Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA **GERENTE GENERAL**
ASUNTO	:	REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA
FECHA	:	**18 de enero de 2024**

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Especialista de Competencia	Rozzana Loaiza Flower
REVISADO POR	Especialista Legal/Económico	Rossana Gómez Pérez
	Subdirectora de Competencia	Claudia Barriga Choy
APROBADO POR	Director de Políticas Regulatorias y Competencia	Lennin Quiso Córdova

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

ÍNDICE

I. OBJETIVO 6
II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA 6
III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 6
1. Problemas de Forma: 9
1.1. Disposiciones que han perdido vigencia 9
1.1.1. Disposiciones referidas al desbloqueo de los equipos terminales 9
1.1.2. Disposiciones referidas a los horarios de los concesionarios receptores para la atención de las solicitudes de portabilidad 9
1.1.3. Información mínima solicitada en el formato de solicitud de portabilidad, en el registro de la solicitud y en la consulta previa 10
1.1.4. Disposiciones que contaban con un plazo determinado desde la entrada en vigencia del TUO del Reglamento de Portabilidad 10
1.1.5. Disposiciones relacionadas al proceso de difusión de la portabilidad 11
1.2. Disposiciones que recogidas en otras normas 11
1.2.1. Definiciones y disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso 11
1.2.2. Disposiciones contenidas en el TUO del Reglamento de Reclamos 11
1.2.3. Disposiciones contenidas en el Reglamento del SIRT 11
1.2.4. Disposiciones detalladas en el Contrato del ABDCP y otros documentos 12
1.3. Disposiciones cuya redacción requiere ser modificada para mayor claridad 12
1.3.1. Sobre la aplicación de la portabilidad sobre todo número telefónico 12
1.3.2. Plazo de habilitación en la red del concesionario cedente 12
1.3.3. Sobre la información a ser provista al abonado por el concesionario cedente 13
1.3.4. Sobre el plazo que tiene el concesionario cedente para solicitar la suspensión 13
1.3.5. Sobre la presunción de la autorización del abonado para que el ABDCP acceda a su información 14
1.3.6. Sobre los reclamos por cobertura o falta de consentimiento 14
1.3.7. Sobre la precisión en los plazos 14
1.3.8. Sobre la entrega de los equipos terminales y/o SIM Card para el servicio móvil 15
1.3.9. Sobre la inclusión de disposiciones que actualmente se llevan a cabo 15
2. Problemas de Fondo: 16
2.1. Sobre la deuda exigible 17

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

2.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente 18

2.3. Sobre el riesgo de las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días 20

2.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad 22

2.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad 24

2.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad 25

2.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario 25

2.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas 26

2.9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica 26

2.10. Sobre la ventana de cambio 26

IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN 27

1. Definición de objetivos 27

1.1. Sobre la deuda exigible: 27

1.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente 28

1.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días. 28

1.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad 28

1.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad 28

1.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad 29

1.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario 29

1.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas 29

1.9. Sobre la existencia de una ventana de mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica 29

1.10. Sobre la ventana de cambio 29

2. Base legal 30

V. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS 30

1. Descripción de las alternativas regulatorias 31

1.1. Sobre la deuda exigible: 31

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

1.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente 31

1.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días 32

1.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad 33

1.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad 34

1.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario 34

1.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas 35

1.9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica 35

1.10. Sobre la ventana de cambio 35

2. Análisis del impacto las alternativas regulatorias planteadas 36

2.1. Sobre la deuda exigible 37

2.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente 41

2.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días 46

2.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad 48

2.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad 49

2.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad 51

2.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario 53

2.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas 55

2.9. Sobre la existencia de una ventana de mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica 57

2.10. Sobre la ventana de cambio 58

VI. PROPUESTA NORMATIVA 61

1. Sobre la deuda exigible 61

2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente 62

3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días 63

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad 63

5. Sobre proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad 64

6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad 64

7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario 65

8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas 65

9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica 66

10. Sobre la ventana de cambio 66

VII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA 66

1. Antes de la aprobación del proyecto de norma 66

2. Después de la aprobación del proyecto de norma 68

VIII. VIGENCIA DE LA NORMA 68

IX. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA 68

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 69

XI. RECOMENDACIONES 69

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

I. OBJETIVO

El presente informe de calidad regulatoria tiene como objetivo analizar la problemática advertida en los procesos de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija, así como realizar una revisión integral del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (en adelante, TUO del Reglamento de Portabilidad)[1], y sustentar la emisión de un nuevo Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (en adelante, nuevo Reglamento de Portabilidad).

II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la aprobación de un Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel.

III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Desde su lanzamiento, el procedimiento de portabilidad ha tenido el objetivo de dinamizar la competencia en los mercados de telecomunicaciones y procurar la seguridad de los abonados al ejercer este derecho; con esta finalidad, se han realizado distintas mejoras respecto del diseño inicial del procedimiento, tal como se muestra en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Normas que aprueban y modifican el Reglamento de Portabilidad Numérica

N° de Resolución	Nombre	Objetivo
N° 044-2008-CD/OSIPTEL	Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil (antiguo Reglamento de Portabilidad Móvil)	• Lanzamiento de la portabilidad numérica móvil. • Lograr que los operadores móviles lancen las primeras ofertas de portabilidad y fidelidad para sus abonados.
N° 166-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (en adelante, Reglamento de Portabilidad)	• Lanzamiento de la portabilidad numérica fija. • Relanzamiento de la portabilidad numérica móvil. • Incrementar el número de portaciones mensuales, por las condiciones cada vez más ventajosas que ofrecen los operadores y los plazos más agiles del procedimiento. • Derogar el Reglamento de Portabilidad Móvil
N° 151-2015-CD/OSIPTEL	Modificación al Reglamento de Portabilidad	• Facilitar la prestación de solicitudes de portabilidad. • Fortalecer información a usuarios. • Mayor difusión de la portabilidad. • Establecer el tratamiento para los reclamos específicos de la portabilidad por falta de cobertura.

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 286-2018-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

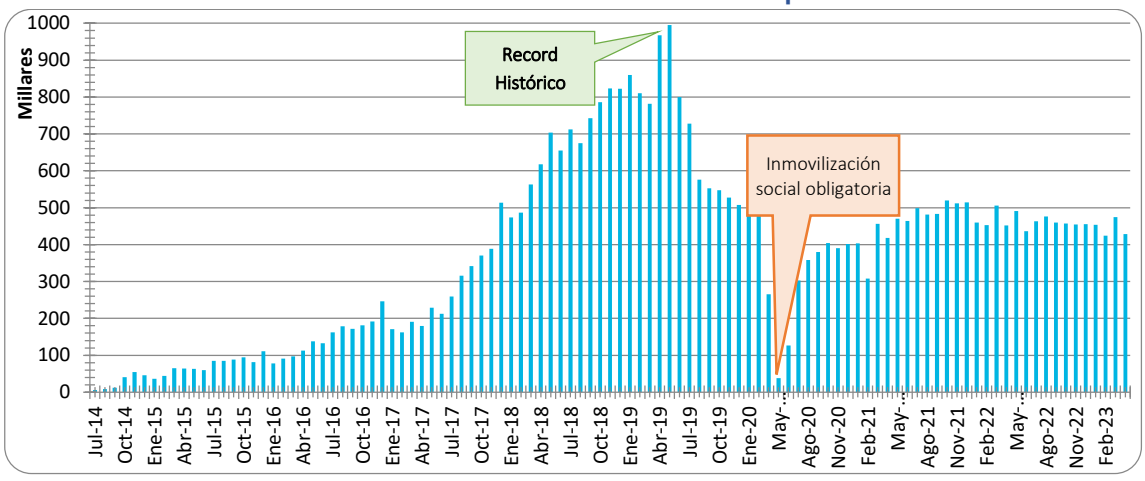
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

N° de Resolución	Nombre	Objetivo
N° 159-2018-CD/OSIPTEL	Modificación al Reglamento de Portabilidad	• Mejorar la provisión de información a los abonados, uniformizar plazos de permanencia, y expandir los periodos de portabilidad. • Incrementar las cifras de portaciones mensuales, alcanzando los picos históricos.
N° 286-2018-CD/OSIPTEL	Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad (en adelante, TUO del Reglamento de Portabilidad)	• Establecer el horario de la ventana de cambio. • Aprobar un Texto Único Ordenado.
N° 006-2020-CD/OSIPTEL	Modificación al TUO del Reglamento de Portabilidad	• Establecer medidas de seguridad ante el problema de suplantación de identidad. • Requerimiento de la conformidad expresa de voluntad de portación a través del PIN de seguridad. • Biometría con tecnología de huella viva.
N° 148-2023-CD/OSIPTEL	Modificación al TUO del Reglamento de Portabilidad	• Establecer que las condiciones de retribución de los costos de la administración de la Base de Datos Centralizada Principal son definidas en el proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Si bien las cifras muestran que, a nivel general, el diseño del proceso de portabilidad ha funcionado, lo cierto es que -tal como puede verse en los siguientes gráficos- desde la aprobación del Reglamento de Portabilidad en el año 2013, dicha normativa ha tenido modificaciones que han respondido a problemas específicos que necesitaban ser atendidos. Pese a ello, en una década -desde la entrada en vigencia de dicha normativa- no se ha realizado una revisión integral de las disposiciones aprobadas.

Gráfico N° 1: Evolución de líneas móviles portadas



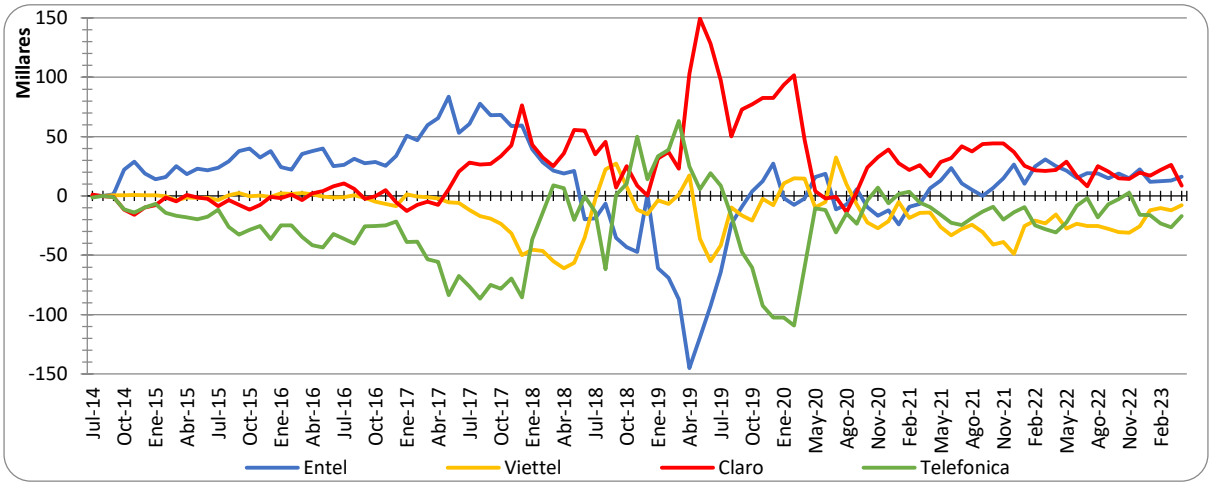
Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

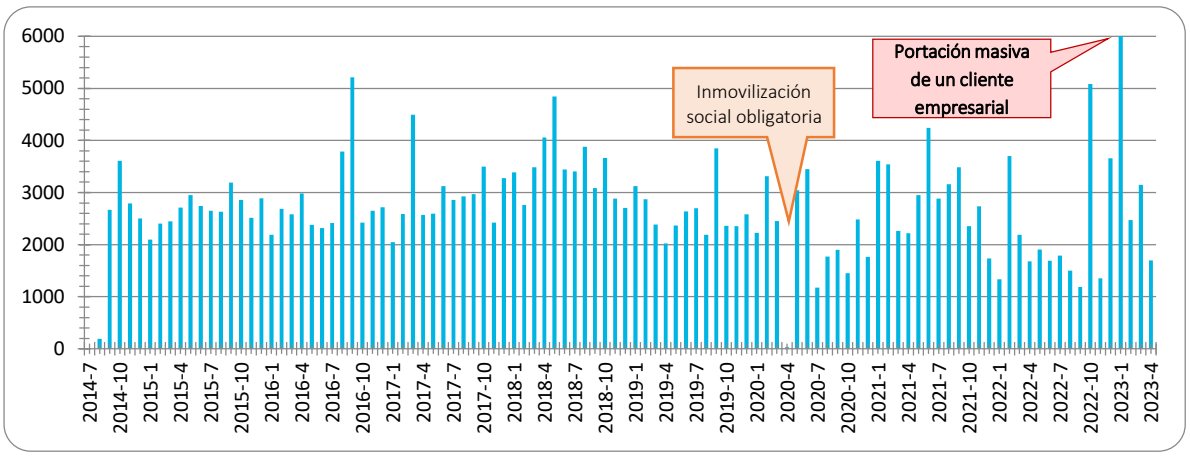
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Gráfico N° 2: Evolución de la posición neta en líneas móviles portadas



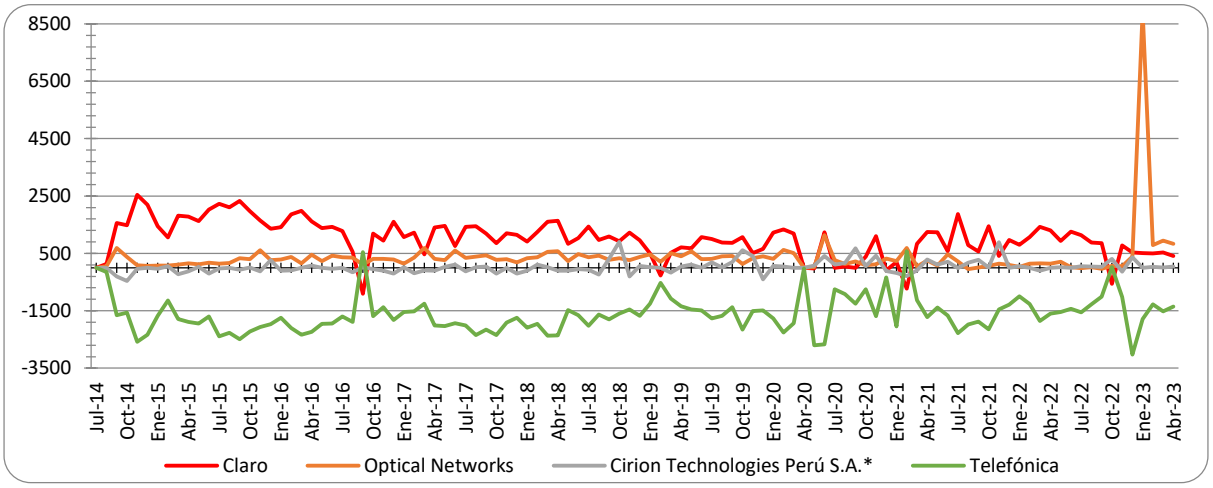
Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Gráfico N° 3: Evolución de líneas fijas portadas



Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Gráfico N° 4: Evolución de la posición neta en líneas fijas portadas



Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

En ese contexto, una década después y ante los nuevos requerimientos en cuanto a eficiencia, solución de problemas y necesidad de mejoras reportada por los propios

concesionarios, resulta necesario hacer una revisión integral y proponer un nuevo Reglamento de Portabilidad que atienda lo señalado. Así, el proyecto normativo propuesto combinó:

(i) Modificaciones de forma en las que, además de proponer un nuevo orden en función al ciclo del ejercicio de este derecho por parte de los abonados, se prescinda de todas las disposiciones que han perdido vigencia y/o que ya se encuentren recogidas en otras normas. Además, se plantearon cambios en la redacción de disposiciones que requerían ser modificadas para brindar mayor claridad; y,

(ii) Modificaciones de fondo, en las que se propone la mejor alternativa de solución para cada uno de los problemas analizados, en base al análisis multicriterio realizado.

En virtud de lo indicado, en la sección siguiente se aborda cada problemática específica; de esta manera, las soluciones para los "problemas de forma" se proponen directamente; mientras que, el análisis y las propuestas de solución de los "problemas de fondo" seguirán los lineamientos del análisis de calidad regulatoria aprobados por el Osiptel.

1. Problemas de Forma:

1.1. Disposiciones que han perdido vigencia

Tras una revisión integral del TUO del Reglamento de Portabilidad se ha identificado que varias disposiciones han perdido vigencia o ya cumplieron su finalidad. En ese sentido, a fin de no generar confusión en los abonados y/o los operadores, corresponde excluirlas del texto del nuevo Reglamento de Portabilidad propuesto.

1.1.1. Disposiciones referidas al desbloqueo de los equipos terminales

Desde el año 2013[2], existe la prohibición de que los operadores móviles bloqueen los equipos terminales que comercializan, para acceder a redes de terceros operadores. Por tal motivo, todas las disposiciones referentes al proceso para desbloquear los equipos terminales son innecesarias[3].

1.1.2. Disposiciones referidas a los horarios de los concesionarios receptores para la atención de las solicitudes de portabilidad

Con el objetivo de impulsar el ejercicio de este derecho, en su momento, se establecieron disposiciones referidas a los plazos mínimos que debía cumplir el concesionario receptor para la atención de las solicitudes de portabilidad. No obstante, consideramos que esta disposición ya cumplió su finalidad, en la medida que el ejercicio de este derecho se ha masificado;

[2] La prohibición de bloqueo deviene del Principio de Neutralidad de Red establecido en la Ley de Banda Ancha (Ley 29904) publicado en el año 2013, en tanto, el Reglamento de neutralidad de red (Res. 165-2016-CD/OSIPTEL) fue publicado en el año 2016.

[3] Disposiciones contenidas actualmente en el artículo 7.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

asimismo, no existe la necesidad de determinar horarios mínimos, más aún porque el principal interesado en atender estas solicitudes es el propio concesionario receptor[4].

1.1.3. Información mínima solicitada en el formato de solicitud de portabilidad, en el registro de la solicitud y en la consulta previa

La información mínima que se solicita en dichos procesos incluye, entre otros, información sobre el departamento y la modalidad contractual del número a portarse. Dicha información no tiene impacto alguno en el proceso de portabilidad, pues no existe diferencias en requisitos o pasos a seguir por zona geográfica y por tipo de cliente. En ese sentido, no corresponde que se evalúe esta información para determinar si una portabilidad procede o no.

Por otro lado, debido a que las estrategias de los concesionarios no varían por área geográfica, tampoco es necesario que el Osiptel resguarde información de la portabilidad por departamento. En ese sentido, no es necesario que esta información sea recogida por el ABDCP para ser trasladada al Osiptel.

En tanto, las estrategias si pueden variar por modalidad contractual por lo que es importante que el Osiptel continúe evaluando esta información mediante el análisis de las estadísticas, más no para el proceso en sí mismo. Por esta razón los concesionarios sí deben informar al ABDCP la modalidad de la línea que están cediendo (cuando se trata del concesionario cedente) y la modalidad a la que se está portando (cuando se trata del concesionario cedente), de tal forma que el ABDCP pueda continuar reportando dicha información al Osiptel.

1.1.4. Disposiciones que contaban con un plazo determinado desde la entrada en vigencia del TUO del Reglamento de Portabilidad

Existen disposiciones[5] en las que se especificaba un plazo determinado para su cumplimiento, el mismo que se contabilizada desde la entrada en vigencia del TUO del Reglamento de Portabilidad. Al respecto, se advierte que transcurrido dicho periodo, estas disposiciones ya cumplieron su finalidad.

Cuadro N° 2: Disposiciones cuyo plazo ya ha sido cumplido

Artículo	Plazo que se cumplió
Artículo 45	Plazo que tenían otros concesionarios para comunicar al Osiptel, a partir de la vigencia de la norma, la alternativa que elegirían para que las comunicaciones originadas en sus usuarios con destino a los usuarios de las redes de los concesionarios fijos y móviles.
Artículo 49	• Plazo de cinco (5) días hábiles desde la fecha de entrada en vigencia de la norma, para que Osiptel designe representante y suplente. • Plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la norma, para que los Concesionarios Fijos, los Concesionarios Móviles y el MTC designen a sus representantes y respectivos suplentes ante el Osiptel.

[4] Las disposiciones que hacen referencia a ello se encuentran en el artículo 20.
[5] Estas disposiciones están contenidas actualmente en los artículos 45, 49, 51 y la Segunda Disposición Complementaria.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Artículo	Plazo que se cumplió
Artículo 51	Plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha de instalación del Comité, para seleccionar a la entidad que se hará cargo de la Administración de la Base de Datos Centralizada Principal.
Segunda Disposición Complementaria	Plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de entrada en vigencia de la norma, para que los concesionarios móviles y los concesionarios fijos informen al Osiptel, la designación del personal responsable para el Canal de Coordinación de Portabilidad.

En ese sentido, corresponde prescindir de todas estas disposiciones.

1.1.5. Disposiciones relacionadas al proceso de difusión de la portabilidad

En la misma línea de lo anterior, todo el TÍTULO VII, referido al proceso de difusión de la portabilidad numérica, tenía un propósito concreto que fue alcanzado. En ese sentido, corresponde prescindir de él.

1.2. Disposiciones que recogidas en otras normas

1.2.1. Definiciones y disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso

En el artículo 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad se incluye la definición de abonados prepago, pospago y control. Dicha diferenciación, para términos de la ejecución de este derecho, no tiene relevancia, toda vez que su condición no implica ninguna diferencia en los procesos de portabilidad y estas se encuentran recogidas en las Condiciones de Uso.

1.2.2. Disposiciones contenidas en el TUO del Reglamento de Reclamos

Actualmente, a lo largo del texto existen disposiciones sobre distintos procedimientos relativos a la presentación de reclamos por conceptos vinculados a la portabilidad. En todos esos casos, el Reglamento de Portabilidad solo debe hacer referencia a los procedimientos establecidos en el TUO del Reglamento de Reclamos.

Así, cabe precisar que los procedimientos de reclamos regulados en el Capítulo IV del TUO del Reglamento de Portabilidad (artículos 34 al 38), se encuentran actualmente recogidos como materias reclamables en materia de portabilidad, en el numeral 10 del artículo 28 del TUO del Reglamento de Reclamos. Asimismo, respecto de la suspensión del plazo para la tramitación del recurso de apelación o queja, establecida en el artículo 39 del TUO del Reglamento de Portabilidad, corresponde aplicar lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 69 del TUO del Reglamento de Reclamos.

1.2.3. Disposiciones contenidas en el Reglamento del SIRT

En el artículo 11 del TUO del Reglamento de Portabilidad se hace referencia a la obligación de registrar ciertas tarifas en el SIRT; sin embargo, para dichas disposiciones, resulta aplicable el Reglamento del SIRT.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

1.2.4. Disposiciones detalladas en el Contrato del ABDCP[6] y otros documentos

En el artículo 22 del TUO del Reglamento de Portabilidad se detallan algunos plazos específicos de atención de solicitudes a cargo del ABDCP, los cuales están vinculados a la ejecución de sus procesos, tales como el plazo para la comunicación de rechazo o de procedencia de la solicitud de portabilidad. Por tanto, al ser disposiciones que no tienen naturaleza normativa sino contractual y que, por ello, ya se encontraban previstas en el contrato suscrito por el ABDCP, corresponde suprimir dichas disposiciones en esta norma.

1.3. Disposiciones cuya redacción requiere ser modificada para mayor claridad

1.3.1. Sobre la aplicación de la portabilidad sobre todo número telefónico

En la redacción del TUO del Reglamento de Portabilidad no se reconoce expresamente que, la portabilidad numérica resulta aplicable a todo número asignado, ya sea que corresponda a un servicio público móvil o a un servicio de telefonía fija.

Es decir, los abonados pueden ejercer su derecho de portabilidad sobre todo número telefónico, por lo que los concesionarios cedentes no podrían denegar una solicitud de portabilidad argumentando que el número le pertenece a otro servicio, salvo que se trate de una solicitud de portabilidad para portar un número fijo cuando en realidad es un número móvil, y viceversa.

En ese sentido, se debe modificar la redacción del ámbito de aplicación (artículo 3 del TUO del Reglamento de Portabilidad, que mantiene la misma numeración en el nuevo Reglamento de Portabilidad) así como de las disposiciones relacionadas a la información a a evaluar en relación a las solicitudes de portabilidad (artículo 22 del TUO del Reglamento de Portabilidad, que ahora le corresponde al artículo 16 del nuevo Reglamento) toda vez que el ABDCP tiene la información para conocer si el tipo de servicio corresponde a un servicio público móvil o un servicio de telefonía fija y no resulta necesario que el concesionario cedente efectúe dicha validación.

En la misma línea, aunque no se modifica la redacción, sí es necesario precisar que, cuando el servicio ha sido adquirido mediante un RUC de persona natural, basta con el documento legal de identificación para validar la correspondencia del servicio con el abonado del mismo.

1.3.2. Plazo de habilitación en la red del concesionario cedente

La redacción actual del artículo 4 del TUO del Reglamento de Portabilidad relativa al periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad y el cómputo del inicio de dicho periodo, si bien está asociado a la habilitación de la línea en la red del concesionario cedente, ha generado

[6] Administrador de la base de datos centralizada de portabilidad.

confusión en su aplicación, especialmente en aquellos casos en que sí se produce un cambio de titularidad.

Al respecto, el sentido de la norma es que, tras un periodo de habilitación de la línea en la red de un concesionario, el abonado pueda haber experimentado la prestación del servicio público móvil o fijo, quedando habilitado para que pueda portar su número a otro operador.

Ahora bien, en el caso del cambio de titularidad, si bien el nuevo titular no ha experimentado de primera mano el servicio del concesionario cedente, lo cierto es que, en dicho supuesto, el nuevo titular no tendría que estar obligado a continuar con un operador que no ha elegido y que puede cambiar, al existir ofertas que se ajusten más a sus necesidades de consumo. Por lo tanto, la redacción de la norma debe ser clara en el sentido que el cómputo del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad, se computa desde la fecha de habilitación del número telefónico en la red del concesionario receptor.

Del mismo modo, se debe reemplazar dicho periodo de “un (1) mes” a “treinta (30) días”; ello con la intención de que se uniformice el plazo computado en los sistemas de los concesionarios. Asimismo, a la fecha, los concesionarios tienen establecidos en sus sistemas estos 30 días. En ese sentido, corresponde modificar la redacción de los artículos que hagan referencia a este plazo.

1.3.3. Sobre la información a ser provista al abonado por el concesionario cedente

En primer lugar, es importante que, en lugar de detallar la obligación canal por canal, se exprese que la obligación de brindar la información recae sobre todos los canales de atención.

En segundo lugar, respecto de la información sobre los importes a ser pagados por resoluciones anticipadas de contrato por el equipo terminal o por los servicios empaquetados, se debe proporcionar al abonado la forma de cálculo y el monto. No basta con uno de dichos conceptos. De esta forma se entrega información completa al abonado.

1.3.4. Sobre el plazo que tiene el concesionario cedente para solicitar la suspensión

Existe un error material en el inciso ix del artículo 5 del TUO del Reglamento de Portabilidad, que ahora le corresponde al numeral 7.1 artículo 7 del nuevo Reglamento, pues refiere que el concesionario receptor debe informar al abonado la posibilidad de que a los treinta (30) días calendario de deshabilitado el servicio en la red del concesionario cedente, éste pueda solicitar la suspensión del servicio. No obstante, el plazo con el que cuenta el concesionario cedente es de dos (2) meses. En ese sentido, es necesario corregir la redacción.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

1.3.5. Sobre la presunción de la autorización del abonado para que el ABDCP acceda a su información

Es importante que se solicite la aprobación expresa del abonado respecto a este punto, y no presuponer que existe la autorización. Por lo tanto, en la Declaración de Conocimiento del Formato de Solicitud de Portabilidad se agrega un ítem que indique, expresamente, que el abonado autoriza al ABDCP a acceder a la información necesaria para tramitar la solicitud de portabilidad, exclusivamente para los fines que se ha previsto dicho acceso.

1.3.6. Sobre los reclamos por cobertura o falta de consentimiento

Entre las modificaciones realizadas a las materias de reclamo, se han eliminado los reclamos por cobertura o falta de consentimiento. Así, en lugar de que en el artículo 33 del TUO del Reglamento de Portabilidad se especifique la materia de los reclamos, se debe modificar la redacción de tal manera que se especifique que se trata de los reclamos por portabilidad, en las sub-materias de (i) falta de entrega de información sobre portabilidad, (ii) falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o (iii) falta de cobertura.

1.3.7. Sobre la precisión en los plazos

Los plazos establecidos en las normas deben ser claros, precisos y ajustados a la realidad para evitar ambigüedades en las interpretaciones. Así, cuando en el artículo 28 del TUO del Reglamento de Portabilidad, que ahora corresponde el artículo 34 del nuevo Reglamento, se señala que las respuestas deben darse “lo más pronto posible”, esto puede prestarse a distintas interpretaciones; en ese sentido, es importante precisar que el plazo es de hasta 24 horas, tal como se viene realizando actualmente.

Por otro lado, en el artículo 27 del TUO del Reglamento de Portabilidad, que ahora corresponde al artículo 6 del nuevo Reglamento, se señala que el plazo máximo para que se realice la portabilidad numérica en el servicio público móvil es de 24 horas desde que se presenta la solicitud de portabilidad, cuando en realidad la portabilidad numérica móvil se hace efectiva en la ventana de cambio del día siguiente en que se presenta la solicitud de portabilidad; salvo que esta se presente después de las 22:00 horas, en cuyo caso se hace efectiva al subsiguiente día. En ese sentido, es necesario adecuar la redacción.

Del mismo modo, en el artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad, cuya numeración corresponde al artículo 11 del nuevo Reglamento, se detalla que, para obtener la confirmación del consentimiento expreso, el concesionario receptor debe enviar al abonado un Código de Validación mediante SMS únicamente al número telefónico que desea portar el abonado; sin embargo, no se detalla claramente cuándo debe hacerlo. En ese sentido, corresponde adecuar la redacción para que quede claro que este se envía el mismo día que el abonado presenta la solicitud de portabilidad ante el concesionario receptor, indistintamente del canal

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

en que haya presentado la solicitud. Esto es porque la presentación, evaluación y aceptación/rechazo de la solicitud deben realizarse de manera secuencial e inmediata.

1.3.8. Sobre la entrega de los equipos terminales y/o SIM Card para el servicio móvil

Antes existía la posibilidad de acceder al servicio móvil por una tecnología que no necesitaba SIM Card, por lo que únicamente se requería el equipo terminal específico para tener el servicio; por ejemplo, se tiene el caso de los equipos de Nextel Perú que funcionaban mediante tecnología *Push to Talk.*

En la actualidad, para acceder a este servicio, siempre es necesario un SIM Card (físico o virtual) que el abonado puede vincular a cualquier equipo terminal que posea. En ese sentido, es necesario suprimir toda referencia vinculada a la entrega del equipo terminal.

Asimismo, es necesario modificar la redacción del inciso ii del artículo del TUO del Reglamento de Portabilidad (que ahora le corresponde al artículo 21 del nuevo Reglamento), toda vez que dice que “si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al SIM Card en el lugar convenido, cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabarlo”. No obstante, de esta redacción no queda claro que esta casuística es excepcional y solo cuando: (i) sea por causas imputables al abonado, y (ii) solo en caso de que el SIM Card sea físico, pues en cualquier otro caso el concesionario receptor está obligado a entregar dicho SIM Card el mismo día que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, y en el lugar convenido con el abonado.

Además, es pertinente modificar la definición de *SIM Card* del Anexo 1 de las Condiciones de Uso.

1.3.9. Sobre la inclusión de disposiciones que actualmente se llevan a cabo

Existen procesos necesarios que actualmente se llevan a cabo y, por tanto, es importante que sean incorporadas en el nuevo Reglamento.

El primero de ellos es la modificación de representantes en el comité de portabilidad. Actualmente, existe la posibilidad de que los concesionarios y el propio Osiptel modifiquen sus representantes, y el proceso para hacerlo ya es un entendido común entre todos; sin embargo, la redacción del TUO del Reglamento de Portabilidad no desarrolla como posible este proceso.

En segundo lugar, actualmente existe un comité técnico de portabilidad que cuenta con su propio mecanismo de conformación y sus funciones son de conocimiento público entre los concesionarios; no obstante, en el reglamento no existe un desarrollo al respecto.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2. Problemas de Fondo:

En esta sección se presentan diez (10) problemas de fondo, que requieren ser analizados para posteriormente, en la sección V, se planteen alternativas de solución.

Para el planteamiento de estos problemas, se revisó la experiencia recogida en los últimos años, lo discutido en las mesas de trabajo del comité de portabilidad, los indicadores de reclamos y, adicionalmente, se cursó invitación a brindar información sobre problemas que los operadores[7] consideren necesario evaluar, y de ser el caso remitir la evidencia disponible.

Un total de seis operadores remitieron cartas con sus propuestas de modificación:

1. Cirion Technologies Perú S.A. (en adelante, Cirion) remitió la carta S/N el 30 de enero de 2023.
2. América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) remitió la carta DMR/CE/N°0246/23 el 30 de enero de 2023.
3. Americatel Perú S.A. (en adelante, Americatel) remitió la carta AMP-008/2023-JRU el 15 de febrero de 2023.
4. Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) remitió la carta CRC-438/2023-JRU el 15 de febrero de 2023.
5. Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) remitió la carta TDP-0428-AG-GER-23 el 20 de febrero de 2023.
6. Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel) remitió la Carta N° 0187-2023/DL el 23 de febrero de 2023.

[7] Se remitieron las siguientes cartas invitando a los concesionarios Fijos y Móviles a remitir al Osiptel sus propuestas de modificación del reglamento de portabilidad, debidamente sustentadas:

N° de Carta	Destinatario
00009-DPRC/2023	América Móvil Perú S.A.C.
00010-DPRC/2023	Americatel Perú S.A.
00011-DPRC/2023	Amitel Perú Telecomunicaciones S.A.C.
00012-DPRC/2023	Anura Perú S.A.C.
00013-DPRC/2023	Cirion Technologies S.A.
00014-DPRC/2023	Compañía Telefónica Andina S.A.
00015-DPRC/2023	Convergia Perú S.A.
00016-DPRC/2023	Convexus Comunicaciones Redes y Sistemas S.A.C.
00029-DPRC/2023	Dolphin Mobile S.A.C
00030-DPRC/2023	Entel Perú S.A.
00031-DPRC/2023	Fravatel E.I.R.L.
00032-DPRC/2023	Guinea Mobile S.A.C.
00033-DPRC/2023	Incacel S.A.
00034-DPRC/2023	Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.
00028-DPRC/2023	Ingeniería en gestión de negocios y oportunidades S.A.C.
00027-DPRC/2023	Intermax S.A.C
00026-DPRC/2023	Inversiones OSA S.A.C.
00025-DPRC/2023	Inversiones Peruanas en Telecomunicaciones S.A.C.
00024-DPRC/2023	Moche Inversiones S.A.
00023-DPRC/2023	Olo del Perú S.A.C.
00022-DPRC/2023	Optical Technologies S.A.C.
00021-DPRC/2023	Suma Móvil Perú S.A.C.
00020-DPRC/2023	Telefónica del Perú S.A.A.
00019-DPRC/2023	Viettel Perú S.A.C.
00018-DPRC/2023	Wigo S.A.
00017-DPRC/2023	Winner System S.A.C.
00035-DPRC/2023	Yachay Telecomunicaciones S.A.C.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

En ellas, los operadores plantean distintas oportunidades de mejora sobre el TUO del Reglamento de Portabilidad.

Estas opiniones fueron analizadas en conjunto con las oportunidades de mejora que se encontraron desde la mesa de ayuda de Portabilidad y en las acciones de supervisión de los procesos de portabilidad. Así, a continuación, se plantean los problemas encontrados, el impacto sobre los agentes y los riesgos de la permanencia del problema en caso de no intervención.

2.1. Sobre la deuda exigible

Actualmente, una de las causales para objetar el ejercicio del derecho a la portabilidad es que el abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tenga deuda exigible con el concesionario cedente. La deuda exigible consiste en el monto que ha sido facturado en el último recibo conforme al Reglamento General de Tarifas (en adelante, Reglamento de Tarifas)[8] y no ha sido pagado en la fecha de vencimiento de dicho recibo.

Según lo reportado por los operadores, esta definición permite que, por un lado, los abonados puedan adeudar recibos previos al último, ya sea por rentas pasadas del servicio o por cuotas de los equipos terminales, pues solo es exigible la deuda del último recibo vencido.

El problema es aún mayor cuando el operador tiene como política emitir recibos después de brindado el servicio de forma efectiva, pues la definición actual de deuda exigible permite que, en estos casos, un abonado pueda portarse sin pagar por más de un mes de servicio, pues aun no contaría con deuda exigible mientras el recibo emitido no se venza.

Por otro lado, según la información extraída del sistema del ABDCP, hay concesionarios cedentes que objetan las solicitudes de portabilidad por céntimos de Sol. Solo en el último año (abril 2022 – marzo 2023) se han tenido un total de 7707 rechazos por el motivo de Deuda Exigible de un monto menor a un Sol[9] (S/1), tal como se muestra en el cuadro N° 2.

Cuadro N° 3: Cantidad de rechazos por Deuda Exigible menor a S/ 1.00 por operador (abril 2022 a marzo 2023)

CEDENTE	Abr 22	May 22	Jun 22	Jul 22	Ago 22	Sep 22	Oct 22	Nov 22	Dic 22	Ene 23	Feb 23	Mar 23	Total
ENTEL	9	392	372	511	445	483	592	774	464	487	351	392	**5272**
VIETTEL	31	31	44	40	18	29	62	258	183	57	56	66	**875**
TELEFONICA	466	885	16	24	20	16	28	15	15	6	58	11	**1560**
AMERICA MÓVIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
												TOTAL :	**7707**

Fuente: Información supervisada por DFI. Elaboración: Propia

[8] Aprobado mediante Resolución 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias
[9] O sea que serían aceptables rechazos a partir de un sol.

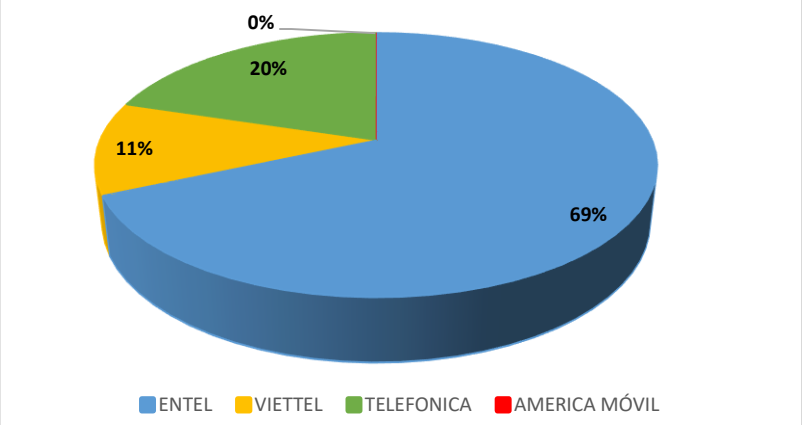
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Como se puede apreciar, América Móvil Perú S.A. (en adelante, América Móvil) no presenta ningún rechazo por montos inferiores a un Sol (S/ 1). Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel) presenta una cantidad reducida y sostenida de rechazos por este motivo. Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), por su parte, presenta una tendencia a la baja en cuanto a rechazos por esta causa. No obstante, Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) presenta cientos de rechazos mensuales.

Gráfico N° 5: Porcentaje del total de rechazos por deuda exigible menor a S/1.00



Fuente: Información supervisada por DFI. Elaboración: Propia

Así, existen cuatro aspectos respecto a la definición de deuda exigible que requieren ser analizados, a fin de determinar la pertinencia de:

(i) especificar un importe mínimo,
(ii) incluir como exigibles deudas por conceptos ajenos a los facturados en el último recibo, conforme al Reglamento de Tarifas,
(iii) incluir como exigibles importes facturados en recibos adicionales al último recibo, y
(iv) diferenciar la definición de deuda exigible en los casos en los que la emisión del recibo se hace por servicios efectivamente prestados.

2.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente

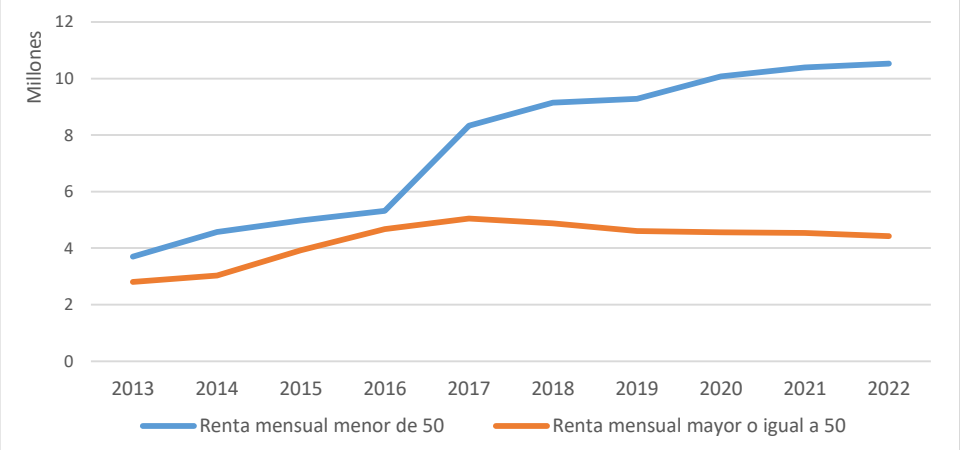
Actualmente, para que el concesionario cedente solicite la suspensión del servicio se requiere, entre otras cosas, que las obligaciones de pago que adquirieron la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico superen los treinta soles (S/.30) y sean puestas en conocimiento del abonado mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o de cartas de cobranza.

Según lo reportado por los operadores, actualmente este monto mínimo podría ser muy alto, considerando que las tarifas, en particular de los servicios móviles, se han ido reduciendo (ver gráfico N° 6).

Gráfico N° 6: Evolución de líneas cuya renta es menor y mayor o igual a 50 soles

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm



Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

En la actualidad, hay planes pospago de servicios móviles cuya renta es incluso inferior a este monto base. A mayo de 2023, según la información disponible en aplicativo web Checa tu plan del Osiptel[10], todos los operadores poseen planes cuya renta mensual es S/. 29.9 o menos: Viettel cuenta con 6 planes y, Movistar, Entel y Telefónica con 1.

Por otro lado, en la actualidad existen operadores que solicitan la suspensión del servicio por deudas correspondientes a la penalidad por la adquisición de equipos terminales, lo cual resulta perjudicial para los concesionarios receptores, pues al suspender una línea no le brindan el servicio y, por tanto, no cobran por él. Es decir, esta acción generaría un perjuicio económico al concesionario receptor, por una deuda no relacionada directamente al servicio prestado por el concesionario cedente, si no por otro rubro de negocio.

En tanto, para la reactivación del servicio, el monto debe ser pagado o debe existir un reclamo que cuestione el monto pendiente de pago. No obstante, existen casos en los que este reclamo puede ser infundado, y aun así se evitó que el concesionario cedente empleara este mecanismo para lograr que el abonado pague la deuda generada por el servicio prestado.

En ese sentido, existen tres aristas del problema en lo que respecta al proceso de solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente y, para abordarlas, se debe analizar la pertinencia de:

(i) reducir el monto mínimo,
(ii) excluir conceptos ajenos a los facturados por el servicio prestado, e
(iii) incluir la posibilidad que ante reclamos infundados el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

[10] https://www.checatuplan.pe/checatuplan_movil

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2.3. Sobre el riesgo de las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días

Actualmente, a efectos de garantizar la seguridad de los abonados se contempla un requisito para iniciar el proceso de portabilidad. Este es que los concesionarios receptores obtengan la confirmación expresa del abonado para lo cual envían un PIN de seguridad, mediante SMS al número telefónico móvil a portar, el cual le permite validar su intención de iniciar el proceso de portabilidad.

No obstante, este requisito no puede llevarse a cado cuando la línea se encuentra suspendida o ha sido dada de baja en los últimos 30 días por lo cual, en estos casos, se permite reemplazar el mecanismo de confirmación expresa antes descrito, por la presentación de una declaración jurada (DDJJ).

El problema detectado es que esta excepción puede vulnerar la seguridad del proceso de portabilidad, toda vez que existe una cantidad creciente de declaraciones juradas, varias de las cuales no tienen firmas, e incluso corresponden a portaciones fraudulentas.

A partir de la información obtenida en las supervisiones realizadas por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel (en adelante, DFI) a los operadores en el periodo de enero a junio de 2021, se ha obtenido un reporte aproximado de las solicitudes de portabilidad que se concretaron sin el envío del código de validación.

Como se observa en el Cuadro N° 4, Entel tiene un promedio mensual mayor a 10 000 portaciones con esta casuística y Telefónica, más de 9 000; en tanto, Viettel apenas tiene 300 portaciones con esta casuística. Por su parte, es importante resaltar que, en el caso de los operadores móviles virtuales, todas las solicitudes de portabilidad se aceptan previo envío y validación del código.

Cuadro N° 4: Cantidad de portaciones mediante DDJJ (ene- jun 2021)

RECEPTOR	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL
ENTEL	15 073	6 651	11 210	6 954	10 481	12 230	62 599	**10 433**
TELEFÓNICA	n.d.	n.d.	9 173	8 135	9 550	10 745	37 603	**9 401**
AMÉRICA MÓVIL	3 972	1 712	3 623	3 404	3 966	3 832	20 509	**3 418**
VIETTEL	n.d.	49	192	314	463	519	1 537	**307**
OMV	0	0	0	0	0	0	0	**0**

Fuente: Información supervisada por DFI. Elaboración: Propia

Adicionalmente, en el último semestre, la Dirección de Atención y Protección al Usuario del Osiptel (en adelante, DAPU) remitió a la DFI quince (15) casos de usuarios que señalaron

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

que Entel habría efectuado la portabilidad de su número sin su consentimiento. En catorce (14) de estos casos, Entel señaló que se trataba de fraudes (ver cuadro N° 5).

Así, la situación actual pone en riesgo a los abonados quienes, además de perder su número telefónico, en muchos casos son víctimas de fraude bancario, toda vez que los bancos contactan a sus clientes mediante sus números telefónicos, lo cual agrava el problema de la inseguridad.

Cuadro N° 5: Casos de portabilidad mediante DDJJ por parte de Entel

N° MEMORANDO	NÚMERO MÓVIL	FECHA DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD	LUGAR	COMENTARIO DE ENTEL
01282-DAPU/2022	922xxxxxx	26/04/2022 21:33:10	No precisa	Señala que ha realizado el procedimiento de portabilidad según lo dispuesto en la normativa vigente.
01483-DAPU/2022	966xxxxxx	08/07/2022 14:17:53	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares, realizando la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
	949xxxxxx	05/07/2022 15:20:13	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión.
	990xxxxxx	02/07/2022 20:33:35	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión
01696-DAPU/2022	935xxxxxx	17/07/2022 20:35:33	Retail	Entel señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que realizaron la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público. Asimismo, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea y que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
01933-DAPU/2022	949xxxxxx	30/08/2022 18:32:11	Retail PLAZA VEA PRO	Señala que en esa línea no se valida la existencia de la solicitud de portabilidad ni la validación biométrica correspondiente y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
	951xxxxxx	07/07/2022 21:38:58	No precisa	Señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
	966xxxxxx	05/07/2022 22:05:00	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes, realizándose así la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, en vista a que se encontraron ante una conducta fraudulenta. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
02117-DAPU/2022	994xxxxxx	31/08/2022 20:13:28	Retail PLAZA VEA PRO	Señala que la portabilidad se generó sin la validación biométrica correspondiente, por lo que la transacción fue detectada por su área de Fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

N° MEMORANDO	NÚMERO MÓVIL	FECHA DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD	LUGAR	COMENTARIO DE ENTEL
02426-DAPU/2022	993xxxxxx	15/10/2022 17:02:53	Retail TOTTUS PUENTE PIEDRA	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes, procediendo a tomar las acciones legales correspondientes ante las autoridades competentes. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
	976xxxxxx	06/07/2022 15:45:36	Retail OECHSLE PIURA	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que se adoptaron medidas correctivas para evitar casos similares.
00073-DAPU/2023	961xxxxxx	30/06/2022 23:15:55	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que se adoptaron medidas correctivas para evitar casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
	986xxxxxx	22/10/2022 20:41:39	Retail TOTTUS ATOCONGO	Señala que dl caso fue detectado por su área de fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.
00092-DAPU/2023	993xxxxxx	14/10/2022 21:35:52	Retail TOTTUS PUENTE PIEDRA	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes, procediendo a tomar las acciones legales correspondientes ante las autoridades competentes.
00785-DAPU/2023	961xxxxxx	07/07/2022 14:11:42	No precisa	Señala que el caso fue detectado por su área de fraudes y que adoptaron medidas correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares, realizando la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público por el delito de fraude informático. Además, señala que lamenta lo sucedido con el usuario de la línea en cuestión; por lo que seguirán buscando mejorar sus procedimientos con la finalidad de evitar sucesos similares.

Fuente: Información supervisada por DFI. Elaboración: Propia

Por otro lado, los operadores han reportado que existen casos de abonados que no pueden recibir el SMS debido a que se encuentran en centros poblados en los que el operador que les brinda el servicio móvil no tiene cobertura, por lo que se ven impedidos de ejercer su derecho a la portabilidad pues, en la actualidad, no existe la posibilidad de que estos abonados llenen un formato de declaración jurada, por ejemplo.

En ese sentido, el problema es que, si bien la existencia de declaraciones juradas posibilita que más usuarios puedan ejercer su derecho a portar su número telefónico, también constituye una vía para que los procesos de portabilidad puedan realizarse fraudulentamente, al no exigirse el código de confirmación.

2.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad

En línea con el problema anterior de inseguridad, se ha visto que solamente en el mes de agosto del 2023, el Osiptel ha gestionado 310 casos de portaciones no solicitadas cuyas causas incluyen, además del mal uso de las declaraciones juradas, la vulneración de los mecanismos de seguridad de los concesionarios.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

En ese sentido, es importante que los mecanismos de seguridad no solo estén recogidos en la normativa, si no que sean efectivamente empleados en el proceso de portabilidad; es decir, que no puedan ser vulnerados por terceros. Cabe mencionar que, de usar correctamente los mecanismos de seguridad previstos en el TUO del Reglamento de Portabilidad, no deberían darse casos de portaciones no solicitadas toda vez que, para la portación de una línea del servicio móvil se requiere:

1. La validación biométrica de la identidad. Al tratarse de una contratación, el abonado que solicita la portación de su número debe pasar por una validación biométrica de la identidad, mediante tecnología de huella viva.

2. La confirmación expresa de la solicitud de portabilidad mediante PIN de seguridad. Antes de continuar con el trámite de portabilidad, actualmente, el concesionario receptor debe enviar un SMS al número a portarse informando al abonado que ese número está iniciando un proceso de portabilidad, indicando el operador al que se portará; y el abonado, para confirmar que desea continuar con la solicitud de portabilidad, debe entregar un PIN de 4 dígitos que es remitido en dicho SMS.

Se espera que estas dos medidas de seguridad sean suficiente para minimizar la ocurrencia de portaciones no solicitadas - toda vez que, para que se lleve a cabo una portación no solicitada, se tendría que vulnerar, por un lado, el proceso de validación de la identidad y, por otro, el proceso de confirmación expresa mediante el PIN de seguridad. No obstante, lo cierto es que la cifra portaciones no solicitadas en lo que va del año demuestra que ambos candados de seguridad fueron vulnerados.

En los casos observados recientemente, la vulneración estos candados se da debido a que ambas medidas son responsabilidad exclusiva de un mismo agente, a saber: el concesionario receptor. Así, la persona que va a cometer el fraude únicamente requiere vulnerar el sistema del concesionario receptor para lograr las portaciones no solicitadas.

El problema descrito afecta principalmente a los abonados, toda vez que:

- El número telefónico con el que hace uso del servicio telefónico cambia a una red que no solicitaron (problema a corto plazo),
- La portación no solicitada muchas veces incluye la adquisición, en cuotas, de un equipo de alta gama que no se encuentra en poder del abonado (problema a mediano plazo)
- La portación no solicitada permite a los delincuentes cometer fraudes financieros que perjudican ampliamente al abonado a largo plazo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

En ese sentido, una portación no solicitada puede tener implicancias perjudiciales para el abonado a corto, mediano y largo plazo.

Este problema afecta también a los propios operadores móviles toda vez que:

- Los reclamos se incrementan y los concesionarios receptores son quienes tienen que correr con los gastos de atender dichos reclamos y luego los costos de retornar el número al concesionario cedente.
- Si esta portación no solicitada incluye la adquisición de un equipo terminal en cuotas, la deuda de este será asumido íntegramente por el concesionario cedente.

Finalmente, el Osiptel es afectado por este problema, toda vez que existe un incremento de reclamos, algunos de los cuales pueden llegar a segunda instancia.

Adicionalmente a lo antes descrito, existe un costo reputacional del proceso de portabilidad que afecta indirectamente a los operadores móviles y al propio regulador.

2.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad

Actualmente, para evaluar una solicitud de portabilidad o una consulta previa, el ABDCP verifica que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación, no cuente con una solicitud de portabilidad en trámite y no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad. Posteriormente, el ABDCP realiza una consulta en línea al concesionario cedente para validar si el número pertenece a su red, si el servicio pertenece al DNI del abonado, si corresponde a la modalidad de pago, al tipo de servicio, no cuente con deuda, entre otros.

El concesionario cedente puede realizar la objeción a una consulta previa o una solicitud de portabilidad apenas encuentre algún motivo para la objeción; y, además, cada concesionario sigue sus propios pasos o secuencia de validación.

Esta situación genera, por un lado, que una consulta previa o solicitud de portabilidad sobre un mismo número pueda ser objetada múltiples veces, generando ineficiencias en el proceso:

1. Mayores costos económicos para el concesionario receptor, que tiene que realizar un pago por cada consulta previa o solicitud de portabilidad.
2. Mayores costos de oportunidad para los abonados, quienes deben esperar plazos mayores para ejercer su derecho a portación o incluso porque desisten del cambio tras el primer o segundo rechazo.

Por otro lado, genera que no haya predictibilidad en el orden de validación y, en consecuencia, tampoco la haya en el orden de objeción.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Además, corresponde preguntarse si algunas de estas consultas realmente implican que la portabilidad no pueda llevarse a cabo o realmente no tienen ninguna consecuencia práctica y los rechazos por estas causales no son justificados.

Por ejemplo, que la modalidad de pago no corresponda con la declarada no genera ningún problema en la práctica para realizar la portabilidad; no obstante, actualmente existen objeciones por este solo motivo. Solamente en agosto de 2023 se han rechazado 87 616 consultas previas por este tema.

Otro caso que genera costos adicionales innecesarios es la revisión duplicada del tipo de servicio. Si el ABDCP ya validó el tipo de servicio del número a portar, es innecesario que el concesionario cedente vuelva a realizarlo, toda vez que todo número telefónico es sujeto a portación.

2.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad

A la fecha, una vez que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, conforme al TUO del Reglamento de Portabilidad no existe la posibilidad de que los abonados, soliciten la cancelación de la ejecución de la portabilidad de telefonía fija y/o móvil, ni soliciten el aplazamiento de la ejecución de la portabilidad de los servicios móviles.

Sin embargo, por un lado, según la información provista por los operadores, en la actualidad se dan situaciones en las que los abonados, por diversas razones, desisten de su decisión de portar su número; y, ante esta situación, los concesionarios receptores solicitan, en algunos casos, la cancelación de la programación de la ejecución de la portabilidad de un número cuya solicitud fue declarada procedente.

Por otro lado, actualmente el TUO del Reglamento de Portabilidad contempla una situación en la que sí se da el aplazamiento de la ejecución de la portabilidad, esto es, cuando el concesionario receptor no comunica al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número dentro del plazo establecido. En esa situación, el concesionario receptor debe iniciar un nuevo trámite, sin la necesidad de avisar al usuario.

Es decir, actualmente la única posibilidad de aplazar la portabilidad es por un incumplimiento del concesionario receptor, que por un lado perjudica al abonado porque retrasa su portabilidad y, por otro lado, no se le informa de este hecho. En cambio, el abonado no tiene la posibilidad de pedir la cancelación o aplazamiento de la portabilidad.

2.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario

En la norma vigente, cuando el concesionario receptor retorna un número al concesionario asignatario por “terminación de contrato o cambio de número”, este último puede asignar el

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

número inmediatamente. No obstante, si el motivo por el que el número retorna es "por portación no solicitada" el número sigue asignado al abonado.

Esta situación provoca que, ante un eventual error en el reporte por parte del concesionario receptor, respecto al motivo del retorno, se agrave la afectación al abonado que previamente fue afectado; toda vez que, en primer lugar, se le generó un perjuicio al portarlo sin su consentimiento, y, en segundo lugar, puede perder su número cuando este es asignado a un tercero por el concesionario asignatario.

2.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas

Actualmente, el registro de los problemas o dificultades que se presenten en la Portabilidad Numérica sigue el formato establecido por el Osiptel[11], e implica que el concesionario que detectó el problema se comunique vía correo electrónico con el concesionario involucrado, y este a su vez de respuesta mediante el mismo canal. El reporte a Osiptel se da a través de otro correo electrónico con el formato lleno.

Esta manera de reportar los problemas genera, por un lado, que el Osiptel no pueda hacer seguimiento ágil de los problemas que aquejan a los procedimientos de portabilidad; y, por otro, que terceros concesionarios no tengan acceso a la información respecto a problemas que pueden afectarlos también.

Es decir, el sistema actual no facilita el registro de problemas para su rápida solución ni la supervisión por parte de Osiptel, ni aporta al conocimiento colectivo de la industria.

2.9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica

Actualmente la realización de los trabajos de mantenimiento y mejora de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica es comunicada por los concesionarios vía carta a todo el comité de portabilidad.

Esta situación no permite tener predictibilidad sobre los horarios en los que los otros concesionarios o el propio ABDCP realizará los trabajos, por lo que los procesos de la portabilidad pueden verse afectados.

2.10. Sobre la ventana de cambio

La ventana de cambio, en la que el abonado puede ver afectado su servicio, actualmente es de máximo tres (3) horas en un plazo de seis (6) horas, entre las 0:00 y las 6:00 a.m. Este plazo fue establecido en el 2013 y desde entonces no se ha ajustado pese a las mejoras

[11] El formato actualmente está disponible en el Anexo 3 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

tecnológicas y a las mejores prácticas internacionales que evidencian que estos plazos se han reducido.

Cuadro N° 6: Benchmarking de horarios y plazos de las ventanas de cambio

País	Horario en el que se puede programar la ventana de cambio	Plazo máximo de ventana de cambio
Chile	Entre las 3:00 y 5:00 a.m. (2 horas)	Unos minutos
Colombia	Entre las 0:00 y 6:00 a.m. (6 horas)	2 horas
México	No precisa	30 minutos
Países de la Unión Europea	No precisa	30 minutos (95% de los casos)
Brasil	No precisa	2 horas (99% de los casos)

Fuente: Páginas web. Elaboración propia

Además, se observa que actualmente según el procedimiento que aplica en Perú, a las 23:00 horas, tanto el concesionario cedente como el concesionario receptor informan al ABDCP la hora programada, dentro del plazo de la ventana de cambio, en la que se realizará la deshabilitación y la habilitación respectivamente.

Sin embargo, no existe una interacción previa entre los concesionarios, lo que en extremo permitiría que el concesionario cedente programe la deshabilitación de un número para los primeros minutos del plazo de la ventana de cambio, y el concesionario receptor programe la habilitación de ese mismo número para los últimos minutos del plazo de la ventana de cambio. Ante este hecho, al estar ambos dentro del plazo de la ventana de cambio, no se generaría una alerta; no obstante, el abonado podría llegar a estar poco menos de seis (6) horas sin servicio.

IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

1. Definición de objetivos

El objetivo general de la intervención es hacer más eficiente, seguro y claro el proceso de portabilidad numérica, para beneficio de los abonados y los propios concesionarios. Los objetivos específicos se plantean en base a cada uno de los diez (10) problemas de fondo planteados en la sección III.2.

1.1. Sobre la deuda exigible:

Respecto a los tres aspectos planteados en la sección III.2.1. sobre la problemática referente a la deuda exigible, el objetivo es que <u>la condición de exigibilidad de la deuda sea justa para abonados y concesionarios</u> (objetivo específico 1).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Esto significa evitar, por un lado, que los concesionarios abusen de la potestad de objetar el ejercicio de la portabilidad; y por el otro, que los abonados ejerzan este derecho con mala fe procesal.

1.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente

Respecto a las tres aristas del problema planteado en la sección III.2.2 sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente, el objetivo es que la potestad de solicitar la suspensión del servicio sea justa para concesionarios y abonados (objetivo específico 2).

Eso implica que esta potestad permita a los concesionarios cedentes tener una herramienta efectiva para el cobro de los montos adeudados por el servicio de telecomunicaciones brindado, pero a la vez sea limitada para no perjudicar injustamente a los concesionarios receptores o a los abonados.

1.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días.

Respecto a la problemática sobre las declaraciones juradas, planteada en la sección III.2.3., el objetivo es la maximización del bienestar del abonado (objetivo específico 3).

Esto significa que el análisis debe valorar tanto la facilidad para los abonados de ejercer su derecho a portar su número, como la seguridad al hacerlo.

1.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad

Respecto a la problemática de inseguridad planteada en la sección III.2.4., el objetivo es maximizar la seguridad del proceso de portabilidad numérica (objetivo específico 4).

Esto implica encontrar al responsable idóneo para la generación, envió y validación del PIN de seguridad.

1.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad

Respecto a los problemas planteados en la sección III.2.5. sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad, el objetivo es la maximización de la eficiencia en los procesos de consulta previa y solicitud de portabilidad (objetivo específico 5).

Esto implica minimizar los rechazos reiterativos, que generan costos adicionales para los concesionarios receptores y trabajo administrativo adicional para los concesionarios cedentes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

1.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad

Respecto a la problemática planteada en la sección III.2.6. sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad, el objetivo es maximizar la satisfacción del abonado respecto al ejercicio de su derecho a la portación, sin incrementar los costos a los concesionarios (objetivo específico 6).

Esto implica que los abonados queden conformes con la portación solicitada, en los plazos establecidos, con información completa, sin que esto signifique hacer más costoso el proceso para los concesionarios.

1.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario

Respecto a la problemática planteada en la sección III.2.7. sobre los perjuicios que puede generar un error en el motivo de retorno del número telefónico, el objetivo es minimizar la afectación a los abonados por errores de los concesionarios receptores al retornar un número (objetivo específico 7).

Esto implica minimizar los casos en los que los abonados pierden sus números producto de un error en la reasignación del número portado sin consentimiento previo.

1.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas

Respecto a la problemática planteada en la sección III.2.8., el objetivo es minimizar el tiempo de respuesta, solución y seguimiento a los problemas reportados en los procesos de portabilidad (objetivo específico 8).

1.9. Sobre la existencia de una ventana de mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica

Respecto a la problemática planteada en la sección III.2.9., el objetivo es minimizar los casos en los que la realización del mantenimiento perjudique la ejecución de la portabilidad (objetivo específico 9).

Esto implica que haya predictibilidad cuando se realicen los procesos de mantenimiento y mejoras en la red, para que los concesionarios puedan tomar las precauciones necesarias y no afectar la ejecución de la portabilidad.

1.10. Sobre la ventana de cambio

Respecto a la problemática planteada en la sección III.2.10., el objetivo es maximizar la eficiencia de los procesos de habilitación y deshabilitación del servicio (en adelante, objetivo específico 10).

Esto implica que se tomen en cuenta las mejores prácticas y avances tecnológicos, sin afectar el cumplimiento efectivo de los procesos.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2. Base legal

El artículo 1° de la Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles, Ley N° 28999, cuyo procedimiento y disposiciones fueron aprobadas mediante Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL, faculta al Osiptel a emitir las condiciones técnicas.

La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes Nº 27631, Nº 28337 y N° 28964, establece en su artículo 3 que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente Informe.

V. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS

En la sección III.2 se plantearon diez (10) problemáticas sobre el proceso de portabilidad, para evaluar oportunidades de mejora. En atención a estas, en la sección IV.1 se plantearon diez (10) objetivos específicos, uno respecto a cada problema descrito. En esta sección corresponde analizar las distintas opciones regulatorias para abordar cada uno de los problemas descritos y alcanzar los objetivos específicos planteados.

Cada alternativa de solución se basa en la información recabada en las reuniones de coordinación del comité de portabilidad, en las cartas enviadas por los operadores, en la información recabada en las supervisiones realizadas por DFI y en el análisis detallado de los procedimientos y data específica.

Posteriormente, se analiza la pertinencia de aplicar una alternativa contrastándola con la alternativa de no intervenir. Este análisis permite identificar los cambios normativos que además de ser efectivos para abordar el problema, sean los más simples y los menos costosos para la industria.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

1. Descripción de las alternativas regulatorias

1.1. Sobre la deuda exigible:

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.1., existen cuatro aspectos, respecto a la definición de deuda exigible, sobre los cuales se debe analizar la pertinencia de: (i) especificar un monto mínimo, (ii) incluir deudas por conceptos ajenos a los facturados en el último recibo, conforme al Reglamento de Tarifas, (iii) incluir recibos adicionales el último recibo vencido, y (iv) diferenciar la definición de deuda exigible en los casos en los que la emisión del recibo se hace por servicios efectivamente prestados.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias para cada uno de estos puntos, adicionales a la alternativa 0, que para cada caso es la de mantener el escenario base, es decir, no realizar modificaciones a las disposiciones vigentes.

Respecto al punto (i) la alternativa 1 es que el monto mínimo para ser considerado deuda sea de un Sol (S/ 1), y la alternativa 2 es fijar un monto aún mayor (por ejemplo, equivalente al precio del plan móvil con renta menor).

Respecto al punto (ii) la alternativa 1 es que la deuda exigible pueda ser además por montos no facturados según el Reglamento de Tarifas[12].

Respecto al punto (iii) la alternativa 1 es que la deuda exigible no se limite al último recibo vencido.

Finalmente, respecto al punto (iv) la alternativa 1 es que se diferencie la definición de deuda exigible según la política de facturación que siga el operador, es decir, en caso de que el servicio se facture antes del uso efectivo del mismo se mantiene la definición del último recibo vencido y en el caso de que el servicio se facture después del uso efectivo del mismo la definición de deuda exigible corresponde al último recibo emitido.

1.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.2., existen tres aspectos respecto a la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente, sobre los cuales se debe analizar la pertinencia de: (i) reducir el monto mínimo, (ii) excluir conceptos ajenos a los facturados por el servicio prestado e (iii) incluir la posibilidad que ante reclamos infundados en concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión.

[12] Por ejemplo, único monto respecto a los equipos terminales que puede facturarse según la normativa actual es el del pago al contado o la cuota correspondiente al equipo cuando este no es adquirido al contado. En ese sentido, no es posible facturar penalidades, ni otros montos asociados.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias para cada uno de estos puntos, adicionales a la alternativa 0, que para cada caso es la de mantener el escenario base, es decir, no realizar modificaciones a las disposiciones actuales.

Respecto al punto (i) la alternativa 1 es que las obligaciones de pago, de manera agregada, superen los quince (S/ 15.00) soles.

Respecto al punto (ii) la alternativa 1 es la de excluir conceptos que no hayan sido facturados conforme al Reglamento de Tarifas.

Respecto al punto (iii) la alternativa 1 es incluir la posibilidad de que ante un pronunciamiento desfavorable concluido en la vía administrativa el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión.

1.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.3., el uso de las declaraciones juradas plantea un ***trade off*** entre el riesgo a la seguridad en el proceso de portabilidad y la posibilidad de que líneas suspendidas, dadas de baja en los últimos 30 días, entre otras que no puedan recibir los SMS, puedan ser portadas.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que en este caso es mantener las declaraciones juradas existentes, es decir, no realizar modificaciones normativas. Así:

- La alternativa 1 es la de suspender totalmente el uso de declaraciones juradas, aunque ello implique restringir la posibilidad de portar un número telefónico que se encuentra suspendido o dado de baja; y,
- La alternativa 2 es la de incluir una casuística adicional para el uso de declaraciones juradas, cuando el abonado se encuentre en un centro de atención dentro de un centro poblado que no tenga cobertura.

1.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad

Respecto a la problemática presentada en la sección III.2.4., en el Informe N° 170-GPRC/2019 que sustentó la modificación del TUO del Reglamento de Portabilidad[13] estableciendo el PIN de seguridad, ya se habían planteado como opciones regulatorias que el SMS informativo que contenía el PIN de seguridad sea enviado por (a) el ABDCP, (b) el concesionario receptor o (c) el concesionario cedente.

[13] Publicada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-2020-CD/OSIPTEL en febrero de 2020

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

En ese entonces, el objetivo planteado fue el de *"mantener informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de líneas nuevas".* Así, el análisis multicriterio se realizó considerando la efectividad de ese objetivo principalmente. Adicionalmente, se consideraron los costos para los operadores móviles y los costos regulatorios. Sobre esto último, es pertinente señalar que el análisis consideró los costos que en dicho momento se tendría que asumir tanto para la implementación inicial como para el uso de los PIN de seguridad (costo de implementación y costo operacional).

El análisis multicriterio de ese entonces determinó que era igual de efectivo (para mantener informados a los abonados) que el SMS informativo que contenía el PIN de seguridad sea enviado por el ABDCP o por el concesionario receptor. Sin embargo, aunque el que lo envíe el ABDCP generaba menores costos regulatorios también generaba mayores costos de implementación para los operadores. En ese sentido, se optó por que sea el concesionario receptor el responsable de este proceso.

El escenario actual es distinto, toda vez que, por un lado, se tiene un nuevo objetivo (maximizar la seguridad en el proceso de portabilidad) constituido por la necesidad de coadyuvar en la reducción de la inseguridad que aqueja el proceso de portabilidad y, por otro lado, se tiene que, recientemente se adjudicó la administración de la base de datos de la portabilidad numérica móvil y fija para el periodo 2024-2029 a la empresa Mediafon Datapro U.A.B, (en adelante, Mediafon) la cual, dentro de su oferta técnica, ofrece el servicio de envío del PIN de seguridad para la obtención de la confirmación expresa del abonado.

En ese sentido, es necesario plantear nuevamente las alternativas regulatorias y proceder con el análisis de impacto de las mismas, con la finalidad de elegir la alternativa que cumpla efectivamente con el objetivo a menores costos posibles.

Así, además de la alternativa 0, que es la de mantener el escenario base, es decir, mantener la disposición que dicta que el concesionario receptor envía y valida el PIN de seguridad, existen las siguientes alternativas:

- La alternativa 1 consiste en que sea el ABDCP quien genere el PIN de seguridad y lo envíe mediante un SMS.
- La alternativa 2 consiste en que sea el concesionario cedente quien genere el PIN de seguridad y lo envíe mediante un SMS.

1.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.5., la manera actual en la que se evalúan las consultas públicas y solicitudes de portabilidad puede generar ineficiencias en el proceso (mayores plazos, mayores costos y falta de predictibilidad).

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que en este caso es mantener el procedimiento actual, es decir, no realizar modificaciones normativas respecto a estos procesos. Así:

- La alternativa 1 consiste en eliminar las consultas innecesarias y establecer un procedimiento ordenado, en el que el ABCDP y los concesionarios tengan que seguir un único orden de validación;
- La alternativa 2 consiste en eliminar las consultas innecesarias y determinar que, de presentar objeción, el concesionario cedente tiene la obligación de indicar todos los motivos de la misma; y,
- La alternativa 3 consiste en solo eliminar las consultas innecesarias.

1.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.6., el único escenario en el que se puede realizar el aplazamiento de la ejecución de la portabilidad es tras la falta de programación de la ejecución por parte del concesionario receptor, situación que no está obligado a advertir al usuario.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que en este caso es mantener el procedimiento actual, en el que el abonado no tiene opción de optar por el aplazamiento o cancelación de la portabilidad, incluso en el caso en el que el proceso se haya aplazado por responsabilidad del concesionario receptor. Así:

- La alternativa 1 sería establecer la posibilidad de que los abonados soliciten, antes de la ejecución, el aplazamiento o cancelación de una solicitud de portabilidad declarada procedente; y,
- La alternativa 2 sería establecer que en los casos en los que el concesionario receptor deba iniciar un nuevo trámite por no haber programado la ejecución, el abonado pueda decidir cancelar el proceso de portabilidad.

1.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.7., los abonados podrían perder su número ante un eventual error en el reporte por parte del concesionario receptor respecto al motivo del retorno.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que en este caso es mantener el procedimiento actual, en el que el concesionario asignatario puede reasignar el número retornado inmediatamente. Así;

- La alternativa 1 sería la de establecer que el concesionario asignatario deba esperar (30) días calendario antes de reasignar el número telefónico, y

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

- La alternativa 2 sería la de establecer sanciones más severas para los concesionarios receptores que cometan estos errores.

1.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.8., el proceso actual para el registro de problemas o dificultades que presentan los concesionarios no permite una trazabilidad, ni una supervisión permanente de dichos problemas.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que, en este caso, es mantener el procedimiento actual, en el que se usa el formato de portabilidad determinado por Osiptel y se envía mediante correos electrónicos.

Así, la alternativa 1 sería implementar un sistema de seguimiento de problemas en la Portabilidad Numérica, que permita el registro inmediato de los problemas o dificultades y la visualización de las interacciones por todos los concesionarios, el ABDCP y el Osiptel.

1.9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.9., la realización de los trabajos de mantenimiento y mejora de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica es comunicada por los concesionarios vía carta a todo el comité de portabilidad, lo que no permite tener predictibilidad.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que en este caso es mantener el proceso actual, así:

- La alternativa 1 sería instaurar una ventana de mantenimiento de 00:00 a 6:00, especificando que no se debe perjudicar la ejecución de la portabilidad.
- La alternativa 2 sería instaurar una ventana de mantenimiento de 03:00 a 6:00 de modo que no se vea afectada la ventana de mantenimiento.

1.10. Sobre la ventana de cambio

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.10., la actual ventana de cambio se estableció hace una década y ha quedado desfasada respecto a la extensión de las ventanas de cambio que mantienen otros países para la ejecución de la portabilidad. Además, en la práctica tener una ventana de cambio de tres (3) horas cuando el plazo para esta ventana es de seis (6) horas, hace que, en extremo, en la práctica los abonados puedan quedarse sin servicio las seis (6) horas.

En ese sentido, corresponde plantear alternativas regulatorias adicionales a la alternativa 0, que, en este caso, es mantener los plazos actuales, así:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

- La alternativa 1 consiste en reducir la ventana de cambio a 30 minutos, en un periodo máximo de 2 horas (de 01:00 a 3:00)
- La alternativa 2 consiste en reducir la ventana de cambio a 1 hora, en un periodo máximo de 3 horas (de 0:00 a 3:00).
- La alternativa 3 consiste en mantener las 3 horas de ventana de cambio, pero acotar el plazo de esta de 0:00 a 3:00.

2. Análisis del impacto las alternativas regulatorias planteadas

En esta sección se analiza cada una de las alternativas regulatorias planteadas de la sección V.1., para cada uno de los diez (10) problemas sustentados en la sección III.2. Este análisis se realiza en base a un análisis multicriterio que busca hallar la mejor alterativa en base a los objetivos esbozados en la sección IV.1.

Así a la luz de criterios de evaluación cualitativos, se comparan las alternativas y se elige la que mayores beneficios netos tenga. Los criterios considerados para el análisis son:

a) Efectividad: es la capacidad de la alternativa para lograr el objetivo específico planteado. Este criterio tiene un peso doble, pues el objetivo principal es hacer más eficientes, seguros y claros los procesos de portabilidad numérica;

b) Costo para los operadores: se refiere a los costos de implementación de la alternativa sobre los operadores, se busca la alternativa que haga que incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,

c) Costo Regulatorio: se refiere a los costos de supervisión/fiscalización, se busca la alternativa que reduce dichos costos o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -3 al 3, teniendo en cuenta que, en todos los casos, a la alternativa 0, de mantener el escenario base, le corresponde un puntaje de 0 en cada criterio. El detalle de las unidades usadas para puntuar las alternativas se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 7: Escala de criterios de evaluación

+3	+ 2	+ 1	0	- 1	-2	-3
Alta mejora respecto al escenario base. ---------- Ahorros importantes frente al escenario base	Mejora moderada respecto al escenario base. ---------- Ahorros moderados frente al escenario base	Ligera mejora respecto al escenario base. ---------- Ligero ahorro frente al escenario base	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.	Ligera desmejora respecto al escenario base. ---------- Ligero incremento de costos respecto a escenario base	Desmejora moderada respecto al escenario base. ---------- Incremento moderado de costos respecto a escenario base	Importante desmejora respecto al escenario base. ---------- Importante incremento de costos respecto a escenario base

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2.1. Sobre la deuda exigible

Sobre esta materia se han planteado cuatro puntos de discusión: (i) la pertinencia o no de establecer un importe mínimo para que la deuda sea exigible, (ii) la pertinencia o no de incluir como exigibles deudas por conceptos adicionales a los facturados en el último recibo conforme al Reglamento de Tarifas y (iii) la pertinencia o no de incluir como exigibles importes facturados en recibos previos al último recibo facturado. Falta el (iv): (iv) diferenciar la definición de deuda exigible en los casos en los que la emisión del recibo se hace por servicios efectivamente prestados.

En la sección V.1.1. se han planteado alternativas por cada punto de discusión, por lo que en esta sección se evalúan dichas alternativas conforme a los criterios antes planteados, y en particular para el criterio de "efectividad" se toma como referencia el cumplimiento del **objetivo específico 1** (buscar que la condición de exigibilidad de la deuda debe ser justa para abonados y concesionarios).

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el primer punto de discusión (fijar o no un importe mínimo para que la deuda sea exigible) se presenta en el cuadro N° 8.

Cuadro N° 8: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente fijar un monto mínimo en la deuda

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Sin monto mínimo	Alternativa 1 Monto mínimo S/ 1	Alternativa 2 Monto mínimo equivalente a la renta del plan más económico
Efectividad	0.5%	0	+2	1
Costo para los operadores	0.25%	0	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	0	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**+1.00**	**+0.25**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+2" debido a que establecer un monto mínimo de S/ 1 generaría que no existan rechazos por céntimos de Sol, con lo que, los abonados y los concesionarios receptores podrían beneficiarse, mientras que no afecta significativamente al concesionario cedente. En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "+1" porque establecer un monto aun mayor genera que haya menos rechazos, lo que es bueno para el abonado y el concesionario receptor, pero a costa de mantener deudas, por lo que se perjudicaría al concesionario cedente.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "0" pues no genera significativamente mayores costos para ninguna de los , pues las pérdidas de

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

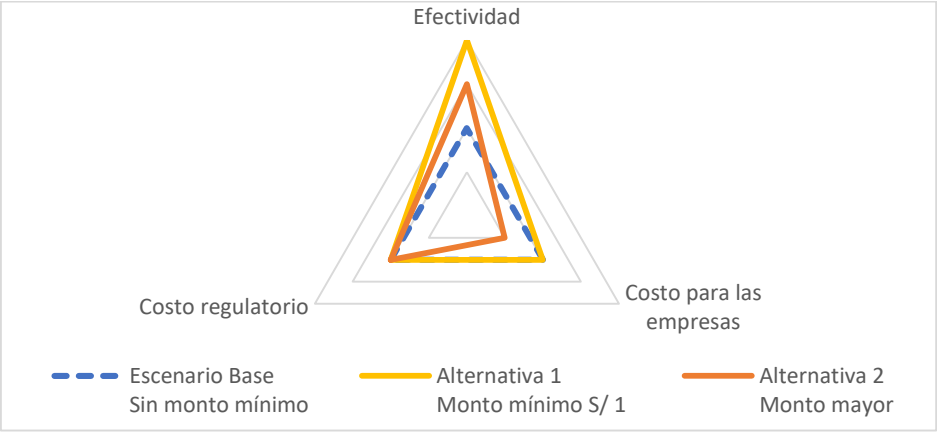
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

centavos se compensan ampliamente con el proceso más dinámico o lo que dejan de pagar por consultas previas adicionales, mientras que la alternativa 2 obtiene el puntaje de "-1" debido a que significaría asumir más costos de pérdida para el concesionario cedente.

Finalmente, respecto al tercer criterio, ninguna de las alternativas genera mayores costos regulatorios, por eso ambas obtienen el puntaje de "0".

Por lo expuesto, se observa que, para el primer punto, la alternativa 1 es la opción más eficiente y a menores costos, por lo que en la definición de deuda exigible se debe agregar que, a efectos de la norma, no se considera como deuda exigible a aquellos montos iguales o inferiores a un sol (S/ 1), para que los concesionarios cedentes no objeten las solicitudes por céntimos de sol.

Gráfico N° 7: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente fijar un monto mínimo en la deuda



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el segundo punto de discusión (incluir o no conceptos adicionales a los facturados conforme al Reglamento de Tarifas) se presenta en el cuadro N° 9.

Cuadro N° 9: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente incluir la deuda por otros conceptos

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Solo montos facturados conforme Reg. de Tarifas	Alternativa 1 Incluir montos por otros conceptos
Efectividad	0.5%	0	-2
Costo para los operadores	0.25%	0	2
Costo regulatorio	0.25%	0	-1
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**-0.75**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-2" debido a que incluir la deuda por otros conceptos generaría que se afecte el proceso de portabilidad del servicio por una deuda en otro rubro de negocio, por ejemplo, las ligadas a descuentos en

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

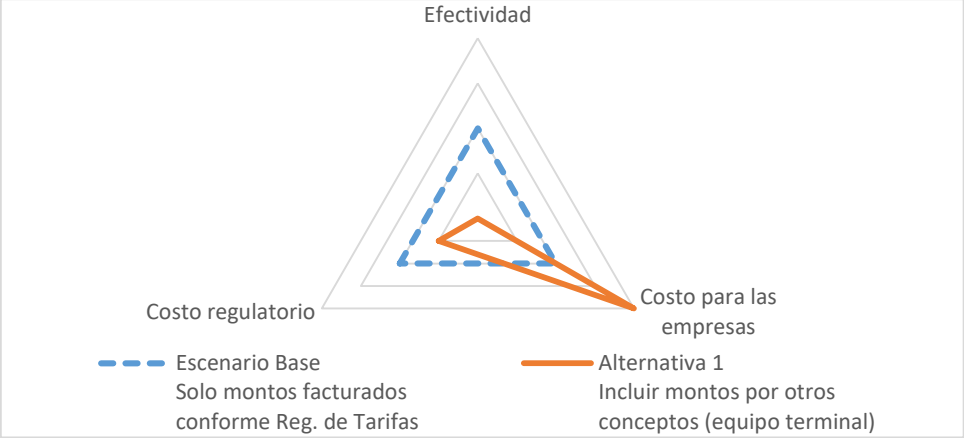
equipos terminales. Es importante señalar que no es necesario que los abonados adquieran sus equipos terminales con los operadores para poder acceder al servicio, por lo que la inclusión de esta deuda se alejaría del objetivo 1.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+2" pues incluir esa deuda generaría un "ahorro" correspondiente a las pérdidas que los concesionarios cedentes tienen por equipos no pagados, pero restaría dinamismo al proceso de portabilidad, lo que perjudicaría a los concesionarios receptores.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera ligeramente mayores costos para el regulador, por eso obtiene el puntaje de "-1".

Por lo aquí expuesto, se observa que, para el segundo punto, mantener el escenario base es la mejor opción.

Gráfico N° 8: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente incluir la deuda por otros conceptos



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el tercer punto de discusión (incluir o no los montos de deudas de recibos anteriores) se presenta en el cuadro N° 10.

Cuadro N° 10: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente que la deuda no se limite al último recibo vencido

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Solo último recibo	Alternativa 1 Incluir recibos adicionales
Efectividad	0.5%	0	-2
Costo para los operadores	0.25%	0	1
Costo regulatorio	0.25%	0	-1
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0.0**	**-1.0**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-2" debido a que los operadores actualmente tienen la posibilidad de suspender el servicio cuando un abonado

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

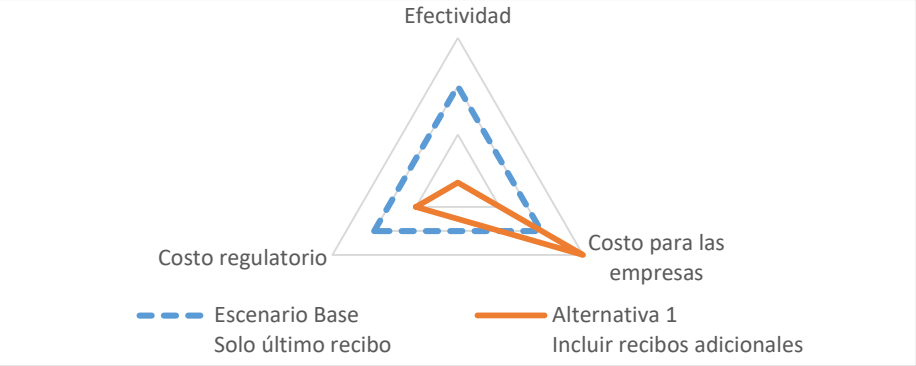
presenta deuda; en ese sentido, si los abonados acumulan deuda por varios recibos es porque el propio concesionario ha tomado la decisión de brindarle el servicio a un abonado deudor. Permitir que pueda objetar el ejercicio de la portabilidad, en lugar de suspender el servicio oportunamente, no es lo que corresponde.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+1" pues incluir todos los recibos generaría un "ahorro" correspondiente a las pérdidas que los concesionarios cedentes tienen por concepto de venta de equipos terminales; no obstante, esto también lo pueden lograr suspendiendo el servicio oportunamente.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera ligeramente mayores costos para el regulador, por eso obtiene el puntaje de "-1".

Por lo expuesto, se observa que, para el tercer punto, mantener el escenario base es la mejor opción, es decir incluir únicamente el último recibo.

Gráfico N° 9: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente incluir la deuda por otros conceptos



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el cuarto punto de discusión (diferenciar o no la definición de deuda exigible de acuerdo a la política de facturación) se presenta en el cuadro N° 11.

Cuadro N° 11: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente diferenciar la definición de deuda exigible según el momento que se realice la facturación del servicio

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Una sola definición "último recibo vencido"	Alternativa 1 Diferenciar la definición
Efectividad	0.5%	0	+2
Costo para los operadores	0.25%	0	0
Costo regulatorio	0.25%	0	-1
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0.0**	**+0.75**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

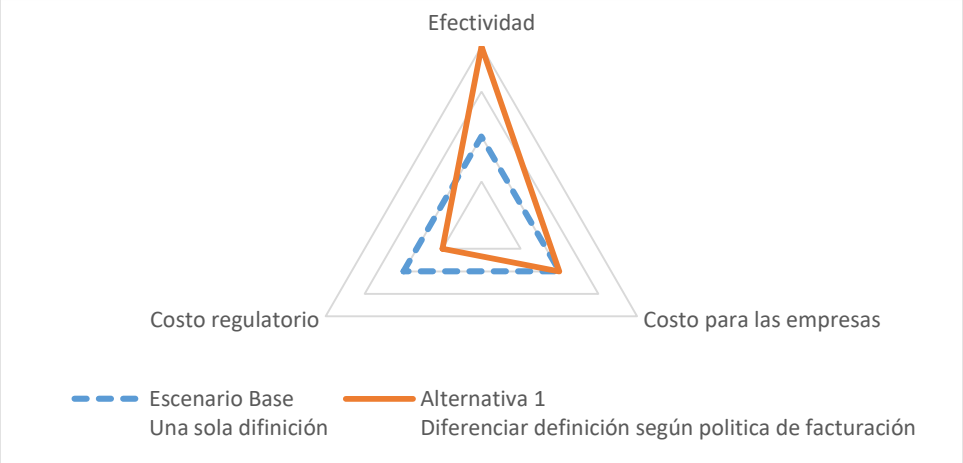
Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+2" debido a que esta diferenciación va en línea con el objetivo de hacer justa la definición de deuda exigible. Así, no se desincentiva a los operadores que hoy mantienen la política de facturar servicios efectivamente prestados.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "0" pues si bien por un lado se debe incluir en un costo de implementación, estos se contrarrestan con los ahorros derivados de evitar que abonados que ya han gozado de más de un mes de servicio puedan portarse sin realizar el pago del mismo.

Finalmente, respecto al costo regulatorio, la alternativa 1 genera ligeramente mayores costos para el regulador, pues se debe supervisar que se esté cumpliendo correctamente la diferenciación, por eso obtiene el puntaje de "-1".

Por lo expuesto, se observa que, para el cuarto punto, la alternativa 1 que consiste en diferenciar el concepto de deuda exigible de acuerdo a la política de facturación del servicio, es la mejor opción.

Gráfico N° 10: Comparación gráfica de las alternativas *formuladas para determinar si es conveniente diferenciar la definición de deuda exigible según el momento que se realice la facturación del servicio*



En conclusión, tomando en cuenta las mejores alternativas planteadas para los cuatro puntos de análisis, la deuda exigible debe continuar siendo solo para las deudas del último recibo y los montos facturados conforme al Reglamento de Tarifas, pero se debe modificar para que se considere un monto mínimo de un sol (S/1) y para que se haga la diferenciación de recibo vencido o emitido, según la política de facturación del servicio.

2.2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente

Sobre esta materia se han planteado tres puntos de discusión: (i) la pertinencia o no de reducir el importe mínimo para solicitar la suspensión, (ii) la pertinencia o no de excluir conceptos

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

ajenos a los facturados en el último recibo conforme al Reglamento de Tarifas, y (iii) la pertinencia o no de incluir la posibilidad que ante reclamos infundados el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión.

En la sección V.1.2. se han planteado alternativas por cada punto de discusión, por lo que en esta sección se evalúan dichas alternativas conforme a los criterios antes planteados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 2** planteado en la sección IV.1.2: "buscar que la potestad de solicitar la suspensión del servicio sea justa para concesionarios y abonados"

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el primer punto de discusión (reducir o no el monto mínimo para que el concesionario cedente solicite una suspensión) se presenta en el cuadro N° 12.

Cuadro N° 12: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente reducir el monto mínimo para que el concesionario cedente pueda solicitar la suspensión

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Monto mínimo S/ 30	Alternativa 1 Monto mínimo S/ 15
Efectividad	0.5%	0	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	+1
Costo regulatorio	0.25%	0	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**+0.75**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+1" debido a que establecer un monto mínimo menor, en este caso de S/ 15, permitirá que la solicitud de suspensión sea una herramienta efectiva para disuadir a los abonados de planes con rentas bajas, de no pagar por servicios efectivamente prestados.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+1" pues si bien puede generar disminuciones en las rentas que cobran los concesionarios receptores a sus nuevos abonados, lo que ahorran los concesionarios cedentes al tener menos perdidas por abonados deudores, es mayor.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 no genera mayores costos regulatorios, por eso obtiene el puntaje de "0".

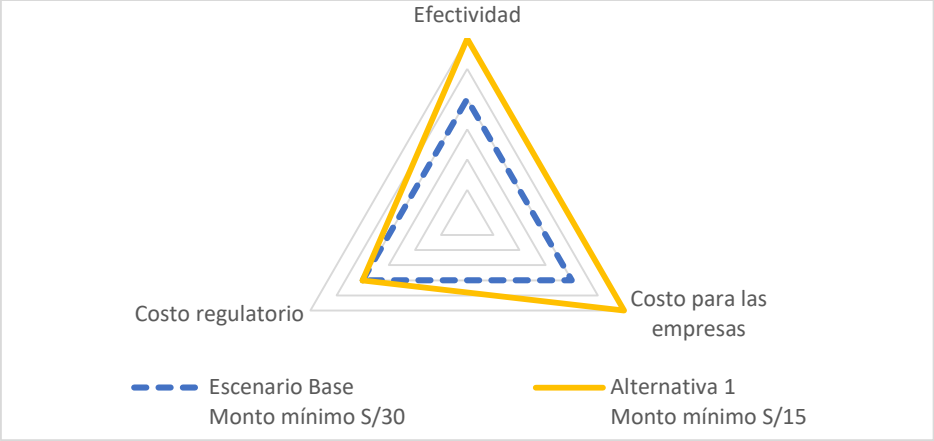
Por lo expuesto y considerando que en los últimos años los operadores han lanzado planes con rentas cada vez más reducidas, se observa que, para el primer punto, la alternativa 1 es la opción más eficiente y a menores costos, por lo que el monto mínimo de las obligaciones de pago para solicitar la suspensión del servicio debe reducirse a quince soles (S/ 15), de tal

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

manera que sirva de herramienta efectiva para la penalización de abonados deudores y, por tanto, para la disuasión de esta práctica.

Gráfico N° 11: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente reducir el monto mínimo para la suspensión



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el segundo punto de discusión (excluir o no los conceptos ajenos a los facturados conforme al Reglamento de Tarifas) se presenta en el cuadro N° 13.

Cuadro N° 13: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente excluir los conceptos ajenos a los facturados conforme al Reglamento de Tarifas

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener conceptos actuales	Alternativa 1 Excluir conceptos facturados ajenos al Reg. de Tarifas
Efectividad	0.5%	0	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	+1
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**+0.5**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+1” debido a que mantener otros conceptos genera una distorsión, pues se estaría suspendiendo un servicio de telecomunicaciones por deudas en otros rubros de negocio del concesionario cedente.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “-1” pues los concesionarios cedentes no podrán usar esta herramienta para incentivar a los abonados a pagar las deudas pendientes por otros rubros de negocio. No obstante, los concesionarios receptores estarán mejor pues podrán seguir generando ganancias por la provisión del servicio al abonado.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera menores costos regulatorios, toda vez que habrá menos solicitudes de suspensión de servicio, por lo que obtiene un puntaje de “+1”.

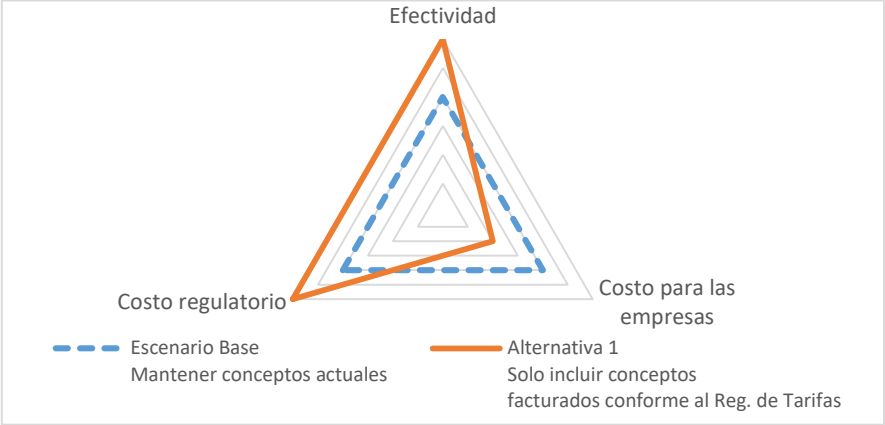
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Por lo expuesto, se observa que, para el segundo punto, la alternativa 1 es la opción más eficiente y a menores costos, por lo que es prudente excluir conceptos que no hayan sido facturados conforme al Reglamento de Tarifas, pues no corresponde considerar las deudas generadas de otros rubros de negocio, tales como penalidades por adquisición de equipos terminales, servicios adicionales, etc.

Gráfico N° 12: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente excluir los conceptos ajenos a los facturados conforme al Reglamento de Tarifas



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el tercer punto de discusión (permitir o no que el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión ante reclamos desfavorables para el abonado) se presenta en el cuadro N° 14.

Cuadro N° 14: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente permitir que el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión ante un reclamo infundado

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Solo una opción para solicitar suspensión	Alternativa 1 Permitir nueva solicitud de suspensión ante reclamos infundados
Efectividad	0.5%	0	+3
Costo para los operadores	0.25%	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	-1
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**+1.0**

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” debido a que al permitir que el concesionario cedente ingrese una nueva solicitud de suspensión ante reclamos infundados o declarados desfavorables concluidos en la vía administrativa[14], se

[14] La vía administrativa tiene dos instancias, la primera es el reclamo ante el operador y la segunda es la apelación ante el tribunal administrativo de solución de reclamos (TRASU) del Osiptel. De pasar a segunda instancia, la vía administrativa concluye cuando el TRASU emite una resolución.

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

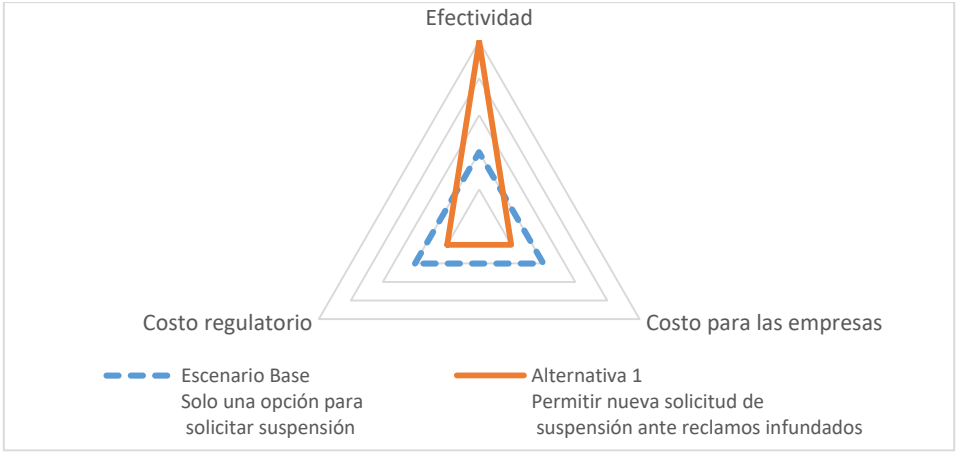
disuade a los abonados deudores de presentar reclamos de mala fe, únicamente para logar la reactivación inmediata del servicio.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-1" pues si bien puede disuadir a los abonados a que presenten reclamos de mala fe procesal, en los casos en los que aun así presenten los reclamos habrá un doble proceso de suspensión, que generará costos a los concesionarios receptores.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera ligeramente mayores costos regulatorios, toda vez que existe la posibilidad de suspender dos veces un número, por lo que obtiene un puntaje de "-1".

Por lo expuesto, se observa que, para el tercer punto, la alternativa 1 es la opción más eficiente y a menores costos, por lo que es pertinente permitir que, ante un pronunciamiento desfavorable concluido en la vía administrativa, el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión, en un plazo no mayor de dos (2) meses luego del pronunciamiento desfavorable concluido.

Gráfico N° 13: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente permitir que el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión ante un reclamo infundado



En conclusión, tomando en cuenta las mejores alternativas planteadas para los tres puntos de análisis, el procedimiento de suspensión debe ajustarse, de tal manera que se reduzca el monto mínimo necesario para solicitar la suspensión a s/15 soles, se consideren únicamente los conceptos facturados según el Reglamento de Tarifas y, se permita presentar una nueva solicitud de suspensión ante reclamos infundados concluidos en la vía administrativa.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2.3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días

Sobre esta materia en la sección V.1.3 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 3** planteado en la sección IV.1.3: "buscar maximizar el bienestar del abonado".

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta disyuntiva (*trade off* entre el riesgo a la seguridad y la posibilidad de portar líneas que no pueden recibir SMS) se presenta en el cuadro N° 15.

Cuadro N° 15: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar la conveniencia del uso de las DDJJ

Criterios de evaluación cualitativa	**Ponderación**	**Escenario Base** Mantener las DDJJ existentes	**Alternativa 1** Suprimir totalmente el uso de las DDJJ	**Alternativa 2** Incluir DDJJ adicionales para casos de cobertura
Efectividad	0.5%	0	+2	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	+1	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	+3	-2
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**2.0**	**0**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la maximización de bienestar del usuario, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "+1" pues en comparación con el escenario base, el riesgo de uso indebido de las declaraciones juradas se mantiene, pero el abonado está comparativamente mejor porque ante casos de falta de cobertura del concesionario cedente igual podrá ejercer su derecho a portación. En tanto, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+2" debido a que la seguridad de todos es superior a la mayor complejidad que tendrían los pocos abonados que desea ejercer su derecho a portar un número que ya ha sido dado de baja o que está suspendido.

Por ejemplo, en el periodo entre octubre de 2022 y marzo de 2023 se han realizado más de 2 millones 700 mil ***portaciones***, y de esas únicamente 196 son de abonados que presentaron su solicitud de portabilidad cuando su número se encontraban dado de baja (dentro de los 30 días). Es decir, la cantidad de afectados sería ínfima en este caso, a razón de 1 por cada 15 mil portaciones.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Cuadro N° 16: Evolución de números en estado de baja (dentro de los 30 días) que han sido portados por operador móvil

CEDENTE	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL
Entel	0	0	0	0	0	0	0
América Móvil	0	0	0	2	0	0	2
Viettel	0	0	0	0	0	0	0
Telefónica	7	39	45	68	3	32	194
Total	**7**	**39**	**45**	**70**	**3**	**32**	**196**

Fuente: Información recabada por DFI. Elaboración propia

Por otra parte, en los casos en los que el número se encuentre suspendido, el abonado puede solicitar que sea reactivado para recibir el SMS, de tal manera que no exista la necesidad de usar declaraciones juradas.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+1" pues la obligación actual es que los concesionarios receptores son los responsables del cumplimiento del uso de las declaraciones juradas, por tanto, asumen el costo de verificar lo señalado y salvaguardar dichos documentos; en ese sentido, la inexistencia de declaraciones juradas reduce los costos a dichos operadores. En tanto, la alternativa 2 obtiene el puntaje de "-1" debido a que significaría asumir más costos por la salvaguarda de más declaraciones juradas.

Finalmente, respecto al costo regulatorio, la alternativa 1 genera ahorros importantes en costos asociados a la supervisión de las declaraciones juradas, por lo que obtiene un puntaje de "+3", mientras que la alternativa 2 genera mayores costos por la supervisión de un tipo de declaración jurada adicional.

Gráfico N° 14: Comparación gráfica de las alternativas para determinar la conveniencia de las DDJJ

Por lo expuesto, se observa que la alternativa 1 es la opción que maximiza el bienestar de los usuarios, por lo que es pertinente eliminar el uso de las declaraciones juradas, para lo cual corresponde restringir la posibilidad de portar un número telefónico que se encuentra suspendido o dado de baja.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2.4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad

Sobre esta materia en la sección V.1.4 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 4** planteado en la sección IV.1.4: "maximizar la seguridad en el proceso de portabilidad".

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender el problema de la inseguridad en el proceso de portabilidad se presenta en el cuadro N° 17.

Cuadro N° 17: **Comparación entre las alternativas formuladas para determinar qué agente debe enviar el código de validación**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base *PIN enviado por el C.R.*	Alternativa 1 *PIN enviado por el ABDCP*	Alternativa 2 *PIN enviado por el CC*
Efectividad	0.5%	0	+3	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	+2	-2
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**1.75**	**-0.25**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la maximización de la seguridad en el proceso de portabilidad, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "+1" pues el que uno de los mecanismos de seguridad sea responsabilidad de otro agente hace que sea más difícil para el delincuente vulnerar el proceso; sin embargo, no obtiene un puntaje superior debido a que el concesionario cedente tendría incentivos a no enviar el PIN de seguridad, con el fin de retener al abonado, por lo que se podría ver afectado el proceso.

En tanto, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+3" debido a que la seguridad se incrementa considerablemente, toda vez que el delincuente tendría que vulnerar, además del sistema de validación de identidad del concesionario receptor, el propio sistema del ABDCP. Con esta alternativa se estaría limitando efectivamente las portaciones no solicitadas, y no existen incentivos a no enviar el PIN de seguridad, toda vez que el ABDCP recibe un pago por cada solicitud de portabilidad exitosa.

Respecto al criterio de los costos en los que incurren los operadores móviles, la alternativa 1 obtiene el puntaje de 0 toda vez que no va a generar costos de implementación significativos, e incluso genera ahorros en costos operacionales, toda vez que será el ABDCP quien se encargue de generar, enviar y validar el PIN de seguridad y los operadores móviles ya no incurrirán en este gasto.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

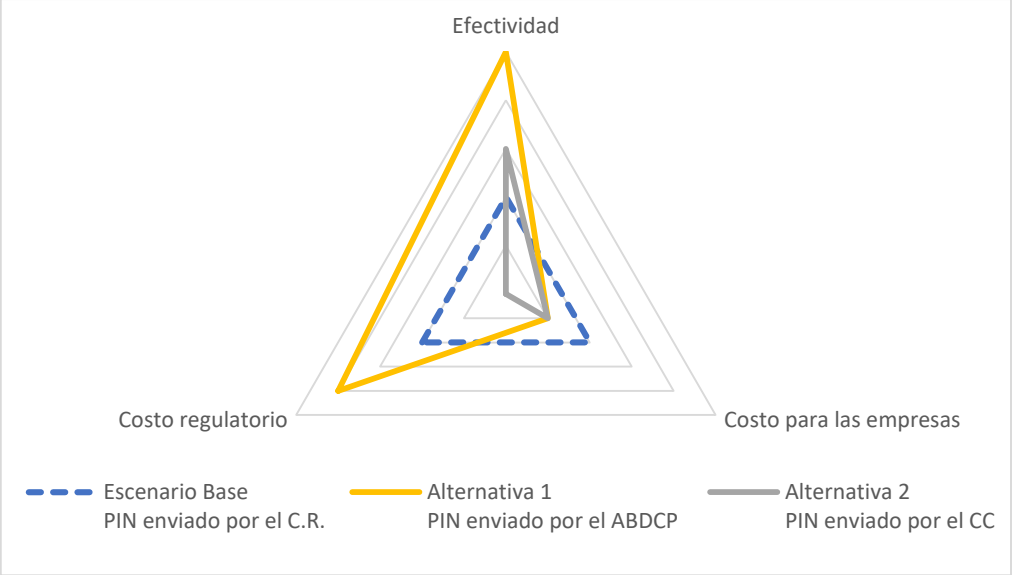
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “-1” toda vez que debe incluir un costo de implementación, aunque se mantengan los costos operacionales.

Finalmente, respecto a los costos regulatorios, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “-2” debido a que, si el PIN es enviado por el concesionario cedente, se debe incurrir en mayores costos regulatorios, toda vez que este agente tiene incentivos a no enviar el SMS con la finalidad de retener al abonado. Por su parte, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2” pues los costos regulatorios se reducirían dado que el ABDCP no tiene incentivos a retener el SMS y que toda la información del ABDCP puede ser supervisada y verificada por el Osiptel de manera directa.

Gráfico N° 15: Comparación gráfica de las alternativas para determinar qué agente debe enviar el código de validación



Por lo expuesto, se observa que la alternativa 1 es la opción que maximiza la seguridad en el proceso de portabilidad e incluso podría suponer un ahorro en costos, por lo que es pertinente modificar el proceso para que sea el ABDCP el que genere, envíe y valide el PIN de seguridad.

2.5. Sobre el proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad

Sobre esta materia en la sección V.1.5 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de “efectividad” se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 5** planteado en la sección IV.1.5: “maximizar la eficiencia en los procesos de consulta previa y solicitud de portabilidad”.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (la ineficiencia en la objeción a consultas previas y solicitudes de portabilidad) se presenta en el cuadro N° 18.

Cuadro N° 18: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar el mejor procedimiento para realizar las objeciones

Criterios de evaluación cualitativa	**Ponderación**	**Escenario Base** Mantener actual procedimiento para objeciones	**Alternativa 1** Eliminar consultas innecesarias y establecer proceso ordenado	**Alternativa 2** Eliminar consultas innecesarias y objeción detallada con todo los motivos	**Alternativa 3** Solo eliminar consultas innecesarias
Efectividad	0.5%	0	+2	+3	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	-3	-1	+1
Costo regulatorio	0.25%	0	+1	+2	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**0.50**	**1.75**	**0.75**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la maximización de la eficiencia de los procesos, la alternativa 3 obtiene un puntaje de “+1” toda vez que, respecto al actual procedimiento, por lo menos, la eliminación de las consultas innecesarias incrementa la eficiencia. La alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2” ya que tener además un proceso ordenado suma predictibilidad e incrementa la eficiencia a mediano plazo, pero a corto plazo requiere que los concesionarios adecuen sus sistemas. En tanto, la alternativa 2 no requiere que cada concesionario adecue sus sistemas a un proceso determinado, sino que efectúe una evaluación sobre todas las consultas y responda la objeción con todos los motivos, en ese sentido obtiene un puntaje de “+3”.

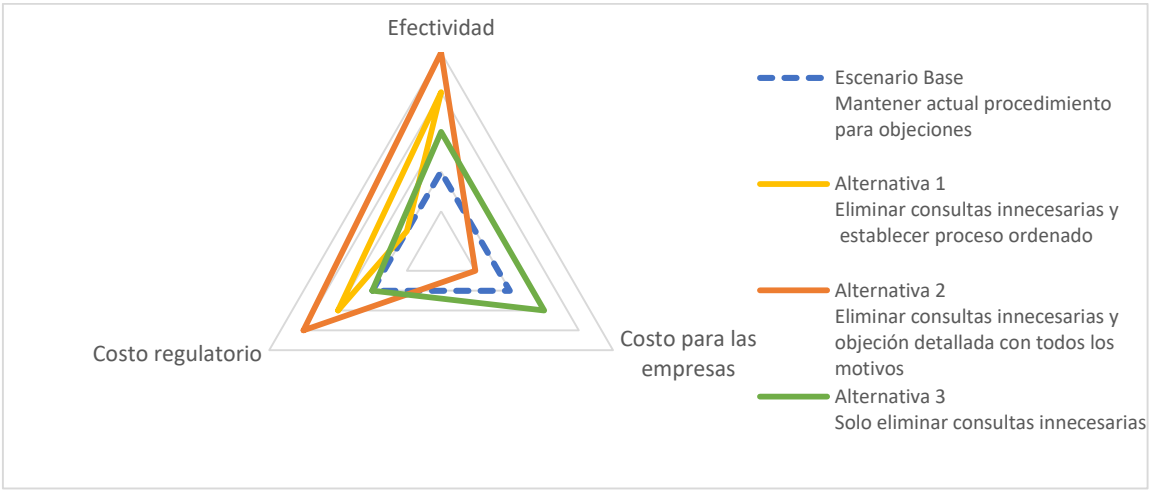
Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “-3” pues los operadores deberán adecuar sus procesos siguiendo los pasos de validación que determine el Osiptel. La alternativa 2 obtiene el puntaje de “-1” pues si bien los operadores deberán hacer algunas adecuaciones para contestar las objeciones detalladamente con todos los motivos, la implementación es menos costosa que la alternativa 1; adicionalmente, experimentarán un ahorro por que los concesionarios receptores deberán presentar menos consultas previas para obtener toda la información necesaria sobre la procedencia de la solicitud de portabilidad. Finalmente, la alternativa 3 obtiene un puntaje de “+1” debido a que se generará un ligero ahorro por disminuir la cantidad de validaciones.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera ligeros ahorros en supervisión (“+1”), debido a que el proceso de validación seguiría el orden especificado por el Osiptel; la alternativa 2 genera incluso mayores ahorros (“+2”) porque la cantidad de objeciones se reducirá; la alternativa 3 no genera ahorros ni costos regulatorios (“0”).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Gráfico N° 16: Comparación gráfica de las alternativas para determinar el mejor procedimiento para realizar las objeciones



Por lo expuesto, se observa que la alternativa 2 es la opción más eficiente a menores costos, por lo que corresponde dejar únicamente las consultas necesarias para el proceso de portabilidad y agregar la obligación, para los concesionarios cedentes, de indicar todos los motivos de objeción de una consulta previa o una solicitud de portabilidad.

2.6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad

Sobre esta materia en la sección V.1.6 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 6** planteado en la sección IV.1.6: "maximizar la satisfacción del abonado respecto al proceso de portación de su número, sin generar costos adicionales a los concesionarios".

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (el único escenario en el que se puede realizar el aplazamiento de la ejecución de la portabilidad es tras la falta de programación de la ejecución por parte del concesionario receptor y se realiza sin la exigencia de advertir del aplazamiento al abonado) se presenta en el cuadro N° 19.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Cuadro N° 19: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar el mejor procedimiento para los aplazamientos y/o cancelaciones

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Para el abonado no es posible aplazar ante falta de programación de C.R.	Alternativa 1 Darle al abonado potestad para aplazar y/o cancelar	Alternativa 2 Ante falta de programación de C.R. el abonado puede cancelar
Efectividad	0.5%	0	+2	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	-3	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	-2	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**-0.25**	**0.25**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la maximización de la satisfacción del abonado respecto al proceso de portación de su número, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2” debido a que otorgarle al abonado la potestad para aplazar o cancelar la ejecución de portabilidad maximizaría su satisfacción, por su parte la alternativa 2 obtiene un puntaje de “+1” debido a que respecto al escenario base, por lo menos informarle y darle la potestad de cancelar la ejecución de la portabilidad cuando el concesionario cedente incumple los plazos incrementa su satisfacción.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “-3” pues deberán adecuar sus procesos además de que los concesionarios receptores incurrirían en costos que luego no serían recuperables por la cancelación de parte del abonado. En tanto, la alternativa 2 obtiene el puntaje de “-1” porque los concesionarios receptores que incumplan los plazos deberán incurrir levemente en costos mayores.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera mayor carga de supervisión, por ejemplo, debido a que el Osiptel debe asegurarse que el aplazamiento haya sido a petición del abonado y no una práctica de los operadores, por eso obtiene un puntaje de “-2”. En tanto, la alternativa 2 no genera mayores costos regulatorios, por lo que obtiene un puntaje de “0”.

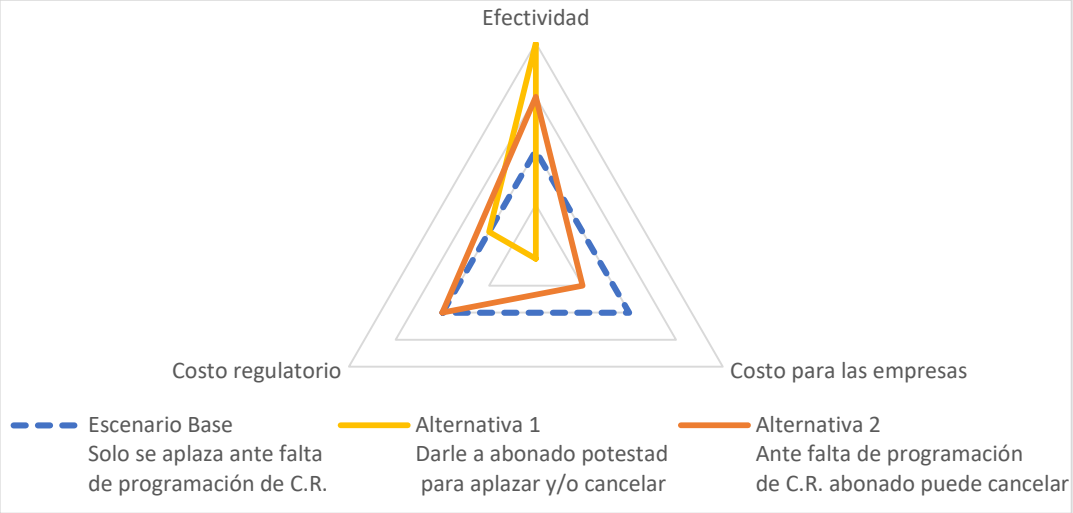
OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Gráfico N° 17: Comparación gráfica de las alternativas para determinar el mejor procedimiento para los aplazamientos y/o cancelaciones



Por lo expuesto, se observa que la alternativa 2 es la opción más eficiente a menores costos, por lo que cuando el concesionario receptor no cumpla con comunicar oportunamente la fecha y hora de habilitación y por consecuencia deba iniciar un nuevo trámite, en adelante debe informar al abonado y consultarle si aun así desea continuar con el trámite, de esta manera se respeta la voluntad del abonado de portar su número telefónico en el plazo indicado o cancelarlo si se incumplen, sin generar costos adicionales a los concesionarios receptores que cumplan con los plazos de ejecución.

2.7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario

Sobre esta materia en la sección V.1.7 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de “efectividad” se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 7** planteado en la sección IV.1.7: “la minimización de la afectación a los abonados por errores de los concesionarios receptores al retornar un número”.

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (los abonados podrían perder su número ante un eventual error en el reporte por parte del concesionario receptor respecto al motivo del retorno) se presenta en el cuadro N° 20.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Cuadro N° 20: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar cuál minimiza la afectación al abonado en el caso de reasignación de número

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener reasignación inmediata	Alternativa 1 C.A. debe esperar 30dc para reasignación de número	Alternativa 2 Sanciones más severas para C.R. que retorne erradamente número
Efectividad	0.5%	0	+2	+1
Costo para los operadores	0.25%	0	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	0	-2
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**1.0**	**-0.25**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como el que minimiza la afectación a los abonados por errores de los concesionarios receptores al reasignar un número, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2” debido a que, al esperar antes de la reasignación, el abonado puede generar los reclamos pertinentes para recuperar su número antes de que le pertenezca a otro abonado. En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “+1” porque sanciones más altas podrían generar incentivos a que los concesionarios receptores cometan menos errores, pero al cometer un error igual se puede afectar doblemente al abonado, si el número es reasignado inmediatamente.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “0” pues actualmente no hay escasez de numeración, por lo que en la práctica no se generan costos adicionales al concesionario asignatario. En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “-1” debido a que sanciones más severas implican mayores costos para los operadores.

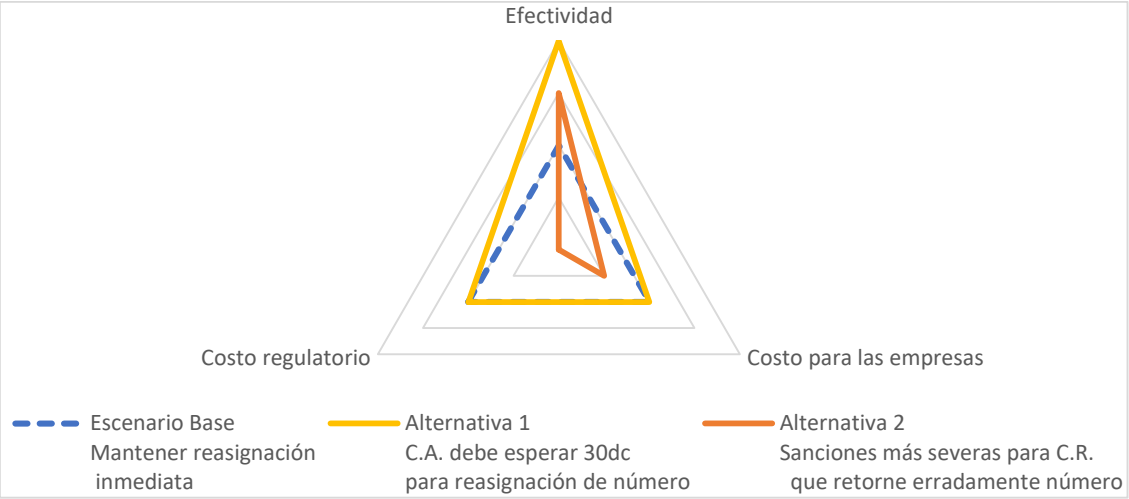
Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 no genera mayores costos regulatorios, por lo que el puntaje es “0”; la alternativa 2 por su parte sí implica mayores costos regulatorios, por lo que el puntaje que obtiene es de “-2”.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Gráfico N° 18: Comparación gráfica de las alternativas para determinar cuál minimiza la afectación al abonado



Por lo aquí expuesto, se observa que la alternativa 1 es la opción más eficiente a menores costos, por lo que corresponde establecer que por un periodo de treinta (30) días calendario el concesionario asignatario no pueda reasignar el número telefónico retornado.

Además, corresponde igualar el plazo que el concesionario receptor tiene que esperar para retornar el número ante un caso de terminación del contrato con el plazo que tiene que esperar ante un caso de modificación de número telefónico. Así, para ambos casos el concesionario receptor tiene que esperar el plazo de sesenta (60) días calendario, para retornar el número. Ello sumado a los treinta (30) días calendario que el concesionario asignatario debe esperar para reasignar el número telefónico, suman los noventa (90) días calendario, que guarda relación con el plazo previsto en las Condiciones de Uso, para que los operadores móviles puedan reasignar un número (no portado) que fue dado de baja o realizó una modificación de número.

2.8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas

Sobre esta materia en la sección V.1.8 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de “efectividad” se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 8** planteado en la sección IV.1.8: “minimizar los tiempos de respuesta, solución y seguimiento a los problemas reportados en los procesos de portabilidad”.

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (el proceso actual para el registro de problemas o dificultades que presentan los concesionarios no permite una trazabilidad, ni una supervisión permanente de dichos problemas) se presenta en el cuadro N° 21.

Cuadro N° 21: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente implementar un sistema de seguimiento de problemas

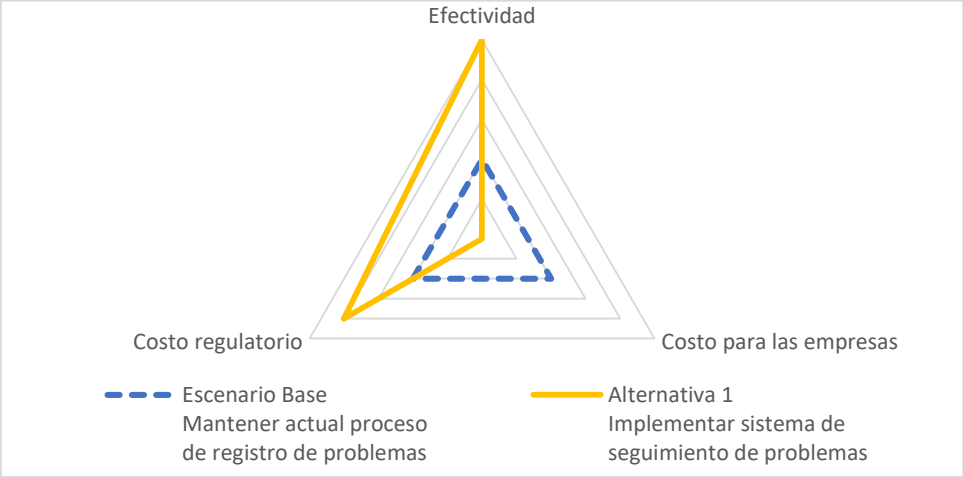
Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener actual proceso de registro de problemas	Alternativa 1 Implementar sistema de seguimiento de problemas
Efectividad	0.5%	0	+3
Costo para los operadores	0.25%	0	-2
Costo regulatorio	0.25%	0	+2
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**1.5**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como el que minimiza el tiempo de respuesta, solución y seguimiento a los problemas reportados en los procesos de portabilidad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+3" debido a que se lograría tener sistematizado el reporte del problema y la supervisión de la solución planteada.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-2" por el costo de implementación inicial que se requiere.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera ahorros importantes en tiempos de supervisión, por lo que tiene un puntaje de "+2".

Gráfico N° 19: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente implementar un sistema de seguimiento de problemas



Por lo expuesto, se observa que la alternativa 1 es la mejor opción, por lo que corresponde que los concesionarios fijos y móviles, a través del ABDCP, implementen un Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

2.9. Sobre la existencia de una ventana de mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica

Sobre esta materia en la sección V.1.9 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 9** planteado en la sección IV.1.9: "minimizar los casos en los que los mantenimientos de red perjudiquen el proceso de portabilidad".

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (el proceso actual de comunicación para los trabajos de mantenimiento y mejora de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad no permite tener predictibilidad) se presenta en el cuadro N° 22.

Cuadro N° 22: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar si es conveniente implementar una ventana de mantenimiento

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Sin ventana de mantenimiento	Alternativa 1 Ventana de mantenimiento de 0:00 a 6:00	Alternativa 2 Ventana de mantenimiento de 3:00 a 6:00
Efectividad	0.5%	0	3	2
Costo para los operadores	0.25%	0	0	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	-1	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**1.25**	**0.75**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la medida que permite minimizar los casos en los que los mantenimientos de red perjudiquen el proceso de portabilidad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+3" debido a que se lograría tener predictibilidad respecto a los plazos en los que se realizará el mantenimiento, de tal manera que los operadores puedan coordinar y no perjudicar el proceso de portabilidad.

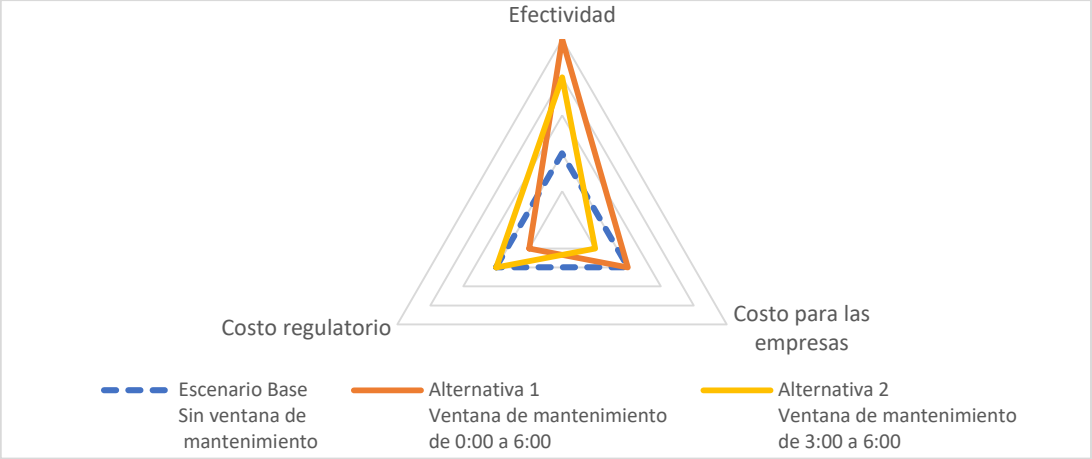
En tanto la alternativa 2 obtiene un puntaje de "+2" debido a que, si bien contribuye a la predictibilidad, el plazo reducido podría generar que haya casos recurrentes en los que el mantenimiento exceda esta ventana.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "0" debido a que su implementación no incrementa los costos de las empresas, en tanto la alternativa 2 obtiene un puntaje de "-1" debido a que los operadores tendrían que ajustar los mantenimientos a un máximo de tres (3) horas.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "-1" debido a que al que, al traslapar la ventana de mantenimiento con la ventana de cambio, se debe evaluar

que no se generen perjuicios al proceso de portabilidad, sin embargo, por otro lado, existe un ahorro porque al existir este mecanismo se tendría un proceso claro y ordenado, y un plazo predecible sobre los mantenimientos. En el caso de la alternativa 2 estos costos y ahorros hacen que en neto obtenga un puntaje de "0"

Gráfico N° 20: Comparación gráfica de las alternativas para determinar si es conveniente implementar un sistema de seguimiento de problemas



Por lo aquí expuesto, se observa que la alternativa 1 es la mejor opción, por lo que corresponde fijar una ventana de mantenimiento en el horario de 00:00 a 6:00a.m. especificando que los propios operadores que soliciten hacer uno de esta ventana de mantenimiento serán los responsables de garantizar que no se perjudique el proceso de portabilidad (considerando que este horario se traslapa con la ventana de cambio).

2.10. Sobre la ventana de cambio

Sobre esta materia en la sección V.1.10 se han planteado alternativas que en esta sección son evaluadas conforme a los criterios antes formulados. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del **objetivo específico 10** planteado en la sección IV.1.10: "maximizar la eficiencia en los procesos de habilitación y deshabilitación, sin afectar la efectividad".

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender esta problemática (el desfase de la ventana de cambio actual respecto a las mejores prácticas internacionales) se presenta en el cuadro N° 23.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Cuadro N° 23: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar la ventana de cambio más eficiente

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener actual ventana de cambio	Alternativa 1 Reducir ventana a 30 minutos en un plazo de 2h	Alternativa 2 Reducir ventana a 60 minutos en un plazo de 3h	Alternativa 3 Mantener una ventana de 3h en el mismo plazo de 3h
Efectividad	0.5%	0	2	2	1
Costo para los operadores	0.25%	0	-3	-2	-1
Costo regulatorio	0.25%	0	-2	-2	0
Resultado de evaluación Cuantitativa		**0**	**-0.25**	**0**	**0.25**

Respecto al criterio de efectividad, entendida como la maximización de la eficiencia en los procesos de habilitación y deshabilitación, sin afectar la efectividad, las alternativas 1 y 2 obtienen un puntaje de "+2" debido a que ajustan reducen la ventana de cambio equiparándola con la de otros países; mientras que la alternativa 3 obtiene un puntaje de "+1" debido a que aunque no se reduce la ventana de cambio sí se reduce el plazo, lo que también aporta eficiencia respecto al escenario base.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-3" pues como se observa en el cuadro N° 24 los operadores deberían realizar importantes ajustes a sus horarios de ejecución actuales de más del 25% de los casos, además asegurar que esta ventana sea de únicamente 30 minutos, para lo cual deberían ponerse de acuerdo entre los concesionarios.

En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "-2" debido a que en este caso deberían adecuar menos del 5% de los casos actuales, pero también asegurar que la ventana sea de únicamente 60 minutos, para lo cual también deberían ponerse de acuerdo entre los concesionarios. Esto encarece el proceso.

Finalmente, la alternativa 3 obtiene un puntaje de "-1" debido a que en este caso los operadores deberán adecuar menos del 5% de los casos actuales, pero ya no existirá la necesidad de que acuerden entre los concesionarios la hora, pues la ventana de cambio será la misma que el plazo total otorgado.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Cuadro N° 24: Hora de ejecución de la portabilidad (habilitación y deshabilitación del número portado) del mes de mayo de 2023

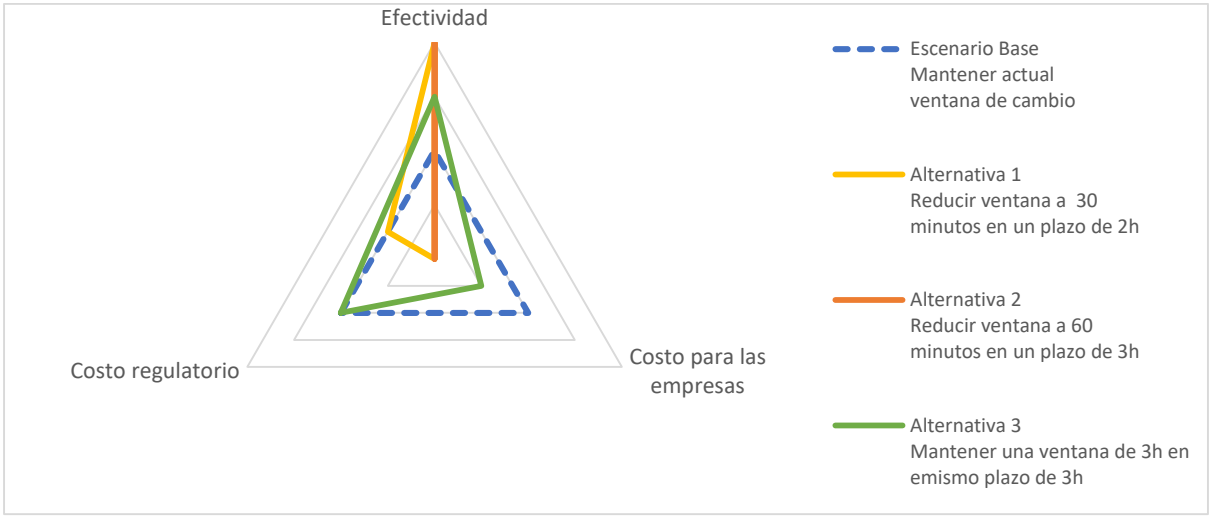
HORA	PERIODO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRIMERA	00:00:00 -00:59:59	450,158	41.67%
SEGUNDA	01:00:00 -01:59:59	359,750	33.30%
TERCERA	02:00:00 -02:59:59	217,559	20.14%
CUARTA	03:00:00 -03:59:59	21,495	1.99%
QUINTA	04:00:00 -04:59:59	12,124	1.12%
SEXTA	05:00:00 -05:59:59	10,026	0.93%
POSTERIOR	06:00:00 -->	9,128	0.84%
Total		**1'080,240**	**100%**

Fuente: Información recabada por DFI. Elaboración propia

Finalmente, respecto al tercer criterio, las alternativas 1 y 2 generan mayores costos de regulación, pues por un lado se debe supervisar que se adecuen los sistemas para que no se ejecuten portaciones después de la 1:59:59 y 2:59:59 respectivamente, y por otra parte, que en efecto se realice una coordinación entre los concesionarios para que se cumplan los 30 o 60 minutos en los que el abonado se queda sin servicio, en ese sentido ambos obtienen un puntaje de "-2".

En tanto, la 3 obtiene un puntaje de "0" debido a también debe supervisar que se hagan las adecuaciones para que no hayan ejecuciones de portaciones después de las 2:59:59; sin embargo, existirá un ahorro pues no se deberá supervisar que la distancia entre la habilitación y deshabilitación exceda un plazo más reducido dentro del plazo para la ventana de cambio.

Gráfico N° 21: Comparación gráfica de las alternativas para determinar la ventana de cambio más eficiente



Por lo expuesto, se observa que la alternativa 3 es la mejor, para cumplir con el objetivo de incrementar la eficiencia de la ejecución en la portabilidad a los menores costos. Así, se debe

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

mantener la obligación de que el abonado se quede sin servicio como máximo 3 horas, pero se debe acotar la ventana de cambio únicamente de 0:00 a 3:00 a.m.

VI. PROPUESTA NORMATIVA

Como se ha detallado en las secciones anteriores, es la primera vez desde la aprobación del Reglamento de Portabilidad que se realiza una revisión integral de las disposiciones en él contenidas. Esta revisión ha evidenciado la necesidad de aprobar un nuevo Reglamento que incluya modificaciones de fondo y de forma respecto al TUO vigente.

En cuanto a las modificaciones de forma, además de estructurar la norma en función al ciclo del ejercicio de este derecho por parte de los abonados, se prescinde de todas las disposiciones que han perdido vigencia, que ya se encuentren en otras normas, que no son necesarias, o cuya redacción requiere ser modificada para mayor claridad.

En tanto, respecto a las modificaciones de fondo, el objetivo general de la intervención es hacer más eficientes, seguros y claros los procesos de portabilidad numérica. En ese sentido, se han detallado diez problemas (sección III.2) y los respectivos objetivos específicos para abordarlos (sección IV.1), además se han planteado y analizado distintas alternativas de acción para cada uno de estos problemas (secciones V.1 y V, respectivamente), eligiendo las alternativas más beneficiosas en cada caso. Asimismo, en el Anexo 1, se ha evaluado el beneficio económico, en términos de ganancias en bienestar social, que generarán los principales cambios de fondo a la industria. Esta estimación arrojó que la presente modificación genera más de 5.8 millones anuales para la industria (el detalle puede observarse en el anexo 1).

Así, a continuación, se describe la propuesta normativa elegida para abordar cada uno de los problemas planteados:

1. Sobre la deuda exigible

El análisis realizado en la sección V.2.1. determinó que, conforme al objetivo de que la condición de exigibilidad de la deuda sea justa para abonados y concesionarios, lo más conveniente es:

(i) incluir en la definición de deuda exigible que, a efectos de la norma, no se considerara como deuda exigible a aquellos montos iguales o inferiores a un Sol, para que los concesionarios cedentes no objeten las solicitudes por céntimos de Sol;

(ii) no incluir conceptos ajenos a los conceptos facturables en el último recibo, pues no corresponde considerar las deudas de otro rubro de negocio;

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

(iii) no modificar la referencia al último recibo, toda vez que los concesionarios tienen la potestad de suspender el servicio de los abonados deudores, por lo que no corresponde que el proceso de portabilidad solucione aspectos que pueden solucionar directamente los concesionarios; e

(iv) incluir una diferenciación en la definición de deuda exigible respecto de la política de facturación. Se mantiene la condición de "el último recibo vencido" para los casos en los que la facturación se hace respecto a servicios que serán prestados a futuro o que están siendo prestados, pero para los casos en los que la facturación se hace respecto al servicio ya prestado en su totalidad, la condición cambia a "el último recibo emitido".

En ese sentido, para incorporar el punto (i), se modifica la definición de deuda exigible que se encontraba en el artículo 2 del TUO vigente, que ahora se encuentra en el numeral 13 del artículo 3 del nuevo Reglamento.

2. Sobre la solicitud de suspensión del servicio por parte del concesionario cedente

El análisis realizado en la sección V.2.2. determinó que, conforme al objetivo de que la potestad de solicitar la suspensión del servicio sea justa para concesionarios y abonado, lo más conveniente es:

(i) modificar el monto mínimo de las obligaciones de pago para solicitar la suspensión del servicio a quince soles (S/15), para que sirva de herramienta efectiva para la penalización de abonados deudores, considerando que en los últimos años los operadores han lanzado planes con rentas cada vez más reducidas;

(ii) excluir conceptos que no hayan sido facturados conforme al Reglamento de Tarifas, pues no corresponde considerar deudas generadas de otros rubros de negocio.

(iii) incluir la posibilidad de que, ante un pronunciamiento desfavorable concluido en la vía administrativa, el concesionario cedente pueda solicitar una nueva suspensión, en un plazo no mayor de dos (2) meses luego del pronunciamiento desfavorable.

En ese sentido, se modifica la redacción del segundo párrafo del artículo 13 del TUO vigente, que ahora corresponde a los numerales 26.1 y 26.5 del artículo 26 del nuevo Reglamento.

Asimismo, se modifica la redacción del punto 2.5 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, eliminando el sexto párrafo del mismo.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

3. Sobre el riesgo de seguridad por las declaraciones juradas y la posibilidad de ejercer el derecho a portabilidad de líneas suspendidas o dadas de baja en los últimos 30 días

El análisis realizado en la sección V.2.3. determinó que, conforme al objetivo maximizar el bienestar del abonado, y pese a que puede haber un número menor de usuarios perjudicados, la seguridad de la mayoría es lo más importante. En ese sentido, lo más conveniente es restringir la posibilidad de portar un número telefónico que se encuentra suspendido o dado de baja, de tal manera que se deje de usar las declaraciones juradas en todos los casos.

Así, en lugar de dar de baja el servicio con su propio operador y luego iniciar un proceso de portabilidad, el abonado debe portar su número directamente. Por otro lado, si su servicio se encuentra suspendido, el abonado debe solicitar la reactivación del mismo antes de solicitar la portabilidad de su número.

En esa línea, se modifica la redacción de los artículos 4, 8, 20 y 22 del TUO vigente, que ahora corresponden respectivamente al numeral 4.3 del artículo 4, al numeral 10.3 del artículo 10, y a los artículos 11 y 16 del nuevo Reglamento.

Además, se modifica el segundo párrafo del punto 3.3 del Anexo 8 de las Condiciones de Uso, con el objetivo de dejar claro que la portabilidad corresponde a una terminación del contrato por decisión unilateral del abonado.

4. Sobre el responsable de la generación, envío y validación del PIN de seguridad

El análisis realizado en la sección V.2.4. determinó que, conforme al objetivo de maximizar la seguridad en el proceso de portabilidad, lo más conveniente es que sea el ABDCP el que genere, envíe y valide el código de validación o PIN de seguridad.

- La generación del código de validación se puede dar como consecuencia de una consulta previa procedente o a solicitud del concesionario receptor.
- El envío del código de validación se da mediante un SMS que el ABDCP genera y envía al número que el abonado desea portar.
- La validación del código se realiza por parte del ABDCP cuando el concesionario receptor registra la solicitud de portabilidad, la cual incluye el código de validación otorgado por el abonado como señal de confirmación de su deseo de continuar con el proceso de portabilidad de su número móvil.

En esa línea:

- Se incorpora la definición de código de validación en el artículo 3 del proyecto de Reglamento de Portabilidad;

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

- Se modifica la definición de registro de solicitud de portabilidad contenido en el artículo 3 del proyecto de Reglamento de Portabilidad, con la finalidad de que se especifique que una solicitud de portabilidad únicamente se registra cuando se cuenta con el código de validación entregado por el abonado;
- Se modifican disposiciones con el objetivo de detallar cómo sería el proceso ahora que será el ABDCP el que envía el código de validación;
- Se modifica el artículo 40 del TUO vigente, que ahora corresponden al numeral 28.1 del artículo 28 del Reglamento de Portabilidad, con la finalidad de incluir entre las obligaciones del ABDCP la de generar y enviar el código de validación.

5. Sobre proceso para objetar una consulta previa o una solicitud de portabilidad

El análisis realizado en la sección V.2.5. determinó que, conforme al objetivo de maximizar la eficiencia en los procesos de consulta previa y solicitud de portabilidad, lo más conveniente es eliminar las consultas innecesarias del proceso de portabilidad y establecer la obligación, para los concesionarios cedentes, de indicar todos los motivos de objeción de una consulta previa o una solicitud de portabilidad.

En esa línea, se eliminan los incisos ii, iv y vii del cuarto párrafo del artículo 20 y los incisos iv, vi y ix del primer párrafo del artículo 22 del TUO vigente, que ahora corresponden respectivamente al numeral 17.4 del artículo 17 y al numeral 16.1 en el artículo 16 del nuevo Reglamento.

Adicionalmente, se modifican el tercer y cuarto párrafo del artículo 22 del TUO vigente, que ahora corresponde a los numerales 16.5 y 16,6 en el artículo 16, y el numeral 17.5 del artículo 17 del nuevo Reglamento.

Finalmente, se incluyen los ítems 10 y 16 correspondientes a las conductas consideradas infracción administrativa, en el artículo 47 del nuevo Reglamento.

6. Sobre el aplazamiento o cancelación de la ejecución de la portabilidad

El análisis realizado en la sección V.2.6. determinó que, conforme al objetivo de maximizar la satisfacción del abonado con el ejercicio de su derecho a la portación, lo más conveniente es establecer que en los casos en los que el concesionario receptor deba iniciar un nuevo trámite por no haber programado la ejecución, el abonado pueda decidir cancelar el proceso de portabilidad.

Así, corresponde modificar el artículo 23 del TUO vigente, que ahora le corresponde al numeral 20.2 del artículo 20 del nuevo Reglamento, de tal manera que cuando el concesionario receptor no cumple con comunicar oportunamente la fecha y hora de

habilitación y por consecuencia deba iniciar un nuevo trámite, deba además informar al abonado y consultarle si aun así desea continuar con el trámite.

7. Sobre la reasignación del número retornado al concesionario asignatario

El análisis realizado en la sección V.2.7. determinó que, conforme al objetivo de minimizar la afectación a los abonados por errores de los concesionarios al retornar un número, lo más conveniente es establecer que, por un periodo de treinta (30) días calendario desde que el número es retornado, el concesionario asignatario no pueda reasignar el número telefónico.

Además, corresponde igualar el plazo que el concesionario receptor tiene para retornar el número ante un caso de terminación del contrato con el plazo que tiene ante un caso de modificación de número telefónico. Así, para ambos casos, el concesionario receptor tiene el plazo de sesenta (60) días calendario, para retornar el número. Ello sumado a los treinta (30) días calendario que el concesionario asignatario cuenta para reasignar el número telefónico, suman los noventa (90) días calendario. Este plazo de noventa (90) días guarda relación con el plazo previsto en las Condiciones de Uso, para que los operadores móviles puedan reasignar un número (no portado) que fue dado de baja o realizó una modificación de número.

En esa línea, se modifican los artículos 31 y 32 del TUO vigente, que ahora corresponden al numeral 30.3 en el artículo 30 del nuevo Reglamento.

8. Sobre la necesidad de un sistema de seguimiento de los problemas

El análisis realizado en la sección V.2.8. determinó que, conforme al objetivo de minimizar los tiempos de respuesta, solución y seguimiento a los problemas reportados en los procesos de portabilidad, lo más conveniente es que los concesionarios fijos y móviles, a través del ABDCP, deben implementar un Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica que permita, entre otras funcionalidades que el Osiptel determine, las siguientes:

- El registro de los problemas o dificultades por parte de los concesionarios fijos y móviles y del Osiptel, de forma inmediata y permanente; por ejemplo, cuando los concesionarios receptores detectan una solicitud de suspensión injustificada;
- Alertar inmediatamente al concesionario involucrado sobre el problema o dificultad presentado;
- Registrar y visualizar las interacciones realizadas entre los concesionarios y/o el ABDCP; y,
- Calcular indicadores que permitan determinar el estado de atención de los problemas de portabilidad y el desempeño de los operadores.

Por ello, se modifica lo dispuesto en los artículos 29 y 30 del TUO vigente, que ahora corresponden respectivamente a los artículos 38 y 39 del nuevo Reglamento.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

9. Sobre el mantenimiento de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica

El análisis realizado en la sección V.2.9. determinó que, conforme al objetivo de minimizar los casos en los que la realización del mantenimiento perjudique la ejecución de la portabilidad, lo más conveniente es instaurar una ventana de mantenimiento en la cual los concesionarios y el ABDCP deberán efectuar los trabajos de mantenimiento y mejora de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica que necesiten efectuar, estableciendo la misma en un horario de baja carga, de 00:00 a 06:00 horas. Además, debido a que este lapso horario se traslapa con la ventana de cambio, se debe especificar que es responsabilidad del operador que no se interrumpa la ejecución de la portabilidad.

En ese sentido, se incluye el numeral 27 en el artículo 3 y las disposiciones vinculadas a la misma en el artículo 40 en el nuevo Reglamento.

10. Sobre la ventana de cambio

El análisis determinó que la mejor alternativa es mantener el tope de tiempo en el que los abonados pueden quedarse sin servicio en tres (3) horas, pero acotar que estas horas serán entre las 00:00 a las 03:00 a.m.

Por ello, se modifica lo dispuesto en los artículos 15 y 23 del TUO vigente que ahora corresponden respectivamente a los numerales 8.1 y 8.2 del artículo 8 y en el numeral 19.3 del artículo 19 del nuevo Reglamento.

VII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Antes de la formulación del proyecto de la norma, se ha remitido cartas de invitación a veintisiete (27) operadores a fin de que brinden la información que consideren necesaria para su evaluación en el análisis preliminar de la normativa asociada a la portabilidad y se dio la libertad para sugerir distintos cambios normativos que consideren relevantes. Seis operadores remitieron cartas explicando las necesidades y mejoras deseadas en los procesos de portabilidad.

Luego, conforme al procedimiento que sigue el Osiptel para la emisión de normas por el Consejo Directivo, la propuesta desarrollada por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del Osiptel fue remitida a las distintas unidades orgánicas del Osiptel para que presenten sus comentarios respecto a la propuesta, los mismos que fueron evaluados e incorporados en la versión presentada a Consejo Directivo.

Posteriormente, conforme al procedimiento, y por temas de transparencia, el análisis y el proyecto de Reglamento de Portabilidad fueron publicados para comentarios el 04 de agosto

de 2023, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 226-2023-CD/OSIPTEL. Para ello, se otorgó un plazo de veinte (20) días hábiles para emitir sus comentarios al proyecto.

Conforme a ello, entre el 01 de septiembre y el 11 de noviembre de 2023 se recibieron los comentarios de Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, Flash)[15], Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel)[16], América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil)[17], Entel Perú S.A. (en adelante Entel)[18], Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)[19] y de la Defensoría del Pueblo[20].

Sin embargo, debido a que la problemática planteada en la sección III.2.4 no fue incluida en la primera versión del Reglamento de Portabilidad, para asegurar la transparencia del proceso, el 04 de octubre de 2023, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 276-2023-CD/OSIPTEL, se publicó para comentarios el análisis y la propuesta para abordar dicha problemática. Para ello, se otorgó un plazo de quince (15) días hábiles, a fin de que los interesados remitieran sus comentarios al proyecto.

Respecto de este punto, entre el 21 de octubre y 7 de noviembre de 2023 se recibieron los comentarios de Viettel[21], América Móvil[22], Entel[23] y Telefónica[24].

Por otro lado, el 21 de agosto, a solicitud de Telefónica [25], se sostuvo una reunión de trabajo con dicha empresa para que exponga sus propuestas de modificación al TUO vigente ante funcionarios de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) del Osiptel. En la misma línea, el 25 de octubre se sostuvo una nueva reunión de trabajo con la misma empresa operadora[26], con la participación de la Gerencia General del Osiptel.

Adicionalmente, entre el 02 de noviembre y el 15 de noviembre, se programaron reuniones de trabajo[27] con el objetivo de que Mediafon aclare las dudas técnicas de los operadores

[15] Comentarios enviados mediante carta S/N, recibida el 1 de septiembre de 2023.
[16] Comentarios enviados mediante carta N° 1040-2023/GL.DR, recibida el 4 de septiembre de 2023.
[17] Comentarios enviados mediante carta DMR/CE/N°2559/23, recibida el 4 de septiembre de 2023.
[18] Comentarios enviados mediante carta CGR-2807/2023-JRU, recibida el 4 de septiembre de 2023.
[19] Comentarios enviados mediante cartas TDP-3755-AG-GER-23 y TDP-3826-AG-GER-23, recibidas el 4 y el 11 de septiembre de 2023.
[20] Comentarios en el Informe Jurídico Defensorial N° 012-2023-DP/AMASPPI, enviado mediante Oficio N° 0285-2023-DP/AMASPPI, recibido el 10 de noviembre de 2023.
[21] Comentarios enviados mediante carta N° 1242-2023/GL.DR, recibida el 23 de octubre de 2023.
[22] Comentarios enviados mediante cartas DMR/CE/N°3050/23 y DMR/CE/N°3195/23, recibidas el 23 de octubre y el 07 de noviembre de 2023.
[23] Comentarios enviados mediante carta CGR-3403/2023-JRU, recibida el 21 de octubre de 2023.
[24] Comentarios enviados mediante carta TDP-4365-AG-GER-23, recibida el 21 octubre de 2023.
[25] Reunión solicitada mediante carta TDP-3306-AG-GER-23, recibida el 3 de agosto de 2023.
[26] Reunión solicitada mediante cartas TDP-4318-AG-GER-23, recibida el 3 de agosto de 2023.
[27] Se llevaron a cabo un total de cuatro (04) reuniones:
- El 02 de noviembre se llevó a cabo la primera reunión y se contó con la presencia de representantes de Mediafon y de los cuatro operadores móviles virtuales (OMV) que operan en el mercado Guinea Mobile S.A.C., Dolphin Mobile S.A.C., Flash Servicios Perú S.A.C. y Suma Móvil Perú S.A.C.
- El 03 de noviembre se llevó a cabo la segunda reunión y se contó con la presencia de representantes de Mediafon y de Telefónica, Viettel, Entel y América Móvil.
- El 08 de noviembre se llevó a cabo la tercera reunión, la misma que fue convocada en el marco del Comité de Portabilidad, y contó con la participación de representantes de Mediafón y de los operadores miembros del comité.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

respecto a la propuesta de modificación de las disposiciones relativas a la generación, envió y validación del código de seguridad.

2. Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión final de la norma, que incluirá el análisis de los comentarios remitidos por los agentes interesados sobre el proyecto de resolución, se procederá a la publicación en el diario oficial El Peruano y en la página web del Osiptel.

VIII. VIGENCIA DE LA NORMA

Si bien el presente constituye un nuevo Reglamento de Portabilidad, la mayoría de las disposiciones del vigente TUO del Reglamento de Portabilidad se mantienen, por lo que ya se encuentran vigentes, en tanto la normativa de origen fue aprobada por parte del Consejo Directivo y entraron en vigencia en la oportunidad correspondiente.

Sin embargo, existen cambios de fondo para los que se debe otorgar un plazo de adecuación e implementación; así, considerando que Mediafon inicia operaciones el 01 de abril de 2024, y que actualmente los concesionarios se encuentran en proceso de adecuación de sus sistemas para hacerlos compatibles con el nuevo ABDCP, es esperable que estas adecuaciones ya tomen en cuenta los cambios normativos para no duplicar costos de implementación.

En ese sentido, para otorgar un plazo razonable a los concesionarios para que tras el inicio de operaciones de Mediafon, cuenten con un plazo extra para concluir con las implementaciones adicionales, el nuevo Reglamento de Portabilidad entra en vigencia el 01 de agosto del 2024.

IX. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La vigencia de la norma tiene un impacto en la mayor eficiencia y seguridad del proceso de portabilidad. Por el lado de la eficiencia, debido a que se crea un sistema de solución de problemas, se reduce la ventana de cambio, se establece una ventana de mantenimiento y se crea un criterio común para el rechazo o aprobación de las solicitudes de portabilidad. Por el lado de la seguridad, debido a que se elimina el uso de declaraciones juradas y se establece que sea el ABDCP el que genere, envié y valide el PIN de seguridad. Todo ello en beneficio de la propia industria y de los usuarios. Asimismo, la propuesta normativa no vulnera ninguna norma vigente.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

- El 15 de noviembre se llevó a cabo la cuarta reunión, la cual también fue convocada en el marco del Comité de Portabilidad, y contó con la participación de representantes de Mediafón y de los operadores miembros del comité.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a todos los aspectos señalados en el presente análisis de calidad regulatoria, se propone aprobar la Norma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y el nuevo Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.

XI. RECOMENDACIONES

Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
QUISO CORDOVA
Lennin Frank FAU
20216072155 soft

LENNIN FRANK QUISO CORDOVA
DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

ANEXO 1: ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES DE FONDO

Tal como se detalló en la sección IV.1 el objetivo general de los cambios normativos propuestos es hacer más eficientes, seguros y claros los procesos de portabilidad numérica, para beneficio de los abonados y los propios concesionarios.

Para ello, se plantearon objetivos específicos que contribuyeran a logro del objetivo principal, y en base a ellos se eligieron las alternativas de intervención que, según el análisis cualitativo multicriterio realizado en la sección V.1., fueran las mejores.

En este anexo, se presenta un análisis cuantitativo costo-beneficio de las principales modificaciones propuestas sobre el bienestar social (impacto tanto a abonados como a los concesionarios).

La cuantificación presentada a continuación sigue criterios de un escenario conservador, con el fin de prever posibles situaciones cambiantes del mercado sobre los resultados o que estos sean robustos a modificaciones en los supuestos empleados. Asimismo, los cálculos tienen como referencia solo las portaciones correspondientes al servicio de telefonía móvil[28], y se centran en las siguientes medidas:

- Suspensión total del uso de declaraciones juradas para procesos de portabilidad.
- Eliminación de consultas innecesarias en el sistema de portación y la obligación de presentar el detalle de todos los motivos de una objeción a una consulta previa o una solicitud de portabilidad.
- Implementación de un sistema de seguimiento de problemas en la portabilidad numérica.
- Reducción del intervalo máximo de la ventana de cambio entre las 00:00 hasta las 03:00am.
- Modificación de proceso de generación, envío y validación del código de validación del proceso de portabilidad.

[28] Las portaciones de números de telefonía fija representan un porcentaje reducido del total de portaciones. A saber, entre enero del 2023 y mayo del 2023, dicho porcentaje fue alrededor de solo 0,9%.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

1. Sobre la suspensión del uso de declaraciones juradas para solicitar una portación de número telefónico

Para cuantificar el impacto de la suspensión total del uso de las declaraciones juradas sobre el bienestar social, considerando que este cambio genera un beneficio en temas de seguridad y un perjuicio a abonados con números suspendidos y dados de baja que desean portarse.

Por el lado del beneficio de esta medida, se tiene que el bienestar de los usuarios de la portabilidad numérica mejoraría al incrementarse las medidas de seguridad en el proceso de portación, toda vez que las declaraciones juradas podían ser usadas de forma fraudulenta.

A pesar que una mayor seguridad beneficia a todos los abonados que potencialmente podrían verse afectados por el uso incorrecto de las declaraciones juradas en perjuicio de ellos, se está proponiendo un escenario de beneficio muy conservador:

- Se considera únicamente como potenciales beneficiarios a la cantidad mensual de portaciones que usaron declaraciones juradas en promedio[29].
- Se limita al porcentaje de ciudadanos que perciben un grado de inseguridad en general (valor que, según el INEI, se encuentra en 83,9% a nivel nacional)[30].
- Se establece en 2% del valor de los ingresos, el cambio marginal promedio sobre el bienestar del abonado por una mayor seguridad (tomando en cuenta los datos del estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)[31]).
- Se considera el ingreso per cápita mensual a nivel nacional (S/ 1 087 según el INEI).

Así, se obtiene un beneficio bruto mensual aproximado para esta medida de S/ 429 713 que, en 12 meses, ascendería a S/ 5 156 554.

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

[29] Información estimada por la supervisión realizada entre enero de 2021 y junio de 2021.

[30] A saber, el indicador de percepción de inseguridad es obtenido por el INEI usando la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES). Dicho indicador considera como percepción de inseguridad a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnere sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo.

[31] Estudio realizado por el BID: "Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe" (2017).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad promedio mensual de portaciones que utilizaron las DDJJ	23 559
BB2. Percepción de inseguridad	83,9%
BB3. Cantidad promedio mensual de usuarios portados que utilizaron las DDJJ y se sienten inseguras (BB1 x BB2)	19 766
BB4. Ingreso per cápita mensual a nivel nacional	1 087
BB5. Efecto marginal de mejora en la seguridad ciudadana sobre los ingresos	2%
BB6. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB3 x BB4 x BB5)	S/ 429 713
BB7. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB6)	S/ 5 156 554

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU.
Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se considera a aquellos abonados que, por tener la línea dada de baja, necesariamente tendrían que hacer uso de las declaraciones juradas para portarse, y ante su prohibición, estarán impedidos de cambiar de operador, por lo que no podrán disfrutar los beneficios de la portabilidad**.**

En esta línea, de acuerdo a la información disponible se tiene que, de las 23 559 portaciones promedio al mes que utilizaron declaraciones juradas para portarse solo un valor promedio mensual de 32 eran líneas en baja que fueron portadas. Es decir, solo un 0,1% de las portaciones que usaron declaraciones juradas para portarse eran líneas dadas de baja, esta cifra es indicativo de la pequeña cantidad de usuarios de la portabilidad que se verían condicionados por esta medida.

Sin embargo, como se está realizando la evaluación bajo un enfoque conservador, se puede imputar una cantidad más alta de abonados afectados por esta modificación, para ello:

- Se aproxima la cantidad de usuarios portados que se han dado de baja en 21 065, valor que es obtenido de multiplicar la cantidad promedio de portaciones efectivas al mes (450 166) por la proporción de líneas móviles dadas de baja (4,7%)[32].
- Se estima que la ganancia mensual obtenida por portarse es alrededor de S/ 5,3, cifra resultante de promediar las diferencias en valor absoluto de los ARPU del servicio móvil entre los operadores[33].

Con ello, el costo de la presente modificación es de S/ 111 233 mensuales o de S/ 1 334 798 anuales.

COSTO (CO)	
CO1. Promedio mensual de líneas móviles dadas de baja	1 934 543
CO2. Promedio mensual de líneas móviles	41 341 774

[32] La información de líneas móviles dadas de baja se encuentra disponible hasta el cierre de 2022.
[33] La información sobre los ARPUS también se encuentra disponible hasta el cierre de 2022.

CO3. Porcentaje de líneas móviles dadas de baja (CO1/CO2)	4,7%
CO4. Cantidad mensual promedio de portaciones efectivas	450 166
CO5. Cantidad mensual de líneas móviles en baja que fueron portadas (CO3 x CO4)	21 065
CO6. Proxy de ganancia mensual por portarse para el usuario	S/ 5,3
CO7. Costo mensual por no realizar la portación (CO5 x CO6)	S/ 111 233
C08. Costo anual por no realizar la portación (12 x CO7)	S/ 1 334 798

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU.
Elaboración: OSIPTEL.

Por tanto, el beneficio neto anual de la presente modificatoria asciende a S/ 3 821 756.

BN1. BENEFICIO NETO (BB7 – CO8)	**S/ 3 821 756**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU.
Elaboración: OSIPTEL.

2. Sobre la eliminación de consultas innecesarias en el sistema de portación y la obligación de presentar el detalle de todos los motivos de una objeción a una consulta previa o una solicitud de portabilidad.

El sistema de portabilidad actual tiene en promedio mensual una incidencia de consultas previas (CP = 1 344 503) que supera ampliamente a las solicitudes de portabilidad (SP =485 452) y estas a su vez la cantidad de portaciones efectivas (PE = 450 166).

El estado actual de estas cifras respondería en parte a que no se listan todas las observaciones a una solicitud de portabilidad en una sola ronda de consulta, sino más bien que el proceso de portación se detiene ante el primer motivo de objeción que se encuentre (e.g. deuda, modalidad referida).

La presente medida busca eliminar las consultas innecesarias y establecer que, de presentarse objeciones a una consulta previa o a una solicitud de portabilidad, el concesionario cedente debe detallar todos los motivos de la misma. Con ello, los concesionarios receptores ahorran costos al eliminar las consultas previas innecesarias y los abonados ahorran tiempo y costos de oportunidad; no obstante, para hallar un beneficio conservador no se considerará el ahorro de los abonados.

Adicionalmente, para que la cuantificación del ahorro para los operadores en consultas previas innecesarias se enmarque bajo un enfoque moderado se ha considerado lo siguiente:

- Si bien es prudente considerar eficiente que tras una CP que detalle la totalidad de las objeciones, una vez levantadas las mimas, los concesionarios receptores deberían generar automáticamente una SP (por lo que el número de CP debería corresponder con el de las SP); para hacer un cálculo aún más moderado se considerará que tras una CP objetada, una vez levantadas las objeciones, el concesionario receptor

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

volvería a realizar una CP que debería ser positiva, y tras esto una SP. En otras palabras, se considera que la cantidad de CP necesarias en el sistema de portabilidad debe ser a lo más el doble de las SP y que lo restante sería una aproximación a las CP en exceso.

- Se estima que esta medida elimina las CP en exceso.
- De acuerdo a los contratos de prestación de servicios suscritos por el ABDCP en el marco de la portabilidad numérica, el costo de cada consulta previa es de USD 0,04 o S/ 0,15 por número telefónico consultado[34].

Así el costo evitado (ahorro) total es de S/ 56 518 al mes y que en 12 meses ascendería a un ahorro de S/ 678 216.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad de consultas previas promedio al mes de enero 2023 a mayo 2023	1 344 503
BB2. Cantidad de solicitudes de portabilidad promedio al mes de enero 2023 a mayo 2023	485 452
BB3. Cantidad de consultas previas que debería haber en el sistema por mes (2 x BB2)	970 905
BB4. Cantidad estimada de consultas previas innecesarias al mes que evitaría la medida (BB1 - BB3)	373 599
BB5. Costo unitario actual de tramitar una consulta previa (USD 0,04)	S/ 0,15
BB6. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB4 x BB5)	S/ 56 518
BB7. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB6)	S/ 678 216

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

En cuanto al costo, podría argumentarse que la adecuación del sistema de portabilidad haría que los concesionarios cedentes incurran en cierto costo incremental, aunque también es previsible que este proceso no genere costos adicionales sustantivos. Sin perjuicio de ello, en línea con realizar una evaluación de la modificación bajo un escenario conservador:

- Se asigna un costo de adecuación tomándose como punto de referencia la estimación mensual del costo de mantenimiento y gestión de sistemas que reduce la ocurrencia de inconvenientes en los servicios (parámetro *Mantygest*) según la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas o MCM (aprobada con Resolución N° 229-2021-CD/OSPTEL).

[34] Para la conversión a S/ se utilizó el valor de S/ 3,782, que representa el tipo de cambio interbancario promedio de frecuencia mensual correspondiente al periodo de enero 2023 a mayo 2023 según el BCRP.

- Se considera el efecto de la inflación, para hallar el costo mensual de adecuación por operador[35].
- Se escala este monto por ocho (8), en atención a la cantidad de empresas usuarias del proceso de portabilidad a mayo 2023.
- Se considera 1.5 meses calendario de adecuación

En suma, el costo de adecuación aproximado sería de S/ 176 395.

COSTO DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual del mantenimiento y gestión del sistema para la reducción de problemas con el servicio según la MCM (2021)	S/ 12 957
CA2. IPM promedio 2021	119
CA3. IPM promedio de enero 2023 a mayo 2023	135
CA4. Valor en S/ del costo mensual de la adecuación del sistema al 2023 (CA1 x CA3/CA2)	S/ 14 700
CA5. Número de operadores usuarios del sistema de portación	8
CA6. Costo total de adecuación del sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 117 596
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la misma medida	1,5
CA8. Costo total de adecuación del sistema por 1,5 meses (CA6 x CA7)	S/ 176 395

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

Así pues, con esta medida se obtendría un beneficio neto a 12 meses de aproximadamente S/ 501 821.

BN2. BENEFICIO NETO (BB12 – CA8)	S/ 501 821

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

3. Sobre la implementación de un sistema de seguimiento de problemas en la portabilidad numérica.

Con el sistema de portabilidad actual, la manera de detectar los problemas durante el proceso de portación es vía correo electrónico entre las partes involucradas, lo que implica limitaciones para un adecuado registro, seguimiento o trazabilidad a los problemas que se presenten, a la vez que se restringe la generación de un diagnóstico que coadyuve en futuras mejoras de los trámites de portabilidad.

Así, la presente política regulatoria busca implementar un sistema integrado de seguimiento a los problemas en los procesos de portabilidad, lo que naturalmente tendría un efecto positivo en la eficacia y la eficiencia del proceso de portación. En otras palabras, el escenario esperado es que esta medida contribuya, por un lado, a lograr más portaciones efectivas y

[35] El efecto de la inflación fue aproximado con los cambios del Índice de Precios al por Mayor (IPM) entre el 2021 y 2023.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

por otro lado a reducir el esfuerzo innecesario que realiza el sistema para concretar portaciones efectivas.

Para estimar el beneficio social se consideran: (i) el ahorro para los abonados por portaciones evitadas que ahora serán efectivas y (ii) los costos evitados (ahorros) por los concesionarios por esfuerzos innecesarios. Para ambas estimaciones se han considerado parámetros conservadores.

- Se ha estimado que la diferencia entre las SP y las PE es de 35 286 en promedio al mes. Esta cifra es la que debería eliminarse con la presente medida; sin embargo, de modo muy conservador, se puede asumir que solo se mejoraría la eficiencia en 15%.
- Así, las 5 293 SP inefectivas representan, por un lado, un exceso de costos para los operadores y, por otro, una pérdida de bienestar para los consumidores por perder la oportunidad de poder realizar de forma efectiva el proceso de portación.
- Se toma en cuenta que costo actual de tramitar una solicitud de portación es de USD 0,13 (o S/ 0,49, según el tipo de cambio[36])
- Se considera conservadoramente, como se mencionó anteriormente, que la ganancia mensual por portarse se ha aproximado en S/ 5,3.

Así, se generaría un ahorro mensual en costos de S/ 2 602 y una ganancia de bienestar de S/ 27 949 al mes, obteniéndose un beneficio bruto mensual aproximado para esta medida de S/ 30 551 que, en 12 meses, ascendería a S/ 366 615.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad mensual promedio de PE	450 166
BB2. Cantidad de SP promedio al mes de enero 2023 a mayo 2023	485 452
BB3. SP en exceso por mes (BB2-BB1)	35 286
BB4. Porcentaje que se reducirían las SP en exceso	15%
BB5. Cantidad de SP en exceso evitadas por mes (BB4*BB3)	5 293
BB6. Costo unitario de tramitar una SP (USD 0.13)	S/ 0.49
BB7. Costo evitado (ahorro) al mes para los concesionarios receptores por SP en exceso evitadas (BB5*BB6)	S/ 2 602
BB8. Proxy de ganancia mensual por portarse para el usuario	S/ 5.30
BB9. Perdida evitada al mes para los abonados por SP no efectivas (BB5 x BB8)	S/ 27 949
BB10. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB7 + BB9)	S/ 30 551
BB11. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB10)	**S/ 366 615**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.

[36] Para la conversión a S/ se utilizó nuevamente el valor de S/ 3.782.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Elaboración: OSIPTEL.

Respecto a los costos, la modificación normativa implica un costo de implementación, como esta vendría centralizada por parte del ABDCP es un único costo de implementación y el costo de adecuación de los concesionarios es marginal. En esta línea, siguiendo con el escenario conservador:

- Se imputa al costo de implementar y adecuar el uso del sistema, el costo que implicaba adecuar un sistema por mes según el apartado anterior (los S/ 14 700).
- Se asume que la implementación más la adecuación tomará entre 2 y 4 meses, se toma este último valor (más conservador).

Así, el costo de implementación del sistema sería de S/ 58 798.

COSTO DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Costo mensual por adecuación del sistema	S/ 14 700
CA2. Tiempo de implementación y adecuación del sistema (en meses)	4
CA3. Costo total de adecuación del sistema por 4 meses (CA1 x CA2)	S/ 58 798

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

Así pues, con esta medida, se obtendría un beneficio neto de S/ 307 817 en un año.

BN3. BENEFICIO NETO (BB6 – CA3)	S/ 307 817

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

4. Sobre la reducción del intervalo máximo en el que se puede dar la ventana de cambio (desde las 00:00 hasta las 03:00am).

Como se señaló anteriormente, la ventana de cambio para la ejecución de la portabilidad se ha establecido hace una década y no se encuentra en correspondencia con las mejores prácticas internacionales. Además, se ha evaluado que, si bien actualmente se establece que los abonados pueden quedar sin servicio como máximo durante tres horas, al tener un intervalo de seis horas para que se genere la ventana de cambio, en la práctica los abonados podrían quedarse sin servicio las seis horas completas, pues no hay una coordinación previa entre la hora en la que el concesionario cedente deshabilitará el servicio y la hora en la que el concesionario receptor habilitara el servicio.

En este sentido, se está proponiendo mantener el máximo de tres horas sin servicio pero reducir el intervalo de tiempo en el que se puede desarrollar la ventana de cambio para que esta se dé entre las 00:00am y las 03:00am, de tal manera que en extremo el abonado se quede efectivamente sin servicio únicamente las tres primeras horas de la madrugada.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Para hallar los beneficios de esta medida se toman en consideración supuestos conservadores:

- Se considera que los abonados que realizan la portabilidad numérica en telefonía móvil verán reducido potencialmente el tiempo de no contar con el servicio en 3 horas.
- Se tomó la estimación en la MCM en cuanto a pérdida de bienestar que sufre un abonado por no contar con el servicio de telefonía móvil (en promedio S/ 11 por día)[37], lo que a priori implicaría una pérdida de bienestar uniforme por hora de S/ 0,46.
- Se estima que la falta de utilidad no es homogénea, depende naturalmente del uso activo que realiza el abonado sobre su servicio móvil, siendo lo esperado que este uso activo se vea reducido durante las horas de la madrugada, lo que implicaría que la pérdida de bienestar de un abonado por no tener servicio móvil durante cada hora de la madrugada es menor en comparación a una hora del resto del día.
- Se considera la participación de las horas de la madrugada en el total de horas del día como proxy del uso activo del móvil durante las horas de la madrugada, multiplicándose así dicha participación por la pérdida de bienestar uniforme por hora de no tener servicio.
- Se obtiene una aproximación de la pérdida de bienestar por no tener servicio móvil por cada hora de la madrugada en torno a S/ 0,11, lo que implica un beneficio en “ahorro de bienestar” por tiempo de espera de no tener servicio de telefonía móvil para un abonado que porta su número es alrededor de S/ 0,33.
- Se asume que únicamente el 4.88%[38] de los abonados actualmente se ven perjudicados por quedarse sin servicio más de tres horas.
- Se asume de forma conservadora que el número promedio de portaciones en telefonía móvil por mes no aumentará, sino que seguirá con la misma dinámica observada entre enero y mayo de 2023.

Así, se estima el beneficio bruto por mes de esta medida en alrededor de S/ 7 249, lo que en un año equivaldría a S/ 86 994.

[37] Véase la página 45 de la MCM (2021).

[38] Considerando la información de la distribución de horas de ejecución de la portabilidad (habilitación y deshabilitación del número portado) del mes de mayo de 2023, presentado en el cuadro N° 2, pues únicamente el 4.88% de las habilitaciones y/o deshabilitaciones se realizar después de las 03:00 a.m.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA
OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ
OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Pérdida de bienestar por no tener servició móvil por un día	S/ 11
BB2. Total de horas en un día	24
BB3. Perdida de bienestar uniforme por no tener servicio móvil en una hora (BB1/BB2)	S/ 0,46
BB4. Horas de la madrugada en el día	6
BB5. Participación de las horas de la madrugada en el día (BB4/BB2)	25%
BB6. Pérdida de bienestar por no tener servicio móvil por hora de la madrugada (BB5 x BB3)	S/ 0,11
BB7. Reducción del tiempo de la ventana de cambio en horas	3
BB8. Ahorro de bienestar por la reducción del tiempo de la ventana de cambio (BB6 x BB7)	S/ 0,33
BB9. Promedio de los abonados afectados por perdida del servicio por más de 3 horas	4.88%
BB10. Promedio mensual de portaciones en telefonía móvil durante el periodo enero 2023 - mayo 2023	450 166
BB11. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB8 x BB9*BB10)	S/ 7 249
BB12. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB10)	S/ 86 994

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

En cuanto al costo de la reducción de la ventana de cambio, se estima que podría requerir un proceso de adecuación para el sistema de portabilidad leves; no obstante, se está considerando un escenario conservador asumiendo que el incremento en costo es proporcional a la cantidad de solicitudes de portación afectadas por la medida y al costo actual que involucra tramitar dichas solicitudes de portabilidad.

- Se ha aproximado que el porcentaje de portaciones tramitadas entre las 03:00am y las 06:am del total es 4,88%, lo que implicaría que alrededor de 22 013 portaciones por mes se verían en necesidad de ser trasladadas al rango de 00:00am-03:00am.
- Se ha tomado como punto de referencia el costo actual de tramitar una solicitud de portación es de USD 0,13 (o S/ 0,49, según el tipo de cambio[39]).
- Se considera un tiempo de adecuación de 30 días hábiles o 1,5 meses.

Así, el costo de adecuación total sería de S/ 16 234.

COSTO DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Porcentaje de portaciones que se hacían en el intervalo 03:00am-06:00am	4,88%
CA2. Cantidad de portaciones que deberían trasladarse al periodo 00:00am-03:00am (CA1 x BB10)	22 013
CA3. Costo unitario de tramitar una solicitud de portación (USD 0.13)	S/ 0,49
CA4. Costo de adecuación del sistema al mes (CA2 x CA3)	S/ 10 823
CA5. Costo de adecuación del sistema por 1,5 meses (1,5 x CA4)	**S/ 16 234**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

[39] Para la conversión a S/ se utilizó nuevamente el valor de S/ 3.782.

Por consiguiente, con esta medida se obtendría un beneficio neto anual aproximado de S/ 70 760.

BN4. BENEFICIO NETO (BB11 – CA5)	S/ 70 760

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

5. Sobre la generación, envío y validación del código de seguridad por el ABDCP.

Tal como se especificó en la sección IV.4 el objetivo de esta propuesta es maximizar la seguridad durante el proceso de portabilidad, y como se detalló en la sección V.4 la mejor alternativa para alcanzar este objetivo es que sea el nuevo ABDCP el que genere, envié y valide el PIN de seguridad.

En esa línea, se presenta un análisis cuantitativo costo-beneficio siguiendo criterios de un escenario conservador, con el fin de prever posibles situaciones cambiantes del mercado sobre los resultados o que estos sean robustos a modificaciones en los supuestos empleados. Asimismo, los cálculos tienen como referencia solo las portaciones correspondientes al servicio de telefonía móvil, toda vez que el cambio normativo propuesto solo afecta a este servicio.

En ese sentido, para cuantificar el impacto de la propuesta normativa sobre el bienestar social, se considera que cambio genera un beneficio en temas de seguridad y un costo operacional a los concesionarios receptores, tal como se describe a continuación.

Por el lado del beneficio de esta medida, se tiene que el bienestar de los abonados del servicio móvil mejoraría al incrementarse las medidas de seguridad en el proceso de portación, toda vez que cualquier persona natural que cuente con una línea móvil puede ser víctima de una portación fraudulenta.

A pesar que una mayor seguridad beneficia a todos los abonados del servicio móvil que potencialmente podrían verse afectados, se está proponiendo un escenario de beneficio muy conservador:

- Se tiene el dato de que solamente en agosto desde el Osiptel se gestionaron 310[40] casos de abonados que reportaron ante el Osiptel que habían sido víctimas de portaciones no solicitadas. Considerando que en agosto de 2023 se realizaron un total de 518 280 portaciones, se estima que como mínimo el 0.06% de estas son portaciones no solicitadas.

[40] Estos 310 casos corresponden a 213 abonados que reportaron que le hicieron una portación no solicitada a la red de Telefónica, 74 a la red de Entel, 19 a la red de América Móvil y 4 a la red de Viettel.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

- Tomando en cuenta que a junio de 2023 se registran 41 139 239 líneas móviles en servicio, de las cuales el 95% son líneas residenciales, se puede considerar de manera conservadora que los potenciales afectados son el 0.06% de los abonados residenciales que cuentan con una línea móvil que no ha sido portada en los últimos 30 días. Es decir, 23 066 potenciales afectados por mes.
- Para tener un escenario aún más conservador, se limita al porcentaje de ciudadanos que perciben un grado de inseguridad en general (valor que, según el INEI, se encuentra en 83,9% a nivel nacional) [41].
- Se establece en 2% del valor de los ingresos, el cambio marginal promedio sobre el bienestar del abonado por una mayor seguridad (tomando en cuenta los datos del estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)[42]).
- Se considera el ingreso per cápita mensual a nivel nacional (S/ 1 087 según el INEI).

Así, se obtiene un beneficio bruto mensual aproximado para esta medida de S/ 420 727 que, en 12 meses, ascendería a S/ 5 048 729.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad promedio mensual de portaciones que utilizaron las DDJJ	23 066
BB2. Percepción de inseguridad	83,9%
BB3. Cantidad promedio mensual de usuarios portados que utilizaron las DDJJ y se sienten inseguras (BB1 x BB2)	19 352
BB4. Ingreso per cápita mensual a nivel nacional	1 087
BB5. Efecto marginal de mejora en la seguridad ciudadana sobre los ingresos	2%
BB6. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB3 x BB4 x BB5)	S/ 420 727
BB7. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB6)	S/ 5 048 729

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU.
Elaboración: OSIPTEL.

En cuanto al costo de implementación de esta medida, podría argumentarse que la adecuación del sistema de portabilidad haría que los concesionarios cedentes incurran en cierto costo incremental, aunque también es previsible que este proceso no genere costos adicionales sustantivos pues el único ajuste es la adecuación de la solicitud de portabilidad. Sin perjuicio de ello, en línea con realizar una evaluación de la modificación bajo un escenario conservador:

[41] A saber, el indicador de percepción de inseguridad es obtenido por el INEI usando la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES). Dicho indicador considera como percepción de inseguridad a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnere sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo.

[42] Estudio realizado por el BID: "Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe" (2017).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

- Se asigna un costo de adecuación tomándose como punto de referencia la estimación mensual del costo de mantenimiento y gestión de sistemas que reduce la ocurrencia de inconvenientes en los servicios (parámetro *Mantygest*) según la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas o MCM (aprobada con Resolución N° 229-2021-CD/OSPTEL).
- Se considera el efecto de la inflación, para hallar el costo mensual de adecuación por operador[43].
- Se escala este monto por ocho (8), en atención a la cantidad de empresas usuarias del proceso de portabilidad a mayo 2023.
- Se considera 1 mes calendario de adecuación de la solicitud de portabilidad.

En suma, el costo de adecuación aproximado sería de S/ 176 395.

COSTO DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual del mantenimiento y gestión del sistema para la reducción de problemas con el servicio según la MCM (2021)	S/ 12 957
CA2. IPM promedio 2021	119
CA3. IPM promedio de enero 2023 a mayo 2023	135
CA4. Valor en S/ del costo mensual de la adecuación del sistema al 2023 (CA1 x CA3/CA2)	S/ 14 700
CA5. Número de operadores usuarios del sistema de portación	8
CA6. Costo total de adecuación del sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 117 596
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la misma medida	1
CA8. Costo total de adecuación del sistema por 1,5 meses (CA6 x CA7)	S/ 117 596

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP.
Elaboración: OSIPTEL.

Por tanto, el beneficio neto anual de la presente modificatoria asciende a S/ 4 931 133.

BN5. BENEFICIO NETO (BB7 – CO8)	S/ 4 931 133

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU.
Elaboración: OSIPTEL.

Finalmente, en el siguiente cuadro se listan los beneficios netos obtenidos bajo un enfoque conservador o moderado de las principales medidas analizadas. Como se puede observar, las modificaciones normativas analizadas resultan beneficiosas para la sociedad, al generarse un impacto positivo sobre el bienestar de la sociedad de más de S/ 9 millones y medio anuales[44].

[43] El efecto de la inflación fue aproximado con los cambios del Índice de Precios al por Mayor (IPM) entre el 2021 y 2023.
[44] Es conveniente señalar que actualmente se está llevando a cabo un nuevo concurso público internacional para seleccionar al nuevo ABDCP de la portabilidad. De acuerdo a las bases de dicho concurso, los costos de tramitar solicitudes de portabilidad y de consultas previas habrían caído sustantivamente. Sin embargo, si se hiciera el ejercicio de utilizar una referencia de estos costos según dichas bases, se podrá observar que el impacto de las modificaciones sigue siendo positivo en el presente análisis.

BENEFICIOS NETOS (BN)	
BN1. Suspensión del uso de declaraciones juradas para solicitar una portación de número telefónico.	S/ 3 821 756
BN2. Eliminación de consultas innecesarias en el sistema de portación y la obligación de presentar el detalle de todos los motivos de una objeción a una consulta previa o una solicitud de portabilidad.	S/ 501 821
BN3. Implementación de un sistema de seguimiento de problemas en la portabilidad numérica.	S/ 307 817
BN4. Reducción de intervalo máximo de tiempo para la ventana de cambio desde las 00:00 hasta las 03:00am.	S/ 70 760
BN5. Reducción de intervalo máximo de tiempo para la ventana de cambio desde las 00:00 hasta las 03:00am.	S/ 4 931 133
TOTAL (BN1+BN2+BN3+BN4)	**S/ 9 633 287**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtm

OSIPTEL DPRC C.BARRIGA

OSIPTEL DPRC R. GÓMEZ

OSIPTEL DPRC R. LOAIZA

Por otro lado, también es conveniente resaltar que hay costos de las modificaciones implementadas que durarían 1.5 o a lo más 4 meses. En cambio, el flujo de beneficios de las medidas tiene un periodo de duración que va más allá del horizonte de tiempo que se muestra en las cuantificaciones respectivas. En otras palabras, los beneficios netos de la medida son incluso más altos si se calcula el valor presente de ese flujo de ganancias o utilidad teniendo en cuenta que su horizonte va más allá del año inmediato o los 12 meses (por ejemplo, como una perpetuidad).