

Anexo N° 1: 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° 062-2015-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 25 de junio de 2015.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

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

- Correo de Americatel Perú S.A. (en adelante, AMERICATEL), recibido el 24 de julio de 2015.
- Carta c.497-2015-GLAR de AMERICATEL, recibida el 02 de setiembre de 2015.
- Comunicación DMR/CE/N° 1520/15 de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), recibida el 30 de julio de 2015.
- Comunicaciones CGR-1148/15, CGR-1322/15, CGR-1331/15 y CGR-1740/15 de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), recibidas el 24 de julio, 02 de setiembre, 03 de setiembre y 10 de noviembre de 2015, respectivamente.
- Comunicaciones TP-AG-GER-1493-2015 y TP-AG-GER-2311-2015 de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), recibidas el 24 de julio y 02 de setiembre de 2015, respectivamente.
- Correo de Iconectiv Perú S.A. (en adelante, ICONECTIV), recibido el 04 de setiembre de 2015.

Artículo Primero.- Sustituir los artículos 5 (numeral vi), 6, 7, 8 (tercer párrafo), 9, 11, 12, 13, 14, 20 (segundo párrafo), 21 (tercer y quinto párrafos), 23 (primer y sexto párrafo), 27, 30, 31, 32, 33, 34, 42 (segundo párrafo del ítem "Consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad"), 48 y 50; 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, por los siguientes textos:

Posición del OSIPTEL	En el presente artículo se desarrollan todos los artículos del Reglamento de Portabilidad que han sido modificados, incluidos aquellos en los cuales se han incorporado disposiciones adicionales. Ello, con el objetivo de facilitar la lectura de los artículos preexistentes e identificar qué partes del mismo cambian o se amplían en virtud de la modificatoria normativa.
-----------------------------	--

Artículo Primero.- Modificar los artículos 5 (numeral vi), 6, 7, 8 (tercer párrafo e incluir el sexto párrafo), 9, 11, 12, 14, 18 (incluir el numeral vii en el primer párrafo), 20 (segundo párrafo, incluir en numeral iii en el cuarto párrafo, y sexto párrafo), 21 (tercer y quinto párrafos), 22 (incluir el numeral x en el primer párrafo), 23 (primer y sexto párrafos), 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35 (incluir el numeral v en el primer párrafo), 42 (segundo párrafo del ítem "Consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad"), 48 y 50; 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, por los siguientes textos:

COMENTARIOS ESPECÍFICOS:

Artículo 5	Información a ser provista al abonado por el Concesionario Receptor.
-------------------	---



	El Concesionario Receptor deberá informar al abonado solicitante, antes de iniciar el proceso de portabilidad, como mínimo, lo siguiente: (...) vi) Sobre la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil. (...)”	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	Al respecto, cordialmente le manifestamos que, como es de vuestro conocimiento, la obligación de brindar información de cobertura se encuentra contemplada en el numeral (iv) del artículo 6° de la Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, las CDU), motivo por el cual, consideramos que no debería repetirse el contenido principal de dicho artículo (obligación de brindar información de cobertura al cliente) en el artículo bajo comentario, siendo que actualmente las empresas operadoras vienen cumpliendo con trasladar dicha información al abonado. De igual modo, es importante que vuestro Despacho tome en consideración que en aplicación del artículo antes citado, la información de cobertura es información pública que --adicionalmente-- puede ser accedida mediante la página web, Call Center, entre otros. Es por ello que cuando una persona solicita la portabilidad tiene acceso y puede contar con un conocimiento previo respecto a la cobertura de nuestros servicios, es por dicha razón que solicitamos que --sumado al hecho de que en la actualidad la obligación de proporcionar información de cobertura ya existe conforme hemos mencionado-- la obligación de la obligación bajo análisis sea eliminada, sin perjuicio de que, de conformidad a las CDU, las empresas operadoras deben brindar información de cobertura en cualquier momento en que ésta sea requerida. Es oportuno señalar que la propuesta antes señalada no modifica ni altera en modo alguno el espíritu de la disposición contenida originalmente en el proyecto, en tanto que el cliente que solicita la portabilidad y se retira del punto de venta, conocerá con exactitud la información de cobertura. Es por tal motivo que solicitamos respetuosamente se sirva modificar este extremo del artículo bajo comentario y se disponga la eliminación de la referida obligación, o en su defecto, realice una remisión expresa al artículo 6° de las CDU.
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> El artículo 5 del Reglamento de Portabilidad establece la información que como mínimo debe ser brindada por el Concesionario Receptor al abonado solicitante de la portabilidad. Como parte de esta información, se encuentra la referida a la existencia de facilidades técnicas. Se está precisando que este concepto, para el caso del servicio público móvil, involucra pronunciarse sobre	



	si hay cobertura o no, por ser este un aspecto vinculado a la disponibilidad del servicio y que resulta de suma relevancia para que el abonado adopte su decisión de cambiar de empresa operadora móvil. Se mantiene la redacción del texto.
Versión final del Artículo 5	Información a ser provista al abonado por el Concesionario Receptor. El Concesionario Receptor deberá informar al abonado solicitante, antes de iniciar el proceso de portabilidad, como mínimo, lo siguiente: (...) vi) Sobre la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil. (...)
Artículo 6	Existencia de facilidades técnicas. En el caso del servicio público móvil, antes de recibir la solicitud de portabilidad numérica de parte del abonado, el Concesionario Receptor deberá verificar la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio e informar inmediatamente al abonado que desea contratar el servicio público móvil sobre la existencia o no de dichas facilidades. El Concesionario Receptor no podrá tramitar una solicitud de portabilidad del servicio público móvil si no existen las referidas facilidades técnicas. En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor podrá recibir una solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas, siempre que deje constancia expresa en la referida solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen facilidades técnicas. En estos casos, el Concesionario Receptor tendrá como plazo máximo para determinar la existencia o no de facilidades técnicas: (a) cinco (5) días hábiles siguientes cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas; o (b) quince (15) días hábiles siguientes cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas. Si una vez realizada la verificación el Concesionario Receptor concluye que existen facilidades técnicas, la solicitud de portabilidad presentada por el abonado será tramitada e ingresada en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; en caso contrario, de determinarse que no existen facilidades técnicas, la solicitud recibida quedará sin efecto y el Concesionario Receptor deberá informar de esta situación al abonado, mediante documento escrito entregado en el domicilio señalado por el abonado, dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación. En cualquier caso, de no existir facilidades técnicas, el Concesionario Receptor deberá informar al abonado los motivos del impedimento técnico. El Concesionario Receptor en cualquiera de los supuestos señalados, deberá informar claramente al abonado que la solicitud de portabilidad no podrá ser gestionada en caso el número telefónico materia de la solicitud se encuentre asociado a diversos servicios provistos por el Concesionario Cedente que involucren a más de un número telefónico, cuyas facilidades o funcionalidades no podrían mantenerse en el caso de que se portara sólo parte de los referidos números.



Comentarios recibidos	AMERICATEL	Proponemos que las empresas operadoras (Concesionarios Receptores) pueden efectuar la comunicación de la existencia o no de las facilidades técnicas al abonado por medio telefónico (grabación de voz) y por medio de correo electrónico. De esta manera se estaría brindando mayor celeridad al procedimiento, tal como se ha realizado en otros procedimientos (p.e. entrega de recibos o interposición de reclamos).
	AMÉRICA MÓVIL	Sobre el presente artículo y en lo que respecta al servicio móvil, nos remitimos a los comentarios señalados al artículo 5°, de modo tal que la obligación de proveer información de cobertura móvil se sujete a lo establecido en las CDU. De otro lado, en relación al servicio de telefonía fija, consideramos importante que la solicitud de portabilidad sea enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (en adelante, ABDCP) el mismo día en el cual el cliente firme la referida solicitud. De igual modo, en aquellos casos en los cuales sí sea posible instalar el servicio, se deberá enviar la fecha de portación como máximo al día siguiente de la instalación, mientras que para los casos en los cuales se rechace la solicitud de portabilidad sugerimos que no sea necesario enviar la fecha de portación y que la solicitud presentada quede sin efecto, siendo oportuno señalar la necesidad de determinar un tiempo máximo (días) después del cual la solicitud sea dada de baja en los sistemas quedará automáticamente. Asimismo, por un sentido de transparencia, consideramos necesario que se le informe al cliente, por escrito, los motivos del rechazo. Habiendo señalado lo anterior, mucho le agradeceremos se sirva acoger las sugerencias antes indicada y se sirva modificar este extremo del proyecto en los términos antes indicados.
	TELEFÓNICA	Para el caso de las facilidades técnicas a ser informadas inmediatamente debería diferenciarse entre tipos de clientes y solicitudes (segmento masivo, residencial, negocios). Por ejemplo, el trámite de una solicitud múltiple no puede ser tratado de la misma manera que el caso de una línea individual pues tienen un nivel complejidad distinto. Asimismo, debería permitirse que la existencia de facilidades técnicas pueda ser informada mediante llamada o correo electrónico. En todo caso deberían ser posibilidades a elegir por los abonados considerando que se está considerando implementar un mecanismo de portabilidad vía teléfono debería aprovecharse ese nuevo mecanismo para informar a los abonados sobre aspectos relativos a la portabilidad, en este caso sobre la existencia de facilidades técnicas. En el caso de clientes empresariales (negocios), las coordinaciones siempre se realizan vía correo electrónico por



	lo que no debería cerrarse esa posibilidad más aun considerando que ahora los mecanismos escritos no son tan efectivos como los digitales. Este cambio de dirección por parte del Osiptel ha sido reflejado de alguna manera en el Nuevo Reglamento de Reclamos y las Condiciones de Uso donde permiten, por ejemplo, notificación electrónica. Asimismo, en otros artículos de este mismo texto normativo permiten la posibilidad de enviar documentos al correo electrónico no entendemos porqué en este caso particular tendría que ser distinto.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u> En el caso de la portabilidad en el servicio de telefonía fija se está dando la opción al Concesionario Receptor de recibir la solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas, a fin de evitar la necesidad de contactar dos veces al titular de la línea (primer contacto para verificar facilidades técnicas y un segundo contacto para solicitar la portabilidad). En este contexto, y sólo en el caso que no existan las referidas facilidades, el Concesionario Receptor deberá informar al abonado los motivos del impedimento técnico. A efectos de dar mayor flexibilidad a esta parte del proceso, se está precisando que la referida información podrá ser entregada, según lo solicite el abonado al presentar su solicitud, mediante una llamada telefónica (debiendo registrarse la grabación de la voz del solicitante de la portabilidad), o mediante documento físico o electrónico, en cualquier caso debiendo el Concesionario Receptor conservar una constancia de dicha entrega. <u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> Tal como se señalara anteriormente, el artículo 5 del Reglamento de Portabilidad establece la información que como mínimo debe ser brindada por el Concesionario Receptor al abonado solicitante de la portabilidad. Como parte de esta información, se encuentra la referida a la existencia de facilidades técnicas. Se está precisando que este concepto, para el caso del servicio público móvil, involucra pronunciarse sobre si hay cobertura o no. No consideramos conveniente que se inicie el proceso de portabilidad ante el ABDGP si antes no se ha verificado la existencia de facilidades técnicas. De acogerse la propuesta bajo análisis, se iniciarán trámites de portabilidad que finalmente por falta de facilidades técnicas no serán viables de implementar, generando expectativas en el abonado que no son posibles de ejecutar. Sin perjuicio de lo cual, se está dando la opción al Concesionario Receptor de recibir la solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas y luego de validar que efectivamente éstas existen, podrá proceder a ingresar la referida solicitud. Ingresada la solicitud de portabilidad y declarada procedente, corresponde al Concesionario Receptor definir la fecha de ejecución de la misma. <u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Para efectos de verificar la existencia de facilidades técnicas se ha dado un plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas y de quince (15) días hábiles cuando el solicitante requiera



	líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas. En ese sentido, consideramos que el Concesionario Receptor cuenta con tiempos adecuados para realizar las evaluaciones respectivas. Asimismo, se está precisando, que en el caso de no existir facilidades técnicas el Concesionario Receptor deberá informar al abonado los motivos del impedimento técnico. A efectos de dar mayor flexibilidad a esta parte del proceso, se está precisando que la referida información podrá ser entregada por el Concesionario Receptor por medios telefónicos o por documentos físico o electrónico, según lo elija el abonado al presentar su solicitud, tal cual se ha señalado al analizar los comentarios de Americatel al presente artículo. Considerando lo anteriormente mencionado, se modifica el artículo bajo análisis. Adicionalmente, se está modificando un aspecto puntual del artículo, a efectos de aclarar que el plazo para la verificación de facilidades técnicas para la prestación del servicio de telefonía fija con que cuenta el Concesionario Receptor, se aplica en todos los casos.
Versión final del Artículo 6	Existencia de facilidades técnicas. En el caso del servicio público móvil, antes de recibir la solicitud de portabilidad numérica de parte del abonado, el Concesionario Receptor deberá verificar la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio e informar inmediatamente al abonado que desea contratar el servicio público móvil sobre la existencia o no de dichas facilidades. El Concesionario Receptor no podrá tramitar una solicitud de portabilidad del servicio público móvil si no existen las referidas facilidades técnicas. En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor podrá recibir una solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas, siempre que deje constancia expresa en la referida solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen facilidades técnicas. Si una vez realizada la verificación el Concesionario Receptor concluye que existen facilidades técnicas, la solicitud de portabilidad presentada por el abonado será tramitada e ingresada en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; en caso contrario, de determinarse que no existen facilidades técnicas, la solicitud recibida quedará sin efecto. Para determinar la existencia o no de facilidades técnicas para la prestación del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor tendrá como plazo máximo: (a) cinco (5) días hábiles siguientes cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas; o (b) quince (15) días hábiles siguientes cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas. En caso de no contar con facilidades técnicas, el Concesionario Receptor deberá informar de esta situación al abonado dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación, indicando los motivos del impedimento técnico; así también, deberá conservar el registro de dicha comunicación, que podrá ser, según lo elija el abonado al presentar su solicitud, la grabación de la comunicación telefónica con el solicitante de la portabilidad, o un documento físico o electrónico entregado en el domicilio o dirección electrónica señalada por el abonado.



	El Concesionario Receptor en cualquiera de los supuestos señalados, deberá informar claramente al abonado que la solicitud de portabilidad no podrá ser gestionada en caso el número telefónico materia de la solicitud se encuentre asociado a diversos servicios provistos por el Concesionario Cedente que involucren a más de un número telefónico, cuyas facilidades o funcionalidades no podrían mantenerse en el caso de que se portara sólo parte de los referidos números.	
Artículo 7	Información a ser provista por el Concesionario Cedente. El Concesionario Cedente deberá proporcionar al abonado, en el momento en que sea requerida, la siguiente información: i) Sobre el procedimiento de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho desbloqueo. ii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios. iii) Sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal. iv) En caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, una vez que se ejecute la portabilidad numérica; y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta. Esta información deberá ser proporcionada, como mínimo, a través de los canales de atención telefónicos y presenciales, a elección del abonado. La entrega de la información deberá producirse de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que éste sea un Cliente Especial, en cuyo caso se le deberá entregar la información como máximo hasta el día hábil siguiente de la solicitud. La información sobre condiciones económicas referida en los numerales ii) y iii) antes señalados, según corresponda, deberá ser entregada adicionalmente por el Concesionario Cedente al abonado de forma gratuita mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado; debiendo en cualquier caso el Concesionario Cedente conservar una constancia de dicha entrega.	
Comentarios recibidos	AMERICATEL	Consideramos necesario se precise si la información correspondiente a las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, cuando se produzca una resolución anticipada incluye solo los supuestos en los cuales se aplicaría esta medida (p.e. informar que cobraríamos una penalidad en caso resuelve el contrato antes de finalizar el plazo forzoso o la forma en la cual se cobraría la penalidad) o si se refiere que las empresas operadoras deben de indicar el monto aproximado que deberían pagar el abonado al resolver el contrato.
	ENTEL	Saludamos que mediante el presente artículo del Proyecto, se proponga establecer la obligación del operador cedente de entregar información de manera inmediata a la solicitud



		realizada por el cliente para portarse al receptor, respecto del monto que debería pagar en caso este decida resolver anticipadamente el contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal. Al respecto, consideramos que la incorporación de la presente disposición resulta trascendental para el éxito del proceso de portabilidad, pues, desde que se aprobó el Reglamento, a la fecha, se ha producido abundante casuística en la cual el concesionario cedente no le entregaba al usuario esta información o se la entrega de manera tardía (incluso meses después de solicitada), colocando una barrera al proceso de portabilidad de su número. Adicionalmente, saludamos que en el presente artículo se le exija al concesionario cedente entregar esta información al usuario a través de sus canales de atención presencial y telefónico; sin embargo consideramos que si el operador cedente tiene habilitado el correo electrónico para la contratación de servicios, equipos y solicitudes en general, también debe incorporarse en el Proyecto la posibilidad que el usuario solicite al cedente dicha información a través del correo electrónico. Finalmente, consideramos que además del importe que debe pagar en caso el cliente decida resolver anticipadamente el contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, se debe incorporar en el Reglamento la obligación a cargo del concesionario cedente de entregarle también al cliente de manera inmediata la manera en que se ha calculado este importe, incluyendo el sustento de donde proviene la deuda.
	TELEFÓNICA	En el caso de la información sobre servicios empaquetados debe otorgarse el plazo de un día (como en el caso de clientes especiales) considerando que los sistemas internos en las empresas de telecomunicaciones tienen niveles de complejidad altos y deben procesar la desagregación de los servicios más aún si fueron contratados como promociones comerciales. En el caso de los numerales ii) y iii), dicha información bastaría con ser informada al momento de la solicitud si es que en ese momento el abonado decidiera ingresar su solicitud de portabilidad. Proponemos como alternativa que sólo se entregue de manera física o electrónica en el caso de ser solicitada por el usuario no en todos los casos puesto que en ciertas ocasiones sólo se hace la consulta de manera informativa.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u> El numeral (ii) del presente artículo se refiere a las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios. El objetivo es que el usuario que está evaluando portar su número a otra empresa	



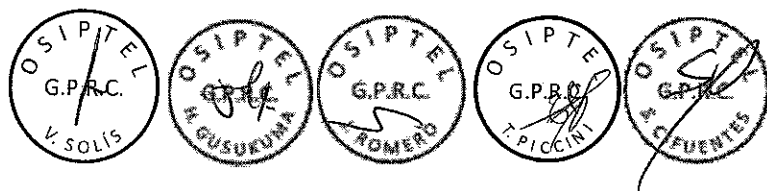
	operadora, tenga conocimiento del monto a ser pagado a su concesionario por resolver anticipadamente el contrato. Esto le permitirá tomar una decisión informada. Inclusive se establece que esta información debe ser proporcionada por el Concesionario Cedente a efectos de que si decide portar su número cuenta con algún documento en donde se indique el monto a ser asumido por este concepto. <u>Respecto de los comentarios de Entel:</u> Estamos incorporando en el artículo la posibilidad de que el abonado solicite la información mediante correo electrónico. Asimismo, se está precisando que el Concesionario Cedente como parte de la información a ser entregado deberá indicar la manera en que se ha calculado las condiciones económicas a ser aplicadas o el importe a ser pagado. <u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Se está precisando que en el caso de los servicios empaquetados el Concesionario Cedente contará con el plazo de un día (como en el caso de clientes especiales), para entregar la información sobre las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta, a efectos de que las empresas concesionarios cuenten con un plazo razonable para procesar la referida información. Consideramos que la información sobre: (i) las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios y (ii) sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, deberá ser entregada por el Concesionario Cedente al abonado de forma gratuita mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado. El objetivo es que el abonado tenga una constancia de las condiciones económicas que le serán aplicadas, en caso decida portar su número telefónico. Adicionalmente, se incorpora la posibilidad que el abonado pueda presentar un reclamo en caso que el Concesionario Cedente no proporcione de manera completa la información que se indica. El sustento de este agregado, se desarrolla al absolver el comentario de Entel alcanzado como uno de los comentarios generales, vinculado a la posibilidad de presentación del reclamo respectivo.
Versión final del Artículo 7	Información a ser provista por el Concesionario Cedente. El Concesionario Cedente deberá proporcionar al abonado, en el momento en que sea requerida, la siguiente información: i) Sobre el procedimiento de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho desbloqueo. ii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios.



	iii) Sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal. iv) En caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, una vez que se ejecute la portabilidad numérica, y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta. Esta información deberá ser proporcionada, como mínimo, a través de los canales de atención telefónicos y presenciales, o a través de correo electrónico, a elección del abonado. La entrega de la información deberá producirse de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que se trate de servicios empaquetados o de un Cliente Especial, en cuyo caso se deberá entregar la información como máximo hasta el día hábil siguiente de recibida la solicitud. La información referida en los numerales ii) y iii) antes señalados, según corresponda, deberá ser entregada adicionalmente por el Concesionario Cedente al abonado de forma gratuita mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado, debiendo en cualquier caso el Concesionario Cedente conservar una constancia de dicha entrega. Esta información deberá incluir el modo en que se han calculado las condiciones económicas a ser aplicadas y/o el importe a ser pagado. Ante la falta de entrega total o parcial de la referida información, el abonado podrá presentar un reclamo que se tramitará bajo las reglas del procedimiento de reclamos por falta de entrega de recibo, según lo establecido para tal efecto por la Norma de Atención de Reclamos.
Artículo 8	Solicitud de portabilidad. (...) 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 un código correlativo a efectos de mantener constancia de la solicitud de portabilidad (...)
	AMÉRICA MÓVIL Sobre el particular, le expresamos la necesidad de que el artículo bajo comentario precise de manera expresa que los clientes corporativos y en general, todos aquellos clientes que actúen mediante representante, podrán acceder al mecanismo de portabilidad vía telefónica, en tanto que de no ser realizada dicha precisión, se podría entender que dichos clientes se encuentran prohibidos de presentar la solicitud de portabilidad por el referido mecanismo a la luz de lo dispuesto por el artículo 2° de las CDU, lo cual entendemos no es el espíritu del artículo bajo análisis. En atención a ello, solicitamos se modifique la redacción del mismo a fin de que éste contenga la precisión antes señalada.



	ENTEL	<u>Carta CGR-1148/15 recibida el 24 de julio de 2015.</u> 1. OSIPTEL debe establecer un tiempo de permanencia mínima para portar números activados por primera vez y que no hayan sido portados previamente Entel solicita a OSIPTEL que introduzca una modificación adicional al artículo 8 del Reglamento estableciendo un tiempo mínimo de uso de sesenta (60) días calendario para la portación de un número activado por primera vez, que no haya sido objeto de previa portación. Esta propuesta es consistente con los objetivos de política regulatoria buscados por la portabilidad numérica que ha promovido OSIPTEL, es consistente con la necesidad de prevenir conductas fraudulentas que desvirtúen los objetivos de la portabilidad previstos en el marco regulatorio y se encuentra acorde con experiencias internacionales. Entel propone puntualmente que se agregue un párrafo adicional al artículo 8 del Reglamento con el siguiente tenor: “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 escrito y en forma presencial en el Formato de Portabilidad. El Concesionario Receptor deberá entregar al abonado una copia de su solicitud. <u>La solicitud de portabilidad de un número telefónico móvil que no hubiera sido portado anteriormente solo podrá ser presentada después de sesenta (60) días calendarios de activado por primera vez el número en cuestión.</u> El Concesionario Receptor podrá habilitar otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser previamente aprobados por el OSIPTEL.
--	---	--



		Mediante un único formato puede solicitarse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.” A continuación presentamos los argumentos que respaldan la presente propuesta: a. La solicitud de Entel es consistente con los objetivos de la política de portabilidad numérica promovida por el OSIPTEL El objetivo central de la política de portabilidad numérica móvil es reducir las barreras o costos de cambio (<i>switching costs</i>) para que los usuarios puedan cambiar entre proveedores móviles y de esta manera se promueva un mercado móvil más dinámico y competitivo. En última instancia, ello redundará en menores precios y una mejor calidad de servicios para los usuarios. Este aspecto es reconocido por OSIPTEL, al señalar que, en ausencia de portabilidad <i>“los usuarios perciben los cambios de numeración como una barrera de salida que desincentiva el cambio de operador”</i>, indicando igualmente que la conservación del número telefónico, en caso de cambio de operador, es un “factor clave” para la competencia efectiva¹. La posición de OSIPTEL concuerda plenamente con la práctica regulatoria internacional. Por ejemplo, en la Unión Europea, se ha reconocido que la “posibilidad de conservar el número es un factor clave que favorece las posibilidades de elección de los consumidores y la competencia efectiva en mercados competitivos de comunicaciones electrónicas”². Ahora bien, es pertinente señalar que la razón por la cual los usuarios ven la pérdida de la numeración como una barrera para migrar de operador es que el número telefónico tiene un valor para el usuario. Este valor deriva principalmente de la utilización que el usuario le ha dado a su número telefónico y las inversiones que ha hecho para dar a conocer a terceros su número. Por ello, dependiendo del valor del número, en ausencia de portabilidad numérica el usuario tiende a abstenerse de cambiar de operador, aún en casos en los que existieran mejores ofertas de servicio en el mercado. La literatura económica se ha preocupado de analizar los beneficios de la portabilidad y el valor asignado al número
--	--	---

¹ Ver Exposición de Motivos, Resolución N° 030-2008-CD/OSIPTEL, p. 6.

² Ver. DIRECTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, recital 47.



		móvil. Por ejemplo, Buehler, Dewenter y Haucap señalan que el valor del número es en buena medida endógeno y, como se ha indicado, deriva de las inversiones que haga su titular en publicitar su número³. Ello es, por demás, plenamente consistente con la posición de OSIPTEL, que ha señalado, a modo de ejemplo, que “el cambio de operador sin condiciones de portabilidad lleva (a los usuarios comerciales y que laboran de manera independiente) a incurrir en nuevos costos para implementar sistemas o herramientas publicitarias con el objetivo de dar a conocer a sus clientes su nuevo número telefónico.”⁴ (Paréntesis agregado). Lo anterior está en línea con el modelo típicamente empleado para evaluar los beneficios de la portabilidad numérica, el cual incluye cuatro tipos de beneficios, según se describe en la Tabla 1 siguiente, en la que se diferencia entre beneficios Tipo 1 que son aplicables al usuario que porta el número, quien se ahorrará los costos de perderlo (pérdida de llamadas, costos de notificar a sus contactos sobre el cambio de número, etc.). Estos costos son típicamente los costos que generan las barreras de cambio que la portabilidad numérica busca eliminar. Los beneficios Tipo 2 recaen sobre todos los usuarios, quienes verán un incremento general de la competencia por el mayor dinamismo en el mercado –ofertas y reducciones esperadas de precios. El beneficio Tipo 3 es para los usuarios que llaman al número portado, quienes se ahorrarán los costos de actualización y búsqueda del nuevo número⁵. Por último, los beneficios Tipo 4 afectan a todos los usuarios y derivan del incremento en inversiones para valorizar el número, incluyendo publicidad y otros medios. Tabla 1: Beneficios típicamente asociados con la portabilidad numérica <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Beneficio</th><th>Beneficiario</th><th>Beneficio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Usuario que porta el número</td><td>Evita costos de perder el número (e.g., tener que informar a terceros, perder llamadas)</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Todos los usuarios</td><td>Incremento de competencia que resulta en reducciones de precios</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Usuarios que llaman al número portado</td><td>Evitan costos de búsqueda del nuevo número</td></tr> </tbody> </table>	Tipo de Beneficio	Beneficiario	Beneficio	1	Usuario que porta el número	Evita costos de perder el número (e.g., tener que informar a terceros, perder llamadas)	2	Todos los usuarios	Incremento de competencia que resulta en reducciones de precios	3	Usuarios que llaman al número portado	Evitan costos de búsqueda del nuevo número
Tipo de Beneficio	Beneficiario	Beneficio												
1	Usuario que porta el número	Evita costos de perder el número (e.g., tener que informar a terceros, perder llamadas)												
2	Todos los usuarios	Incremento de competencia que resulta en reducciones de precios												
3	Usuarios que llaman al número portado	Evitan costos de búsqueda del nuevo número												

³ Ver Stefan Buehler, Ralf Dewenter y Justus Haucap, Mobile Number Portability in Europe, Telecommunications Policy, Volume 30, Issue 7, August 2006, Pages 385–399.

⁴ Ver Exposición de Motivos, Resolución N° 023-2008-CD/OSIPTEL, p. 6.

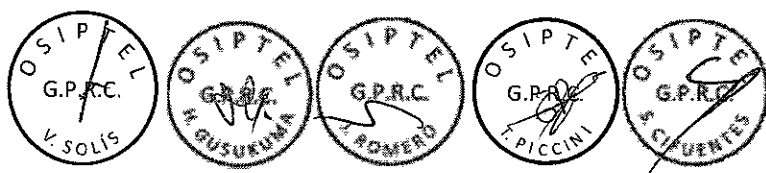
⁵ Debe señalarse que, teniendo en cuenta los desarrollos de equipos terminales y de comunicaciones de datos, este beneficio será típicamente reducido o, incluso, insignificante.



		<table> <tr> <td>4</td><td>Todos los usuarios</td><td>Incremento en las inversiones para dar valor al número dados los derechos de portación</td></tr> </table> Nota: no se incluye el caso en el que el usuario hubiera decidido no portar su número en ausencia de la portabilidad numérica. Fuente: basado en NERA/Smith (1998), Feasibility Study and Cost Benefit Analysis of Number Portability for Mobile Services in Hong Kong, Final Report OFTA, p. 66, disponible en http://tel.archives.ofca.gov.hk/en/report-paper-guide/report/mnp-fin.pdf En base a lo expuesto, resulta evidente que los beneficios que justifican la aplicación de un régimen de portabilidad <u>no están presentes en el caso de números recientemente activados y no portados previamente</u>. Por tanto, este tipo de portaciones constituyen un fraude al régimen de portabilidad aprobado mediante el Reglamento, pues los usuarios que realizan tales conductas, no lo hacen con el interés de portar sus números, simplemente con el fin de acceder tendenciosamente a las ofertas de portabilidad, afectando todo el sistema. Ello se debe a que tales números carecen del valor que produce las barreras de cambio que la portabilidad busca sobreponer (beneficio Tipo 1). Concretamente, los números recientemente activados pueden incluso nunca haber sido usados por su titular, el cual por tanto no habrá tenido tiempo para realizar las inversiones típicas dadas a un número telefónico y que permiten que terceros puedan identificar al titular a través del número (e.g., comunicación a terceros, inversión publicitaria en caso de uso comercial, etc.). Por tanto, en estos casos no existirán costos significativos en la necesidad de notificar a terceros de un cambio de número, pues pocas personas (incluso ninguna) identificarán al usuario por medio del número en cuestión. En consecuencia, dado que pocas personas (o incluso ninguna) conocen el número, los costos de perder llamadas para el usuario titular serán igualmente bajos o inexistentes. Ello reduce, o elimina, el beneficio Tipo 1. Asimismo, el uso fraudulento de la portabilidad puede limitar el desarrollo de ofertas y las reducciones de precios de los operadores, afectando los beneficios Tipo 3. Relacionado con lo anterior, pocas personas deberán actualizar o incurrir en costos de búsqueda del número, prácticamente eliminado los, de por sí pequeños, beneficios Tipo 3. Por último, al no existir uso o inversiones en el número tampoco existirá el beneficio Tipo 4. En consecuencia, la portación de números recientemente activados que no han sido portados previamente representa una práctica fraudulenta que resulta principalmente en costos para el sistema de portabilidad numérica sin beneficios reales para el consumidor. Estos costos incluyen los costos fijos de desarrollar e implementar el sistema de portabilidad numérica	4	Todos los usuarios	Incremento en las inversiones para dar valor al número dados los derechos de portación
4	Todos los usuarios	Incremento en las inversiones para dar valor al número dados los derechos de portación			



		y los costos variables aplicables al proceso de portación del numérico en cuestión. Este desbalance trastoca complemente el análisis de impacto regulatorio de la política de portabilidad como un todo, particularmente si la prevalencia de portación de números recientemente activados es alta. En efecto, para estos números existirá un desbalance evidente en el impacto de la medida toda vez que sus beneficios quedarían eliminados (o en todo caso reducidos al mínimo), mientras que sus costos permanecerían inalterados. b. El establecimiento de período de permanencia mínima es consistente con la regulación de OSIPTEL Entel considera que es consistente con los objetivos de la portabilidad numérica en el Perú que los usuarios utilicen por un periodo mínimo los números recientemente activados y no portados previamente antes de presentar una solicitud de portabilidad. Entel considera que, como mínimo, un usuario debería hacer uso efectivo de un número por un lapso de sesenta (60) días calendario –dos ciclos de facturación– para que el número adquiera el valor suficiente que justifique su portación. La fijación de límites temporales para la portación de números es una práctica común para garantizar la integridad y costos del sistema a nivel internacional, incluyendo en el Perú. Cabe indicar que este tipo de requerimiento ya se encuentra establecido en el Perú para portaciones consecutivas. Por ejemplo, el artículo 10 del Reglamento establece un período de dos meses entre cada solicitud de portabilidad. Este tipo de políticas busca evitar que los usuarios estén continuamente cambiando de prestador de servicio, evitando el fraude y preservando la operatividad del sistema. Entel observa que las mismas justificaciones aplican para el caso de la portación de números recientemente activados y no portados previamente, las cuales representan un fraude a la política regulatoria. c. La solicitud de Entel evita el uso de la facilidad de portabilidad para objetivos distintos a los previstos en el marco regulatorio La portación de estos números es empleada por un creciente porcentaje de usuarios en el Perú como una estrategia para aprovechar promociones dirigidas a atraer usuarios que porten su número. Esta estrategia, como se ha dicho, resulta en un fraude al régimen de portabilidad, régimen que no tiene como objetivo que los usuarios empleen la portabilidad de manera oportunista para beneficiarse de promociones
--	--	--



		puntuales, sino más bien reducir barreras de cambio asociadas con la pérdida del número. Conviene señalar que las antes mencionadas promociones son pro-competitivas y precisamente buscan dinamizar el mercado y explotar a plenitud la política de portabilidad numérica. Este es precisamente el beneficio Tipo 2 discutido anteriormente. Sin embargo, dado el vacío normativo que Entel propone llenar, las ofertas descritas tienen el efecto indeseado de incentivar conductas fraudulentas de ciertos usuarios que generan desbalances en la aplicación de la política de portabilidad. De no ser disuadida esta conducta fraudulenta, como se discute más abajo, observamos con preocupación que podrían generarse importantes desincentivos a los operadores para continuar ofreciendo promociones y ofertas como las existentes hoy en día. Así, el fraude que se produce en la actualidad resultaría en una reducción de los beneficios Tipo 2, <u>aumentándose así los costos para todos los usuarios móviles que portan legítimamente su número</u>, pues tampoco podrían acceder a las agresivas ofertas que han venido lanzando al mercado los operadores, debido a los desincentivos que han creado estas conductas fraudulentas. Entel debe señalar que ha visto con preocupación cómo en los últimos meses un número considerable y creciente de usuarios están haciendo uso de la estrategia fraudulenta de portar números recientemente activados y no portados previamente en el Perú con el objetivo afiliarse a las promociones de portabilidad y no por el interés en sí mismo de conservar su número telefónico. Como se observa en la Figura 1, entre febrero y junio de 2015, la gran mayoría de las portaciones de números de Entel hacia otros operadores fueron realizadas entre el mismo y el primer día de activación. En el caso de números de usuarios postpago, se observa cómo entre el 70% y 80% de los números portados fueron activados bien sea el mismo día de la portación o al día siguiente. Para el caso de prepago, las cifras son aún más reveladoras, dado que tan solo en cuatro meses se observa un incremento significativo de las portación de números en los días 0 y 1 de activación. A junio de 2015, de todos los números prepago portados de Entel hacia otros operadores, el 87% tenían entre 0 y 1 día de activación.
--	--	--

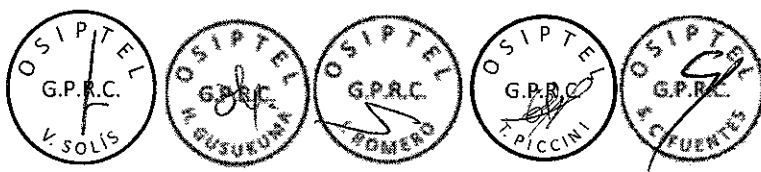
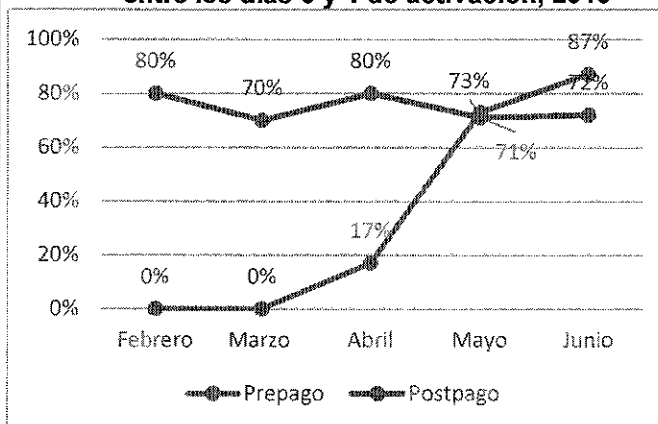


Figura 1: Porcentaje de números de Entel portados entre los días 0 y 1 de activación, 2015



Fuente: Propia

De no tomarse las medidas regulatorias apropiadas, los usuarios que tienen apenas unas horas activos en la red del concesionario cedente serán los que mayoritariamente portarán sus números, generando un desincentivo a los operadores móviles para continuar ofreciendo (o ampliando) promociones que atraigan usuarios portados hacia sus redes.

Ello no solo reduciría la competencia en el mercado, sino que producirá un desequilibrio en el sistema de portabilidad numérica móvil, afectando el éxito global de la iniciativa.

d. La solicitud de Entel es consistente con la regulación en países que han experimentado o previsto problemas similares a los existentes en el Perú

En otros países se han adoptado o modificado las normas de portabilidad numérica para abordar la problemática antes descrita. En tales casos, las autoridades regulatorias han previsto o respondido a las distorsiones asociadas con la portación de números recientemente activados y no portados previamente, imponiendo requisitos de uso de los números antes de la portación.

Chile

En Chile, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) procedió a modificar el reglamento de portabilidad numérica en el 2013 con el objeto de establecer un período mínimo de uso del número antes de solicitar su portación⁶.

Esta modificación, que respondió a una preocupación por el uso inapropiado de la portabilidad numérica, requiere que los usuarios postpago hagan uso del número por al menos un ciclo de facturación y los usuarios prepago por al menos 30

⁶ Ver, artículo 2° del Decreto N° 111 de 2013 que modifica el artículo 21° del Decreto N° 379 de 2010, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos.



días, antes de solicitar la portación. En concreto la norma en cuestión dispone lo siguiente:

"Artículo segundo: Agréguese un segundo inciso en el artículo 21º, del siguiente tenor:

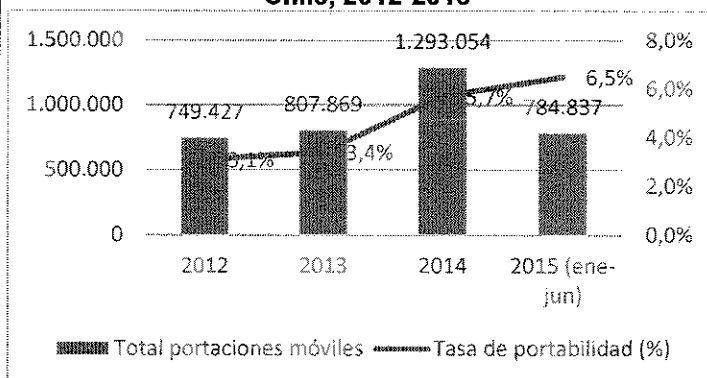
"Los suscriptores que contratan, sin haber mediado una portación previa, un servicio telefónico móvil con una determinada concesionaria respecto de un número determinado, podrán portar éste, a partir del día siguiente del vencimiento de la primera Cuenta Única Telefónica o documento de cobro. Asimismo, en el caso de los usuarios en modalidad de prepago, cuando no haya mediado portación, éstos no podrán portar su número dentro de un plazo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de activación del equipo con su respectivo número en la red."

Es pertinente destacar que la implementación de esta medida, que entró en vigor en enero de 2014, no ha tenido un impacto negativo sobre el número de portaciones en Chile. Por el contrario, como se observa en la

Figura 2, durante el año 2014 se observó un incremento significativo (60%) en el número total de portaciones frente a la cifra registrada en 2013, incrementándose la tasa de portabilidad (la relación entre números móviles portado y el total de número móviles) de 3.4% a 5.7%. Con base en datos a Junio de 2015, es esperable que la tasa de portabilidad continúe al alza en 2015, ubicándose actualmente en 6.5%.

Debe señalarse que estas cifras demuestran un crecimiento mucho mayor si se compara con el Perú donde, si bien ha existido una mejora importante en el desempeño de la portabilidad numérica móvil, la tasa de portabilidad durante el primer semestre de 2015 fue aproximadamente del 1%.

Figura 2: Resultados de la portabilidad numérica en Chile, 2012-2015



Fuente: basado en información de SUBTEL.



	<u>India</u> En la India, el regulador TRAI, adoptó desde un inicio una disposición en el reglamento de portabilidad que específicamente aborda la problemática mencionada⁷. En este caso, el período mínimo de uso de un número móvil no portado previamente, con independencia de la modalidad de pago, es de 90 días a partir de su activación. El artículo 6 de dicho reglamento establece lo siguiente: <i>"6. Eligibility Criteria for making a porting request.-- Every subscriber shall be eligible to make a request for porting his mobile number: Provided that--</i> <i>(a) a period of ninety days has expired from the date of activation of his mobile connection in the case of a mobile number not ported earlier; or from the date of activation of his mobile number after its last porting, in the case of a mobile number which has been ported earlier, as the case may be;"</i> 2. En caso que OSPITEL no establezca un tiempo de permanencia mínima según la solicitud anterior, se solicita que la fecha de activación del número portado sea notificada al concesionario receptor De manera subsidiaria, en caso que OSIPTTEL no adopte la propuesta de Entel de establecer un tiempo de permanencia mínima para portar números de reciente activación y que no hayan sido portados previamente, solicitamos a OSIPTTEL que establezca la obligación que la base de datos del concesionario cedente incluya un campo con la fecha de activación de los números cuya portación se solicita y que esta fecha sea comunicada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al concesionario receptor conjuntamente con la confirmación de que la solicitud de portabilidad es procedente. En base a esta información, el concesionario receptor podrá tener mayor flexibilidad para diseñar sus ofertas comerciales, pudiendo requerir que, para acceder a algunas de ellas, el número a ser portado deba tener un tiempo de uso determinado. La segmentación de promociones y ofertas es una práctica comercial común y legal en el mercado nacional e internacional. En efecto, en el diseño de promociones y ofertas hoy en día se emplean variables como vigencia de la promoción, tipo de persona que puede ser beneficiaria (natural vs. jurídica), elegibilidad basada en el plan al que pertenece el usuario, elegibilidad basada en la activación de
--	--

⁷ Ver, TRAI, TELECOMMUNICATION MOBILE NUMBER PORTABILITY REGULATIONS, 2009.



	cierta funcionalidad (como facturas electrónicas), entre otras tantas. El empleo del tiempo de uso del número sería simplemente una variable más a la disposición del operador en el diseño de sus ofertas comerciales. Es importante señalar que, bajo este supuesto, la flexibilidad comercial no implicaría una restricción o limitación adicional a la procedencia de portación del número. En efecto, de ser procedente la solicitud de portabilidad en los términos del artículo 22 del Reglamento, el concesionario receptor estaría obligado a darle curso a esta portación. En tal sentido, el usuario en cuestión tendría la opción de acogerse a todas las promociones y planes del Concesionario Receptor, para las cuales cumpla con los requisitos de elegibilidad. De existir planes que incluyeran una variable de tiempo de uso mínimo del número portado, el usuario portador solo se podría suscribir a dichos planes en caso de cumplir con la condición establecida por el operador. De no cumplir con la misma, podría bien postergar la portación hasta que cumpla con el periodo requerido u optar por cualquiera de los demás planes comerciales del concesionario receptor. <u>Carta CGR-1322/15 recibida el 02 de setiembre de 2015.</u> Es objeto de la presente remitirles la presentación expuesta por Entel Perú S.A. ("Entel") en la audiencia de la referencia, a fin de presentar nuestros principales comentarios al proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (el "Reglamento") Publicado para comentarios mediante Resolución de Consejo Directivo No. 062-2015-CD/OSIPTEL (el "Proyecto"). Al respecto, como expusimos en la referida audiencia, el nuevo procedimiento de portabilidad establecido en el Reglamento, complementado con ofertas promovidas por los operadores y regulación de OSIPTEL, ha producido un proceso competitivo sin precedentes, el cual ha generado que en tan solo doce meses desde su aprobación, la cantidad de usuarios que portó su número a otro operador, supere el medio millón, cifra record en comparación con las portabilidades producidas antes del Reglamento. Sin embargo, luego de haber transcurrido más de una año desde la entrada en vigencia del Reglamento, se está presentando en el mercado una práctica fraudulenta que pone en riesgo la sostenibilidad de la dinámica competitiva que ha permitido la portabilidad numérica, por lo que solicitamos que sea solucionada mediante la fijación de un
--	--



		plazo mínimo para la primera portación de un número telefónico o en su defecto, que el ABDCP8 cuente con información del tiempo en el que ha estado el usuario en el operador cedente, a fin que dicho dato pueda ser sopesado por los operadores al momento elaborar ofertas de servicios. I. La regulación es indispensable para corregir la práctica fraudulenta La conducta fraudulenta consiste en que los usuarios contratan una nueva línea móvil con la finalidad de portarla inmediatamente a otro operador, incluso el mismo día o al día siguiente de su contratación, con el único objetivo de acceder a ofertas de portabilidad. Estos usuarios no valoran su número móvil (en ocasiones ni lo han usado). Si bien ésta conducta fraudulenta se presenta por una diferenciación entre ofertas de portabilidad y ofertas para primera contratación, la problemática no puede ser solucionada por los operadores, pues dicha diferenciación de ofertas tiene una justificación objetiva que la sustenta y hace inviable que se apliquen las mismas ofertas para ambos escenarios. En efecto, en el caso de Entel, las ofertas de portabilidad son tan agresivas y competitivas, debido a que los clientes portados y que no han hecho fraude, cuentan con una tasa de no pago ("TNP")⁹ de entre 14% y 18%, frente a los clientes que contratan una primera línea, cuya TNP es mucho más alta, pues varía entre 32% y 37%. Evidentemente, si mediante estadísticas objetivas se tiene identificado que existe una buena conducta de pago de los usuarios que portan, los operadores pueden asumir un mayor riesgo y otorgar grandes subvenciones en equipos terminales al momento de la contratación, pues hay más posibilidades de recuperar el subsidio otorgado. Por el contrario, si estadísticamente los clientes que contratan por primera vez un número móvil tienen una TNP alta, las ofertas realizadas por los operadores son más conservadoras, pues existe un mayor riesgo de no recuperar el subsidio en el equipo terminal otorgado. En función a los criterios antes descritos es que los operadores elaboran sus ofertas, es decir, se considera la aversión al riesgo como variable indispensable. De igualar las ofertas de portabilidad para los clientes que contratan por primera vez, la TNP se incrementaría de manera considerable, generando de manera inmediata que los operadores detengan el lanzamiento de ofertas competitivas
--	--	--

⁸ Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal

⁹ Se considera en la TNP a los clientes que transcurridos 30 días, no han pagado su primer recibo de servicios.



	o las hagan mucho más conservadoras, afectando la dinámica competitiva, la cual representa un elemento central para el éxito de la portabilidad numérica en el país. Debemos considerar que el establecimiento de una norma de portabilidad numérica por sí sola no genera el éxito que hasta el momento ha tenido en el mercado móvil dicha figura. En efecto, para alcanzar los niveles de éxito experimentados a la fecha desde la aprobación del Reglamento, se han requerido medidas adicionales impulsadas por el regulador, así como el lanzamiento de ofertas competitivas por parte de los operadores. Las medidas que han contribuido al éxito de la portabilidad numérica han sido principalmente la simplificación del procedimiento de portabilidad, mediante el establecimiento de la "portabilidad en un día" y simplificación de los requisitos para portarse, así como la prohibición de venta de equipos con restricciones de acceso a otras redes, y la eliminación de los plazos forzosos en los contratos de servicios. Sumado a las medidas antes indicadas, los operadores han venido lanzando ofertas muy competitivas con subsidios sin precedentes en equipos terminales de última generación y descuentos en servicios. Todos estos son elementos centrales para que el sistema de portabilidad funcione con los excelentes niveles de dinamismo que se vienen presentando. Sin embargo, si se pone en riesgo una de estas variables como se produciría si los operadores hacen más conservadoras sus ofertas como consecuencia de la práctica fraudulenta antes descrita, se verá afectado dicho sistema en perjuicio de los usuarios, siendo indispensable la intervención del regulador para prevenir esta situación. II. Perjuicios al sistema de portabilidad generados por las portabilidades fraudulentas Este tipo de conductas fraudulentas se viene incrementando en el mercado, generando una afectación al sistema de portabilidad y a los agentes que lo integran conforme se detalla a continuación: • Afectación al concesionario cedente La afectación al concesionario cedente es mínima, pues solo pierde los costos de transacción que implica una nueva contratación, tales como entrega de documentos, gestiones por parte del personal de Entel, gastos logísticos. Asimismo, dentro de la estructura de la empresa, si el cliente realiza una portación inmediata, podría considerarse como
--	--

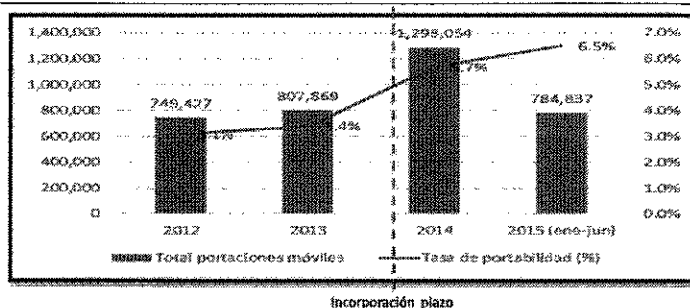


		una venta no realizada para efectos de las comisiones otorgadas a las fuerzas de ventas. • Afectación al concesionario receptor Los usuarios fraudulentos que ingresan por portabilidad, es decir que contrataron con el operador cedente solo para portar su número de manera inmediata y acceder a ofertas de portabilidad, perjudican al concesionario receptor pues se les otorgan equipos subsidiados y ofertas en servicios que luego no pueden ser recuperadas. Esto desincentiva al receptor a continuar lanzando ofertas y limita la portabilidad. Como ya se explicó, sin ofertas no hay portabilidad. • Afectación al usuario final El usuario final se verá afectado con la disminución de ofertas y servicios por portabilidad, en la medida que las empresas operadoras serán más conservadoras y no podrán asumir un riesgo tan alto en la estructuración de sus subsidios de equipos y ofertas de servicios. III. La problemática de portaciones fraudulentas debe ser solucionada con medidas regulatorias Solicitamos a OSIPTEL que establezca en el Reglamento un plazo mínimo de 60 días para la primera portación de un número telefónico, cuando no ha mediado portabilidad en la contratación. Con el establecimiento de una disposición como la indicada, (i) se reducirán los incentivos de los usuarios de realizar portabilidades fraudulentas, pues deberán esperar sesenta (60) días para ello. Cabe destacar que no se trata del establecimiento de un plazo forzoso del servicio, ya que el cliente podrá resolver su contrato de abonado sin pago de penalidades. Lo único que se limitaría es que se lleve a otro operador el número móvil que no tiene ningún valor para él. Asimismo (ii) se genera un historial de pago y consumo de clientes que puede ser tomado en consideración por la empresa al momento de la contratación. Con ello se reducirán las TNP y el riesgo asumido por las empresas, lo que promoverá el lanzamiento de nuevas ofertas. En caso que OSPITEL no establezca un tiempo de permanencia mínima antes de poder portar un número móvil, solicitamos que se establezca la obligación que la base de datos del concesionario cedente incluya un campo con la fecha de activación de los números cuya portación se solicita y que esta fecha sea comunicada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al concesionario receptor conjuntamente con la confirmación de que la solicitud de portabilidad es procedente.
--	--	--



		En base a esta información, el concesionario receptor podrá tener mayor flexibilidad para diseñar sus ofertas comerciales, pudiendo requerir que, para acceder a algunas de ellas, el número a ser portado deba tener un tiempo de uso determinado. El empleo del tiempo de uso del número sería simplemente una variable más a la disposición del operador en el diseño de sus ofertas comerciales. Es importante señalar que, bajo este supuesto, la flexibilidad comercial no implicaría una restricción o limitación adicional a la procedencia de portación del número. Consideramos que la regulación debe velar porque el sistema de portabilidad funcione y, para ello, debe promover la concurrencia de todos los elementos que hacen esto viable, como ha venido sucediendo hasta el momento con el establecimiento de procesos simples y medidas regulatorias como la venta de equipos desbloqueados, entre otras. Si la regulación no establece un plazo mínimo para la primera portación, esta práctica fraudulenta se acentuará en el mercado, desincentivando el lanzamiento de ofertas competitivas con subsidios de equipos, logrando afectar al sistema de portabilidad en el país que tanto ha costado consolidar, sobre todo en éste último año. En conclusión, la intervención regulatoria se hace indispensable en este caso para eliminar una práctica fraudulenta que viene atentando contra el sistema de portabilidad. IV. El establecimiento de un plazo mínimo para la primera portación dinamizará aún más el mercado e impulsará las cifras de portabilidad. Según se detalló en la exposición, una medida regulatoria como la propuesta fue implementada por SUBTEL de Chile, ya que en dicho país las portabilidades fraudulentas comenzaron a afectar el sistema y distorsionar las cifras de portabilidad. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, tras haber establecido un plazo mínimo para la primera portación en el año 2014, las cifras de portabilidad se vieron incrementadas:
--	--	--





Teniendo en consideración lo antes expuesto, solicitamos a OSIPTEL que tenga a bien continuar analizando la problemática expuesta por Entel y emitir las medidas regulatorias destinadas a su solución.

Carta CGR-1331/15 recibida el 03 de setiembre de 2015

Es objeto de la presente hacer referencia a nuestra carta No. CGR-1148/15 (la "Carta") mediante la cual presentamos los comentarios de Entel Perú S.A. ("Entel") al proyecto de norma que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (el "Reglamento"), publicado para comentarios mediante Resolución de Consejo Directivo No. 062-2015-CD/OSIPTEL (el "Proyecto").

En el primer comentario puntual al artículo 8 del Reglamento, señalamos lo siguiente:

"C. La solicitud de Entel evita el uso de la facilidad de portabilidad para objetivos distintos a los previstos en el marco regulatorio"

La portación de estos números es empleada por un creciente porcentaje de usuarios en el Perú como una estrategia para aprovechar promociones dirigidas a atraer usuarios que porten su número. Esta estrategia, como se ha dicho, resulta en un fraude al régimen de portabilidad, régimen que no tiene como objetivo que los usuarios empleen la portabilidad de manera oportunista para beneficiarse de promociones puntuales, sino más bien reducir barreras de cambio asociadas con la pérdida del número.

(...)

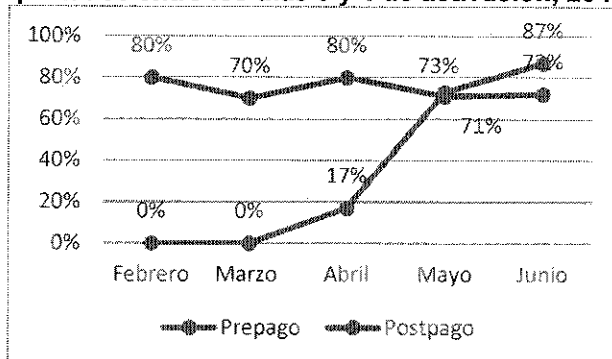
Como se observa en la Figura 1, entre febrero y junio de 2015, la gran mayoría de las portaciones de números de Entel hacia otros operadores fueron realizadas entre el mismo y el primer día de activación.



En el caso de números de usuarios postpago, se observa cómo entre el 70% y 80% de los números portados fueron activados bien sea el mismo día de la portación o al día siguiente.

Para el caso de prepago, las cifras son aún más reveladoras, dado que tan solo en cuatro meses se observa un incremento significativo de las portación de números en los días 0 y 1 de activación. A junio de 2015, de todos los números prepago portados de Entel hacia otros operadores, el 87% tenían entre 0 y 1 día de activación. (subrayado agregado).

Figura 3: Porcentaje de números de Entel portados entre los días 0 y 1 de activación, 2015



Fuente: Propia

(...)"

Al respecto y en relación a los porcentajes del 70%, 80% y 87% indicados en la Carta que representan a los usuarios que portaron entre los días 0 y 1 desde que contrataron el servicio; les precisamos que tales porcentajes se han calculado tomando como universo a aquellos números que realizaron portabilidad dentro de los 30 días desde su activación. Es decir cuántos números portaron entre el día 0 y 1 en comparación al total de números que portaron dentro de los 30 días de haberse contratado el servicio.

Por otro lado, consideramos oportuno reiterar nuestra posición en relación a la práctica fraudulenta que consiste en que los usuarios contratan una nueva línea móvil con la finalidad de portarla inmediatamente a otro operador, incluso el mismo día o al día siguiente de su contratación, con el único objetivo de acceder a ofertas de portabilidad. Estos usuarios no valoran su número móvil (en ocasiones ni lo han usado).

Este tipo de práctica está poniendo en riesgo la sostenibilidad de la dinámica competitiva que ha permitido la portabilidad numérica. Hemos solicitado, que dichas prácticas

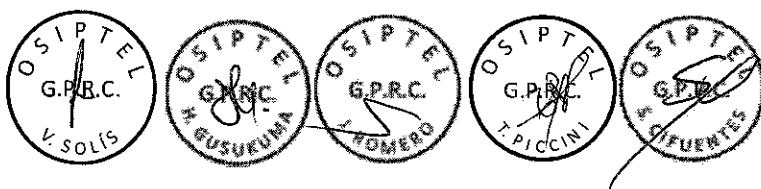


		fraudulentas sean solucionadas mediante la fijación de un plazo mínimo para la primera portación de un número telefónico o en su defecto, que el ABDGP¹⁰ provea a los operadores la información del tiempo en el que ha estado el usuario en el operador cedente, a fin que dicho dato pueda ser sopesado por los operadores receptores al momento elaborar ofertas de servicios. Las soluciones propuestas, no tendrán repercusión alguna en las cifras de portabilidad; por el contrario las mismas se mantendrán e incluso la tendencia será a que exista un incremento de las cifras, en la medida que las empresas operadoras podrán ofrecer mejores y más variadas ofertas de portabilidad. En este contexto, agradeceremos se sirvan tener en consideración la precisión realizada a la Carta. <u>Carta CGR-1740/15 recibida el 10 de noviembre de 2015.</u> Es objeto de la presente referirnos a la audiencia de Consejo Directivo de 22 de octubre de 2015, en la cual Telefónica del Perú S.A. (Telefónica) expuso comentarios al proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (el "Reglamento"). Al respecto, mediante acceso a la información pública, OSIPTEL nos entregó copia del video de la referida audiencia pública, por lo que nos permitimos enviar algunos comentarios en torno las consultas efectuadas por el Ingeniero Víctor Revilla Calvo, relacionadas al fraude a la portabilidad que realizan algunos usuarios al contratar un número móvil y proceder a portarlo de manera inmediata. Sobre el particular, durante el desarrollo de la audiencia pública, Telefónica indicó que a fin de no afectar la dinámica de portabilidad que actualmente se observa en el mercado, regulatoriamente debe establecerse en el Reglamento un plazo de 2 meses desde la "alta" de la línea para la primera portación de un número telefónico, al igual que cuando se trata de una segunda portación. En relación a ello, el ingeniero Víctor Revilla Calvo, indicó que el origen el problema sería que existen ofertas especiales para la portabilidad y que el problema de las portaciones fraudulentas podría ser solucionado prohibiendo este tipo de ofertas. Al respecto, y compartiendo lo indicado por Telefónica en la respuesta a dicho comentario, consideramos que la problemática a las portaciones fraudulentas no podría ser
--	--	--

¹⁰ Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.



		solucionada "prohibiendo" las ofertas de portabilidad. Precisamente son las ofertas de portabilidad de la mano con el nuevo procedimiento que permite la portabilidad en un día y regulación complementaria de OSIPTEL, las que han generado un proceso competitivo sin precedentes en el mercado. Asimismo, la diferenciación de ofertas para usuarios portados y nuevos usuarios obedece a una razón netamente objetiva y hace inviable que se apliquen las mismas ofertas para ambos casos. En efecto, las ofertas de portabilidad son agresivas y competitivas debido a que estadísticamente los clientes portados y que no han hecho fraude, cuentan con una tasa de no pago ("TNP") menor a la de aquellos clientes que contratan una primera línea sin mediar portabilidad. En este sentido, estadísticamente se tiene identificado que existe una buena conducta de pago de los usuarios que portan, por lo que los operadores pueden asumir un mayor riesgo y otorgar grandes subvenciones en equipos para las contrataciones por portabilidad, pues hay más posibilidades de recuperar el subsidio otorgado. Por el contrario, estadísticamente los usuarios que contratan por primera vez sin mediar portabilidad, cuentan con una NTP menor, por lo que, naturalmente, los operadores son más conservadores con sus ofertas al existir un mayor riesgo de incobrabilidad. En caso se igualen las ofertas de portabilidad para los clientes que contratan por primera vez (de acuerdo a lo sugerido por el Ingeniero Revilla), la TNP se incrementaría de manera considerable, generando de manera inmediata que los operadores detengan el lanzamiento de ofertas competitivas o las hagan mucho más conservadoras, afectándose así la dinámica competitiva de la portabilidad. Cabe destacar que la cantidad de usuarios que realizan portabilidades fraudulentas se viene incrementando, por lo que, de no implementarse medidas regulatorias que coadyuven a frenar esta práctica, inevitablemente se tendría que evaluar reducir las potentes ofertas que actualmente se encuentran en el mercado para usuarios portados y se afectará el sistema de portabilidad que tanto ha costado consolidar, sobre todo en este último año. Por las razones expuestas, consideramos necesario que OSIPTEL establezca en el Reglamento un plazo mínimo de 60 días para la primera portación de un número telefónico, cuando no ha mediado portabilidad en la contratación. Con el establecimiento de una disposición como la indicada: (i) se reducirán los incentivos de los usuarios de realizar portabilidades fraudulentas, y (ii) se generaría un historial de
--	--	---



		pago y consumo de clientes que puede ser tomado en consideración por la empresa al momento de la contratación. Con ello se reducirán las TNP y el riesgo asumido por las empresas, lo que promoverá el lanzamiento de nuevas ofertas y la continuidad de la dinámica del proceso de portabilidad que venimos experimentando.
	ICONECTIV	Se indica que para una solicitud de portabilidad ahora se tiene que incluir "(i) Numero correlativo de solicitud". Esto también se menciona al final del Artículo 8 en donde dice "y entregar al abonado un código correlativo". Esto es porque ahora se le permite al cliente llamar para solicitar su portabilidad. Un punto menor, es nosotros no podemos realizar ninguna validación con esto (excepto que para duplicados y podemos ver los detalles después). Nuestra preocupación es más para el impacto a los reportes (para los dos nuevos campos "Numero Correlativo" y "Fecha de Presentación de Solicitud de Portabilidad". Si quieren que esto se refleje en nuestros reportes, necesitamos entender más acerca de estos campos y la expectativa para el ABDGP con respecto a ellos.
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	El Osiptel debe considerar que aun cuando las empresas tengan implementados mecanismos de contratación por teléfono eso no implica necesariamente que dichos canales puedan atender directamente los flujos que se necesitan para tramitar una solicitud de portabilidad. De exigirse este mecanismo debería otorgarse un plazo de implementación razonable (no menor de 1 año) considerando que este proceso tendrá una curva de aprendizaje distinta al mecanismo presencial actualmente vigente. Por otro lado, entendemos que el Osiptel sigue dejando la posibilidad de aprobar otros mecanismos distintos para la presentación de solicitudes de portabilidad. Esto debería precisar pues según la modificación del artículo podría entender que sólo podrán existir dos mecanismos (el presencial y por teléfono. Asimismo, el Osiptel debería tener en cuenta que existen actualmente mecanismos aprobados distintos a los establecidos. Por último, debería precisarse que los nuevos mecanismos aprobados por el Osiptel también representan una opción de elección por parte del abonado. Respecto de la solicitud de portabilidad por medio telefónico el Osiptel debería tener en cuenta que puede incrementar los casos de fraude y suplantación. Esta modificación sin duda podría ir en contra del espíritu de las últimas normas sobre registro prepago que buscan disminuir los casos de fraude con incidencia penal. <u>Carta TP-AG-GER-2311-2015 recibida el 02 de setiembre de 2015.</u> Al respecto con la finalidad de seguir aportando en la evaluación que vienen realizando vuestra institución respecto



	al marco regulatorio aplicable a las normas y procedimientos para la portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija, queremos comentarles acerca de la problemática que vienen ocurriendo en el mercado, específicamente respecto a la existencia de un período de permanencia mínimo para altas nuevas. Sobre el particular, se ha evidenciado un mal uso de las ofertas de portabilidad pues algunos usuarios nuevos que contratan el servicio por primera vez y adquieren un equipo subsidiado, proceden a portar su número incluso el mismo día dejando deudas impagas con el Concesionario Cedente. Esta situación se manifiesta debido a que actualmente no existe un plazo de permanencia mínimo en las altas nuevas lo cual genera incentivos perversos en algunos usuarios amparándose en las promociones de portabilidad de las empresas operadoras. Esta situación afecta el desarrollo de promociones de portabilidad numérica por parte de las operadoras. Considerando que a propósito del cambio normativo, debería evaluarse la posibilidad de establecer un plazo similar al que existe entre solicitudes de portabilidad (2 meses) con la finalidad de desincentivar este tipo de prácticas.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> En relación al comentario de América Móvil, relativo a la presentación de la solicitud de portabilidad mediante representante, se debe señalar que el Proyecto ha considerado que estos casos se tramiten necesariamente en forma presencial, dado que el medio telefónico no es idóneo para dejar constancia de la representación que señala ostentar el solicitante, que se debe encontrar en documentos escritos. En efecto, en el artículo 9 del Proyecto, los párrafos segundo y tercero (en los que se aborda el tema de la representación de la persona natural y jurídica) se vinculan al párrafo primero, relativo a la solicitud presentada en forma presencial. No obstante, para una mayor claridad, se incluirá la precisión respectiva en el artículo 9 de la propuesta final. Sin perjuicio de ello, es preciso recordar que el cuarto párrafo del Reglamento de Portabilidad, prevé que el Concesionario Receptor puede habilitar mecanismos distintos al presencial y ahora al telefónico, para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deben ser previamente aprobados por el OSIPTEL. En ese sentido, en el marco de esta disposición, el Concesionario Receptor interesado podría presentar una propuesta alternativa para la recepción de solicitudes de portabilidad cuando el abonado actúe mediante representante, en cuyo caso se evaluará la idoneidad del mecanismo propuesto para, entre otros fines, brindar certeza de la representación conferida.



Respecto de los comentarios de Entel:

La portabilidad numérica es un mecanismo de competencia cuya finalidad es flexibilizar la movilidad de la demanda en el mercado del servicio de telefonía fija y servicio público móvil.

En mercados competitivos, la maximización del bienestar está fundamentada en la perfecta sustitución de la oferta, por lo que un elemento esencial es que no existan costos de transacción que la limiten. En esa línea, si un demandante considera que un ofertante alternativo está brindando sus servicios en condiciones más ventajosas respecto del actual proveedor, entonces dicho demandante sustituirá a éste último por el primero sin que medie ningún costo directo o indirecto que restrinja dicha sustitución.

Esta situación es relevante ya que con el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones el número telefónico se ha constituido en un activo para los abonados, ya sea por razones profesionales, amicales o familiares. Desde esa perspectiva, anteriormente el cambiar de operador y perder el número telefónico generaba un costo de cambio que limitaba la movilidad (sustitución) de los usuarios entre los diversos proveedores del servicio. Esta situación empoderaba a la oferta ya que quienes valoraban mucho su número telefónico formaban parte de su mercado cautivo.

No obstante, actualmente con la portabilidad numérica, dado que los usuarios que valoran su número no pierden el valor intrínseco de éste al cambiar de operador, se reducen los costos de cambio asociados, disminuyéndoles su desincentivo a cambiar de operador. El impacto de este mecanismo es relevante dado que aumenta el poder de la demanda sobre la oferta, incentivando a los operadores a ser más competitivos.

De esta manera, la reducción del poder del mercado de la oferta sobre la demanda, incentiva a que, con la finalidad de no perder participación de mercado, cada operador diseñe estrategias comerciales para retener a sus clientes e incorporar a nuevos clientes provenientes de ofertantes alternativos.

En consecuencia, la portabilidad numérica es un mecanismo principalmente de competencia directa que le otorga un atributo adicional al servicio de telefonía fija y móvil, que es la movilidad entre operadores sin el costo monetario o no monetario que implica la pérdida del número telefónico. Se menciona que es un mecanismo principalmente de competencia directa (usuarios existentes) debido a que por definición la portabilidad numérica es un derecho a ser ejercido por un abonado del servicio. Por lo tanto, para que una persona pueda portar su número telefónico, como paso previo tiene que ser abonado del servicio de telefonía fija o móvil.

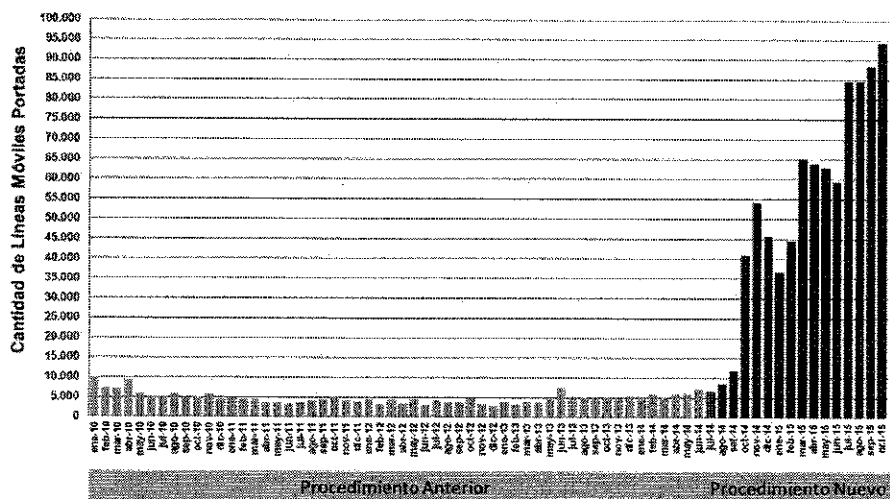
No obstante ello, en esa dinámica comercial destinada a la competencia directa (usuarios ya existentes), surgen comportamientos oportunistas de parte de la demanda destinados a simular una condición con la finalidad de obtener ventajas respecto de dicha dinámica. Esta es la expuesta por los operadores en donde algunas personas contratan el servicio telefónico por primera vez para que, en su nueva condición de abonados del servicio, inmediatamente puedan acceder a alguna promoción y/o condición comercial aplicable a usuarios existentes que desean portar su número telefónico.



Este comportamiento estratégico por parte de algunas personas (no abonados) que arbitran con las ventajas ofrecidas para los que sí son abonados, genera una serie de distorsiones que no son consistentes en el largo plazo con un mecanismo de competencia creíble que busca una dinámica comercial sostenible.

En este punto debe señalarse que si bien la portabilidad numérica en el servicio público móvil fue implementada y comenzó a operar en enero de 2010, no fue hasta su relanzamiento en el julio de 2014 en donde mostró su verdadero efecto en el mercado. Es así que el siguiente gráfico muestra como las nuevas reglas aplicadas al procedimiento de portabilidad así como los menores costos en que deben incurrir los operadores ha hecho que ellos generen ofertas comerciales que han permitido que la cantidad de líneas móviles portadas se incremente notablemente:

**Cantidad de Líneas Móviles Portadas
(Enero 2010 – Octubre 2015)**



En ese contexto, si bien siempre ha estado vigente, desde el 2010, el derecho de solicitar la primera portación sin un tiempo mínimo previo, es en esta etapa de relanzamiento de la portabilidad en que, por el mayor dinamismo comercial, surgen los comportamientos tendientes a aprovechar las ventajas ofrecidas a los abonados previamente existentes por parte de los no abonados. En ese sentido, al evidenciarse que las condiciones actuales en materia de dinamismo comercial son distintas a las que fueron ofrecidas durante el período 2010-2013, es que surge la motivación de evaluar la conveniencia de establecer o no un plazo mínimo, luego de la fecha de la activación de la línea telefónica, para que el usuario pueda portar su número por primera vez.

En esa línea, resumiendo el comportamiento del consumidor, debido a la dinámica comercial y atendiendo a que el fundamento de la portabilidad numérica es generar competencia directa (entre abonados existentes), algunas personas 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 referida dinámica comercial implementada para los abonados ya existentes.



Este comportamiento conlleva una serie de desventajas:

1. Simulan ser abonados previamente existentes cuando en realidad no lo son.

Al ser la portabilidad numérica, por definición, un mecanismo de competencia directa, ésta genera una dinámica que debe beneficiar a los abonados ya existentes. No obstante, personas que no son abonados contratan el servicio para simular serlo y beneficiarse de la dinámica comercial elaborada para un segmento que no es el suyo, y cuyos productos han sido diseñados sobre la base de variables que no necesariamente corresponden a estos nuevos abonados.

2. Altera la demanda de los productos diseñados por los operadores.

Debe notarse que a nivel comercial, los operadores desarrollan productos con características particulares para cada segmento de su mercado objetivo. En esa línea, los productos diseñados a los abonados ya existentes se derivan de una evaluación y análisis previo sobre su comportamiento, ya sea sobre el uso de cada tipo de servicio, sobre sus obligaciones de pago, sobre el tiempo proyectado de permanencia, entre otros.

Es así que para diseñar las ofertas, los operadores consideran el ingreso estimado del potencial abonado durante un lapso estimado de permanencia, plazo durante el cual el operador receptor recibirá un ingreso y asumirá un costo estimado por brindarle el servicio. Sobre esa base estiman un vector de precios específico para su oferta comercial (por el uso del tiempo aire, para el equipo terminal, etc.).

No obstante, los nuevos abonados, que dieron de alta a su servicio y que inmediatamente se portan al operador receptor, hacen un uso temporal y corto del mismo en el operador cedente, lo que no le permite a este último el obtener información adecuada del comportamiento de la demanda para diseñar mejor los servicios que va a ofrecer.

De igual manera, estos mismos usuarios, al portarse al operador receptor, utilizan un servicio que fue diseñado para otro segmento de abonados (abonados previamente existentes), generando una demanda adicional que no necesariamente se condice con las evaluaciones previas y proyecciones realizadas por el operador receptor. Esta alteración en la demanda tampoco permite dotar de información sólida para poder diseñar futuras ofertas.

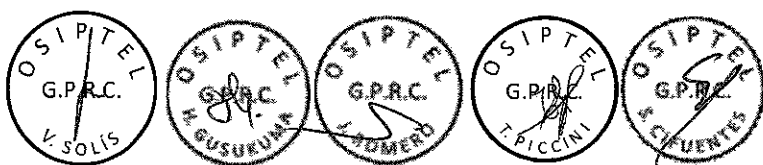
En este punto, cabe señalar que las ofertas diseñadas para segmentos específicos no son *per se* negativas si estas están debidamente justificadas en criterios objetivos como lo son las características particulares y diferencias entre un abonado reciente y un abonado ya existente.

En efecto, de acuerdo al Informe N° 150-GAL/2015, elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal, sobre la base del análisis efectuado, se concluyó que la práctica comercial consistente en la diferenciación de precios en función a si un equipo terminal será utilizado por un nuevo abonado en una línea nueva, línea portada o renovación de equipo, es respetuosa del ordenamiento jurídico por cuanto, si bien resulta ser un trato diferenciado, está sustentado en causas objetivas y razonables.



	Para este análisis, dicha Gerencia considera la jurisprudencia emitida por el Tribunal Constitucional respecto de la delimitación de los alcances del derecho a la igualdad, la prohibición de la discriminación y la admisibilidad del trato diferenciado. En esa línea, de acuerdo a dicho Tribunal, el derecho-principio a la igualdad solamente será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable. En razón de ello, concluye que la aplicación del principio de igualdad, no excluye el tratamiento desigual; y que no se vulnera dicho derecho-principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables.”¹¹ De igual manera, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, al regular los derechos de los consumidores ha establecido en su Artículo 38- Prohibición de discriminación de consumidores- que el trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. 3. Incrementa los costos para quienes sí son abonados existentes del operador receptor. Dado que el operador receptor tiene diseñadas sus ofertas en función a los distintos segmentos a los cuales desea atender, es necesario que los ingresos esperados sean consistentes con los costos de proveer el servicio más un margen de utilidad. En esa línea, el operador receptor establece su vector de precios (precios por renta mensual, llamadas, sms, MB, equipos terminales, entre otros) para un segmento específico, tal que el valor actual de los ingresos esperados recibidos de un abonados de dicho segmento sea mayor al valor actual de los costos estimados de proveer el mismo. Ambos flujos, descontados a un costo de oportunidad que considere el riesgo de la operación. En ese entendido, el flujo proyectado de un abonado típico de un segmento específico estará principalmente en función a: - la cantidad de meses de permanencia de dicho abonado, - la inversión inicial para captar al mismo (por ejemplo a través del financiamiento inicial del equipo termina), - al costo de oportunidad de ofrecerle el servicio lo que incluye el riesgo de la operación, - a los ingresos netos proyectados mensuales que estarán en función a las siguientes variables: • el tráfico mensual estimado consumido, el precio a definirse para cada tipo de tráfico y su costo asociado. • la probabilidad, que en cada mes, el abonado pague por el tráfico consumido, • la probabilidad, que en cada mes, el abonado resuelva su contrato antes del vencimiento del mismo (de existir plazo forzoso), • la penalidad establecida por dicha resolución para cada mes, • la probabilidad de pago de dicha penalidad,
--	---

¹¹ F.J. 55 de la STC N° 034-2004-PI/TC. Énfasis agregado.



- los costos de cobranza asociados por la falta de pago del tráfico y/o penalidad.

En general, son muchas las variables que influyen en la decisión de establecer el vector de precios para un segmento específico. Dicha variables estimadas varían en función a los distintos segmentos existentes, por lo que se justifica la diferenciación de productos entre tipos de abonados. Uno de esas variables es el riesgo por la falta de pago que ha sido comentado por los operadores. Es decir, en la medida que un tipo de abonados es más propenso a no pagar, sus probabilidades de no pago son altas, lo que reducirá los ingresos esperados del operador receptor, aumentando a su vez sus costos de cobranza.

En ese sentido, las características de un abonado que activa por primera vez su servicio en el operador cedente y rápidamente lo porta, son distintas de otro tipo de abonado que ya tiene tiempo con dicho operador cedente y opta por portar su número. En razón de dichas diferencias es que existen ofertas diferentes para cada uno de ellos. No obstante, el comportamiento estratégico de los primeros tipos de abonados (de hacerse pasar como abonados antiguos) hace que, para los precios ofertados, el ingreso neto esperado global disminuya (por la probabilidad de no pagar) desequilibrando el presupuesto del operador receptor y haciendo no rentable su operación. Como respuesta, para equilibrar el presupuesto el operador receptor tiene que incrementar su vector de precios para los abonados antiguos (minutos, sms, MB, equipos, etc.) o reducir el financiamiento de equipos terminales; para así aumentar su ingreso neto y volver a hacer rentable su operación comercial.

4. Aumenta los costos operativos por el lado de la oferta encareciendo el servicio del operador cedente.

El citado comportamiento genera que el primer operador realice actividades y asuma los costos operativos derivados del alta del servicio de la nueva línea. No obstante este mismo operador va a tener que incurrir en nuevamente actividades y costos operativos para dar de baja el mismo servicio, debido a que el reciente abonado ha portado su número, hacia un segundo operador (operador receptor) que también realiza actividades y asume costos para una segunda alta.

Esta situación conlleva a que, como sistema integral, a nivel de servicios de telecomunicaciones se realicen actividades correspondientes a dos altas del servicio y una baja del mismo (con sus correspondientes costos), y como contrapartida solo exista un único nuevo abonado.

Este incremento innecesario de actividades ocasiona que los operadores cedentes, a nivel agregado, incurran en sobrecostos que no se van a materializar en una mayor demanda. En esa línea, el primer operador (que se convierte en un operador cedente inmediato) ha incurrido que costos adicionales por realizar una alta nueva y su correspondiente baja a un abonado que se ha ido inmediatamente a otro operador sin dejarle ingresos que le permitan contrarrestar dichos costos. Como consecuencia de ello, estos costos incurridos por el operador y no recuperados a través de los abonados que los originaron, deben ser asumidos por el propio operador o por los abonados que permanecen con él.



De esta manera, esta práctica termina castigando a los abonados existentes que permanecen con el operador cedente, quienes tienen que subsidiar a los nuevos abonados que se dieron de baja debido a que portaron rápidamente su número.

5. En el largo plazo, se desincentiva la dinámica comercial.

La portabilidad numérica pretende promover una dinámica comercial entre los abonados existentes. No obstante, dicha dinámica se ve distorsionada por la incorporación de abonados nuevos con comportamientos oportunistas, generando que el operador receptor incremente sus precios o disminuya los beneficios otorgados.

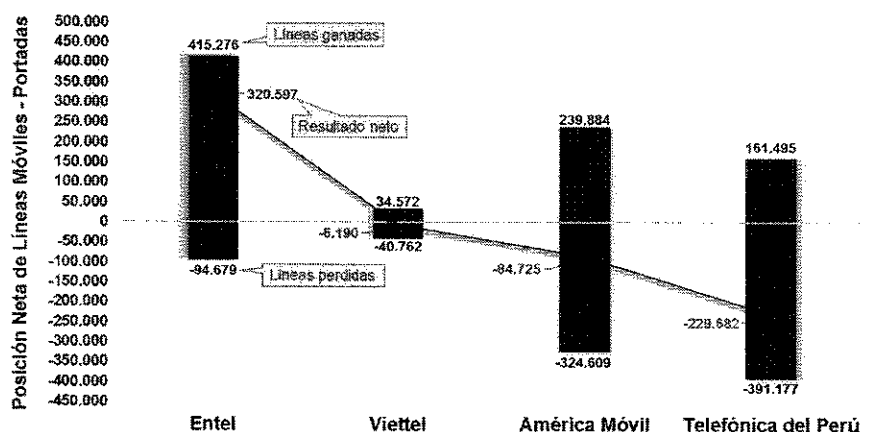
En razón de ello, en la medida que esta práctica se vaya masificando, los operadores receptores modificarán su oferta comercial a fin de hacerla consistente con una oferta para abonados nuevos (precios más caros y con pocos beneficios). En consecuencia, en el largo plazo, se desincentiva la dinámica comercial, el potencial beneficio a los abonados y la credibilidad de la portabilidad como mecanismo para generar un mercado más competitivo.

6. Es un problema planteado por el principal operador cedente y principal operador receptor.

Sobre el particular, debe llamar la atención que este comportamiento ha sido comentado por dos operadores con posiciones relativas opuestas en términos de cantidad neta de líneas portadas; lo que supone que es una problemática que afecta a toda la oferta, independientemente de que tan positivo o negativo sea su desempeño.

Al respecto, desde el relanzamiento de la portabilidad, Entel ha alcanzado a octubre de 2015, una cantidad neta acumulada de más 320 mil líneas móviles. De otro lado, Telefónica ha perdido, en neto, durante el mismo periodo más de 220 mil líneas:

**Cantidad Acumulada de Líneas Móviles Portadas por Operador
(Julio 2014 – Octubre 2015)**



Esta situación, conlleva a plantear que la propuesta de establecer un plazo para realizar la primera portación no responde a comportamientos estratégicos particulares de un tipo de operador sino que es una respuesta al comportamiento de cierto segmento de la demanda.

7. Genera una distorsión en las cifras de portabilidad.

Si bien, como actividad operativa, matemáticamente es correcta la cantidad de portaciones realizadas, el comportamiento analizado deriva a que se sobrestime la cantidad de portaciones dado que existe un grupo de recientes abonados que no debería estar contabilizado.

Esta situación ocasiona que cualquier análisis que se realice ex-post sobre el desempeño de la portabilidad numérica como mecanismo de competencia directa devenga en relativo.

Como se mencionó, son varias las desventajas del comportamiento estratégico de un grupo de personas que solicitan la activación del servicio y rápidamente portan de su número telefónico a otro operador. En razón de ello se recomienda desincentivar dicha práctica. No obstante, es relevante mencionar que la práctica en mención se origina a raíz de la existencia de una oferta comercial para abonados existentes diferente a otra, menos ventajosa, destinada a abonados nuevos.

En esa línea, si bien existen fundamentos para la diferenciación de ambas ofertas, el desincentivo o limitación para que los abonados nuevos accedan a las ofertas comerciales destinadas a los abonados antiguos no pasa por una decisión regulatoria sino por una reformulación de la oferta comercial.

En efecto, el Reglamento de Tarifas, aprobado por Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL, establece en su artículo 23 que las empresas operadoras podrán establecer requisitos para la aplicación efectiva de las Tarifas Promocionales que ofrezcan. En ese sentido, cualquier operador está facultado a establecer las condiciones para que un abonado específico pueda acceder o no a una oferta comercial determinada. En ese entendido, si el operador receptor lo considera necesario, puede establecer como requisito de acceso a una oferta comercial específica, el tener su servicio telefónico una cierta cantidad mínima de meses con el operador cedente.

No obstante, el operador receptor no tiene conocimiento respecto de la fecha de la activación del servicio en la red del operador cedente. Para ello, es necesario que se establezcan las modificaciones normativas con la finalidad de que, a nivel operativo, el operador cedente transmita clara, oportuna y verazmente dicha información al abonado receptor, a través del ABDGP.

Cabe señalar que esta propuesta de que los propios operadores definan los criterios para acceder a las promociones por portabilidad, separa el derecho de un abonado a portar su número telefónico de su perfil para acceder a una oferta comercial específica. Es decir, si un abonado no cumple 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 privaría a éste de ejercer su derecho a la portabilidad, ya que podría hacerlo acogiéndose a una oferta diseñada para sus características.



Se considera que esta propuesta es adecuada por cuanto sigue manteniendo el derecho de los usuarios a mantener su número telefónico.

Respecto de los comentarios de Iconectiv:

La modificación propuesta tiene como objetivo precisar que en caso el Concesionario Receptor implemente mecanismos de contratación por teléfono, la solicitud de portabilidad será presentada también por teléfono. Bajo este supuesto, el Concesionario Receptor en la llamada telefónica deberá solicitar la misma información que está incluida en el Formato de Portabilidad y entregar al abonado un número de solicitud, tan igual como lo está haciendo a través del Formato de Portabilidad. La asignación de este número es de responsabilidad del Concesionario Receptor, no del Administrador de la Base de Datos. Para mayor claridad de lo señalado, se modifica la redacción en la versión final, a fin de precisar que se trata del número de solicitud que asigne el Concesionario Receptor al solicitante respectivo, y no del número correlativo de solicitud de portabilidad asignado por el Administrador cuando se ingresa al sistema una solicitud de portabilidad.

El campo "*Fecha de presentación de la Solicitud de Portabilidad*", no se ha incluido en este artículo. Este campo ya existe en el artículo 21 del Reglamento – Inicio del Procedimiento- y la información de dicho campo viene siendo ingresada por el Concesionario Receptor, cuando ingresa la solicitud de portabilidad en el sistema.

Respecto de los comentarios de Telefónica:

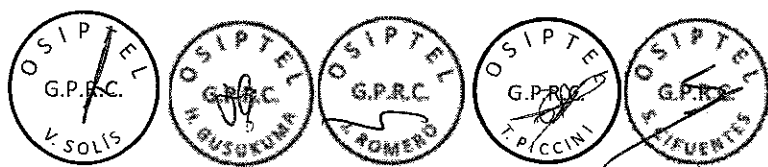
Respecto de los comentarios relacionados al periodo mínimo de permanencia, nos remitimos a lo expuesto respecto de la propuesta de Entel.

En relación al comentario de Telefónica relativo a que el hecho que las empresas tengan implementados mecanismos de contratación por teléfono no implica necesariamente que dichos canales puedan atender directamente los flujos que se necesitan para tramitar una solicitud de portabilidad; se debe señalar que la medida planteada se encuentra orientada a facilitar al usuario que, así como podría contratar por teléfono con el Concesionario Receptor un servicio con un nuevo número, pueda también contratar portando el número que viene utilizando. En ese sentido, los recursos que utilice el Concesionario Receptor para atender los flujos de contrataciones con numeración nueva, no deberían diferir significativamente de las contrataciones con portabilidad numérica, más aún cuando estas contrataciones son solo una fracción de aquella. En cualquier caso, los procesos internos del Concesionario Receptor deberían adaptarse para que el abonado pueda ejercer su derecho a portar su número telefónico, por los canales habituales a través de los cuales contrata sus servicios.

Asimismo, en relación al plazo de implementación razonable que Telefónica solicita para adaptarse, se debe señalar que a la fecha dicha empresa ya cuenta con un mecanismo aprobado por el OSIPTEL desde octubre del año 2014, a través del cual puede recabar la solicitud de portabilidad numérica por medio telefónica, realizando la respectiva grabación de voz del solicitante. En ese sentido, tratándose de la única empresa que ha solicitado el plazo de implementación bajo análisis, no se justificaría la aprobación del referido plazo cuando incluso le debería ser a ella menos complejo –por la práctica previa y



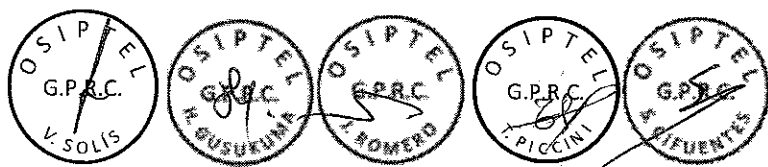
	la curva de aprendizaje recorrida- dar inmediato cumplimiento a la disposición en cuestión. Sin perjuicio de lo cual, dado que existen empresas que no han implementado aún el mecanismo en mención para efectos de la portabilidad, en la versión final se incluirá un plazo de entrada en vigencia de la obligación que permitirá a estas empresas adecuar sus procesos internos a la nueva obligación. Telefónica podrá emplear también dicho plazo para realizar los ajustes finales y dar pleno cumplimiento a la obligación en cuestión. Respecto del comentario de Telefónica relativo a que el OSIPTEL sigue dejando la posibilidad de aprobar otros mecanismos distintos para la presentación de solicitudes de portabilidad, se debe precisar que ello es correcto, en tanto el párrafo cuarto del artículo 8 del Reglamento de Portabilidad, que prevé la referida posibilidad, se mantendrá vigente luego de la aprobación del Proyecto. Asimismo, se debe precisar que los mecanismos adicionales aprobados por el OSIPTEL con anterioridad, deberán ejecutarse en concordancia con lo que disponga la norma que finalmente se apruebe. En ese sentido, tanto de oficio como a solicitud de parte, el OSIPTEL podrá revisar los referidos mecanismos y de encontrar que alguna de sus disposiciones debe ser adecuada, se efectuará la observación respectiva. Así, a modo de ejemplo, solo hasta antes del primer día hábil del año 2017, se podría utilizar el mecanismo telefónico para presentar las solicitudes de portabilidad hacia un servicio público móvil en la modalidad prepago, según lo disponga la versión final de la norma. En relación al comentario de Telefónica respecto a que la presentación de la solicitud de portabilidad por medio telefónico puede incrementar los casos de fraude y suplantación, e ir en contra del espíritu de las últimas normas sobre registro prepago que buscan disminuir los casos de fraude; se debe considerar lo siguiente: a) La presentación de la solicitud de portabilidad, sea que se produzca en forma presencial, telefónica u otra, no releva al abonado y al Concesionario Receptor de tener que celebrar un contrato de abonado que cumpla con las formalidades previstas en la normatividad de la materia. Si bien 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, los términos y condiciones particulares que regirán la relación que se establece con el Concesionario Receptor (p.ej. modalidad de pago, plan tarifario, fecha de pago, etc.) que se establece entre el abonado y el Concesionario Receptor, se deben definir mediante el contrato de abonado. Asimismo, debe tenerse presente que el referido contrato tiene que celebrarse siempre de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad, debido a que para este momento, los términos y condiciones particulares de la relación de abonado deben encontrarse convenidos en su totalidad por las partes, para poder adquirir plena eficacia con la procedencia que eventualmente otorgue el ABDGP.
--	---



	b) Las normas emitidas en los últimos meses sobre el registro prepago que buscan disminuir los casos de fraude (v.g. verificación de la identidad del solicitante a través de los sistemas de verificación biométrica de huella dactilar, o de verificación de identidad no biométrica), están referidas a la contratación de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, según lo dispone expresamente el artículo 11-A, primer párrafo, de las Condiciones de Uso. En ese sentido, las referidas normas no inciden en la contratación del servicio de telefonía fija en ninguna de sus modalidades, ni de los servicios públicos móviles bajo la modalidad postpago o control. Por consiguiente, la contratación de estos últimos servicios, que también pueden ser objeto de portabilidad numérica, no se ven afectados por las normas sobre el registro prepago antes señaladas. c) Las Condiciones de Uso, establecen también disposiciones que deben ser observadas en la contratación de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones orientadas a que el operador verifique adecuadamente la identidad del solicitante y disminuyan así los casos de fraude, incluso si se utilizan medios no presenciales. Este es el caso del artículo 118, tercer párrafo, de la norma en mención, que exige que la empresa operadora debe requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación, debe solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora puede solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. d) En ese sentido, solo para el caso que la portabilidad numérica se encuentre vinculada a la contratación de un servicio público móvil en la modalidad prepago, la presentación de la solicitud de portabilidad por medio telefónico podría carecer de utilidad para el usuario una vez que culmine la implementación del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, en tanto para aquel entonces, siempre deberá mantener interacción presencial con el Concesionario Receptor para poder celebrar el contrato de abonado previa verificación de su identidad a través de los sistemas de verificación biométrica de huella dactilar. Asimismo, una vez que la referida verificación biométrica se encuentre generalizada para la contratación de servicios públicos móviles prepago, esto es a partir del primer día hábil del mes de enero de 2017 (Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL), la presentación de la solicitud de portabilidad por medio telefónico para servicios móviles prepago, podría facilitar a los Concesionarios Receptores el incremento de sus abonados prepago sin asumir los costos que conlleva el cumplimiento de la obligación de celebrar contratos de abonado previa verificación de la identidad del solicitante con su huella digital. e) Por consiguiente, dada la falta de utilidad para los usuarios y el incentivo a incumplir las disposiciones que buscan evitar los fraudes penales, se debe disponer que una vez que el sistema de verificación de identidad no biométrico se deba dejar de utilizar para la contratación de servicios móviles prepago, deberá cesar el uso del medio telefónico para la presentación de solicitudes de portabilidad numérica hacia
--	---



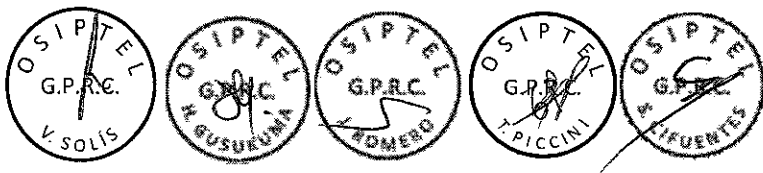
	dichos servicios móviles prepago. Para los demás casos, la modalidad telefónica (u otras modalidades no presenciales que se aprueben) para la presentación de solicitudes de portabilidad que prevea el Reglamento de Portabilidad, coexistirán con los mecanismos de contratación no presenciales del servicio telefónico fijo y del servicio público móvil postpago y control que se encuentren permitidos por las Condiciones de Uso. En consecuencia, del análisis del comentario formulado por Telefónica, se considera necesario incorporar una precisión al artículo 8 del Reglamento de Portabilidad, incorporando al mismo un sexto párrafo.
Versión final del Artículo 8	Solicitud de portabilidad. (...) 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. (...) 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	Formato de Portabilidad. En el caso que la solicitud de portabilidad sea presentada en forma presencial, el Formato de Portabilidad será proporcionado por el Concesionario Receptor. El abonado que solicite la portabilidad deberá mostrar su documento legal de identificación. Si el abonado actúa mediante representante se deberá mostrar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, el Concesionario Receptor podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, siempre que el representante muestre una copia simple del documento legal de identificación del abonado. Si el abonado es una persona jurídica se deberá 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, podrá designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior. En el caso que la solicitud de portabilidad sea presentada por teléfono, el Concesionario Receptor deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 118 de las Condiciones de Uso.



	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.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
	AMERICATEL	Sobre el particular, la empresa señala que con la finalidad de mejorar sus procedimientos internos y, de esta manera, poder brindar una mejor atención a los clientes del mercado corporativo; la empresa ha elaborado una propuesta de Formato de Portabilidad, en la cual han procedido a modificar parcialmente los cuadros contenidos en la sección "Datos de los números a portar". Para una mejor apreciación de lo antes indicado, a continuación detalla las modificaciones propuestas: a) Separación de las casillas en la cual se indica si la portabilidad se realizaría sobre un servicio telefónico fijo y móvil; b) Separación y reubicación de la casilla en la cual se indica si la portabilidad la realizará un Cliente Especial y; c) Modificación del cuadro de "Números Telefónicos" Mediante la nueva estructura del cuadro antes señalado se brinda a/os abonados las opciones de marcar (i) un número específico y; (ii) un rango de números que se portarían. Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, es importante tener en cuenta que existen modalidades del servicio de telefonía fija que permite al abonado contar hasta con treinta (30) números telefónicos (p.e. Líneas PRI). De esta manera, si el abonado desea migrar sus treinta (30) números telefónicos, podrá consignar en un (01) solo formato el total de estos números colocando el rango de numeración que comprende los mismos, evitando llenar varios formatos de portabilidad. Adjunta la propuesta de formato:



	sistema, se considera necesario que las propuestas efectuadas por la empresa Americatel sean evaluadas en el ámbito del Comité de Portabilidad, a través de su Comité Técnico, en el que participan los representantes técnicos de las empresas operadoras, el Administrador y el OSIPTEL; con el fin de realizar el seguimiento técnico de su funcionamiento; así como evaluar los cambios y/o requerimientos que surjan de la operación del sistema. En ese sentido, la solicitud de modificación del Formato referida a la reubicación de los cuadros de información del tipo de servicio, cliente especial y la inclusión del rango numérico, así como la alternativa adicional de permitir adjuntar un archivo en el "sistema"; serán evaluadas en el Comité Técnico a efectos de analizar su factibilidad y de ser el caso, las modificaciones a las especificaciones técnicas del sistema que resulten necesarias. Cabe señalar que las modificaciones que de ser el caso resulten factibles de incorporar al Formato de la Solicitud de Portabilidad, serán aprobadas por el OSIPTEL. Finalmente, tal como se indicara en los comentarios desarrollados al artículo 8, en el artículo 9, los párrafos segundo y tercero (en los que se aborda el tema de la representación de la persona natural y jurídica) se vinculan al párrafo primero, relativo a la solicitud presentada en forma presencial. No obstante, para una mayor claridad, se incluirá la precisión respectiva en el artículo 9 de la propuesta final.
Versión final del Artículo 9	Formato de Portabilidad. En el caso que la solicitud de portabilidad sea presentada en forma presencial, el Formato de Portabilidad será proporcionado por el Concesionario Receptor. El abonado que solicite la portabilidad deberá mostrar su documento legal de identificación. Asimismo: (i) Si el abonado actúa mediante representante se deberá mostrar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, el Concesionario Receptor podrá 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 deberá 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, podrá designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el numeral (i) anterior. En el caso que la solicitud de portabilidad sea presentada por teléfono, el Concesionario Receptor deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 118 de las Condiciones de Uso. 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 8 de las Condiciones de Uso.
Artículo 11	Terminación del contrato con el Concesionario Cedente.



	La terminación del contrato entre el Concesionario Cedente y el abonado respecto del número telefónico portado estará sujeta a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, quedando resuelto automáticamente en la fecha y hora en que se ejecute la deshabilitación del número telefónico por el Concesionario Cedente. En caso que el abonado hubiera contratado con el Concesionario Cedente el servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados. Si el abonado decide mantener los otros servicios con el Concesionario Cedente, dichos servicios deben seguir siendo prestados de manera continua e ininterrumpida, con independencia de la ejecución de la portabilidad del número telefónico, y se sujetarán a las tarifas vigentes para los respectivos servicios. Sin perjuicio de ello, el abonado tiene el derecho de optar por la contratación de planes alternativos para los servicios distintos a la telefonía fija que ofrezca el Concesionario Cedente. Los Concesionarios Fijos que ofrezcan y/o brinden servicios en forma empaquetada deberán registrar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), las tarifas a ser aplicadas para el o los servicios distintos a la telefonía fija, en caso el abonado porte su número telefónico del servicio de telefonía fija y este servicio deba ser retirado del paquete respectivo.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 11	Terminación del contrato con el Concesionario Cedente. La terminación del contrato entre el Concesionario Cedente y el abonado respecto del número telefónico portado estará sujeta a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, quedando resuelto automáticamente en la fecha y hora en que se ejecute la deshabilitación del número telefónico por el Concesionario Cedente. En caso que el abonado hubiera contratado con el Concesionario Cedente el servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados. Si el abonado decide mantener los otros servicios con el Concesionario Cedente, dichos servicios deben seguir siendo prestados de manera continua e ininterrumpida, con independencia de la ejecución de la portabilidad del número telefónico, y se sujetarán a las tarifas vigentes para los respectivos servicios. Sin perjuicio de ello, el abonado tiene el derecho de optar por la contratación de planes alternativos para los servicios distintos a la telefonía fija que ofrezca el Concesionario Cedente. Los Concesionarios Fijos que ofrezcan y/o brinden servicios en forma empaquetada deberán registrar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), las tarifas a ser aplicadas para el o los servicios distintos a la telefonía fija, en caso el abonado porte su número telefónico del servicio de telefonía fija y este servicio deba ser retirado del paquete respectivo.	
Artículo 12	Entrega de equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil.	



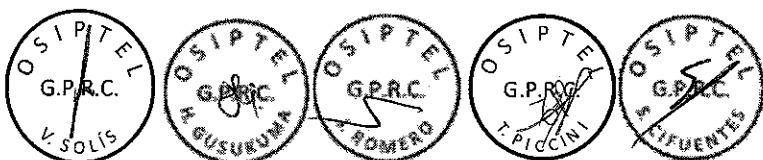
	En el caso del servicio público móvil, cuando la solicitud de portabilidad sea presentada: (i) En forma presencial: el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente. (ii) Por medio telefónico u otro medio no presencial que apruebe el OSIPTEL: el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal 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. No obstante, la fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales será acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial. Para el caso de las solicitudes presentadas según el numeral (ii) del primer párrafo, si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, contará con un plazo máximo de un (1) mes 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 podrá efectuar la baja del servicio pactado.	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	En relación al artículo bajo comentario, aprovechamos la oportunidad para sugerir que el plazo máximo de un (1) mes con que cuenta el cliente para recoger el equipo o Sim Card antes que el servicio sea dado de baja, sea de aplicación no solo para los casos de solicitudes de portabilidad realizadas de manera telefónica sino también para solicitudes presenciales, toda vez que en la práctica puede darse el caso que una vez presentada la solicitud de portabilidad y declarada procedente, el cliente se retire del centro de atención sin haber realizado la compra del equipo y/o SIM Card. Por tal razón, muy cordialmente solicitamos se modifique el artículo bajo comentario en los términos antes indicados, a fin de que se incluya de manera expresa, en el último párrafo del mismo, que el referido plazo máximo de un (1) mes aplica además a solicitudes de portabilidad presenciales.
	TELEFÓNICA	En el caso de medios telefónicos u otros medios presenciales la entrega del equipo terminal el plazo de entrega debería al menos ser de 24 horas desde que la solicitud haya sido declarada procedente. De acuerdo a la redacción planteada podría interpretarse que aun cuando se presente al final del día (en horario de atención) el equipo deba ser entregado al cliente. En todo caso, debe precisarse que la entrega será en el mismo día dentro de las 24 horas o en el plazo pactado por las partes como en el caso de los clientes especiales.



	Debe mejorarse la modificación pues se entiende que para el caso de clientes especiales ya no existiría el plazo máximo de 1 mes para recabar el equipo sino que este plazo sólo aplicaría para el caso de solicitudes telefónicas. Respecto del plazo volvemos a recalcar que el plazo de 1 mes es excesivo considerando que en el caso de los concesionarios receptores la separación de los equipos se hace de manera sistematizada, es decir, se registra el imei y otros datos del equipo los cuales quedan inmovilizados por un mes sin posibilidad de ponerse en el mercado. Debería eliminarse este plazo o reducirse pues los que cuentan con los incentivos para ofrecer mecanismos de entrega son los concesionarios receptores.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> El objetivo de la propuesta es que el cliente cuando contrata el servicio y presenta la solicitud de portabilidad en forma presencial y la misma es declarada procedente, debe retirarse con el equipo y/o sim card a efectos de que pueda contar con todos los elementos que le permitan contar con el servicio móvil de su nueva empresa concesionaria. De no ser así, podría darse el caso que la portabilidad numérica sea ejecutada y el abonado se quede sin servicio debido a que el Concesionario Receptor no le entregó el sim card y/o equipo terminal en el momento adecuado. Sólo se ha dado un margen de tiempo a los Clientes Especiales por la cantidad de líneas telefónicas que manejan lo cual podría requerir a algún tipo de coordinación para la entrega de los sim cards y/o equipos. <u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Cuando la solicitud de portabilidad numérica sea presentada por medio telefónico u otro medio no presencial que apruebe el OSIPTEL, 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, de otra manera, al ejecutarse la portabilidad el abonado podría quedarse sin servicio. En ese sentido, las empresas deberán organizar su gestión comercial a fin de cumplir con lo anteriormente señalado. En el caso de los Clientes Especiales el Concesionario Receptor podrá acordar la fecha de entrega de los equipos terminales y/o sim cards, considerando el plazo de ejecución de la portabilidad establecido para este tipo de Clientes. Para el caso de las portaciones por teléfono y si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, contará con un plazo adicional para recabar el equipo terminal y/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 podrá efectuar la baja del servicio pactado. Finalmente, a efectos de no afectar a los Concesionarios Receptores con la separación de los equipos terminales y/o sim cards sin posibilidad de ofrecerlos en el mercado, se está reduciendo el plazo considerado a quince (15) días calendario.



Versión final del Artículo 12	Entrega de equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil. En el caso del servicio público móvil, cuando la solicitud de portabilidad sea presentada: (i) En forma presencial: el Concesionario Receptor deberá 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. (ii) Por medio telefónico u otro medio no presencial que apruebe el OSIPTEL: el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal 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. No obstante, la fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales será acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial. Para el caso de las solicitudes presentadas según el numeral (ii) del primer párrafo, si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, contará 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 podrá efectuar la baja del servicio pactado.
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) Solo se podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que hayan adquirido la condición de exigibles con el Concesionario Cedente en los tres (3) meses previos a la fecha de la solicitud de suspensión respectiva y que de manera agregada superen diez (10) Nuevos Soles; ello, sin perjuicio del derecho del Concesionario Cedente de requerir al abonado el pago de las deudas anteriores empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente. (ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante: (a) la entrega del recibo en el cual fueron facturadas y/o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso, debiendo la notificación en este último caso ser efectuada como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico; y (b) la posterior entrega de una comunicación escrita al domicilio del abonado en la que se consolide el



	importe de todas las obligaciones exigibles que cumplan con lo señalado en el numeral (i) precedente, y en la que se informe al abonado de la posibilidad que le asiste como Concesionario Cedente de solicitar la suspensión del servicio al Concesionario Receptor, de no realizarse el pago respectivo a través de cualquier canal establecido para el pago de sus servicios, así como el procedimiento para la reactivación del servicio en caso sea suspendido. (iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo y/o carta de cobranza, su(s) fecha(s) de vencimiento, el importe adeudado, así como la fecha de entrega de la comunicación al abonado en la que se consolida este importe. 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 comunicación telefónica, mensajes de texto, o cualquier mecanismo que deje constancia de la recepción de la comunicación por el abonado. (iv) El Concesionario Receptor realizará la suspensión solicitada en el quinto día hábil de recibida la petición del Concesionario Cedente señalada en el numeral (ii) precedente. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71 de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que la misma no puede ser ejecutada. En los días previos a la suspensión, el Concesionario Receptor podrá comunicarse con los abonados respectivos a fin de informarles de la suspensión solicitada por el Concesionario Cedente. El mismo día hábil en que se ejecutará la suspensión, el Concesionario Cedente deberá enviar al Concesionario Receptor, la relación actualizada de abonados que se mantienen dentro de la petición de suspensión del servicio y cuyos servicios serán efectivamente suspendidos. (v) 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. (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.
--	--



La información que cursen el Concesionario Cedente y el Concesionario Receptor en el marco del presente artículo, deberá realizarse mediante cualquier mecanismo seguro que acuerden ambos concesionarios.	
Comentarios recibidos	AMERICATEL En lo correspondiente al inciso (i), se indica un monto mínimo de obligaciones exigible con un valor mayor a S/. 10.00. Entendemos que este importe incluye IGV y es el mínimo por cada recibo que se adeuda. En ese sentido, agradeceríamos se sirvan validar y/o corregir lo antes señalado. Por otro lado, respecto a lo establecido en el inciso (iii), consideramos que no sería necesario cursar una nueva comunicación si ya tenemos la conformidad de recepción de información mediante la carta de cobranza remitida previamente al cliente, toda vez que, previamente ya se le habría notificado al cliente de manera oportuna, la fecha de corte en caso de mantener la deuda. Finalmente, con relación al inciso (iv) sugerimos que, considerando lo establecido en el Artículo 71° de las Condiciones de Uso respecto a las fechas hábiles para ejecución de cortes (es decir, no enviar a corte en fines de semana, ni feriados, ni en la víspera), el Concesionario Receptor deberá ejecutar la petición de corte en un plazo máximo de 24 hrs de recibida la solicitud. De esta manera se evitarán generar procesos reiterativos a las empresas operadoras (tanto cedentes como receptoras).
	➤ <u>Respecto al importe mínimo para solicitar la suspensión temporal del servicio.-</u> En primer término, saludamos la iniciativa del regulador de acoger el tema bajo análisis en vista de la incertidumbre que se había presentado en los últimos años, en los cuales se ha podido apreciar que algunas empresas operadoras exigían el pago de deudas por importes menores a S/. 0.05 nuevos soles. No obstante, consideramos que el artículo bajo comentario permite corregir dicha situación, en beneficio del mercado y promoviendo la portabilidad numérica. Sin perjuicio de ello, consideramos importante que se establezcan las reglas aplicables para aquellas deudas inferiores a S/. 10.00 nuevos soles que plantea al proyecto, de modo tal, que se evite que las deudas inferiores a dicho monto se mantengan impagas, todo lo cual podría fomentar acciones fraudulentas por parte de algunos usuarios. De igual modo, consideramos necesario que la norma que finalmente se apruebe defina qué sucederá en aquellos casos en los cuales los clientes que mantengan una deuda inferior a S/. 10.00 nuevos soles requieran la portabilidad de su número telefónico, por lo que mucho le agradeceremos dicho aspecto sea incorporado de manera expresa en la norma que finalmente sea aprobada, a fin de que ello no pueda ser interpretado como una limitación al ejercicio del derecho a la portabilidad. AMÉRICA MÓVIL



		➤ <u>En relación a la antigüedad de la deuda que genera la solicitud de suspensión temporal del servicio.</u> - De otro lado, en relación a antigüedad de la deuda (tres meses) que motiva la suspensión del servicio, consideramos importante que la norma que finalmente sea aprobada precise que la misma no será aplicable a las deudas generadas por el financiamiento de los equipos terminales adquiridos por el cliente al momento de contratar el servicio cuya portabilidad es solicitada. En efecto, como es de vuestro conocimiento, las deudas contraídas por el financiamiento de equipos terminales son exigibles recién cuando el cliente solicita la baja del servicio móvil asociado a dicho equipo terminal, por lo que no sería posible que al momento de presentarse la solicitud de portabilidad <i>—e inclusive, luego de activado el servicio en la red de la nueva empresa operadora—</i> ésta deuda tenga una antigüedad de tres (3) meses, con lo cual, el operador cedente nunca podría solicitar la suspensión del servicio móvil portado en dicho supuesto. En ese sentido, como resulta evidente, dicha situación podría generar los incentivos para que algunas personas realicen acciones fraudulentas y de ese modo se puedan apropiar de un equipo terminal cuyo reintegro no ha sido cancelado en su totalidad, lo cual estamos seguros no es la intención del regulador. Es por dicha razón que solicitamos respetuosamente se sirva efectuar las precisiones pertinentes en el artículo bajo comentario a fin de que éste disponga expresamente que la regla de los tres (3) meses de antigüedad de la deuda sólo será aplicable a las deudas generadas por el servicio móvil, mientras que dicho plazo no será de aplicación para las deudas generadas por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. ➤ <u>Respecto al plazo para ejecutar la suspensión del servicio.</u> - Asimismo, aprovechamos la oportunidad para solicitar se conceda un plazo mayor de cinco (5) días útiles para realizar la suspensión señalada en el artículo bajo comentario, en tanto que éste resulta insuficiente para realizar una óptima gestión de cobranza, todo ello con el objeto de contar con un plazo más extenso para contactar al cliente y evitar que el servicio sea suspendido.
	ENTEL	1. Debe eliminarse la posibilidad de suspender el servicio del usuario que hubiera portado su número en caso de deudas pendientes con el concesionario cedente.



		Entel solicita que el artículo 13 del Reglamento sea derogado parcialmente. Esta norma establece un mecanismo de suspensión de servicios al número portado "mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado". En nuestra opinión, esta disposición resulta contraria a los objetivos generales de la política de portabilidad numérica, genera significativos problemas de verificación de las deudas que reporta el cedente y es contrario a la práctica internacional en materia de portabilidad numérica móvil. Al respecto, consideramos que el cobro de cualquier deuda pendiente del abonado al momento de la deshabilitación del número debe ser realizado por el Concesionario Cedente siguiendo el mecanismo ordinario de cobro de deudas dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin la posibilidad de requerir la suspensión del servicio al concesionario receptor. En este sentido proponemos el siguiente texto para el artículo 13 del Reglamento: "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 periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.” A continuación encontrarán los argumentos que respaldan la presente propuesta: a. La suspensión por deudas pendientes con el operador cedente es inconsistente con la política de portabilidad de OSIPTEL 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. 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 interrupciones¹². En tal sentido, para lograr este objetivo debe
--	--	---

¹² Ciertamente, como es común con los regímenes de portabilidad a nivel internacional, uno de los objetivos principales perseguidos por OSIPTEL es garantizar la continuidad del servicio de abonado migrado. Ver artículo 15 de la Resolución No. 166-2013-CD/OSIPTEL.



		adoptarse un sistema que facilite la efectiva implementación de la portabilidad e incentive su uso responsable por los abonados. A pesar de ello, el Reglamento adopta un régimen restrictivo que condiciona la portabilidad a la existencia de "deuda exigible"¹³ respecto del último recibo emitido por el concesionario cedente.¹⁴ Como se desarrolla en el presente, esta causal de rechazo es típicamente vista como una restricción al ejercicio del derecho a la portabilidad y por tanto no es empleada a nivel internacional. Adicionalmente a ello, incluso para abonados que no tengan "deuda exigible" y por tanto puedan portar su número, el artículo 13 del Reglamento permite la suspensión del servicio al número portado si existen "obligaciones exigibles" con el concesionario cedente al menos 30 días después de la fecha de la deshabilitación del número. Entel considera que ello genera aún mayores trabas y barreras al ejercicio del derecho a la portabilidad del número, genera mecanismos de presión innecesarios al abonado, los cuales no existen cuando el abonado decide cambiarse de operador sin portar su número telefónico. Desde la perspectiva del abonado afectado, debe señalarse que la suspensión de servicios prevista en el artículo 13 del Reglamento genera un mecanismo de presión inconsistente con los mecanismos de cobro de deudas con operadores con los cuales están desvinculados. En efecto, 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. Por otro lado, debe resaltarse que en caso que el abonado simplemente decidiera terminar el contrato con su operador y cambiarse a un competidor sin portar su número, no existe en el marco regulatorio nacional un mecanismo coactivo de presión hacia el usuario comparable al previsto en el artículo 13 del Reglamento.
--	--	--

¹³ La deuda exigible es definida como la "(d)euda 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." Artículo 2, numeral 15 de la Resolución No. 166-2013-CD/OSIPTTEL.

¹⁴ Artículo 22, párrafo 1º, numeral (viii) de la Resolución No. 166-2013-CD/OSIPTTEL.



		Ciertamente, la regulación vigente en materia de negativa a celebración de contrato (mecanismo comparable a la suspensión que se comenta) establece que es potestativo para una empresa operadora el negarse a suscribir un contrato con una persona que mantenga una deuda exigible bien sea con ella misma o con otro operador de servicios móviles.¹⁵ Esta diferencia de trato nuevamente obra en contra de los objetivos del régimen de portabilidad numérica, haciéndolo más gravoso para el abonado que porta su número sin sustento alguno. Desde la perspectiva del concesionario receptor, se observa que 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. En efecto, 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. Ello coloca al concesionario receptor en una posición muy delicada frente a su abonado, pues debe suspender el servicio en base en la información proporcionada por el concesionario cedente la cual puede ser incorrecta o estar desactualizada. Más aún, al no controlar directamente la información de la base de datos de usuarios del concesionario cedente, el receptor no puede verificar la exactitud de la información, ni hacer modificaciones o correcciones en caso de ser procedentes. El concesionario receptor debe limitarse a pedirle a su abonado que se dirija al concesionario cedente para obtener una "carta de no adeudo". Esto puede resultar en un alto grado de insatisfacción y confusión para el abonado, quien puede considerar que su proveedor (el Concesionario Receptor) no le está brindando una respuesta apropiada, lo cual reduce su nivel de satisfacción. Este sistema en última instancia resulta en que el concesionario receptor, habiendo realizado inversiones para la captación del cliente, no podrá ofrecer ni cobrar el servicio por el periodo de suspensión y en muchos casos incluso pierde al abonado quien cancela su contrato como consecuencias de los problemas experimentados b. La suspensión genera significativos problemas de implementación, confusión y afectan negativamente al usuario
--	--	--

¹⁵ Artículo 1, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Problema	
Retraso en la actualización de la información de pagos	Cuando un cliente paga la deuda con concesionario cedente, en muchos casos, el pago no es informado en el plazo establecido al concesionario receptor para que proceda a reactivar el servicio, manteniéndose
Retraso en la actualización de la información sobre reclamos	Cuando un cliente presenta un reclamo ante el concesionario cedente que implique que se deba reactivar el servicio, éste no informa dentro del plazo establecido al concesionario receptor para que proceda a reactivar el servicio, manteniéndose una suspensión indebida.
Inconsistencias o errores en los montos adeudados	Se presentan casos donde el concesionario cedente informa al usuario y al concesionario receptor una deuda distinta a la real, generando confusión al usuario o que cuando éste se comuniquen con el concesionario
Inexistencia de deudas pendientes	Existen casos donde se ha suspendido el servicio y el concesionario receptor le informa al cliente los motivos (deuda con el concesionario cedente). Cuando el usuario va a realizar el pago al concesionario cedente, éste le informa que no tiene deuda.

Fuente: Entel basado en casuística producida durante el periodo

c. La suspensión es una figura no prevista en las normas de portabilidad numérica a nivel internacional

Por último, debemos precisar que la suspensión por deudas con el cedente representa un régimen de portabilidad restrictivo visto a la luz de la práctica 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 2).

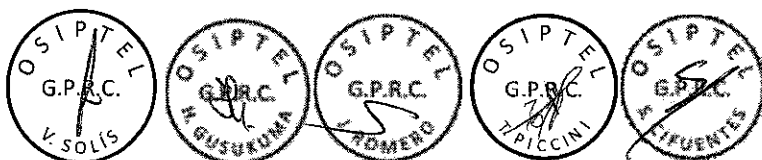


Tabla 2: Revisión internacional de normas sobre suspensión de servicios por saldos / deudas pendientes

	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. ¹⁶
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. ¹⁷
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 usuarios tenga su cuenta "al Día" con el concesionario cedente, salvo que exista acuerdo entre los operadores para que el Receptor se haga cargo de cobrar los saldos pendientes vencidos. ¹⁸
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. ¹⁹
España	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar la portación en función de la existencia de una deuda pendiente. ²⁰
México	No existe	La portabilidad no podrá ser rechazada o retrasada por

¹⁶ Artículo 5, Resolución No. 21/2013.

¹⁷ Artículos 42, párrafo único y 51, Resolución ANATEL nº 460, de 19 de marzo de 2007.

¹⁸ Artículo 9, Decreto 379 de 2010.

¹⁹ Artículo 8.2.2 de la Resolución CRC 2355 DE 2010

²⁰ 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/>



				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. ²¹
		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. ²²
		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. ²³

Fuente: elaboración propia

En vista de lo anterior, Entel solicita respetuosamente que OSIPTEL adopte la postura mayoritaria internacional y elimine la posibilidad de suspensión de servicios a números portados por solicitud del concesionario cedente.

2. En caso de no derogarse parcialmente el artículo 13 del Reglamento debe revisarse su alcance y aplicación

De manera subsidiaria, y únicamente en caso que OSIPTEL considere justificado mantener la figura de la suspensión de servicios establecida en el Reglamento, solicitamos que se realicen modificaciones al texto propuesto por OSIPTEL con el objeto de fijar límites a su aplicación según se describe en la **Tabla 3**.

Tabla 3: Propuesta subsidiaria de cambios al artículo 13 de la Resolución No. 166-2013-CD/OSIPTEL

Propuesta ENTEL	Justificación
(i) Solo se podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que hayan adquirido la condición de exigibles con el	Sólo se debería solicitar la suspensión por deudas de servicios que adquieran la condición de exigible con el

²¹ Regla 14, Reglas de Portabilidad Numérica, 2014.

²² <https://www.fcc.gov/encyclopedia/wireless-local-number-portability-wlnp>

²³ http://ask.ofcom.org.uk/help/telephone/refuse_PAC



	Concesionario Cedente en los tres (3) <u>dos (2)</u> meses previos a la fecha de la solicitud de suspensión respectiva y que de manera agregada superen diez (10) <u>cincuenta (50)</u> Nuevos Soles; ello, sin perjuicio del derecho del Concesionario Cedente de requerir al abonado el pago de las deudas anteriores empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente. <u>El Concesionario Cedente no podrá solicitar la suspensión del servicio por deudas derivadas de conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, incluyendo el pago del equipo terminal, de ser el caso.</u> (v) 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 <u>de una (1) hora para incluir esta información en un sistema en línea y notificar al Concesionario Receptor para que proceda con un (01) día hábil para solicitar al Concesionario Receptor</u> 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 <u>en un máximo de veinticuatro (24) horas de recibida la petición notificación</u> 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	concesionario cedente, dos (2) meses previos a la fecha de solicitud de suspensión, pues estos son los ciclos de facturación que las compañías suelen considerar antes de suspender ellos mismos las líneas. Asimismo, la deuda mínima exigible debería ser de S/.50 soles, pues este es el ARPU promedio de la industria para el mercado móvil postpago. Por último, únicamente debería proceder la suspensión en caso de deudas pendientes con el concesionario cedente por la prestación de un servicio y no por deudas relacionadas a la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil. Las deudas el pago de equipos, no son parte de las deudas exigibles según el Artículo 2, numeral 15 del Reglamento. Más aún, las deudas por el pago de equipos no están relacionadas con el número portado, pues el número se asocia al servicio y no al equipo terminal, razón por la que no debe proceder la suspensión del servicio del número portado por una deuda de esta naturaleza. Debe establecerse un mecanismo más expedito para que el concesionario receptor sea informado de la actuación del abonado y que pueda proceder a reactivar el servicio. Ello es consistente con el derecho a la continuidad de servicios del abonado. De existir deuda exigible, la suspensión por parte del concesionario receptor no debería exceder los siete (7) días calendario. Se estima que este tiempo es suficiente para que el abonado se acerque a pagar su deuda o a refutarla en OSIPTEL. La suspensión únicamente debe abarcar comunicaciones salientes (llamadas, SMS) de manera tal que
--	---	--



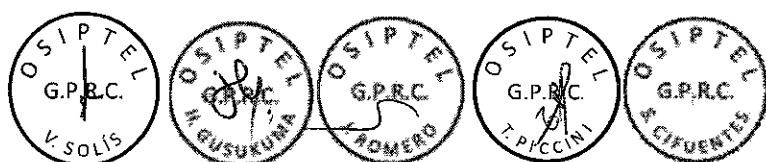
		podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo <u>únicamente</u> <u>considerará comunicaciones saliente</u> y no podrá mantenerse por un periodo superior a los <u>siete (7)</u> treinta (30) días calendarios, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.	el concesionario receptor pueda comunicarse con el abonado a fin de validar cualquier inconsistencia que se pueda presentar luego de suspendido el servicio. Este es el único mecanismo de coordinación que tiene el concesionario receptor para contactar al abonado que ha portado su número. Si se corta, el abonado está en una situación de "incomunicación total" con el concesionario receptor, pudiendo repercutir en contra de los índices de satisfacción del cliente y su derecho a la continuidad del servicio.
	TELEFÓNICA	Nos encontramos en desacuerdo con esta modificación. En primer lugar, porque el concepto de deuda exigible definido en el Reglamento de Portabilidad ya era bastante reducido y contrario a lo establecido en las Condiciones de Uso y ahora además se está restringiendo la suspensión a los 3 meses previos a la fecha de solicitud. En primer lugar es preciso mencionar que es el concepto de "deuda exigible" debería ser adecuado al marco de las Condiciones de Uso. En efecto, el artículo 5 de las Condiciones de Uso otorga la facultad a las empresas operadoras a negarse a contratar cuando el solicitante mantenga deudas por el mismo servicio con otra empresa operadora. Por lo tanto, la deuda exigible no debe limitarse a aquella que se encuentre impaga en la fecha de vencimiento en el recibo correspondiente, sino que el abonado solicitante de la portabilidad no debe tener deudas impagas con el Concesionario Cedente ni con cualquier otro concesionario del servicio móvil. Ahora bien, se menciona en el texto modificado que el concesionario Cedente podría emplear otros mecanismos reconocidos por el marco normativo para requerir las deudas pendientes y mayores a tres meses; sin embargo, el Osiptel debe entender que el cobro de deudas por la vía judicial no resulta una alternativa por los altos costos que ello implica respecto al monto adeudado. En este aspecto, debe pensarse en el mercado móvil en general pues las empresas incrementarán sus deudas por cobrar. Por otro lado, no nos parece adecuado que se esté proponiendo en un artículo anterior que en caso que el abonado hubiera contratado con el Concesionario Cedente el servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no implique la baja de otros servicios empaquetados y que por otro lado se considere deuda exigible sólo a las deudas generadas por	



	la prestación del servicio público móvil. Consideramos que debe incluirse a toda deuda que se origine como consecuencia de los servicios que el abonado mantenga contratados con el Concesionario Cedente o con cualquier otro concesionario de servicios públicos móviles. Por último, debería modificarse el aspecto respecto del cual la deuda pierde la calidad de exigible por estar comprendida en un procedimiento de reclamo si bien no proponemos limitar el derecho de acción de los usuarios, el Osiptel debe ser consciente que los mismos pueden interponer reclamos por facturación sin expresión de causa con la finalidad de dilatar el pago pendiente, y así acceder, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento, a la portabilidad numérica. Consideramos que es la oportunidad para que se realice un cambio y se proponga un rechazo in limine de solicitudes de portabilidad numérica de aquellos abonados que hayan interpuesto un reclamo por facturación hasta que dichos reclamos hayan quedado consentidos en la vía administrativa.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios presentados:</u> En atención a los comentarios recibidos al artículo 13: “<i>Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente</i>” del Proyecto, así como a la información posteriormente recabada de las empresas concesionarias vinculada a este tema; se ha considerado necesario replantear la propuesta publicada para comentarios. En ese sentido, una vez finalizada la evaluación que viene siendo realizada, se presentará la propuesta respectiva para la consideración del Consejo Directivo en las próximas semanas.
Versión final del Artículo 13	La propuesta de modificación será replanteada.
Artículo 14	Contratación por la prestación del servicio con el Concesionario Receptor. El Concesionario Receptor deberá 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. En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio estará 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. En el caso del servicio público fijo, 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 estará 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 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. La elección del plan tarifario por parte del abonado se encontrará supeditada a la oferta comercial vigente para el servicio solicitado.	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	Al respecto, consideramos necesario que el artículo bajo análisis sea concordante con el artículo 6° de las CDU, el cual dispone que previamente a la contratación del servicio, las empresas operadoras deben brindar información clara, detallada y precisa, motivo por el cual consideramos necesario que la suscripción de los contratos sea realizada con posterioridad al registro de la solicitud de portabilidad y a que la misma sea declarada procedente por el ABDGP. Es importante señalar que de esa manera también se ganarán importante eficiencias ya que la posibilidad de que algún contrato quede sin efecto -- se <i>resuelva</i>-- se reducirían, todo lo cual beneficiará la normal gestión comercial.
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> La suscripción de los contratos se realiza en forma previa a la presentación de la solicitud de portabilidad, caso contrario, de resultar procedente la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor podría desconocer las condiciones ofrecidas al abonado, o en el extremo se podría ejecutar la portabilidad y el abonado no contaría con una relación contractual documentada con el Concesionario Receptor para la provisión del servicio telefónico fijo o del servicio público móvil, conforme lo exige la normativa en materia de protección de los derechos de los usuarios. Se mantiene redacción del texto propuesto.	
Versión final del Artículo 14	Contratación por la prestación del servicio con el Concesionario Receptor. El Concesionario Receptor deberá 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. En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio estará 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. 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 estará 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 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. La elección del plan tarifario por parte del abonado se encontrará supeditada a la oferta comercial vigente para el servicio solicitado.
Posición del OSIPTEL	Considerando lo indicado en el artículo 8, se está precisando en el artículo 18 que entre la información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal por los Concesionarios Fijos y Móviles es respecto al número telefónico consultado, si a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos dos (2) meses activo en la red del Concesionario Cedente.
Versión final del Artículo 18	Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. "(...) (viii) La fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red del Concesionario Cedente. (...)"
Artículo 20	Consulta previa de la solicitud de portabilidad. (...) 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. 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 Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará que: (...)



	(viii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor. (...)
	TELEFÓNICA Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se está modificando el texto propuesta a fin de precisar que el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad es el encargado de validar que el número telefónico que está en proceso de portabilidad corresponde al tipo de servicio ofrecido por el Concesionario Receptor. De esta manera se evita las portaciones entre servicios fijos y móviles, y viceversa. Adicionalmente, en el presente artículo se está precisando que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, entre otros aspectos consultará al Concesionario Cedente la fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red de dicho concesionario, considerando lo indicado al absolver los comentarios al artículo 8 del Proyecto. Finalmente, de manera correlativa a la obligación que se incorpora en el artículo 18 para que el Concesionario Cedente suministre al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta; se establece en el artículo 20 que de ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente deberá incluir en la respuesta la información antes mencionada.
Versión final del Artículo 20	Consulta previa de la solicitud de portabilidad. (...) 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. 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 Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará que: (...) (iii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor. (...) La respuesta a esta consulta deberá ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de cinco (05) 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. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, deberá 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. (...)



Artículo 21	Inicio del procedimiento. (...) La solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado, como mínimo: (i) 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, y (ii) en caso el Concesionario Receptor haya implementado mecanismos de contratación por teléfono, la solicitud de portabilidad podrá ser presentada por este medio en el mismo horario que el Concesionario Fijo o Móvil emplea 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: (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. (vii) Concesionario Cedente. (viii) Concesionario Receptor. (ix) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente. (...) En cualquier caso, el Concesionario Receptor sólo podrá ingresar solicitudes de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad si ha suscrito previamente el respectivo contrato de abonado.
	AMERICATEL Agradeceríamos se sirvan confirmar si el término “tipo de servicio” se refiere a la modalidad de pago; es decir, postpago y prepago.
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL Al respecto, consideramos necesario que el proyecto establezca las reglas aplicables para cuando un cliente solicite la portabilidad de diez (10) ó más líneas telefónicas en un mismo momento, en tanto que de conformidad a las CDU, el cliente tendría que suscribir una declaración jurada para tal efecto, según lo indicado en el artículo 11-E° del citado cuerpo normativo. En ese sentido, a efectos de que tanto el proyecto como las CDU guarden coherencia, consideramos que se deberían uniformizar las reglas en el sentido antes señalado, o en todo caso se realice la remisión normativa correspondiente.
	ICONECTIV Se indica que para una solicitud de portabilidad ahora se tiene que incluir “(i) Numero correlativo de solicitud”. Esto también se menciona al final del Artículo 8 en donde dice “y entregar al abonado un código correlativo”. Esto es porque ahora se le permite al cliente llamar para solicitar su portabilidad. Un punto menor, es nosotros no podemos realizar ninguna validación con esto (excepto que para duplicados y podemos ver los detalles después). Nuestra preocupación es más para el impacto a los reportes (para los dos nuevos campos “Numero Correlativo” y “Fecha de Presentación de Solicitud de Portabilidad”. Si quieren que esto se refleje en nuestros



	reportes, necesitamos entender más acerca de estos campos y la expectativa para el ABDCP con respecto a ellos. Acordado y ya tenemos el FDD 080 que previene este tipo de portabilidad cruzada y solo permite que operadores con el mismo servicio puedan participar en la transacción. El único operador que va poder cruzarse va ser Claro porque utilizan el mismo identificador para ambos tipos de servicios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u> Tipo de servicio se refiere al servicio público móvil y al servicio de telefonía fija. Recordemos que la portabilidad numérica entre servicios no es permitida. <u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> En relación al comentario de América Móvil relativo a concordar la propuesta de modificación del artículo 21 del Reglamento de Portabilidad con el artículo 11-E de las Condiciones de Uso, se debe señalar que esta última norma es aplicable para los casos de contratación del servicio público móvil sólo por parte de personas naturales que cuenten con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad, y que decidan contratar uno o más servicios bajo cualquier modalidad (prepago, postpago, control). En los casos en mención, según dispone las Condiciones de Uso, la contratación del servicio se debe realizar necesariamente en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, utilizando el mecanismo del sistema de validación biométrica de huella dactilar para verificar la identificación del abonado contratante. En consecuencia, y en línea con lo señalado al absolver el comentario de Telefónica al artículo 9 del Proyecto de Modificación, se observa también que para las contrataciones de más de diez (10) servicios públicos móviles por parte de personas naturales, cualquier mecanismo de presentación de la solicitud de portabilidad distinto al presencial carecería de utilidad para el abonado, por la interacción personal que siempre será necesaria para la validación de la identidad y la presentación de la declaración jurada. Así también, permitir dicho mecanismo genera un incentivo a incumplir las disposiciones regulatorias que buscan evitar los fraudes penales derivados de la suplantación de identidad. Por consiguiente, se debe también considerar al caso bajo análisis como supuesto en el que necesariamente se deberá presentar la solicitud de portabilidad en forma presencial, consistente con la utilización del mecanismo de validación biométrica de huella dactilar del abonado. En ese sentido, el supuesto en cuestión se encuentra contenido en el último párrafo del artículo 8, de la versión final de la norma: <i>"(...) 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."</i>



	Adicionalmente, se incluyen algunas precisiones en la redacción final del texto modificatorio del artículo 21 del Reglamento, para mejorar su entendimiento. <u>Respecto de los comentarios de Iconectiv:</u> La modificación propuesta en el artículo 8 tiene como objetivo precisar que en caso el Concesionario Receptor implemente mecanismos de contratación por teléfono, la solicitud de portabilidad será presentada también por teléfono. Bajo este supuesto, el Concesionario Receptor en la llamada telefónica deberá solicitar la misma información que está incluida en el Formato de Portabilidad y entregar al abonado un número de solicitud, tan igual como lo está haciendo a través del Formato de Portabilidad. La asignación de este número es de responsabilidad del Concesionario Receptor no del Administrador de la Base de Datos. En ese sentido se está modificando la redacción del artículo 8 a fin de precisar que se trata del número de solicitud y no del número correlativo de solicitud de portabilidad asignado por el Administrador cuando se ingresa al sistema una solicitud de portabilidad. El campo “Fecha de presentación de la Solicitud de Portabilidad”, ya existe en el artículo 21 del Reglamento – Inicio del Procedimiento- y lo viene ingresando el Concesionario Receptor cuando ingresa la solicitud de portabilidad en el sistema. El Administrador tendrá que validar que efectivamente el Concesionario Receptor brinda el mismo servicio que el Concesionario Cedente y por lo tanto el trámite de portabilidad es viable.
Versión final del Artículo 21	Inicio del procedimiento. (...) La solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado, como mínimo: (i) en forma presencial, 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, y (ii) por teléfono, siempre que esta modalidad se encuentre permitida por la presente norma para la solicitud respectiva, en el mismo horario que el Concesionario Fijo o Móvil emplea 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: (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. (vii) Concesionario Cedente. (viii) Concesionario Receptor. (ix) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente. (...) En cualquier caso, el Concesionario Receptor sólo podrá ingresar solicitudes de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad si ha suscrito previamente el respectivo contrato de abonado.
Artículo 22	Evaluación de la solicitud de portabilidad. (...)



	(x) El número telefónico a portar corresponde al tipo del servicio brindado por el Concesionario Receptor. (...)
Comentarios recibidos	ICONECTIV Acordado y ya tenemos el FDD 080 que previene este tipo de portabilidad cruzada y solo permite que operadores con el mismo servicio puedan participar en la transacción. El único operador que va poder cruzarse va ser Claro porque utilizan el mismo identificador para ambos tipos de servicios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Iconectiv:</u> La precisión realizada en la propuesta de artículo se ha desarrollado al analizar los comentarios al artículo 20 del proyecto de modificación del Reglamento. En esa misma línea, se está incorporando el numeral (x) del artículo 22 a efectos de precisar que, entre otros aspectos, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará la solicitud de portabilidad y la calificará como procedente siempre que el número telefónico a portar corresponda al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor. Se mantiene texto propuesto.
Versión final del Artículo 22	<u>Evaluación de la solicitud de portabilidad.</u> (...) (x) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor. (...)
Artículo 23	<u>Ejecución de la portabilidad.</u> Habiendo comunicado el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal que la solicitud de portabilidad es procedente, el Concesionario Receptor deberá 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: - En el caso del servicio público móvil dicha comunicación deberá 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. - En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación deberá 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. (...) Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, el Concesionario Receptor deberá poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.
	TELEFÓNICA Sin comentarios.



Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.
Versión final del Artículo 23	Ejecución de la portabilidad. Habiendo comunicado el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal que la solicitud de portabilidad es procedente, el Concesionario Receptor deberá 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. - En el caso del servicio público móvil dicha comunicación deberá 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. - En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación deberá 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. (...) Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, el Concesionario Receptor deberá poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.
Artículo 27	Canal de Coordinación. 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.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.
Versión final del Artículo 27	Canal de Coordinación. 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.
Artículo 30	Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura. 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. 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. 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 comunicación señalada en el párrafo precedente. 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 periodo máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15. 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.	
Comentarios recibidos	ICONECTIV	Vemos necesario un nuevo código de rechazo para falta de cobertura y también vemos una implicación de cambio al proceso de retorno de número. El temporizador está actualmente fijado en 5 días. Las reglas de falta de cobertura tienen otros tiempos. Necesitamos saber si el ABDGP tiene que regirse por estos tiempos o que. Si es así, vamos a requerir otro temporizador.
	TELFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Iconnectiv:</u> Se requiere un nuevo código de retorno que es por falta de cobertura. Respecto al temporizador, éste tendrá que ser modificado ya que para ambos tipos de retornos (reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura), se está procediendo a reducir el plazo con que cuenta el Concesionario Receptor para realizar la deshabilitación de la numeración en su red de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a un plazo máximo de 1 día hábil de realizada la comunicación al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad. Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 30	Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura. 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.	



	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. 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 comunicación señalada en el párrafo precedente. 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 periodo máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15. 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.		
Artículo 31	Reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad. El abonado podrá cuestionar la negativa a recibir la solicitud de portabilidad ante el Concesionario Receptor, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para resolver este reclamo es de tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, y los recursos serán resueltos en el plazo dispuesto por la Norma de Atención de Reclamos. No obstante, dichos plazos serán aplicados sólo en los casos que el Concesionario Receptor se niegue únicamente a recibir la solicitud de portabilidad, mas no a contratar el servicio. En caso la negativa se refiera tanto a la contratación del servicio y a recibir la solicitud de portabilidad, ambas materias se tramitarán de manera conjunta conforme al procedimiento aplicable para la negativa a contratar el servicio. Declarado fundado el reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad, por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado; el Concesionario Receptor deberá recibir la solicitud respectiva y registrarla en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, previamente deberá coordinar con el abonado y suscribir el correspondiente contrato del servicio.		
Comentarios recibidos	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="482 1585 691 1653">TELEFÓNICA</td> <td data-bbox="691 1585 1430 1653">Sin comentarios.</td> </tr> </table>	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
TELEFÓNICA	Sin comentarios.		
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.		
Versión final del Artículo 31	Reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad. El abonado podrá cuestionar la negativa a recibir la solicitud de portabilidad ante el Concesionario Receptor, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos.		



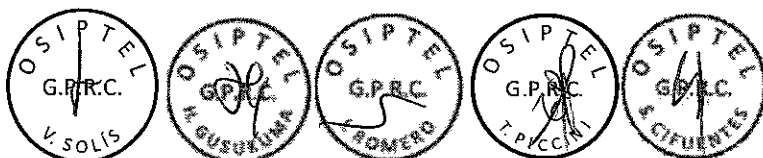
	El plazo para resolver este reclamo es de tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, y los recursos serán resueltos en el plazo dispuesto por la Norma de Atención de Reclamos. No obstante, dichos plazos serán aplicados sólo en los casos que el Concesionario Receptor se niegue únicamente a recibir la solicitud de portabilidad, mas no a contratar el servicio. En caso la negativa se refiera tanto a la contratación del servicio y a recibir la solicitud de portabilidad, ambas materias se tramitarán de manera conjunta conforme al procedimiento aplicable para la negativa a contratar el servicio. Declarado fundado el reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad, por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado, el Concesionario Receptor deberá recibir la solicitud respectiva y registrarla en el Registro de Solicitud de Portabilidad, para lo cual, previamente deberá coordinar con el abonado y suscribir el correspondiente contrato del servicio.
Artículo 32	Reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad. El abonado podrá cuestionar el rechazo de la solicitud de portabilidad presentando un reclamo ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (02) meses, contados a partir de la fecha en que el abonado tomó conocimiento del rechazo. El Concesionario Cedente realizará el cómputo del plazo tomando como referencia la fecha en la que el Concesionario Receptor debió comunicar al abonado el rechazo, salvo que el abonado acredite que dicha comunicación se produjo en una fecha posterior. El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme o que cause estado; el Concesionario Cedente deberá coordinar con el Concesionario Receptor para realizar un nuevo registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, de manera previa al referido registro, el Concesionario Receptor deberá comunicarse con el abonado y suscribir el respectivo contrato. El Concesionario Cedente se encuentra prohibido de rechazar la nueva solicitud de portabilidad por el o los mismos motivos que originaron la presentación del reclamo declarado fundado, inclusive si dichos motivos fueron la presunta existencia de una deuda exigible o de la suspensión del servicio por deuda. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por rechazo de la solicitud de portabilidad, deberán ser notificadas también al Concesionario Receptor. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Cedente y al Concesionario Receptor, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente. El Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal el reclamo declarado fundado dentro del plazo de diez (10) días hábiles para la rectificación de la liquidación del pago por verificación de la objeción de la solicitud de portabilidad.



Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 32	Reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad. El abonado podrá cuestionar el rechazo de la solicitud de portabilidad presentando un reclamo ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (02) meses, contados a partir de la fecha en que el abonado tomó conocimiento del rechazo. El Concesionario Cedente realizará el cómputo del plazo tomando como referencia la fecha en la que el Concesionario Receptor debió comunicar al abonado el rechazo, salvo que el abonado acredite que dicha comunicación se produjo en una fecha posterior. El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme o que cause estado, el Concesionario Cedente deberá coordinar con el Concesionario Receptor para realizar un nuevo registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, de manera previa al referido registro, el Concesionario Receptor deberá comunicarse con el abonado y suscribir el respectivo contrato. El Concesionario Cedente se encuentra prohibido de rechazar la nueva solicitud de portabilidad por el o los mismos motivos que originaron la presentación del reclamo declarado fundado, inclusive si dichos motivos fueron la presunta existencia de una deuda exigible o de la suspensión del servicio por deuda. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por rechazo de la solicitud de portabilidad, deberán ser notificadas también al Concesionario Receptor. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Cedente y al Concesionario Receptor, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente. El Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal el reclamo declarado fundado dentro del plazo de diez (10) días hábiles para la rectificación de la liquidación del pago por verificación de la objeción de la solicitud de portabilidad.	
Artículo 33	Reclamo por falta de consentimiento del abonado. El abonado podrá cuestionar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (02) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad. El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.	



	Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado; el número telefónico retornará al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo. Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de consentimiento del abonado, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 30.	
Comentarios recibidos	ICONECTIV	Necesitamos saber si se requiere otro temporizador para este tipo de retorno de número. En las especificaciones actuales, todos los retornos de números, sin importar la razón de retorno se realizan en cualquier momento (no hay fecha limite). De acuerdo a las nuevas reglas, el cliente tiene un máximo de 2 meses para presentar la solicitud de retorno para este tipo. Así que necesitamos saber si es requerido un temporizador para monitorear este evento.
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Iconectiv:</u> No es necesario tener un temporizador adicional. El Concesionario Receptor es el que tienen que hacer seguimiento a los plazos involucrados. El Administrador no cuenta con la información suficiente para hacer seguimiento a los plazos involucrados en los distintos tipos de reclamos. Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 33	Reclamo por falta de consentimiento del abonado. El abonado podrá cuestionar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (02) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad. El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado; el número telefónico retornará al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo. Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato	



	del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de consentimiento del abonado, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 30.	
Artículo 34	Reclamo por obligaciones pendientes de pago. El abonado podrá cuestionar la facturación o el cobro del importe adeudado o la suspensión del servicio ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. En el reclamo por facturación o cobro, el abonado también podrá cuestionar que el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, no se sujeta a lo establecido en el artículo 16-A de las Condiciones de Uso. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme, o que cause estado; dejarán de ser exigibles las obligaciones pendientes de pago que fueron materia del reclamo. Si el reclamo fuera declarado infundado por acto administrativo firme o que causa estado, el Concesionario Cedente podrá cobrar al abonado la tarifa por concepto de reactivación por suspensión.	
Comentarios recibidos	TELFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 34	Reclamo por obligaciones pendientes de pago. El abonado podrá cuestionar la facturación o el cobro del importe adeudado o la suspensión del servicio ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos En el reclamo por facturación o cobro, el abonado también podrá cuestionar que el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, no se sujeta a lo establecido en el artículo 16-A de las Condiciones de Uso. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme, o que cause estado; dejarán de ser exigibles las obligaciones pendientes de pago que fueron materia del reclamo. Si el reclamo fuera declarado infundado por acto administrativo firme o que causa estado, el Concesionario Cedente podrá cobrar al abonado la tarifa por concepto de reactivación por suspensión.	
Artículo 35	Obligaciones mínimas. (...) Generar un archivo con la información diaria de la fecha y hora de la ejecución de la habilitación y deshabilitación en su red del número telefónico portado por parte del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, según	



	corresponda. Esta información deberá estar disponible a más tardar a horas 10:00 de la mañana del mismo día en que se recibe la comunicación del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente. (...)	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 35	Obligaciones mínimas. (...) Generar un archivo con la información diaria de la fecha y hora de la ejecución de la habilitación y deshabilitación en su red del número telefónico portado por parte del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, según corresponda. Esta información deberá estar disponible a más tardar a horas 10:00 de la mañana del mismo día en que se recibe la comunicación del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente. (...)	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	➤ <u>Respecto a las consecuencias aplicables cuando la consulta previa no es contestada oportunamente.</u> - En este punto, consideramos necesario hacer mención a la necesidad de regular los aspectos referidos a las consecuencias aplicables en caso una consulta previa no sea contestada por el Concesionario Cedente y el cliente mantenga una deuda. En ese sentido, estimamos necesario que en este extremo del artículo bajo comentario se incluya de manera expresa que en caso de falta de respuesta por falta del concesionario cedente éste no solo tenga la obligación de pagar la retribución variable correspondiente al trámite respectivo --sin perjuicio de las sanciones que puedan ser impuestas según el régimen de infracciones y sanciones establecido en la norma-- sino que además, la solicitud de portabilidad no sea declarada procedente de manera automática a efectos de evitar perjuicios al concesionario receptor en caso se trata de un cliente que mantenga deuda.
	ICONECTIV	Estamos todos de acuerdo. Esto es cuestión de realizar el reporte correctamente y facturar al donante las pre consultas no contestadas solamente.
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> El objetivo de establecer que cuando la Solicitud de Portabilidad no sea contestada sea declarada procedente era para desincentivar al Concesionario Cedente el no contestar las consultas realizadas por el Administrador y de esta manera poner barreras al Concesionario Receptor, su competidor en la prestación de servicios. Se mantiene texto propuesto.	
Posición del OSIPTEL		



		La Exposición de Motivos no sustenta el origen de la decisión de trasladar a los operadores el costo de estas medidas. Desde ese punto de vista, solicitamos que esta obligación sea dejada sin efecto
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> La portabilidad numérica es un derecho de los abonados del servicio de telefonía fija y servicio público móvil que amplía los atributos de dichos servicios. En esa línea, la portabilidad numérica es una nueva característica del servicio que tiene la ventaja de reducir los costos de cambio de los usuarios cuando éstos varían de empresa operadora. De esta forma, si bien, desde el punto de vista regulatorio, la portabilidad numérica es un mecanismo que promueve la movilidad de usuarios e incentiva la dinámica comercial; desde el punto de vista privado, es una característica del servicio a ser provisto, por lo que debe ser informada a los usuarios. Sobre el particular, el artículo 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, ha dispuesto que las empresas operadoras están obligadas a brindar a información clara, veraz, detallada y precisa, sobre el servicio ofrecido y sus características, siendo una de ellas el que el usuario pueda cambiar de operador manteniendo su número telefónico (portabilidad). En ese contexto, es claro que el fundamento de la obligación establecida en este proyecto de artículo no debe ser totalmente atribuible al regulador, sino también a los proveedores de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en tanto tienen la obligación de que sus usuarios tengan toda la información respecto de sus servicios. En esa línea, no compartimos la afirmación de la empresa operadora respecto de que la difusión de este mecanismo, al tratarse de un propósito que se relaciona con la difusión de una política pública institucional orientada a informar a las personas, debería ser asumida únicamente por el Estado. Por el contrario, es una labor que debe ser promovida por ambos agentes (regulador y empresas operadoras), toda vez que para el regulador implica dinamizar al mercado, y para las empresas implica que sus usuarios interioricen un derecho que puede potencialmente beneficiarlos comercialmente. Dado ello, la difusión de este mecanismo es beneficiosa para cada operador, pero dependerá de las actividades que realice en torno a su posición relativa en la cantidad de portaciones netas. En ese sentido, se genera un incentivo para que cada operador rentabilice la difusión realizada generando ofertas comerciales atractivas que le permitan ser receptores netos. En consecuencia, se considera adecuado mantener el artículo propuesto, con la precisión relativa a que el alcance de los mecanismos de difusión que en él se indican, es el que se desarrolla en los artículos subsiguientes del Reglamento de Portabilidad, en el propio Título VII al cual pertenece el artículo 48 en mención.	
Versión final del Artículo 48	Mecanismos de Difusión Permanentes. Para el proceso de difusión de la portabilidad numérica los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos, según corresponda, utilizarán como mínimo	



Versión final del Artículo 42	Costos de implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos Centralizada Principal. (...) • <u>Consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad:</u> (...) La retribución variable por consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad será pagada por el Concesionario Receptor, fijo o móvil, que realizó la consulta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. En caso la consulta previa no sea contestada por el Concesionario Cedente, éste deberá pagar la retribución variable correspondiente al trámite respectivo, sin perjuicio de la sanción que resulte aplicable. (...)
Artículo 48	Mecanismos de Difusión Permanentes. Para el proceso de difusión de la portabilidad numérica los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos, según corresponda, utilizarán como mínimo los siguientes mecanismos: (i) Información a través de la página web. (ii) Información a través de redes sociales. (iii) Información a través de los servicios de información y asistencia. (iv) Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta. (v) Información a través de mensajes cortos de texto. (vi) Información a ser incluida en los recibos telefónicos. (vii) Información a través de locuciones.
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA No dudamos de la relevancia del propósito que busca OSIPTEL al propiciar campañas informativas sobre la portabilidad numérica como un derecho de los abonados. Sin embargo, al tratarse de un propósito que se relaciona con la difusión de una política pública institucional orientado a informar a las personas, no corresponde a los operadores asumir el costo de dicha tarea sino al Estado. Desde este punto de vista, la ejecución de campañas de difusión de información, representa una carga económica onerosa que en todo caso le correspondería realizar al propio OSIPTEL a cargo de su presupuesto. En efecto, de acuerdo al portal web del regulador el OSIPTEL ejecuta campañas de comunicación dirigida a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es fomentar la generación de una cultura de derechos y deberes de un usuario responsable, poniendo a disposición de éstos información relevante, y que a su vez sea transmitida de forma clara y oportuna. Asimismo, este artículo del Proyecto necesariamente requiere sustentarse en una adecuada evaluación de las ventajas y desventajas que la regulación trae (análisis costo – beneficio). Es decir, si ha ponderado no solo los impactos beneficiosos para los usuarios, sino si es que ha incorporado en dicha ponderación los efectos perjudiciales a la situación patrimonial de los operadores.



	La habilitación y deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor y del Concesionario Cedente, respectivamente, incluye la ejecución por parte de éstos de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá poner a disposición del OSIPTEL el reporte de la habilitación y deshabilitación del servicio, correspondiente a todos los Concesionarios Receptores y Cedentes.	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	En relación al presente artículo, es importante que se defina, en conjunto con el ABDCP las interfaces que serían impactadas al interior del proceso de portabilidad, a fin de realizar los cambios que resulten necesarios de cara a un óptimo intercambio de información (como por ejemplo, campos de información y datos a intercambiar, entre otros) y de ese modo adaptar los sistemas y procesos a los nuevos cambios que la normativa propone. De igual modo, estimamos importante señalar que la norma que finalmente se apruebe disponga expresamente que la implementación de dichas transacciones así como las modificaciones que deban ser realizadas a nivel de sistemas, no tendrán costo alguno a cargo de los receptores/cedentes sino que los mismos serán asumidos por el ABDCP, en tanto que dichas adecuaciones serán realizadas a fin de mejorar la portabilidad numérica como proceso --con los beneficios que ello implica al mercado-- por lo que no deberían ser trasladadas a las empresas operadoras. Asimismo, consideramos importante que se establezcan plazos prudenciales y razonables para poder efectuar los desarrollos necesarios a nivel de sistema, a fin de adecuar nuestros sistemas a los nuevos requerimientos que establezca la norma que finalmente sea aprobada, los cuales consideramos no deben ser inferiores a cuatro (4) meses contados desde la fecha de publicación de la norma que finalmente se apruebe.
	ICONECTIV	Estamos de acuerdo. Esto se puede realizar con un archivo de conciliación creado por el ABDCP después de recibir los archivos de los operadores con sus activaciones y desactivaciones realizadas en la ventana de cambio previa. Estamos evaluando la posibilidad de entregar este cambio antes de los demás.
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> Emitida la norma el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal coordinará con las empresas operadoras los cambios que tengan impacto en los sistemas ya implementados. Tanto el Administrador de la Base de Datos centralizada Principal como las empresas operadoras deberán adaptar sus sistemas a las mejoras	



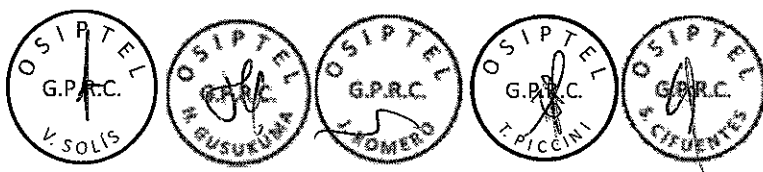
	los siguientes mecanismos, conforme a lo dispuesto para cada uno de ellos en los siguientes artículos de la presente norma:	
	(i) Información a través de la página web. (ii) Información a través de redes sociales. (iii) Información a través de los servicios de información y asistencia. (iv) Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta. (v) Información a través de mensajes cortos de texto. (vi) Información a ser incluida en los recibos telefónicos. (vii) Información a través de locuciones.	
Artículo 50	Mensaje. El mensaje que será utilizado en los diferentes mecanismos de difusión para la portabilidad numérica será definido por el OSIPTEL y comunicado a través de la Gerencia General a los Concesionarios Fijos y Móviles.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Reiteramos el comentario del artículo 48.
Posición del OSIPTEL	A efectos de que el mensaje sea neutral y logre el objetivo informativo, consideramos importante que sea definido por el OSIPTEL. Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 50	Mensaje. El mensaje que será utilizado en los diferentes mecanismos de difusión para la portabilidad numérica será definido por el OSIPTEL y comunicado a través de la Gerencia General a los Concesionarios Fijos y Móviles.	
Artículo Segundo.- Incorporar los artículos 20 (numeral viii), 22 (numeral x), 23-A, 27-A, 27-B, 33-A, 34-A, 35 (numeral v), 38-A, 51-A, 53-A, 53-B, 53-C, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Complementarias y el Anexo N° 3, al 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, con los siguientes textos:		
Posición del OSIPTEL	En el presente artículo se desarrollan todos los artículos que se incorporan al Reglamento, adicionales a los artículos establecidos por la norma aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.	
Artículo Segundo.- Incorporar los artículos 23-A, 27-A, 27-B, 33-A, 34-A, 38-A, 51-A, 53-A, 53-B y 53-C, las Disposiciones Complementarias Tercera y Cuarta, así como el Anexo 3 – Formato para el Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica; al 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, con los siguientes textos:		
COMENTARIOS ESPECÍFICOS:		
Artículo 23-A	Habilitación y deshabilitación del servicio. El Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad, están obligados a comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red, según corresponda, el número telefónico portado. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá esta información a disposición de todos los concesionarios y del OSIPTEL como máximo a las 10:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.	



	establecidas en la presente norma. En ese sentido, cada una de las partes deberá asumir los costos que resulten aplicables. En ese sentido, a fin de que las condiciones sean claras, se incorporará una disposición que precise este aspecto. Respecto al plazo para la adecuación de los sistemas se está incorporando en la versión final de la modificación normativa, una disposición específica que trate tal aspecto. <u>Respecto de los comentarios de Iconectiv:</u> Tal como se indicara anteriormente, se está incorporando en la presente norma una disposición específica que trate sobre el plazo para la adecuación de los sistemas con que cuentan los concesionarios y el ABDGP.
Versión final del Artículo 23-A	Habilitación y deshabilitación del servicio. El Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad, están obligados a comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red, según corresponda, el número telefónico portado. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá esta información a disposición de todos los concesionarios y del OSIPTEL como máximo a las 10:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor. La habilitación y deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor y del Concesionario Cedente, respectivamente, incluye la ejecución por parte de éstos de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá poner a disposición del OSIPTEL el reporte de la habilitación y deshabilitación del servicio, correspondiente a todos los Concesionarios Receptores y Cedentes.
Artículo 27-A	Registro de Incidencias o Dificultades para la Portabilidad Numérica Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán implementar un Registro de Incidencias o Dificultades para la Portabilidad Numérica; el cual se actualizará de forma inmediata y permanente. Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos pondrán a disposición del OSIPTEL el Registro de Incidencias o Dificultades para la Portabilidad Numérica, en la oportunidad que le sea requerida. El Registro de Incidencias o Dificultades para la Portabilidad Numérica deberá ceñirse a los formatos que se establecen en el Anexo N° 3, sin perjuicio que el Concesionario pueda agregar campos adicionales al formato a fin de consignar información complementaria. El Concesionario que detecta la incidencia es responsable de conservar el formato respectivo con la información completa de la incidencia, incluyendo también la información de la respuesta del otro Concesionario involucrado.
Comentarios recibidos	AMERICATEL En el referido artículo se hace referencia al Anexo N° 3, el cual en su numeral 1 tiene por título "Rechazos injustificados



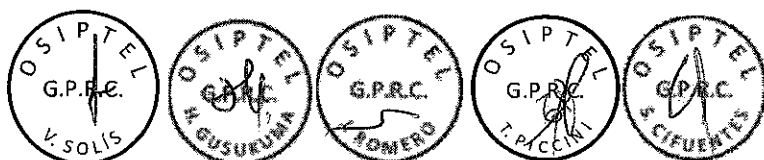
		a las Consultas Previas o a las solicitudes de Portabilidad por el Concesionario Cedente”. Sobre el particular, consideramos que se debe realizar una modificación al referido título, toda vez que los motivos que sustentan el rechazo no son “injustificados”, tal como figuran en la tabla “Tipo de Rechazo” (p.e. el abonado tiene su servicio suspendido). En virtud a lo antes expuesto, consideramos que se debe modificar el título a <i>Rechazos de las Consultas Previas o a las solicitudes de Portabilidad por el Concesionario Cedente”</i>.
	AMÉRICA MÓVIL	Al respecto, consideramos indispensable la reformulación de los artículos bajo análisis, en tanto que consideramos que resultaría mucho más eficiente --y a su vez, <i>técnicamente viable</i>-- la automatización y centralización de los reportes de incidencias a través del ABDGP o el propio OSIPTEL, de modo tal que resulte posible llevar un mejor control de los tiempos y solución a los problemas que se presenten.
	TELEFÓNICA	Considerar nuestro comentario en el artículo 27-B. Atendiendo a la complejidad de la solución misma de las incidencias no consideramos apropiado que estas puedan registrarse de manera inmediata. Debería otorgarse un plazo mínimo de 48 para actualizarse.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u> En atención al comentario efectuado, cabe precisar que el Registro que se crea tiene por objeto registrar aquellos casos en los cuales el motivo del rechazo realizado por el Concesionario Cedente aparentemente no está justificado. En dicho contexto, a efectos de aclarar el título del referido numeral se modifica por el siguiente: “<i>Posibles Rechazos Injustificados a las Consultas Previas o a Solicitudes de Portabilidad</i>”. Asimismo, en los formatos considerados se está eliminando el cuadro que contiene el Código y Descripción del Rechazo, a efectos de facilitar el registro de los inconvenientes por parte del personal a cargo del seguimiento de los trámites de portabilidad, que no necesariamente conoce los códigos específicos. De otro lado, a efectos de evitar confusiones con la Mesa de Ayuda de Portabilidad que brinda el Administrador, se considera necesario precisar el título del formato de la siguiente manera: “<i>Formato para el Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica</i>”. <u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> Si bien el contar con la automatización y centralización de los reportes del Registro de problemas presentados en la Portabilidad Numérica resultaría eficiente; cabe señalar que no se ha optado por dicha alternativa por los siguientes motivos: (i) El Administrador cuenta con una Mesa de Ayuda que está operativa las 7x24 horas, y su objetivo es resolver los problemas que puedan presentarse con el “sistema” de portabilidad. El Administrador no puede	



	resolver los posibles problemas que se presenten en la portabilidad cuya solución y responsabilidad recaiga directamente en las empresas operadoras. (ii) El OSIPTEL a través de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión cuenta con acceso al sistema de portabilidad, lo cual le permite visualizar en línea y hacer el seguimiento de las diferentes transacciones que se efectúan en el ámbito de la portabilidad numérica. El Reglamento de Portabilidad contempla una serie de infracciones por el incumplimiento del marco normativo. (iii) El objetivo del Registro propuesto es establecer un mecanismo que permita hacer seguimiento a los posibles problemas que se vienen presentando en la portabilidad, así como la solución de los mismos. La revisión de estos registros permitirá que el OSIPTEL tome conocimiento de si las empresas operadoras están cumpliendo con el marco normativo o no, y de ser el caso tomar las acciones que correspondan. <u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> En relación al comentario efectuado, señalamos que éste será evaluado en el artículo 27-B.
Versión final del Artículo 27-A	Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica. Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán implementar un Registro de los problemas o dificultades que se presenten en la Portabilidad Numérica; el cual se actualizará de forma inmediata y permanente. Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos pondrán a disposición del OSIPTEL el referido Registro, en la oportunidad que le sea requerida. El Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica deberá ceñirse a los formatos que se establecen en el Anexo 3, sin perjuicio que el Concesionario pueda agregar campos adicionales al formato a fin de consignar información complementaria. El Concesionario que detecta el problema o dificultad es responsable de conservar el formato respectivo con la información completa, incluyendo también la información de la respuesta del otro Concesionario involucrado. La existencia del Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica es independiente de la responsabilidad de los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos, de cumplir estrictamente con el marco normativo al cual se encuentran sujetos.
Artículo 27-B	Procedimiento para el reporte y solución de incidencias o dificultades para la Portabilidad Numérica. Para la solución de las incidencias o dificultades reportadas se aplicará el siguiente procedimiento: 1. El Concesionario que detecte la incidencia o el OSIPTEL enviará un correo electrónico al Concesionario involucrado, describiendo la incidencia o dificultad presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo N° 3. En el "asunto" del correo electrónico deberá colocar: "INCIDENCIA PORTABILIDAD".



	2. El Concesionario involucrado, en un plazo máximo de tres (03) horas contadas a partir de la recepción del correo electrónico referido en el numeral 1, deberá dar solución a la incidencia o dificultad reportada y deberá informar al Concesionario que detectó la incidencia o al OSIPTEL la solución del incidente o dificultad, de acuerdo al formato establecido en el Anexo N° 3. 3. El Concesionario que detectó la incidencia informará en un plazo máximo de una (01) hora desde la recepción de la comunicación del numeral 2 precedente, mediante correo electrónico al Concesionario involucrado la conformidad de la solución a la incidencia o dificultad que reportó en el numeral 1, debiendo registrarlo conforme al formato establecido en el Anexo N° 3. 4. En caso de que el Concesionario involucrado considere que no le corresponda dar solución a la incidencia o dificultad reportada, deberá fundamentar su objeción y comunicarla a quien reportó la incidencia o dificultad, en un plazo máximo de tres (03) horas contado a partir de la recepción del correo referido en el numeral 1. 5. En caso el Concesionario involucrado no cumpla con lo señalado en los numerales 2 y 4, el Concesionario que detectó la incidencia podrá solicitar vía correo electrónico la intervención del OSIPTEL; a efectos que realice las acciones pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente. En caso el OSIPTEL haya detectado la incidencia, adoptará de oficio las medidas que correspondan.	
Comentarios recibidos	AMERICATEL	Con relación al plazo de tres (03) horas señalado, consideramos que éste debe ser ampliado a cuatro (04) horas. Esto debido a que tenemos que realizar la consulta a diversas áreas, consolidarlo y dar solución a lo presentado; actividades que al interno no se podrían realizar en tan corto plazo. Por dichos motivos, agradeceríamos se sirvan considerar lo planteado.
	AMÉRICA MÓVIL	No obstante ello, consideramos que la comunicación vía correo electrónico debería mantenerse pero como un procedimiento de contingencia, de escalamiento o inclusive, de manera informativa para una rápida atención de algunos casos prioritarios. De igual modo, en relación a los temas asociados a los tiempos de solución de incidencias, consideramos que estos deberían de ajustados cada cierto tiempo, tomando en consideración los reportes de los últimos seis (6) meses. A efectos de lo anterior, proponemos que durante los primeros seis (6) meses los tiempos máximos de solución deberían ser de 24 horas, sin perjuicio de la posibilidad de modificar dicho periodo de tiempo, conforme a lo antes indicado.
	TELEFÓNICA	Consideramos que en el formato del reporte de incidencias, se debe pedir agregar un campo que incluya el log de la trasa que muestre que el cliente está portado (como anexo o como



	texto). El objetivo de incluir este campo es el de asegurar que el Concesionario Receptor verifique que el problema no se encuentra en su red, antes de reportar la incidencia. El Osiptel debe tener en cuenta de que este se trata de un problema muy común que casi siempre se encuentra en el Concesionario Receptor. Asimismo, consideramos que se deben excluir del plazo de incidencias las siguientes casuísticas: - Aquellos casos que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no incluyó en el fichero. - Si el chip del cliente está dañado o si el teléfono no tiene la banda compatible. - Si se trata de un equipo reportado como robado. Ahora bien, el Osiptel debería diferenciar entre las soluciones a nivel de telefonía fija y móvil. Por ejemplo, en el caso de la telefonía fija consideramos que el plazo para dar solución a la incidencia o dificultad reportada debería ser de al menos 48 horas de lunes a viernes. Esto teniendo en cuenta que: (i) para resolver las incidencias se debe tocar el core y las plataformas, (ii) no se le puede dar el acceso usuario a terceros por el tema del secreto de las telecomunicaciones, (iii) en la mayoría de casos se requieren desplazamientos a planta externa y (iv) que el plazo actual para atender averías es de 72 horas. Finalmente, consideramos que en el caso de la telefonía móvil el plazo para dar solución a la incidencia o dificultad reportada debería ser de al menos 24 horas de lunes a viernes.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u> En atención al comentario efectuado, cabe precisar que se ha considerado conveniente ampliar el plazo de respuesta por parte del Concesionario Involucrado, en atención a las posibles consultas internas de las áreas de la empresa operadora, que podrían ser requeridas para dar la respuesta o solución al incidente reportado. Sin perjuicio de ello, cabe aclarar que la inclusión de casos detectados en el Registro de Problemas, es independiente de la responsabilidad de los concesionarios de cumplir estrictamente con el marco normativo al cual se encuentran sujetos. <u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> En relación al comentario realizado, nos reiteramos de la respuesta efectuada al comentario del artículo 27-A, en el sentido de mantener el Registro de Problemas en la Portabilidad a ser llevado por cada empresa concesionaria; el cual será puesto a disposición del OSIPTEL en la oportunidad que sea requerida.



	Respecto a los tiempos de respuesta, se ha considerado conveniente ampliar el plazo a efectos que dentro de las 24 horas de recibido el correo electrónico del Concesionario involucrado, se brinde la solución al caso. En relación a la propuesta de que sea aplicada las 24 horas durante los primeros seis meses, con la posibilidad que sea ajustado cada cierto tiempo, se debe señalar que en su oportunidad se evaluará la conveniencia o no de la reducción de este plazo. Cabe reiterar que la inclusión de casos detectados en el Registro de Problemas,, es independiente de la responsabilidad de los concesionarios de cumplir estrictamente con el marco normativo al cual se encuentran sujetos. <u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Se recogen los comentarios referidos a incluir en el reporte de incidencias que se adjunte el "log de la traza"; así como precisar que se excluyan los referidos casos que no son atribuibles al concesionario involucrado, por lo que serán incorporados en el Anexo 3: Formato para el Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica. En relación a diferenciar los plazos de respuesta para brindar solución por tipo de servicio, de 48 horas para telefonía fija y 24 horas para el servicio móvil, no se recoge el comentario; por lo siguiente: - Se ha ampliado de 3 horas a 24 horas el tiempo de respuesta, pero ello no "exime" de responsabilidad alguna a la posible infracción que haya incurrido el concesionario. - Los tipos de incidencias que se han venido registrando a través del canal de coordinación, han sido por posibles rechazos injustificados, por no deshabilitación o habilitación en la red del concesionario cedente y receptor, respectivo; o por posibles problemas de enrutamiento de las comunicaciones; estos problemas exigen ser resueltos de forma inmediata, pues el Reglamento de Portabilidad establece los plazos específicos para que el abonado no resulte ser afectado (ventana de cambio), independientemente del tipo de servicio. - Habiendo transcurrido un poco más de 1 año y 4 meses desde la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Portabilidad, las empresas operadoras independientemente del tipo de servicio que brindan, han debido de adoptar e implementar medidas proactivas necesarias que contribuyan a minimizar los problemas tanto en la red fija como en la red móvil; pues la tendencia debería conllevar a por lo menos reducir y eliminar los problemas en el core y plataformas a fin que no prevalezcan o aumenten en las redes de los concesionarios por efecto de una mayor intensidad en el uso de la portabilidad. Finalmente se han realizado modificaciones a algunos plazos considerados en el presente artículo, así como modificaciones de forma que permitan una mejor comprensión.
Versión final del Artículo 27-B	Procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica. Para el registro y solución de los problemas o dificultades se aplicará el siguiente procedimiento:



	1. El Concesionario que detecte el problema o el OSIPTEL enviará un correo electrónico al Concesionario involucrado, describiendo el problema o dificultad presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo 3. En el "asunto" del correo electrónico deberá colocar: "PROBLEMA PORTABILIDAD". 2. El Concesionario involucrado, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción del correo electrónico referido en el numeral 1, deberá dar solución al problema o dificultad reportada y deberá informar al Concesionario que detectó el problema o al OSIPTEL la solución, de acuerdo al formato establecido en el Anexo 3. 3. El Concesionario que detectó el problema informará en un plazo máximo de tres (03) horas desde la recepción de la comunicación del numeral 2 precedente, mediante correo electrónico al Concesionario involucrado la conformidad de la solución al problema o dificultad que reportó en el numeral 1, debiendo registrarlo conforme al formato establecido en el Anexo 3. 4. En caso de que el Concesionario involucrado considere que no le corresponda dar solución al problema o dificultad reportada, deberá fundamentar su objeción y comunicarla a quien reportó el problema o dificultad, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción del correo referido en el numeral 1. En caso el Concesionario involucrado no cumpla con lo señalado en los numerales 2 y 4, el Concesionario que detectó el problema podrá solicitar vía correo electrónico la intervención del OSIPTEL. Si fue el OSIPTEL quien detectó el problema, adoptará de oficio las medidas que correspondan.
Artículo 33-A	Reclamo por falta de cobertura. El abonado podrá cuestionar ante el Concesionario Receptor la solicitud de portabilidad ha sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte del Concesionario Receptor sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (02) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad. El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que causa estado; el número telefónico retornará al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo. Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del



	contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de cobertura, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 30.	
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	En relación a este punto, consideramos necesario que el presente artículo se encuentre acorde al espíritu del numeral (i) del artículo 77° de las CDU, en el cual se establece que los problemas de cobertura podrán ameritar la resolución del contrato a plazo forzoso <i>--sin penalidad--</i> siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL. En ese sentido, consideramos que necesario que los inconvenientes de cobertura señalados en el artículo bajo análisis sean debidamente documentados e individualizados, todo lo cual permitirá evitar que estas situaciones sean fraudulentamente utilizadas para lograr beneficios indebidos, motivo por el cual solicitamos respetuosamente se sirva modificar este extremo del artículo conforme a lo indicado. De igual modo, consideramos necesario que se establezca de manera clara las consecuencias aplicables cuando un cliente, al amparo del presente artículo, solicite la resolución del contrato suscrito pero, mantenga un contrato de financiamiento o de adquisición de equipos terminales a precios especiales. En ese sentido, consideramos que dichos clientes deberán devolver aquellos equipos terminales sin mayor desgaste que el uso normal.
	ICONECTIV	Se requiere un nuevo temporizador para rechazar el retorno de números con el motivo de falta de cobertura
	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de América Móvil:</u> En relación al comentario de América Móvil al artículo 33-A del Proyecto, relativo a considerar que los inconvenientes de cobertura sean debidamente documentados e individualizados; se debe señalar que precisamente el procedimiento a ser tramitado aplicando la Norma de Atención de Reclamos, permitirá a la autoridad de primera o segunda instancia evaluar el sustento del reclamo a fin de determinar si el Concesionario Receptor informó al abonado de manera correcta y completa sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio, y si se generó al abonado un problema individualizado. Para mayor claridad, se incluyen algunas precisiones de redacción sobre este tema en la versión final del artículo 33-A. De otro lado, respecto del planteamiento para que los abonados que mantengan un contrato de financiamiento o de adquisición de equipos,	



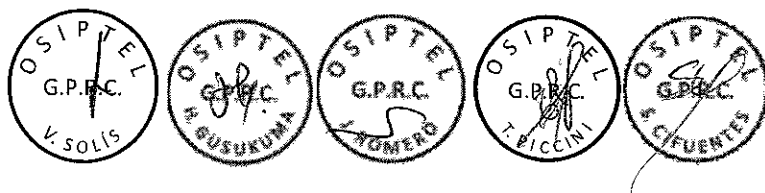
	devuelvan los equipos sin mayor desgaste que el uso normal en caso se resuelva el contrato por problemas de cobertura; se debe señalar que el párrafo final del artículo 77 de las Condiciones Uso –relativo a la terminación del contrato de abonado- establece que el abonado puede devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal, cuando solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, por las causales previstas en el propio artículo 77, entre las que se encuentran los problemas de calidad que afectan directamente al abonado. En ese sentido, al abonado puede optar por devolver el equipo o convenir otra alternativa. Para mayor claridad, se efectúa la precisión respectiva en la versión final del artículo 33-A. <u>Respecto de los comentarios de Iconectiv:</u> Se requiere un nuevo código de retorno que es por falta de cobertura. Respecto al temporizador, éste tendrá que ser modificado ya que para ambos tipos de retornos (reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura), se está procediendo a reducir el plazo con que cuenta el Concesionario Receptor para realizar la deshabilitación de la numeración en su red de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a un plazo máximo de 1 día hábil de realizada la comunicación al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad.
Versión final del Artículo 33-A	Reclamo por falta de cobertura. El abonado podrá presentar un reclamo ante el Concesionario Receptor en caso que su respectiva solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte de dicho Concesionario Receptor, sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio. El reclamo será presentado de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos, en un plazo de hasta dos (02) meses contados a partir de la ejecución de la portabilidad. El plazo máximo para la resolución de este tipo de reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos. Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que causa estado, el número telefónico retornará al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo. Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, y/o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles. El abonado podrá devolver el equipo terminal que haya adquirido al Concesionario Receptor sin más desgaste que el resultante del uso normal. Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de cobertura, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario



	Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 30.	
Artículo 34-A	Suspensión del plazo para la tramitación del recurso de apelación o queja. La tramitación del recurso de apelación o la queja podrá ser suspendida por el plazo que resulte estrictamente necesario para que la autoridad administrativa solicite y reciba del Concesionario Cedente o del Concesionario Receptor, información necesaria para emitir su pronunciamiento.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 34-A	Suspensión del plazo para la tramitación del recurso de apelación o queja. La tramitación del recurso de apelación o la queja podrá ser suspendida por el plazo que resulte estrictamente necesario para que la autoridad administrativa solicite y reciba del Concesionario Cedente o del Concesionario Receptor, información necesaria para emitir su pronunciamiento.	
Artículo 38-A	Interconexión Indirecta. 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.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 38-A	Interconexión Indirecta. 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.	
Artículo 51-A	Información a través de las redes sociales. Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán difundir en sus cuentas de redes sociales, de contar con éstas, el mensaje informativo definido por el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Reiteramos el comentario del artículo 48.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Tal como se señalara al absolver los comentarios formulados al artículo 48, consideramos importante que las empresas brinden a los usuarios información sobre la portabilidad. Esta información debe ser neutral y de carácter informativo. Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 51-A	Información a través de las redes sociales. Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán difundir al menos una vez cada semestre en sus cuentas de redes sociales, de contar con éstas, el mensaje informativo definido por el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.	



Artículo 53-A	Información a través de mensajes cortos de texto. Los Concesionarios Móviles enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica. Los Concesionarios Fijos cuya red permita la comunicación a través de mensajes cortos de texto, enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, los referidos mensajes con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Reiteramos el comentario del artículo 48.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Tal como se señalara al absolver los comentarios formulados al artículo 48, consideramos importante que las empresas brinden a los usuarios información sobre la portabilidad. Esta información debe ser neutral y de carácter informativo. Se mantiene texto propuesto.	
Versión final del Artículo 53-A	Información a través de mensajes cortos de texto. Los Concesionarios Móviles enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica. Los Concesionarios Fijos cuya red permita la comunicación a través de mensajes cortos de texto, enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, los referidos mensajes con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.	
Artículo 53-B	Información a ser incluida en los recibos telefónicos. Los Concesionarios Fijos, con periodicidad semestral, incluirán en los recibos telefónicos de todos sus abonados postpago y control, el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica. 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 estarán obligados a incluir el mensaje informativo en los recibos telefónicos de dichos abonados.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Reiteramos el comentario del artículo 48.
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Tal como se señalara al absolver los comentarios formulados al artículo 48, consideramos importante que las empresas brinden a sus usuarios información sobre la portabilidad. Esta información debe ser neutral y de carácter informativo. De otro lado se está precisando que cuando se hace referencia a los recibos telefónicos nos referimos a los recibos telefónicos impresos y digitales. Se mantiene texto propuesto.	



Versión final del Artículo 53-B	Información a ser incluida en los recibos telefónicos. Los Concesionarios Fijos, con periodicidad semestral, incluirán en los recibos telefónicos (impresos y electrónico) de todos sus abonados postpago y control, el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica. 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 estarán obligados a incluir el mensaje informativo en los recibos telefónicos de dichos abonados.	
Artículo 53-C	Información a través de locuciones. Los Concesionarios Fijos enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados prepago, una locución con un mensaje informativo que defina el OSIPTEL sobre la portabilidad numérica. 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 estarán obligados a enviar el mensaje informativo mediante locución para dichos abonados.	
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Reiteramos el comentario del artículo 48.
Posición del OSIPTEL	Tal como se señalara al absolver los comentarios formulados al artículo 48, consideramos importante que las empresas brinden a sus usuarios información sobre la portabilidad. Esta información debe ser neutral y de carácter informativo.	
Versión final del Artículo 53-C	Información a través de locuciones. Los Concesionarios Fijos enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados prepago, una locución con un mensaje informativo que defina el OSIPTEL sobre la portabilidad numérica. 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 estarán obligados a enviar el mensaje informativo mediante locución para dichos abonados.	
Tercera Disposición Complementaria	La información a través de mensajes cortos de texto, en los recibos telefónicos y a través de locuciones a los que hace referencia los artículos 53-A, 53-B y 53-C, según corresponda, deberá ser enviada por los Concesionarios Fijos y Móviles a sus abonados en el mes de julio de 2015 y, a partir de entonces, cada seis (6) meses.	
Comentarios recibidos	AMERICATEL	Estimamos pertinente se indique cual es el tiempo durante el cual se debe realizar la difusión de la información de la portabilidad mediante redes sociales. Consideramos que dicha difusión podría realizarse cada seis (06) meses durante el lapso de una (01) semana. Se debe modificar el plazo de inicio de cómputo de los mecanismos de difusión permanentes, debido a que se señala que se inicia en el mes de julio del año 2015 y a la fecha (finales del referido mes) el proyecto de modificación no ha sido aprobado.
	TELEFÓNICA	Debe considerarse que el mes de julio es uno de los meses dónde se realiza la mayor cantidad de campañas por



		producto. Sólo en julio de 2014 se realizaron 366 campañas por producto lo cual adicionado a lo que propone el proyecto normativo puede saturar la red sin contar con la saturación de información que le estaría brindando a los usuarios.																																																						
Posición del OSIPTEL	<u>Respecto de los comentarios de Americatel:</u>																																																							
	En los distintos pronunciamientos del regulador, se ha hecho referencia a que la portabilidad numérica es un derecho de los usuarios, pudiendo ejercer dicho derecho en cualquier momento. En ese sentido, en la medida que ese derecho no se extingue y que cualquier concesionario es un potencial concesionario receptor, se ha planteado que afiancen en sus respectivos usuarios el referido derecho, a través de la difusión del mismo por tres modalidades: mensajes cortos de texto, recibos telefónicos (los cuales pueden ser impresos o digitales) y locuciones. No obstante es recomendable que esta obligación de difusión de este derecho no genere problemas con la operación comercial de los concesionarios. En razón de ello, se está disponiendo que la referida difusión se realice una vez por cada semestre calendario para cada abonado, de acuerdo a lo planificado por el propio concesionario. Cabe señalar que esta libertad de planificación otorgada al concesionario no le exime de su potencial obligación de, ante un pedido del regulador, validar el cumplimiento en la realización de dicha difusión. Finalmente, respecto a las redes sociales se está precisando que la información sobre portabilidad deberá enviarse al menos una vez en cada semestre calendario.																																																							
	<u>Respecto de los comentarios de Telefónica:</u> Se está reformulando la fecha planteada en la propuesta.																																																							
Versión final 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, deberá ser enviada por los Concesionarios Fijos y Móviles a sus abonados, según corresponda, una vez por cada semestre calendario.																																																							
Cuarta Disposición Complementaria	Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán informar al OSIPTEL en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contabilizado a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente disposición; la designación del personal responsable para el Canal de Coordinación de Portabilidad, de acuerdo a lo siguiente: <table><tr><th colspan="7">Servicio Público Móvil</th></tr><tr><th rowspan="2">Nombre de la empresa</th><th colspan="3">Representante Titular</th><th colspan="3">Representante Alterno</th></tr><tr><th>Nombre completo</th><th>Correo electrónico</th><th>Teléfono</th><th>Nombre completo</th><th>Correo electrónico</th><th>Teléfono</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Fijo:..... Móvil:.....</td><td></td><td></td><td>Fijo:..... Móvil:.....</td></tr></table> <table><tr><th colspan="7">Servicio de Telefonía Fija</th></tr><tr><th rowspan="2">Nombre de la empresa</th><th colspan="3">Representante Titular</th><th colspan="3">Representante Alterno</th></tr><tr><th>Nombre completo</th><th>Correo electrónico</th><th>Teléfono</th><th>Nombre completo</th><th>Correo electrónico</th><th>Teléfono</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Fijo:..... Móvil:.....</td><td></td><td></td><td>Fijo:..... Móvil:.....</td></tr></table>		Servicio Público Móvil							Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno			Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono				Fijo:..... Móvil:.....			Fijo:..... Móvil:.....	Servicio de Telefonía Fija							Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno			Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono				Fijo:..... Móvil:.....			Fijo:..... Móvil:.....
Servicio Público Móvil																																																								
Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno																																																				
	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono																																																		
			Fijo:..... Móvil:.....			Fijo:..... Móvil:.....																																																		
Servicio de Telefonía Fija																																																								
Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno																																																				
	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono																																																		
			Fijo:..... Móvil:.....			Fijo:..... Móvil:.....																																																		



	La información recopilada del personal designado por los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos; así como del personal designado por el OSIPTEL para el Canal de Coordinación, será comunicada por este último a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles de vencido el plazo establecido en el párrafo precedente. En caso se requiera realizar alguna actualización o modificación de la información del personal designado para el Canal de Coordinación, ésta deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL. La citada actualización o modificación será comunicada por el OSIPTEL a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de un cinco (05) días hábiles, contado a partir de la recepción de la comunicación de actualización o modificación respectiva.																																																								
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	Sin comentarios.																																																							
Posición del OSIPTEL	Se mantiene texto propuesto.																																																								
Versión final Cuarta Disposición Complementaria	Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán informar al OSIPTEL en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contabilizado a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente disposición; la designación del personal responsable para el Canal de Coordinación de Portabilidad, de acuerdo a lo siguiente: <table border="1" data-bbox="498 1093 1414 1254"> <thead> <tr> <th colspan="7">Servicio Público Móvil</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Nombre de la empresa</th> <th colspan="3">Representante Titular</th> <th colspan="3">Representante Alterno</th> </tr> <tr> <th>Nombre completo</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Teléfono</th> <th>Nombre completo</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Fijo: Móvil:</td> <td></td> <td></td> <td>Fijo: Móvil:</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="498 1294 1414 1456"> <thead> <tr> <th colspan="7">Servicio de Telefonía Fija</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Nombre de la empresa</th> <th colspan="3">Representante Titular</th> <th colspan="3">Representante Alterno</th> </tr> <tr> <th>Nombre completo</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Teléfono</th> <th>Nombre completo</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Fijo: Móvil:</td> <td></td> <td></td> <td>Fijo: Móvil:</td> </tr> </tbody> </table> La información recopilada del personal designado por los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos; así como del personal designado por el OSIPTEL para el Canal de Coordinación, será comunicada por este último a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles de vencido el plazo establecido en el párrafo precedente. En caso se requiera realizar alguna actualización o modificación de la información del personal designado para el Canal de Coordinación, ésta deberá ser comunicada previamente al OSIPTEL. La citada actualización o modificación será comunicada por el OSIPTEL a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de un cinco (05) días hábiles,			Servicio Público Móvil							Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno			Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono				Fijo: Móvil:			Fijo: Móvil:	Servicio de Telefonía Fija							Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno			Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono				Fijo: Móvil:			Fijo: Móvil:
Servicio Público Móvil																																																									
Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno																																																					
	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono																																																			
			Fijo: Móvil:			Fijo: Móvil:																																																			
Servicio de Telefonía Fija																																																									
Nombre de la empresa	Representante Titular			Representante Alterno																																																					
	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono																																																			
			Fijo: Móvil:			Fijo: Móvil:																																																			



	contado a partir de la recepción de la comunicación de actualización o modificación respectiva."
--	--

Artículo Tercero.- Modificar el inciso (vi) de la infracción del numeral 2 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; con el siguiente texto:

	INFRACCIÓN
2	"(...) (vi) sobre la existencia de facilidades técnicas, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil, y/o (...) "

Posición del OSIPTEL	Se mantiene la propuesta, con mejoras en la redacción.				
Versión final Artículo Tercero	Artículo Tercero.- Modificar el inciso (vi) de la infracción tipificada en el numeral 2 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; con el siguiente texto: <table> <tr> <th></th><th>INFRACCIÓN</th></tr> <tr> <td>2</td><td>"(...) (vi) sobre la existencia de facilidades técnicas, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil, y/o (...) "</td></tr> </table>		INFRACCIÓN	2	"(...) (vi) sobre la existencia de facilidades técnicas, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil, y/o (...) "
	INFRACCIÓN				
2	"(...) (vi) sobre la existencia de facilidades técnicas, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil, y/o (...) "				

Artículo Cuarto.- Sustituir las infracciones y respectiva sanción, de los numerales 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 19, 26, 30, 31, 32, 33 y 37 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; con los siguientes textos:

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
3	El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
4	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, sin haber dejado constancia expresa en la solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen facilidades técnicas; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
5	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que no determine la existencia o no de facilidades técnicas dentro de: (a) cinco (5) días hábiles siguientes, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas, o (b) quince (15) días hábiles siguientes, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).	LEVE
6	El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar al abonado, en el momento que sea requerida, la siguiente información: (i) el procedimiento de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho	LEVE



	desbloqueo, y/o (ii) las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o (iii) el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, y/o (iv) en caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, una vez que se ejecute la portabilidad numérica, y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).	
7	El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado: (i) una copia de la solicitud de portabilidad presentada en forma presencial, o (ii) el código correlativo por el que consta la solicitud de portabilidad presentada por medio telefónico; incurrirá en infracción leve (Artículo 8).	LEVE
11	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, cuando dicha solicitud sea presentada en forma presencial, a excepción de los Clientes Especiales; incurrirá en infracción grave (Artículo 12).	GRAVE
12	El Concesionario Cedente que solicite al Concesionario Receptor la suspensión del servicio sin cumplir con alguna regla prevista en el segundo párrafo del artículo 13; incurrirá en infracción leve (Artículo 13).	LEVE
13	El Concesionario Receptor que no cumpla con realizar la suspensión solicitada en el quinto día hábil de recibida la petición del Concesionario Cedente, incurrirá en infracción leve (numeral (iv) del Artículo 13).	LEVE
19	El Concesionario Receptor que no cumpla con recibir la solicitud de portabilidad como mínimo: (i) 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, y (ii) en caso el Concesionario Receptor haya implementado mecanismos de contratación por teléfono, por este medio en el mismo horario que el Concesionario Fijo o Móvil emplea para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica, según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso; incurrirá en infracción leve (Artículo 21).	LEVE
26	El Concesionario Receptor que no cumpla con poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación; incurrirá en infracción leve (Artículo 23).	LEVE
30	El Concesionario Receptor que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la deshabilitación del 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; dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo; incurrirá en infracción leve (Artículo 30).	LEVE
31	El Concesionario Cedente que no cumpla con poner en conocimiento del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado, y según le ha sido comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, la fecha y hora a partir de la cual el abonado podrá hacer uso de su servicio; incurrirá en infracción leve (Artículo 30).	LEVE
32	El Concesionario Receptor que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo consentido, firme o que	GRAVE



	causa estado, en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; incurrirá en infracción grave (Artículo 30).	
33	El Concesionario Cedente que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, incurrirá en infracción grave (Artículo 30).	GRAVE
37	El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con brindar información sobre la portabilidad numérica a través de: (i) la página web, (ii) las redes sociales, (iii) los servicios de información y asistencia, (iv) las oficinas o centros de atención y puntos de venta, (v) mensajes cortos de texto, (vi) los recibos telefónicos, o (vii) locuciones, según lo dispuesto para cada uno de dichos medios por el presente reglamento; incurrirá en infracción leve (Artículo 48).	LEVE
Comentarios recibidos	AMÉRICA MÓVIL	Numeral 3 y 4: Respecto a lo anterior, muy cordialmente le expresamos la necesidad de que en la norma que finalmente se apruebe se introduzca una reformulación de las consecuencias jurídicas de los hechos calificados como infracciones, en tanto que los dos (2) supuestos bajo análisis que anteriormente eran considerados como infracciones leves, ahora serán considerados como infracciones graves. Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, la calificación de nuevas conductas como infracciones grave requiere de un muy cuidadoso análisis y ponderación, en tanto que de no ser así, podría generar no sólo incertidumbre en los agentes del mercado --<i>al incrementarse sustancialmente el monto de las multas</i>-- afectando no solo el desarrollo que se ha venido experimentando el mercado sino en especial, la portabilidad numérica en el país. Respetuosamente le expresamos que a nuestro entender, el Proyecto no se encuentra ponderando adecuadamente las conductas con las consecuencias jurídicas que implican su incumplimiento, lo cual distorsiona el panorama actual y genera incertidumbre respecto a las inversiones a largo plazo. Asimismo, debe tomarse en cuenta que la cantidad de infracciones y sanciones registradas por las empresas operadoras son tomadas en consideración al momento de evaluar la renovación de los plazos de los contratos de concesión suscritos con el Estado, por lo que se trata de un aspecto muy delicado que no debe soslayarse en modo alguno. Adicionalmente, consideramos necesario trasladar al regulador nuestra plena disposición a efectos de que cualquier acto que pueda generar un incumplimiento de la normativa vigente, no sea objeto del inicio de diversos procedimientos sancionadores sino más bien se priorice una coordinación directa con las empresas operadoras que permita mejorar los distintos procesos en beneficio de los usuarios y el mercado en general.



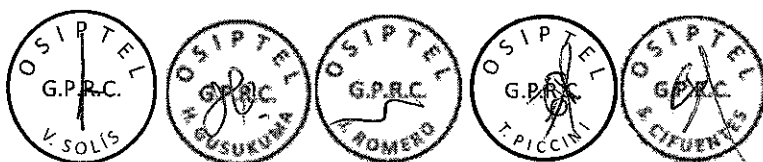
		En razón a ello, es sumamente importante que se restrinja y pondere objetivamente aquellos casos en los cuales se tipifique una infracción como infracción grave, teniendo además presente que la actuación del regulador debe regirse dentro los parámetros más elementales de proporcionalidad y razonabilidad así como los derechos de los administrados. De lo anterior, se evidencia la necesidad de reformular los numerales bajo análisis, a fin de que el uso de la facultad punitiva del Estado sea ejercida de manera excepcional y siempre guardando directa proporción entre el bien jurídico a ser tutelado y la calificación de la infracción. Por tal motivo, solicitamos muy respetuosamente a vuestro Despacho, se sirva re-evaluar los supuestos de hecho punibles así como las consecuencias jurídicas que las mismas a fin de que sean eliminadas o en su defecto, sigan siendo consideradas como infracciones leves, en tanto que de no ser así, se estaría consagrando una peligrosa tendencia de criminalizar casi todas las conductas de un mercado en abierta competencia como el de la telefonía móvil, así como en el mercado de telefonía fija en el cual entendemos que el estado busca promover la competencia, lo cual resulta contraproducente no sólo por la consecuencia inmediata de cualquier aislada y eventual situación que pudiera presentarse y que podría ser considerada como un incumplimiento. Numeral 5: Al respecto, cordialmente le manifestamos que de conformidad a lo establecido en el artículo 6° de proyecto, los supuestos señalados en el numeral bajo análisis ya no se presentarían en tanto que dicho artículo permite efectivamente la tramitación de una solicitud de portabilidad antes de determinar la existencia de facilidades técnicas para el caso del servicio de telefonía fija, por lo que consideramos innecesario que se mantenga una sanción sobre este aspecto en el numeral bajo análisis.
Comentarios recibidos	TELEFÓNICA	El Regulador ha dado muestra importantes de cómo se puede perfeccionar el régimen sancionador en el Reglamento de Calidad aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTel, el cual no sólo ha cumplido con describir taxativamente las conductas infractoras sino que ha buscado recoger políticas de prevención y de representatividad estadística a través del manejo de indicadores. En ese sentido, como primer comentario sugerimos evaluar las buenas prácticas adoptadas en otros reglamentos y adoptarlas en la presente norma. Para ello, solicitamos respetuosamente realizar un ajuste integral del régimen sancionador del Reglamento de Portabilidad basándolo principalmente en 2 pilares:



		(i) Realizar una adecuada tipificación, expresando de manera clara y concreta cuál es la conducta que es considerada una infracción administrativa. El mecanismo de tipificación que se aplica en el Reglamento de Portabilidad no cumple con el principio de tipicidad, al utilizar cláusulas sancionadoras abiertas y generales. Al respecto, la aplicación del derecho administrativo sancionador configura el ejercicio de la potestad sancionadora más intensa otorgada a la Administración Pública para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados. En dicho sentido, debido a sus características particulares, la autoridad debe observar un estricto cumplimiento de los principios que rigen el ejercicio de tal potestad. Para tal efecto, son de particular importancia los principios de la potestad sancionadora recogidos en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que son de observancia obligatoria para las autoridades administrativas. Ahora bien, uno de los principios más importantes del procedimiento administrativo sancionador es el Principio de Tipicidad, el cual resulta indispensable para la calificación de infracciones y la aplicación de sanciones. Dicho principio establece la obligación de la administración, al tipificar infracciones, de realizar una descripción expresa, detallada y clara de la conducta infractora y la indicación de la sanción específica para dicha infracción. Este principio, por demás, ha sido así reconocido a nivel constitucional tanto en la Constitución cuando se refiere al poder punitivo del Estado, como en las cuantiosas sentencias emitidas por el Tribunal Constitucional que precisan su aplicación en sede administrativa. En ese sentido, corresponde a la autoridad administrativa elegir por especialidad el tipo preciso que corresponde a la conducta presuntamente infractora, en armonía con la garantía constitucional y legal de tipicidad que debe guiar todo procedimiento sancionador. La actual propuesta, sin embargo, más allá de contener un listado de conductas consideradas como infracciones, mantiene disposiciones generales por remisión que no brindan predictibilidad a las empresas supervisadas, imposibilitadas de poder adecuar su actuación al ordenamiento. Este recuento de artículos presentes en la propuesta normativa y que presumiblemente serán materia de
--	--	---



		infracción (leve, grave, muy grave) vulneran el principio de tipicidad y consideramos que requieren una corrección. El Reglamento de Portabilidad debe adecuarse a los principios que deben regir la actuación sancionadora del Estado, sin los cuales se genera una situación de indefensión al administrado. Por ello urge su revisión y modificación. (ii) Dejar de lado la sanción por hechos puntuales y basar el régimen sancionador en la tipificación de conductas con relevancia estadística, observándose el test de proporcionalidad reconocido por el Tribunal Constitucional. Las empresas operadoras realizan cientos de miles de atenciones vía telefónica, presencial, web de sus usuarios, etc. Sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa pueda incurrir en una infracción grave, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual, en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0. Esto sin duda es un claro ejemplo de cómo un régimen sancionador puede construirse sin criterios estadísticos y sin considerar un hecho reconocido a nivel científico, que es la existencia de un margen de error, en todo proceso, sistema y actividad humana. Tampoco pareciera que en la elaboración del régimen sancionador se ha adoptado criterios respecto de qué conductas merecen ser motivo de infracción considerando la relevancia del bien jurídico afectado. En efecto, se sanciona el incumplimiento de todos los artículos, sin que exista un análisis de la relevancia de las conductas involucradas, de hecho en un mismo artículo pueden existir múltiples conductas y todas son calificadas con la misma relevancia. Esto difiere con el tratamiento que realizan otros reguladores en los que las infracciones graves son impuestas para casos con un nivel de relevancia mucho mayor, como por ejemplo: - OSINERGMIN: Por infracción a la conservación del medio ambiente al momento de ejecutar obras en el sector eléctrico. (Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD). - SUNASS: Incumplir la normativa vigente Respecto del mantenimiento, limpieza y desinfección de reservorios y cisternas de agua potable. (Resolución de Consejo Directivo N° 016-2011-SUNASS-CD). - OSITRAN: La empresa que incumpla las decisiones de OSITRAN que tengan por objeto realizar las acciones necesarias para evitar que se ponga en riesgo menor la seguridad o integridad de las personas o instalaciones.
--	--	---



	En efecto, mientras para SUNASS, OSITRAN y OSINERGMIN las infracciones graves se reservan a la protección bienes jurídicos como medio ambiente, seguridad, salud, para el proyecto se pretende imponer una infracción grave cuando por ejemplo la empresa no realiza el corte por robo de manera inmediata, cuando la demora puede deberse a los propios sistemas en los que es usual que existan retrasos en determinadas transacciones puntuales y que este hecho afecta a la empresa dado que el consumo realizado no va a poder cobrárselo a usuarios sino lo va a tener que asumir. Creemos por tanto imprescindible revisar la tipificación bajo criterios de razonabilidad, proporcionalidad y relevancia estadística. Al respecto, es preciso resaltar que 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: <i>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.</i> <i>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 subprincipios: 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).</i> <i>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 actuación de los poderes públicos, sobre todo cuando ésta afecta el ejercicio de los derechos fundamentales. Para que la aplicación del</i>
--	---



	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 objetivo 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-AI/TC (acumulados)) Respetuosamente consideramos que debe realizarse una revisión exhaustiva de todos los tipos recogidos, dejando sólo aquellos de relevancia considerando el bien jurídico protegido. Del mismo modo, sugerimos evaluar fórmulas de tipificación como las recogidas en el Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que plantean 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 o trabajar en base a indicadores. Ello debe ir acompañado de la aceptación de un margen de error aceptable, a efectos de que se sancione aquellas conductas que se consideran tiene relevancia estadística.
Posición del OSIPTEL	En relación a los comentarios de la empresa América Móvil, respecto de la modificación de la sanción de los numerales 3 y 4 del Cuadro de Infracciones y Sanciones, que ha pasado de leve a grave; se debe señalar que ello obedece a que el contenido de la infracción respectiva también es distinto, de manera concordante con las obligaciones que establece la modificación normativa. Asimismo, respecto al comentario relativo a que el Proyecto no pondera adecuadamente las conductas con las consecuencias jurídicas que implican su incumplimiento; se debe señalar que la gravedad con la que se ha calificado los incumplimientos a la presente modificatoria normativa, es consistente con los principios de proporcionalidad y razonabilidad. En efecto, 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 la promoción de la competencia.



Debe tenerse presente que en la aplicación del vigente Reglamento de Portabilidad, se han observado conductas lesivas a los derechos de los usuarios, tanto por parte de los Concesionarios Receptores como Cedentes, que deben ser corregidas y sancionadas en proporción al perjuicio que se causa no solo a los usuarios directamente afectados, sino también al daño significativo que se puede ocasionar al proceso competitivo si como resultado de las conductas en cuestión, el mercado pierde confianza en la portabilidad numérica como mecanismo que impulsa a mejorar la provisión y uso del servicio, a través de la posibilidad del abonado de cambiar de operador.

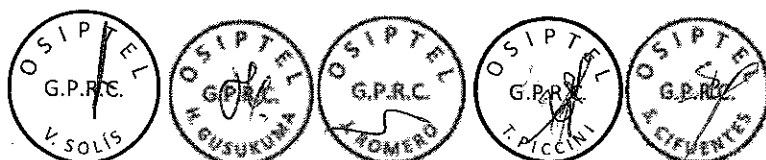
Asimismo, cabe indicar que las conductas infractoras que tienen impacto directo en la continuidad del servicio público de telecomunicaciones involucrado en la portabilidad, han sido vinculadas a sanciones en graves, considerando que los montos de las multas por este tipo de sanciones (superiores a las leves) se constituyen para los operadores en un mayor desincentivo para incurrir en dichas conductas. Se debe recordar que la afectación a la continuidad, en un entorno de portabilidad, genera costos injustificados a los usuarios que pueden traducirse en un rechazo a dicho mecanismo; por ello, siendo la continuidad del servicio un atributo de suma importancia para garantizar el funcionamiento de la portabilidad numérica, debe ser resguardado con los desincentivos respectivos a las conductas que puedan afectarla.

Ahora bien, atendiendo a los comentarios de los interesados, se ha reexaminado el régimen sancionador, evaluándolo bajo los criterios antes señalados. El resultado del análisis, ha concluido en las disposiciones del régimen sancionador que se sustituyen o incorporan al Reglamento de Portabilidad a través de la presente modificatoria.

Por otra parte, en relación al comentario de América Móvil sobre el numeral 5 del cuadro de infracciones y sanciones, se debe señalar que si bien la modificatoria del artículo 6 del Reglamento permitirá -para el servicio telefónico fijo- la recepción de una solicitud de portabilidad antes de determinar la existencia de facilidades técnicas, también obliga al Concesionario Receptor a realizar la verificación respectiva en los plazos establecidos. Solo una vez que se haya determinado la existencia de facilidades técnicas, la solicitud será tramitada e ingresada en los sistemas del ABDGP.

En ese sentido, se debe aclarar el entendimiento de América Móvil por el cual será posible "tramitar una solicitud de portabilidad antes de determinar la existencia de facilidades técnicas para el caso del servicio de telefonía fija", por cuanto ello no se deriva de la modificatoria normativa. En ésta, se permite la "recepción" de una solicitud antes de determinar las facilidades técnicas; sin embargo, la "tramitación e ingreso en el Registro" siempre estará sujeta a que efectivamente existan dichas facilidades.

Cabe precisar que la sanción recaerá en caso que transcurran los plazos previstos para realizar la verificación en cuestión, sin que el Concesionario Receptor haya determinado la existencia o no de facilidades técnicas. Con esta medida, se trata de evitar que se deje al abonado que presentó su solicitud de portabilidad en una situación de incertidumbre extensa o indefinida respecto del resultado de su solicitud. Se debe considerar que de producirse una situación de incertidumbre como la señalada, y ante la falta de información



	relevante para poder tomar posteriores decisiones de consumo, los abonados podrían considerar que la portabilidad no funciona adecuadamente y descartarla para sus futuras decisiones, lo cual impactaría negativamente en la dinámica competitiva. Por consiguiente, no es posible acoger la solicitud de América Móvil relativa a retirar la infracción y sanción recogidas en el numeral 5 del Cuadro de Infracciones y Sanciones. De otro lado, en relación a los comentarios de Telefónica del Perú sobre posibles errores de tipificación en el Régimen Sancionador, se observa que los mismos comentarios han sido alcanzados al comentar una propuesta normativa del OSIPTEL que emplea una técnica de tipificación distinta (Condiciones de Uso) a la empleada en el Reglamento de Portabilidad. En efecto, en las páginas 176-180 de la Matriz de Comentarios de la norma aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL, que modifica las Condiciones de Uso, se aprecia comentarios casi idénticos a los que plantea a la presente norma. A modo de ejemplo, se señala que el proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad, pretendería <i>“imponer una infracción grave cuando por ejemplo la empresa no realiza el corte por robo de manera inmediata”</i>, siendo ésta una materia ajena al objeto del Reglamento de Portabilidad y al Proyecto. En ese sentido, dado que los comentarios generales al Régimen Sancionador alcanzados por Telefónica del Perú, no corresponden al proyecto normativo bajo análisis, no corresponde realizar una evaluación que implique un mayor detalle. En cualquier caso, se debe señalar que las infracciones que establece el OSIPTEL, incluidas las de la presente norma, cumplen con predeterminar de forma clara y precisa las obligaciones a las cuales se encuentran sujetas las empresas operadoras, así como la consecuencia jurídica –incluyendo su nivel de gravedad- que corresponderá afrontar al infractor ante su incumplimiento, siendo ciertamente estas consecuencias razonables y proporcionales a los relevantes fines públicos que se tutelan (p.ej. proteger el proceso competitivo, garantizar información a los usuarios, proteger los intereses económicos legítimos de los usuarios, etc.). Finalmente, es preciso señalar que las infracciones y sanciones vinculadas al incumplimiento del artículo 13 del Reglamento, están siendo consideradas al replantear la propuesta de modificación de dicho artículo, según lo señalado en párrafos precedentes al contestar los comentarios al mismo.						
Versión final Artículo Cuarto	Artículo Cuarto.- Modificar las infracciones y respectiva sanción, de los numerales 3, 4, 5, 6, 7, 11, 19, 26, 30, 31, 32, 33 y 37 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, con los siguientes textos: <table><tr><th></th><th>INFRACCIÓN</th><th>SANCIÓN</th></tr><tr><td>3</td><td><i>El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).</i></td><td>GRAVE</td></tr></table>		INFRACCIÓN	SANCIÓN	3	<i>El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).</i>	GRAVE
	INFRACCIÓN	SANCIÓN					
3	<i>El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).</i>	GRAVE					



	4	El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
	5	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que no determine la existencia o no de facilidades técnicas dentro de: (a) cinco (5) días hábiles siguientes, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas, o (b) quince (15) días hábiles siguientes, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).	LEVE
	6	El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar al abonado que lo solicite la siguiente información: (i) el procedimiento de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho desbloqueo, y/o (ii) las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o (iii) el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, y/o (iv) en caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, una vez que se ejecute la portabilidad numérica, y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).	LEVE
	7	El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado: (i) una copia de la solicitud de portabilidad presentada en forma presencial, o (ii) el número de solicitud por el que consta la solicitud de portabilidad presentada por medio telefónico; incurrirá en infracción leve (Artículo 8).	LEVE
	11	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, cuando dicha solicitud sea presentada en forma presencial, a excepción de los Clientes Especiales; incurrirá en infracción grave (Artículo 12).	GRAVE
	19	El Concesionario Receptor que no cumpla con recibir la solicitud de portabilidad como mínimo: (i) en forma presencial, 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, y (ii) por teléfono,	LEVE



	siempre que esta modalidad se encuentre permitida por la presente norma para la solicitud respectiva, en el mismo horario que el Concesionario Fijo o Móvil emplea para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica, según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso; incurrirá en infracción leve (Artículo 21).	
26	El Concesionario Receptor que no cumpla con poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación; incurrirá en infracción leve (Artículo 23)	LEVE
30	El Concesionario Receptor que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la deshabilitación del 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; dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo; incurrirá en infracción leve (Artículo 30).	LEVE
31	El Concesionario Cedente que no cumpla con poner en conocimiento del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado, y según le ha sido comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, la fecha y hora a partir de la cual el abonado podrá hacer uso de su servicio; incurrirá en infracción leve (Artículo 30).	LEVE
32	El Concesionario Receptor que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo consentido, firme o que causa estado, en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; incurrirá en infracción grave (Artículo 30).	GRAVE
33	El Concesionario Cedente que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas; incurrirá en infracción grave (Artículo 30).	GRAVE
37	El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con brindar información sobre la portabilidad numérica a través de: (i) la página web, (ii) las redes sociales, (iii) los servicios de información y asistencia, (iv) las oficinas o centros de atención y puntos de venta, (v) mensajes cortos de texto, (vi) los recibos telefónicos,	LEVE



	o (vii) locuciones, según lo dispuesto para cada uno de dichos medios por el presente reglamento, incurrirá en infracción leve (Artículo 48).	
--	---	--

Artículo Quinto.- 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:

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
41	El Concesionario Receptor que realice a portabilidad numérica de un número telefónico del servicio de telefonía fija hacia el servicio público móvil, o viceversa; incurrirá en infracción grave (Artículo 3).	GRAVE
42	El Concesionario Receptor que tramite e ingrese en el Registro de Solicitud de Portabilidad, una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
43	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, y que luego de realizar la verificación y concluir que sí existen facilidades técnicas, no cumpla con tramitar e ingresar la solicitud recibida en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
44	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que no cumpla con entregar una comunicación escrita al domicilio señalado por el abonado, en la que informe a éste sobre la inexistencia de facilidades técnicas, dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).	LEVE
45	El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar abonado la información a la que se encuentra obligado, como mínimo, a través de los canales de atención telefónicos y presenciales, a elección del abonado; o que no cumpla con entregarla de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que éste sea un Cliente Especial, en cuyo caso si no entrega la información como máximo hasta el día hábil siguiente de la solicitud; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).	LEVE
46	El Concesionario Cedente que no cumpla con entregar gratuitamente al abonado, mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado, la información sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; o que no cumpla con conservar una constancia de dicha entrega; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).	LEVE
47	El Concesionario Cedente Fijo que preste servicios empaquetados y que en caso de la baja del servicio de telefonía fija por portación del número, incumpla con prestar los otros servicios de manera continua e interrumpida cuando el abonado ha decidido mantenerlos, incurrirá en infracción grave (Artículo 11).	GRAVE



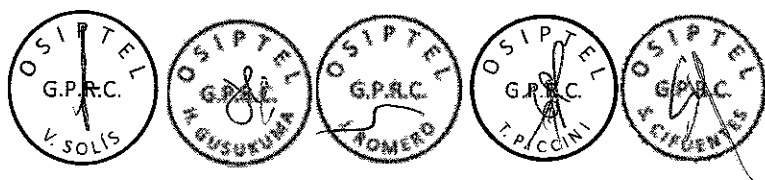
48	En el caso del servicio móvil, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, cuando la solicitud sea presentada por medio telefónico u otro medio no presencial que apruebe el OSIPTEL, a excepción de los Clientes Especiales; incurrirá en infracción grave (Artículo 12).	GRAVE
49	El Concesionario Receptor que registre indebidamente una consulta previa en el Registro de Solicitud de Portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).	LEVE
50	El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).	LEVE
51	El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber suscrito previamente el respectivo contrato de abonado; incurrirá en infracción grave (Artículo 21).	GRAVE
52	En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor que comunique al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red, sin haber realizado la instalación del servicio; incurrirá en infracción grave (Artículo 23).	GRAVE
53	El Concesionario Receptor o el Concesionario Cedente, según corresponda, que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red el número telefónico portado, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad; incurrirá en infracción leve (Artículo 23).	LEVE
54	El Concesionario Cedente que no cumpla con deshabilitar en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, incluyendo la ejecución de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado desde y hacia la red del Concesionario Cedente; incurrirá en infracción grave (Artículo 23-A).	GRAVE
55	El Concesionario Móvil o el Concesionario Fijo que no cumpla con implementar un Registro de Incidencias o Dificultades para la Portabilidad Numérica, cifrándose a los formatos que se establecen en el Anexo N° 3 del reglamento; o que no cumpla con mantenerlo actualizado de forma inmediata y permanente; incurrirá en infracción grave (Artículo 27-A).	GRAVE
56	El concesionario de servicios públicos de telecomunicaciones que brinda servicio de transporte conmutado local y/o de larga distancia, que no cumpla con realizar todas las actividades que resulten necesarias a efectos de asegurar el correcto encaminamiento hacia o desde los números portados; incurrirá en infracción grave (Artículo 38-A).	GRAVE
Posición del OSIPTEL		Se ha concordado los textos de las obligaciones que se establecen en la versión final de la norma modificatoria, con sus correlativas infracciones y sanciones.
Versión final Artículo Quinto	INFRACCIÓN	
	41	El Concesionario Receptor que realice a portabilidad numérica de un número telefónico del servicio de telefonía fija hacia el servicio público móvil, o viceversa, incurrirá en infracción grave (Artículo 3).
	42	El Concesionario Receptor que tramite e ingrese en el Registro de Solicitud de
		SANCIÓN
		GRAVE
		GRAVE



		Portabilidad, una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	
	43	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, y que luego de realizar la verificación y concluir que sí existen facilidades técnicas, no cumpla con tramitar e ingresar la solicitud recibida en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).	GRAVE
	44	El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación, no cumpla con comunicar al abonado y registrar la comunicación en la que le informe sobre la inexistencia de facilidades técnicas; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).	LEVE
	45	El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar abonado la información a la que se encuentra obligado en virtud del artículo 7, a través del medio elegido por el abonado (canal de atención telefónico o presencial, o a través de correo electrónico); o que no cumpla con entregarla de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que se trate de servicios empaquetados o de un Cliente Especial, en cuyo caso si no entrega la información como máximo hasta el día hábil siguiente de la solicitud; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).	LEVE
	46	El Concesionario Cedente que no cumpla con entregar gratuitamente al abonado, mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado, la información completa sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; o que no cumpla con conservar una constancia de dicha entrega por el medio elegido por el abonado (documento físico o electrónico); incurrirá en	LEVE



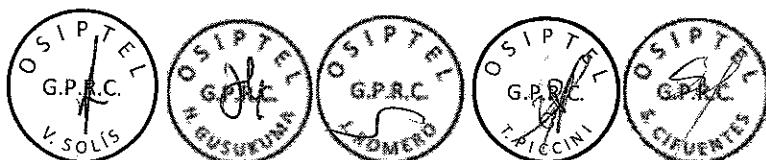
		infracción leve (Artículo 7).	
47	El Concesionario Cedente Fijo que preste servicios empaquetados y que en caso de la baja del servicio de telefonía fija por portación del número, incumpla con prestar los otros servicios de manera continua e interrumpida cuando el abonado ha decidido mantenerlos, incurrirá en infracción grave (Artículo 11).	GRAVE	
48	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 o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, cuando la solicitud sea presentada por medio telefónico u otro medio no presencial que apruebe el OSIPTEL, a excepción de los Clientes Especiales, incurrirá en infracción grave (Artículo 12).	GRAVE	
49	El Concesionario Receptor que registre indebidamente una consulta previa en el Registro de Solicitud de Portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).	LEVE	
50	El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).	LEVE	
51	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, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).	LEVE	
52	El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber suscrito previamente el respectivo contrato de abonado, incurrirá en infracción grave (Artículo 21).	GRAVE	
53	En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor que comunique al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red, sin haber realizado la instalación del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 23).	GRAVE	
54	El Concesionario Receptor o el Concesionario Cedente, según corresponda, que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red el número telefónico portado, como máximo a las	LEVE	



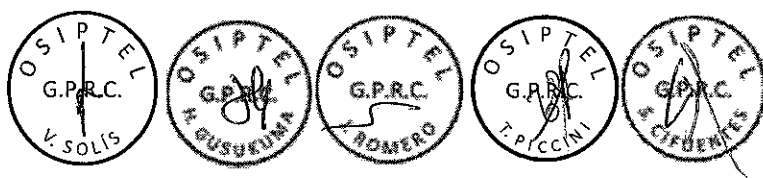
		08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 23-A).	
	55	El Concesionario Cedente que no cumpla con deshabilitar en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, incluyendo la ejecución de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado desde y hacia la red del Concesionario Cedente; incurrirá en infracción grave (Artículo 23-A).	GRAVE
	56	El Concesionario Móvil o el Concesionario Fijo que no cumpla con implementar un Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica, ciñéndose a los formatos que se establecen en el Anexo 3; o que no cumpla con mantenerlo actualizado de forma inmediata y permanente; incurrirá en infracción grave (Artículo 27-A).	GRAVE
	57	El concesionario de servicios públicos de telecomunicaciones que brinda servicio de transporte conmutado local y/o de larga distancia, que no cumpla con realizar todas las actividades que resulten necesarias a efectos de asegurar el correcto encaminamiento hacia o desde los números portados; incurrirá en infracción grave (Artículo 38-A).	GRAVE

Comentarios Generales

ENTEL	<u>Carta CGR-1148/15 recibida el 24 de julio de 2015.</u>
	- 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 (<i>switching costs</i>). - 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. - 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: El lanzamiento de ofertas con llamadas todo destino, navegación de Internet y ventas de equipos a precios promocionales, han caracterizado la competencia incentivada por la portabilidad.



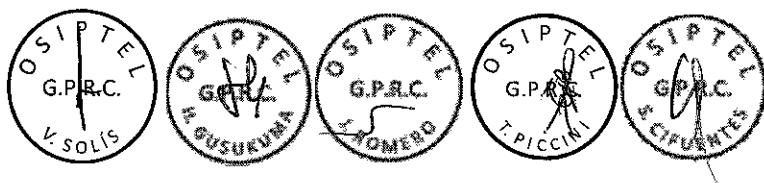
	• La competencia entre empresas promovida por la portabilidad generó la migración masiva de usuarios entre las redes móviles. En tan solo doce meses desde que se aprobó el Reglamento, la cantidad de usuarios que portó su número a otro operador, superó el medio millón, cifra record en comparación con las portabilidades producidas antes del Reglamento. • Habiendo transcurrido un año desde que rige este Reglamento, corresponde promover modificaciones al mismo que permitan continuar mejorando el proceso de portabilidad aplicable y resolver las trabas que se han ido identificando en la casuística recogida. • 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 este proceso y eliminar las barreras de cambio que actualmente se vienen presentando en el mercado, tales como la entrega tardía de las penalidades a los usuarios por resolver sus contratos de equipos. • Sin embargo, solicitamos la incorporación de iniciativas adicionales no recogidas en el Proyecto, tales como: (i) La fijación de un plazo mínimo para la primera portación de un número telefónico o en su defecto, entregar información referente a la antigüedad del cliente con el operador cedente; y (ii) La eliminación del proceso de suspensión del servicio en el concesionario receptor por deuda con el concesionario cedente. • Estas iniciativas son indispensables, primero para evitar las conductas fraudulentas contra el régimen de la portabilidad que se han dado en el proceso cuando un usuario contrata su primera línea telefónica e inmediatamente se porta al operador receptor sin atribuirle ningún valor al número, siendo su único interés acceder a la oferta del concesionario receptor. • Tales conductas generan desincentivos a los operadores para continuar ofreciendo promociones y ofertas agresivas como las existentes hoy en día en el mercado, llevándolos a restringirlas para cuidarse de esta práctica, todo lo que repercute un costo al sistema y particularmente al usuario que viene contratando legítimamente la oferta, quien ahora podría dejar de tenerlas disponibles. • En segundo lugar, el proceso de suspensión del servicio en el concesionario receptor por deuda con el concesionario cedente ha sido una barrera a la portabilidad. Ha perjudicado indebidamente al usuario que se portó hacia el receptor, ha trasladado un costo de morosidad atribuible al cedente al operador receptor y no se encuentra acorde con la tendencia internacional. • En este sentido, a continuación encontrarán nuestros comentarios puntuales a las iniciativas desarrolladas en el Proyecto, así como las propuestas adicionales de cambio antes descritas, cuya incorporación en el Reglamento resulta trascendental para continuar mejorando el proceso
--	--



	de portabilidad y el dinamismo en el mercado de los servicios públicos móviles. Consideramos que se debe incorporar una causal de reclamo en caso que el operador cedente no le entregue de manera inmediata al cliente toda la información relativa al importe que debe pagar en caso el cliente decida resolver anticipadamente el contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal para portar su número. También se debe incorporar una causal de reclamo en caso el concesionario cedente no le entregue al usuario esta información a través de los mecanismos regulados en el Reglamento. A continuación encontrarán un texto que recoge la presente propuesta: <i>"El abonado podrá cuestionar, vía proceso de reclamo, la falta de entrega de la información solicitada de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento. También podrá cuestionar en caso que el Concesionario Cedente no le entregue dicha información a través de los mecanismos contemplados en el artículo 7 del Reglamento. El plazo para resolver este reclamo es de dos (02) días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, y los recursos serán resueltos en quince (15) días hábiles".</i> En caso OSIPTEL no acoja la propuesta de Entel de eliminar la posibilidad de suspender el servicio del usuario que hubiera portado su número en caso de deudas pendientes con el concesionario cedente, solicitamos que se incorpore en el régimen sancionador en calidad de infracción grave la entrega de información inexacta por parte del concesionario cedente al concesionario receptor, respecto de la deuda por la cual solicita la suspensión del servicio del abonado portado. Esta es la infracción tipificada por suspender indebidamente el servicio del abonado, por lo cual en este supuesto correspondería aplicar la misma infracción.
Posición del OSIPTEL	Respecto a la fijación de un plazo mínimo para la primera portación de un número telefónico o en su defecto, entregar información referente a la antigüedad del cliente con el operador cedente, así como la eliminación del proceso de suspensión del servicio en el concesionario receptor por deuda con el concesionario cedente, nos remitimos al análisis realizado en los artículos correspondientes y a las respectivas propuestas finales. En relación a la propuesta de Entel Perú de incorporar una causal de reclamo en caso el concesionario cedente no entregue al usuario información relativa al importe que debe pagar en caso el cliente decida resolver anticipadamente el contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal para portar su número; se debe señalar que la sugerencia resulta pertinente, en tanto brindará al abonado una herramienta para poder exigir directamente al Concesionario Cedente que cumpla con las obligaciones que le impone el reglamento, en un caso concreto en el cual el abonado tiene interés inmediato y en el que se encuentra urgido de contar con información completa para adoptar una decisión de consumo (cambiar o no de proveedor del servicio público móvil). Cabe señalar que son derechos esenciales de los consumidores, reconocidos en el artículo 1, numeral 1.1, literales b y g del Código de Protección y Defensa



	del Consumidor, el derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como el derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, para la atención de sus reclamos ante las autoridades competentes. Es preciso mencionar que la posibilidad que el usuario presente un reclamo, puede también generar incentivos al Concesionario Cedente para atender oportunamente el requerimiento de información del abonado, y además hacerlo por la vía requerida por éste; a fin de evitar ingresar a un procedimiento que debe cumplir requisitos estrictos de registro y tramitación, sujetos a supervisión y fiscalización del OSIPTEL. Ahora bien, a efectos de brindar un tratamiento procedimental uniforme con otras materias reclamables que guardan cierta semejanza y que se encuentran definidas en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL; se considera pertinente asimilar el procedimiento de reclamo de la materia bajo análisis, al procedimiento para reclamar la falta de entrega de recibo, cuyos plazos de resolución son en primera instancia tres (03) días hábiles, y en apelación quince (15) días hábiles. En ese sentido, se considera necesario incluir una frase final (en texto subrayado), en el último párrafo del artículo 7 de la modificatoria del Reglamento de Portabilidad: <i>“(...) La información sobre condiciones económicas referida en los numerales ii) y iii) antes señalados, según corresponda, deberá ser entregada adicionalmente por el Concesionario Cedente al abonado de forma gratuita mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado; debiendo en cualquier caso el Concesionario Cedente conservar una constancia de dicha entrega. Esta información deberá incluir el modo en que se han calculado las condiciones económicas a ser aplicadas y/o el importe a ser pagado. Ante la falta de entrega total o parcial de la referida información, el abonado podrá presentar un reclamo que se tramitará bajo las reglas del procedimiento de reclamos por falta de entrega de recibo, según lo establecido para tal efecto por la Norma de Atención de Reclamos.”</i> Finalmente, respecto de la propuesta de Entel de incorporar en el régimen sancionador (infracción grave) el entregar información inexacta por parte del Concesionario Cedente al Concesionario Receptor, respecto de la deuda por la cual solicita la suspensión del servicio del abonado portado; es preciso mencionar que este tema está siendo considerado en el análisis para reformular la propuesta de modificación del artículo 13, según se ha señalado en líneas precedentes. En ese sentido, el régimen sancionador vinculado al referido artículo, viene siendo también materia de reevaluación.
TELEFÓNICA	<u>Carta TP-AG-GER-1493-2015 recibida el 24 de julio de 2015.</u> De manera general quisiéramos trasladar nuestra preocupación pues el proyecto no reviste un análisis de proporcionalidad y razonabilidad, no habiéndose incorporado al mismo el análisis costo-beneficio que debería



	observarse en todo proceso regulatorio por parte de la administración pública, más aun considerando que el referido Reglamento ha sido recientemente aprobado, no existe en la exposición de motivos un balance de la aplicación del mismo ni de sus modificaciones, situación que afecta de manera importante la predictibilidad que requiere el sector para el desarrollo de sus actividades Si bien compartimos la idea, en general, del Reglamento de Portabilidad en el sentido fomentar la competencia entre los operadores, el Osiptel no puede desconocer que los cambios propuestos para implementación representan no sólo una inversión de dinero muy alta, sino fundamentalmente una serie de modificaciones tanto técnicas como operativas al interior de la empresa con notable impacto en los procesos y procedimientos internos. Asimismo, considerando que la empresa aún se encuentra implementando los grandes cambios propuestos por el Osiptel a través de la dación de un nuevo Reglamento de Reclamos, la modificación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica y la modificación sustancial de las Condiciones de Uso, consideramos necesario e indispensable que el regulador —dentro del marco de la razonabilidad que debe imperar en la regulación— tome en cuenta que, como producto de cambios tan dramáticos como los que se van a experimentar en el mercado de telecomunicaciones, considere un espacio de tiempo razonable para pronunciarse sobre esta norma a fin de que pueda ser viable su implementación y no se desnaturalice el ejercicio del derecho del usuario a la portabilidad numérica. Ahora bien, respecto a los cambios propuestos, creemos que existen una serie de factores que deben necesariamente tomarse en consideración al momento de afinar la propuesta normativa, cuya inobservancia no sólo puede determinar una pérdida de confianza por parte de los clientes a este proceso, sino que pueden provocar una un impacto negativo en el mercado de telefonía móvil. <u>Reducir la posibilidad de utilización fraudulenta del proceso.</u> En primer lugar, consideramos que siguen existiendo una serie de vacíos en el proyecto normativo que pueden derivar en la utilización del proceso para la generación de fraude. Esto puede darse particularmente por: (i) la posibilidad de que los clientes usen el mecanismo de portabilidad para dejar deudas impagas en las operadoras móviles; considerando la restricción de la suspensión del servicios sólo a los 3 meses previos a la fecha de solicitud portabilidad y (ii) la posibilidad de suplantación en el mecanismo telefónico de presentación de solicitudes de portabilidad el cual creemos debe ser mejorado con mecanismos de seguridad adicionales. <u>Mejorar la tipificación de infracciones.</u> Consideramos que el Osiptel debe establecer criterios o parámetros objetivos para la determinación de multas, que sean proporcionales y no lleven al extremo de aplicarse una multa calificada como grave por la comisión de un hecho aislado. Asimismo, deben acotarse los extremos de calificación de infracciones muy graves que no corresponde sean tipificados de esa manera por su carencia de relevancia estadística o por la naturaleza del bien jurídico protegido.
Posición del Osiptel	En relación al comentario de Telefónica del Perú sobre la ausencia de un balance de la aplicación del Reglamento de Portabilidad en la exposición de motivos del Proyecto; se debe señalar que el referido balance y análisis de la aplicación del referido reglamento, ha sido incluido de manera detallada en el Informe N° 193-GPRC/2015, que sustenta el proyecto normativo. En ese



	sentido, dada la exposición detallada de las razones que se han considerado para plantear la modificación normativa, no se ha afectado de modo alguno la predictibilidad que aduce la empresa concesionaria en mención. De otro lado, en relación a la solicitud de Telefónica del Perú para que se considere un espacio de tiempo razonable para que pueda ser viable su implementación y no se desnaturalice el ejercicio del derecho del usuario a la portabilidad numérica; se debe señalar que dicho comentario ha sido considerado como parte del análisis que ha llevado a diferenciar el momento de entrada en vigencia de algunas y otras disposiciones de la modificación normativa, en función de la incidencia de los cambios respectivos en los procesos y sistemas de las empresas concesionarias. Respecto del comentario de Telefónica del Perú referido a la posibilidad de utilización fraudulenta del proceso de portabilidad; nos remitimos al análisis efectuado al absolver los comentarios a las propuestas de modificación de los artículos 8 y 13 del Reglamento de Portabilidad. En relación al comentario sobre la determinación de multas ante la comisión de infracciones a las disposiciones del Reglamento de Portabilidad, se debe señalar que la referida determinación, en cada caso concreto, se realiza siguiendo las reglas del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL. Por su parte, el Reglamento de Portabilidad tipifica las conductas infractoras y les asigna una sanción con determinado nivel de gravedad, aplicando para tal efecto criterios de proporcionalidad y razonabilidad, según se ha señalado al evaluar los comentarios de América Móvil al régimen sancionador de la propuesta de modificación normativa. Finalmente, dado que Telefónica del Perú hace referencia a que la propuesta normativa incluiría infracciones muy graves, se debe mencionar que ello no es correcto, por cuanto el Proyecto solo ha considerado sanciones leves y graves.
--	---

