Comentarios a los Proyectos Normativos:

“Proyecto de Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija y del Proyecto de Norma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

Resolución de Consejo Directivo Nº 226-2023-CD/OSIPTEL
(publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 4 de agosto de 2023)

y

“Proyecto que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija”

Resolución de Consejo Directivo Nº 276-2023-CD/OSIPTEL
(publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 4 de octubre de 2023)

COMENTARIOS RECIBIDOS

- Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, Flash)
  i. Carta S/N, recibida el 1 de septiembre de 2023.
- Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel)
  i. Carta N° 1040-2023/GL.DR, recibida el 4 de septiembre de 2023.
  ii. Carta N° 1242-2023/GL.DR, recibida el 23 de octubre de 2023.
- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil):
  i. Carta DMR/CE/N°2559/23, recibida el 4 de septiembre de 2023.
  ii. Carta DMR/CE/N°3050/23, recibida el 23 de octubre de 2023.
  iii. Carta DMR/CE/N°3195/23, recibida el 07 noviembre de 2023.
  iv. Carta DMR/CE/N°3512/23, recibida el 06 diciembre de 2023.
- Entel Perú S.A. (en adelante, Entel)
  i. Carta CGR-2807/2023-JRU, recibida el 4 de septiembre de 2023.
  ii. Carta CGR-3403/2023-JRU, recibida el 21 de octubre de 2023.
  iii. Carta CGR-3933/2023-JRU, recibida el 5 de diciembre de 2023.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)
  i. Carta TDP-3755-AG-GER-23, recibida el 4 de septiembre de 2023.
  ii. Carta TDP-3826-AG-GER-23, recibida el 11 de septiembre de 2023.
  iii. Carta TDP-4365-AG-GER-23, recibida el 21 de octubre de 2023.
- Defensoría del Pueblo (en adelante, Defensoría)
  i. Oficio N° 0285-2023-DPAMASPPI, recibido el 14 de noviembre de 2023

Proyecto de Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija		
Comentarios Generales		
Comentarios recibidos	**Flash**	**Respecto a la necesidad de un nuevo reglamento de portabilidad** • No queda claro por qué es necesario emitir una nueva regulación en lugar de implementar cambios específicos que podrían haberse realizado sin la necesidad de una normativa adicional. Creemos que no se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de cada una de las modificaciones propuestas.
Posición del Osiptel	Como se explicó ampliamente en el Informe Nº 007-DPRC/2024, después de casi una década de vigencia del Reglamento de Portabilidad actual, era necesario realizar una revisión integral del mismo con el objetivo de simplificarlo. Así, únicamente se han realizado diez cambios de fondo, que han sido debidamente analizados según los lineamientos de calidad regulatoria, siendo que los demás cambios corresponden a i) modificaciones de forma en los que se eliminaron las disposiciones que quedaban obsoletas o que ya se encontraban recogidas en otros cuerpos normativos y ii) modificaciones de redacción con el objetivo de dar mayor claridad a las disposiciones ya existentes. En ese sentido, es impreciso señalar que se trata de una norma nueva o adicional.	
Comentarios recibidos	**Entel**	**Necesidad de reuniones de trabajo** A la fecha de emisión del Proyecto de Reglamento para comentarios, lamentablemente, no se han llevado a cabo las mesas de trabajo solicitadas, lo cual hubiese permitido que los agentes involucrados en el procedimiento, en conjunto, evalúen los problemas presentados y expongan sus propuestas de solución, permitiendo que el Osiptel, en su rol de encargado de formular políticas, conozca de primera fuente si la regulación de portabilidad ha cumplido su finalidad y qué tan eficiente ha sido en ello, a fin de que -de ser el caso- rediseñe su regulación para hacerla más eficiente. Por ello, es necesario concretar reuniones de trabajo con el objetivo es analizar las propuestas que todos los agentes podamos comprender el sentido e implicancias de los cambios propuestos; así como, de ser el caso, proponer otras alternativas de solución al problema que se pretender abordar con las modificaciones, a efectos de que el Osiptel emita regulaciones eficientes. En ese sentido se propone un cronograma de trabajo para llevar a cabo las reuniones que va desde la tercera semana de diciembre hasta la tercera semana de febrero de 2024.

Posición del Osiptel	Respecto a los comentarios de Entel, es preciso mencionar que resulta inexacto lo señalado acerca de que el Osiptel no ha tomado conocimiento de primera fuente de las necesidades de modificación, toda vez que antes de la formulación del proyecto de norma, se ha realizado una consulta temprana al mercado a fin de contar con la información necesaria para su evaluación en la propuesta. Adicionalmente, es pertinente señalar que el Proyecto de Reglamento cuenta con una etapa de comentarios, en la que los interesados pueden exponer sus puntos de vista y/o solicitar las aclaraciones que consideren necesarias, correspondiéndole al Osiptel atender cada comentario mediante una Matriz, como se advierte en el presente documento. En ese sentido, la programación de reuniones de trabajo no es la única forma de obtener las opiniones y consultas de los interesados.	
Comentarios Específicos		
Artículo 3.- Definiciones		
Agregar nuevas definiciones		
Comentarios recibidos	**Defensoría**	• En las definiciones no se contempla la definición de contraseña única, aun cuando es necesaria para la validación de la identidad del abonado, por lo que se debería incluir su definición. • Asimismo, en la definición del registro de la solicitud de portabilidad no se precisa la forma de entrega del código de validación por el abonado, por lo que se debería agregar que es entregado y/o confirmado desde su línea telefónica o correo electrónico.
Posición del Osiptel	**Sobre la contraseña única:** Este no es un término que se utilice en el proceso de portabilidad; por lo tanto, no es pertinente incluir su definición en este cuerpo normativo, toda vez que se encuentra definido en la Norma de Condiciones de Uso. **Sobre la modificación en la definición del registro de portabilidad:** No es pertinente incluir los cambios sugeridos pues la forma de entrega del código de validación se detalla ampliamente en el artículo 14.	
Numeral 13. Código de Validación		
Comentarios recibidos	**Entel**	**Sobre el costo de implementación:** Por lo indicado en el informe entendemos que no existe costo alguno de implementación que se traslade a las empresas operadoras por este servicio de generación, envío y validación del código de validación por parte del ABDCP. **Sobre el costo de operación:**

		Asimismo, con relación a los costos operacionales, si la solución forma parte del mensaje de consulta previa y/o solicitud de portabilidad; es decir, si se encuentra embebido, los costos operacionales se encuentran contemplados dentro de los costos establecidos para la consulta previa y/o solicitud de portabilidad; por ende, no existe otro costo asociado que corresponda asumir las empresas operadoras por concepto de generación, envío y validación del SMS. Para llevar a cabo este proceso, el ABDCP necesitaría que las empresas operadoras le permitan conectarse -sin costo alguno- a su centro de mensajería para el envío del PIN a través del SMS. En ese sentido, solicitamos a su despacho confirme nuestra interpretación en torno a los costos por este servicio que sería brindado por el ABDCP. Además, dado que el acceso al centro de mensajería de las empresas operadoras, será necesario se establezcan los términos y condiciones de este acceso, a efectos de que resulte viable la solución abordada en las reuniones sostenidas; y para ello, es necesario determinar un plazo de implementación.
Posición del Osiptel	**Sobre el costo de implementación:** Mediafon ha confirmado lo que señala su propuesta técnica respecto de este extremo, y en efecto, no se trasladarán los costos de adecuación de los sistemas de Mediafon (que implementará para la generación, envío y validación del código) a los concesionarios. Sin perjuicio de ello, los concesionarios tendrán que adecuar su procedimiento de solicitud de portabilidad, pues esta deberá incluir el código de validación generado por el ABDCP y entregado por el abonado. **Sobre los costos operacionales:** En efecto, Mediafon ha confirmado que no existirían costos operacionales; sin embargo, tal como lo describe Entel, el ABDCP necesita que las empresas operadoras le permitan conectarse -sin costo alguno- a su centro de mensajería para el envío del PIN a través del SMS. Los términos de acceso al centro de mensajería de las empresas operadoras por parte del ABDCP deben ser definidas entre cada concesionario y Mediafon.	
Numeral 14. Deuda exigible		
Comentarios recibidos	**Flash**	**Sobre el monto mínimo:** • No vemos como beneficioso establecer un monto mínimo para que la deuda sea considerada exigible. Tal medida podría beneficiar únicamente a los usuarios, quienes podrían cambiar de operador sin haber saldado por completo sus deudas, incluso si los montos pendientes son pequeños. Esto permitiría a los

		usuarios cambiar de operador sin tener que resolver todas sus obligaciones financieras con el operador anterior. **Sobre recibos previos:** • Consideramos que es importante y apropiado incluir como parte de la deuda exigible los montos facturados en recibos anteriores al último recibo emitido. Esto se debe a que, si no se incluyen, un usuario que tenga pendiente el pago de un recibo de un mes anterior al momento de solicitar la portabilidad podría evadir esa deuda, ya que solo se consideraría el recibo más reciente como referencia para determinar la exigibilidad de la deuda. **Sobre otros conceptos que podrían incluirse como deuda exigible:** • Si bien Flash Servicios presta sus servicios en la modalidad prepago, advertimos el riesgo que este tipo de medidas puede acarrear de cara a eventuales objeciones injustificadas por parte de los concesionaros cedentes, lo que generarían prácticas restrictivas de la competencia y violación flagrante de los derechos de los usuarios o abonados respecto de la portabilidad numérica al generar campañas o productos adicionales como beneficios (p.e. adelanto de saldos en prepago (microcréditos), bonos de fidelización, etc.) que pueden usar como deuda exigible con el fin de objetar las portabilidades salientes. Esta práctica ha sido efectuada en otros países como Colombia donde Concesionarios como Telefónica y Claro han sido sancionados por el regulador, al encontrar que injustificadamente objetaron las portabilidades.
	Telefónica	**Sobre los recibos emitidos y notificados:** • Existe un alto impacto por las deudas pendientes por servicios prestados al momento de la portabilidad, sobre todo para aquellas empresas que cobran por servicio prestado (y no una renta adelantada). Ello debido a que la alta rotación de abonados en empresas operadoras permite portar sus números habiendo hecho uso del servicio y con deudas de recibos en curso (emitidos y comunicados), lo cual genera que los clientes no tengan motivación de pago posteriormente. En ese sentido, se solicita que la “Deuda Exigible” incluya los recibos emitidos y notificados. **Sobre los montos adeudados por equipos terminales:** • En promedio el 40% de los clientes que se portan tienen 10 o más cuotas pendientes por pagar. El riesgo de fuga de terminales y no pago es muy alto, lo que impacta negativamente a nuestros abonados actuales y en las campañas que las empresas operadoras estén dispuestos a lanzar. Ello finalmente,

		origina que la poca capacidad de las empresas operadoras de ofrecer campañas de financiamiento de equipos, reduzca el mercado de terminales a sólo terceros (no operadoras) y que incluso se pueda incentivar el mercado negro nuevamente, que bajo la coyuntura actual de seguridad ciudadana es muy relevante evitar. Por ello, el concepto de Deuda exigible el pago de deudas de equipos por financiamiento.
	Entel	**Sobre el monto mínimo:** • No se ha sustentado claramente las razones por las que la deuda exigible no debe considerar montos inferiores a un sol. Fijar un monto mínimo (en este caso de S/1.00) genera que los abonados dejen deudas impagas, lo que afecta a los concesionarios cedente. Así consideramos que, sin el debido sustento, el Regulador está optando por una alternativa que genera mantener deudas, a pesar de que les ocasiona pérdidas a los concesionarios cedentes, lo cual no es justo porque ¿cómo un concesionario podría abusar de su potestad de objetar la portabilidad si tiene el legítimo derecho de solicitar al abonado deudor el pago de una deuda? En ese sentido se solicita desestimar la propuesta en la versión final. **Sobre la cuota de equipo financiado conforme al Reglamento General de Tarifas:** • El inciso vii del artículo 20-B del Reglamento General de Tarifas incluye el pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda; en ese sentido no es correcto sustentar que la deuda exigible no puede incluir el pago por equipos terminales. **Sobre los pagos parciales como facilidad de pago:** • Eliminar la parte que dice que una de las razones para perder exigibilidad sea que el concesionario haga un cobro parcial “a fin de que el abonado mantenga una deuda” se interpreta que un monto remanente de pago parcial dejará de ser exigible, independientemente de que se trate solo de una decisión comercial de la empresa para brindar opciones de pago parcial. **Sobre los montos adeudados por equipos terminales:** • Uno de los principales motivos que incentiva a los abonados a portar su línea podría ser la promoción de equipos terminales (financiamiento); entonces, consideramos que no se puede efectuar una propuesta o cambio normativo sin haber efectuado dicho análisis, más si advertimos que el equipo es

		parte de las opciones con las que cuenta el abonado. En los hechos, se le está quitando una de las opciones que más podría valorar en este momento, toda vez que -por estas propuestas de cambio- los concesionarios podrían decidir no participar en el mercado de equipos terminales; y con la entrada en vigencia de la Tercera etapa del RENTESEG, los abonados podrían verse con una menor oferta en el mercado de equipos.
	Viettel	**Sobre los recibos que devengan en exigibles luego del resuelto un reclamo por facturación** • Respecto a la definición de "Deuda exigible" solicitamos tengan a bien incluir aquellos recibos que devengan en exigibles luego de la emisión de un pronunciamiento desfavorable de un reclamo de facturación. En tanto, como es conocido por el OSIPTEL, existen usuarios que utilizan indebidamente el procedimiento de reclamos en primera instancia a efectos de evitar el pago de los recibos facturados y al liberarse los importes cuestionados.
	América Móvil	**Sobre deudas acumuladas:** • La aprobación de la regla de que la deuda exigible solo incluye la deuda señalada en el último recibo vencido podría ocasionar que, por ejemplo, un usuario con una deuda total de S/ 5,000.00 acumulada, pero que su último recibo impago ascienda a S/ 50.00 pueda realizar la portabilidad únicamente pagando S/ 50.00, dejando una deuda de S/ 4,950.00, la cual devendría en incobrable. En ese sentido, consideramos que el rol del Regulador debe de ser neutral y no debería fomentar actividades contrarias a la buena fe que afecten el mercado de las telecomunicaciones. **Sobre los montos adeudados por equipos terminales:** • Nos causa preocupación que el proyecto pretenda excluir del concepto de deuda exigible a las deudas originadas por concepto de equipos terminales, sea en lo referido al recupero de subsidio o a las cuotas financiadas para la adquisición del mismo, siendo más grave aún dicha situación en un contexto como el actual los índices de morosidad de equipos terminales es un aspecto sumamente preocupante y adicionalmente, la propia normativa vigente requiere de un flujo constante de equipos terminales de origen licito que haga competencia a los mercados informales, situación más significativa aun cuando nos encontramos a puertas del inicio de la tercera fase del Renteseg.
Posición del Osiptel	**Sobre el monto mínimo:** • Respecto de la solicitud de Flash y Entel de eliminar el monto mínimo de s/ 1.00 en el concepto de deuda exigible, el Osiptel reafirma su posición de que la objeción de una solicitud de portabilidad por centavos de Sol es ineficiente, toda	

vez que una solicitud de portabilidad actualmente está valorizada en US$ 0.13 (esto es aproximadamente s/ 0.48). Así, si un concesionario cedente rechaza una solicitud de portabilidad por centavos la industria debería desembolsar, en muchos casos, más que la propia deuda.

Sobre ello, es importante indicar que, tal como lo ha sustentado Entel, actualmente esta decisión está en la potestad del concesionario cedente; sin embargo, la posición del Osiptel es que, de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente, el rechazo bajo los términos de la normativa actual, resulta ineficiente para la industria.

Así, por ejemplo, en otras industrias (como la bancaria), se restringen algunos trámites a montos mayores a s/1.00, por temas de eficiencia.

Trámite para ahorrar en Interbank, restringido a montos mayores a s/1.00

Trámite para transferir desde BCP restringido a montos mayores a s/1.00

Por lo tanto, se desestima la solicitud.

Sobre los recibos previos o deudas acumuladas:

- Sobre la solicitud de Flash, el Osiptel reitera su posición ampliamente desarrollada en el Informe N° 123-DPRC/2023, dado que las empresas operadoras cuentan con otras alternativas para exigir el pago de deudas no incluidas en el último recibo como, la suspensión de la portabilidad por deuda con el concesionario cedente. Por lo tanto, corresponde desestimar la solicitud de Flash.

- Del mismo modo, es preciso señalar que la afirmación de América Móvil respecto a que esta propuesta modifica el sentido de la deuda exigible en el extremo que solo se consideran las deudas del último recibo vencido, es inexacta, toda vez que el TUO de Portabilidad actual considera como deuda exigible, la deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, que no haya sido cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo vencido. En ese sentido, se desestima el comentario de América Móvil.

Sobre los recibos emitidos y notificados:

- Tomando en consideración los argumentos de Telefónica respecto a la necesidad de modificar la definición de Deuda Exigible de “último recibo vencido” por “último recibo emitido y notificado al abonado”, el Osiptel considera pertinente modificar la redacción para que la definición de deuda exigible sea distinta de acuerdo a la política de facturación del servicio, de tal manera que no se creen incentivos perversos para que los abonados cambien de operador sin pagar por los servicios efectivamente utilizados.

Sobre los recibos luego de resuelto un reclamo por facturación:

- Respecto de la solicitud de Viettel la posición del Osiptel es que, resuelto un reclamo por facturación, la ejecución es de manera inmediata, en ese sentido, la empresa podría suspender el servicio en caso de adeudo. En virtud de lo indicado, se desestima la solicitud de Viettel.

Sobre los montos adeudados por equipos terminales:

- Respecto de la preocupación de Telefónica sobre que el riesgo de no pago de los equipos terminales afecte a los otros abonados, debido a la reducción de campañas de financiamiento de equipo, la posición del Osiptel es que la venta de equipos y la oferta de servicios de telecomunicaciones son dos líneas de negocio distintas. Por tanto, solo deben afectar el procedimiento de portabilidad, aquellas deudas facturadas conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas. En ese sentido, la solicitud de Telefónica queda desestimada (aplica también para el numeral 4.3.2 del artículo 4, el numeral 6.1.1 del artículo 6, el numeral 16.1.7 del artículo 16, el artículo 18 y el artículo 26).

  En la misma línea, respecto del argumento de Entel que sustenta que no estaría quitando la posibilidad de promoción de equipos terminales siendo este uno de los beneficios que más valoran los abonados, es pertinente señalar que la propuesta comentada no está quitando ninguna posibilidad, toda vez que se mantiene la definición de deuda exigible en el extremo que solo tendrán tal naturaleza los montos facturados conforme al Reglamento de Tarifas. En ese sentido, la propuesta no elimina ninguna posibilidad actual, por lo tanto, el argumento de Entel también queda desestimado.

		Finalmente, sobre el comentario de América Móvil, se reitera que la presente modificación no establece un cambio en este extremo porque únicamente los montos facturados conforme al Reglamento de Tarifas son los que deben impactar en el procedimiento de portabilidad. **Sobre la cuota de equipo financiado conforme al Reglamento General de Tarifas:** • Respecto de la preocupación de Entel sobre una posible inconsistencia en el sustento para no incluir como exigibles deudas por conceptos adicionales a los facturados en el último recibo conforme al Reglamento de Tarifas, es pertinente señalar que no existe tal inconsistencia. Efectivamente, la deuda exigible incluye todos los conceptos que han sido facturados conforme al artículo 20-B del Reglamento de Tarifas, así la cuota del equipo terminal que sea facturada en el último recibo, sí es considerada dentro de la deuda exigible; no obstante, otros cobros por equipos terminales o servicios adicionales, que no sean facturados conforme a dicho reglamento, no están incluidos dentro de la deuda exigible (por ejemplo: penalidades, intereses, cuotas futuras, etc). **Sobre otros conceptos que podrían incluirse como deuda exigible:** • Sobre la preocupación de Flash respecto de otros conceptos que puedan ser incluidos por las empresas operadoras para objetar las solicitudes de portabilidad, es pertinente señalar que tal riesgo no existe; toda vez que en la propuesta se ha dejado en claro que solo serán incluidas deudas facturadas conforme al Reglamento General de Tarifas. **Sobre los pagos parciales como facilidad de pago:** • Sobre la preocupación de Entel, la posición del Osiptel es que se trata de una decisión comercial para continuar brindando el servicio; en ese sentido, podría hacer uso de otros mecanismos que le permitan hacer efectivo el cobro e incluso podría pedir la suspensión del servicio al concesionario receptor conforme lo establece la norma. En ese sentido, queda desestimada la solicitud de Entel.
Artículo 4.- Ejercicio del derecho a la portabilidad		
Comentarios recibidos	**Telefónica**	**Sobre el numeral 4.2:** • No permitir que los clientes puedan desistir de su solicitud de portabilidad causa un impacto directo en los casos de portaciones no solicitadas, pues no pueden cancelar su solicitud y deben esperar al reclamo. En ese sentido, se propone un mecanismo preventivo de información para el cliente respecto de la portabilidad solicitada con el fin que el cliente tenga la oportunidad de solicitar la cancelación de modo oportuno y sin verse impactado en gran medida.

		Sobre el numeral 4.3.1: • Solicitamos como acción de mejora a su representada que se deba incluir todos los motivos de suspensiones tal cual como se indica en el artículo 66 de la normativa vigente de las condiciones de Uso en el artículo
	Entel	**Sobre el numeral 4.3.1:** - Eliminar el uso de declaraciones podría impedir ejercer el derecho de portabilidad a los abonados que han sufrido un robo o pérdida o a los que están de baja, pues no podrían recibir el PIN de seguridad. En lugar de eso que debería optarse por una alternativa que resguarde la seguridad del procedimiento de portabilidad y, a su vez, no afecte el derecho a la portabilidad de algunos abonados; razón por la cual, reiteramos nuestro pedido de que se incluyan nuevos escenarios de suspensión y baja del servicio que deben tomarse en consideración al momento de la evaluación de la consulta previa o solicitud de portabilidad para objetar la misma, los cuales son: - Suspensión por vinculación con IMEI invalido - Suspensión del servicio por llamadas malintencionadas - Suspensión del servicio por fraude (contratación del servicio o portabilidad no solicitada) Esto permitirían objetar la portabilidad, sin necesidad de prohibir el uso de las declaraciones juradas. Además, existen otros casos en los que no se pueden recibir SMS, como cuando hay problemas de señal o cobertura; o cuando el titular de la línea quiere realizar la portabilidad, pero el usuario del número es otro y no puede entregar el código. Considerando ello, es de suma relevancia se lleven a cabo las mesas de trabajo requeridas, con el objeto de que podamos revisar los casos que pueden presentarse y plantear las alternativas de solución, dada la importancia de promover el derecho a la portabilidad. **Sobre el numeral 4.3.3:** - En la matriz de comentarios de la Resolución N° 159-2018-CD/OSIPTEL se expresó *que a efectos de reducir la práctica oportunista de algunos abonados que contraten el servicio y portan su número telefónico sin experimentar la prestación del servicio de su empresa operadora, se establece que la primera portación pueda ser realizada cuando el abonado tenga al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, y esto se interpreta como que, ante un cambio de titularidad, el nuevo abonado experimente el servicio por 30 días,*

		antes de realizar la portabilidad. Cambiar esta interpretación haría que el concesionario genere expectativas no satisfechas de contar en su cartera con este nuevo abonado.
	Viettel	**Sobre el numeral 4.1.** Solicitamos que se agreguen las causales de objeción del derecho de portabilidad cuando se detecte que no existe coincidencia entre la información del solicitante de la portabilidad y el Registro de abonados del Concesionario Cedente.
	América Móvil	**Sobre el numeral 4.3.1:** - Consideramos necesario que el proyecto señale de manera clara y expresa (tal como es realizado en la exposición de motivos e informe sustentatorio) que la portabilidad numérica sólo podrá ser realizada por líneas telefónicas que se encuentren en estado activo, descartando, por ende, la portabilidad de líneas telefónicas suspendidas (independientemente de la razón de su suspensión) así como de aquellas líneas telefónicas recientemente desactivadas y no hayan transcurrido más de treinta (30) días, tal como sucede en la actualidad. nuestra representada propone que la portabilidad solo realice en líneas activas. **Sobre el numeral 4.3.3:** - Debemos mencionar que la lógica económica detrás de la regla que dispone un periodo de permanencia busca que el cliente pueda evaluar adecuadamente el servicio brindado y, por otro lado, que las empresas operadoras puedan recuperar los costos de captación del cliente siendo esta de aplicación para aquellos casos en los cuales se efectúa una cesión de posición contractual, esto es, un cambio de titularidad, la cual se asemeja a un alta nueva.
	Defensoría	**Incluir un numeral 4.3.4:** El proyecto establece tres causales por las cuales este derecho puede ser objetado por el concesionario cedente (actual empresa operadora). Sin embargo, es necesario incluir una causal relacionada a la validación de la identidad del abonado, a fin de contribuir a combatir los problemas de identificación digital y suplantación para la portabilidad. Por tanto, se recomienda incluir *4.3.4. No se concreta la validación de la identidad del abonado.*

Posición del Osiptel	**Sobre el numeral 4.1:** - Respecto de la solicitud de Viettel, según lo establecido en el inciso a del numeral 16.5.1 del artículo 16 si el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado, el concesionario cedente objeta la solicitud de portabilidad. Cualquier otra inconsistencia en el registro es completamente atribuible a las empresas operadoras y no debe limitar el derecho de portabilidad de los abonados. En ese sentido, queda descarta la solicitud de Viettel. **Sobre el numeral 4.2:** • Respecto de la propuesta de Telefónica sobre los canales de información preventiva de la solicitud de portabilidad, es preciso señalar que este canal ya existe, toda vez que el PIN de seguridad para la confirmación expresa (requisito indispensable para continuar el proceso de portabilidad) se envía mediante un SMS en el que se indica que el número está iniciando un proceso de portabilidad y solo si desea continuarlo debe entregar el PIN de seguridad. En ese sentido, se desestima la propuesta de Telefónica de un canal adicional de información preventiva, más aún cuando la modificación normativa ya no permite excepciones al uso del PIN de seguridad (aplica también para lo comentado respecto al numeral 9.1 del artículo 9) **Sobre el numeral 4.3.1:** • Respecto de la propuesta de Telefónica de incluir todos los motivos de suspensiones, la posición del Osiptel es que no es necesario, toda vez que todo número suspendido, por cualquier causal, está impedido de recibir el PIN de seguridad, y en ese sentido, no es necesario especificar todas las causales. Por lo tanto, queda desestimada la propuesta de Telefónica. (aplica también para el numeral 16.1.6 del artículo 16) • Respecto de la propuesta de Entel de mantener excepciones al uso del PIN de seguridad, el OSIPTEL reafirma su posición expuesta en el informe N° 00123-DPRC/2023, en el que se sustentan las razones por las que debe primar la seguridad de la totalidad de los abonados, eliminando el uso de declaraciones juradas. En ese sentido, se desestima la propuesta de Entel. • Respecto a la propuesta de América Móvil, es pertinente señalar que es justamente ese cambio el que se ha sustentado en el informe N° 00123-DPRC/2023, es decir, dado que ya no existe la posibilidad de realizar portaciones sin obtener el PIN de seguridad, entonces ninguna línea que no esté activa podrá recibir el SMS con el referido PIN de seguridad, y por tanto, no podrá realizar la portación del número. Por lo tanto, se desestima la solicitud de América Móvil, toda vez que ya está recogida en la propuesta. **Sobre el numeral 4.3.3:**

		• Respecto a la interpretación de Entel de los argumentos usados en la matriz de comentarios de la Resolución N° 159-2018-CD/OSIPTEL, así como la interpretación del sentido del plazo por parte de América Móvil, la posición del Osiptel es que el plazo de 30 días entre portaciones tiene por objeto "reducir la práctica oportunista de algunos abonados de contratar el servicio y portar su número sin experimentar el servicio". Lo señalado en el párrafo precedente, no resulta aplicable a los abonados que realizan un cambio de titularidad, pues no existe práctica oportunista en ese accionar, toda vez que los "costos de atracción" de un nuevo abonado no son los mismos que los costos administrativos por un cambio de titularidad. Por ejemplo, en la industria existen promociones para altas nuevas (contratación), portabilidad (contratación) o renovación (que solo aplica para abonados antiguos); sin embargo, no existe ninguna promoción para abonados que se cambian de titularidad. Así, no existen incentivos perversos al cambiar la titularidad y luego portar su número, y tampoco existen "costos de atracción" que deban recuperarse como señala América Móvil. En ese sentido, se desestima la propuesta de contar los 30 días desde el cambio de titularidad. **Sobre incluir un numeral 4.3.4:** • Respecto al comentario de la Defensoría, el Osiptel considera que ello no es necesario, toda vez que la verificación de la identidad es un requisito previo al registro solicitud de la portabilidad y, además, la no coincidencia con la identidad del solicitante registrada en la solicitud de portabilidad genera un rechazo de la misma.
Artículo 6.- Información a ser provista al abonado por el concesionario cedente		
Comentarios recibidos	**Entel**	**Sobre el numeral 6.1:** • Solicitamos nos confirme si al referirse a todos los canales también comprenden los canales digitales App, Web y WhatsApp (BOT o derivado). Entendemos que no, dado que los mismos se caracterizan por ser canales de auto-atención. **Sobre el numeral 6.1.2:** • Advertimos que podría existir cierta inconsistencia entre la finalidad del presente numeral y la definición de deuda exigible, toda vez que se exige que se brinde información del cálculo de las condiciones económicas y el importe a ser pagado ante una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; cuando la intención de su despacho es que en la definición de deuda exigible no se incluyan conceptos asociados a otros rubros de negocio, como el financiamiento de equipos. En ese sentido, podría cuestionarse si resulta relevante asumir la obligación de brindar información al abonado a través de todos los canales, cuando en la práctica pareciera que no tiene

		efecto alguno, toda vez que, a pesar de conocer que tiene una deuda determinada vinculada al financiamiento de equipos, se pretende no incluir dicho concepto en la definición de deuda exigible. **Sobre el numeral 6.3:** • Consideramos conveniente se evalúe si resulta pertinente mantener la obligación de entregar mediante documento físico o electrónico la información exigida, máxime cuando -en la mayoría de los casos- la atención se realiza vía telefónica, donde la información se brinda de manera verbal; por lo que la entrega de algún documento agregaría carga administrativa.
Posición del Osiptel	**Sobre el numeral 6.1:** • Respecto a la consulta de Entel, corresponde indicar que la información requerida por el usuario debe ser proporcionada por la empresa operadora a través de la vía que haya sido utilizada para hacer la solicitud, pudiendo ser esta cualquiera de las habilitadas para ello por el concesionario. **Sobre el numeral 6.1.3:** • Respecto de la preocupación de Entel por una posible inconsistencia entre la obligación de brindar información sobre las condiciones económicas y que no todas ellas sean consideradas como deuda exigible, la posición del Osiptel es; el que no sea razón para objetar una portabilidad, no exime al abonado de los pagos correspondientes, en ese sentido es obligación de la empresa brindar dicha información. **Sobre el numeral 6.3:** • Tomando en cuenta los argumentos de ENTEL, el Osiptel considera importante acotar que la información debe ser entregada mediante documento físico o electrónico solo en caso de que el abonado así lo solicite.	
Artículo 8.- Continuidad del servicio		
Comentarios recibidos	**Flash**	- Creemos que la reducción de la ventana de cambio carece de una justificación sólida, más allá de consideraciones basadas en prácticas internacionales. No vemos cómo esta modificación beneficiaría al usuario, dado que hasta ahora la portabilidad se ha llevado a cabo sin problemas ni quejas en el horario previamente establecido. Además, consideramos que se necesita una mayor argumentación que respalde este cambio para cumplir con el principio de razonabilidad.

		- Sobre la reducción drástica del período de cambio a 60 minutos, consideramos que no ha tenido en cuenta las particularidades de los procesos de cada operador y no parece brindar ningún beneficio sustancial al usuario.
	Telefónica	- Los procesos de portabilidad se han establecido de tal manera que su ejecución está programada en el rango de 00:00 y 06:00 horas, que regulatoriamente tenemos permitido, en donde el procesamiento se acomoda en el horario óptimo para el sistema comercial y no es viable ajustar estos procesos a una menor ventana de cambio. En ese sentido, se solicita mantener la ventana de cambio actual.
	Viettel	- La reducción de los plazos impactaría en la ejecución de los procesos de habilitación y deshabilitación de los servicios portados. Por lo que, le solicitamos tengan a bien evaluar nuevamente el periodo de afectación (e incrementarlo a dos (2) horas) y la ventana de cambio. Asimismo, consideramos que no es suficiente argumentar que las mejores prácticas internacionales tienen plazos más acotados.
	América Móvil	- Resulta materialmente imposible que el operador receptor tome conocimiento de la hora de deshabilitación del servicio por parte de la empresa cedente en tanto que estamos ante redes completamente diferentes que no se encuentran integradas entre sí. Es por ello que no resulta razonable que se establezca que el tiempo máximo de interrupción cuando ninguna de las empresas que intervienen en la portabilidad numérica (cedente o receptora) puede adoptar. No se ha tomado en consideración que durante las madrugadas se llevan a cambio los trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica entre las 00:00 hasta las 06:00 horas, lo cual implicaría que eventualmente algunos sistemas o plataformas involucrados en la portabilidad puedan no encontrarse disponibles durante el reducido plazo señalado por el Regulador para la ventana de cambio. En ese sentido se solicita no realizar los cambios propuestos a la ventana de cambio.
Posición del Osiptel	- Tomando en cuenta los argumentos presentados por Flash, Viettel, Telefónica y América Móvil, la posición del Osiptel es que resultaba necesario modificar estas disposiciones. Así, tomando en cuenta lo señalado por América Móvil, no sería pertinente establecer un tiempo máximo de interrupción distinto a la ventana de cambio, toda vez que como la interrupción no es controlada por un solo operador, no es posible fijar ésta en un periodo de tiempo más acotado que la propia ventana de cambio. Así, el plazo para realizar la habilitación y deshabilitación del servicio se reduce al horario de 00:00 a 03:00 horas, y en ese sentido, el plazo máximo de interrupción del servicio continuará siendo de tres (3) horas, considerando que el	

		operador cedente podría programar la deshabilitación a las 00:00 horas y el concesionario receptor podría programar la habilitación a las 3:00 horas. El detalle del análisis se encuentra en el informe que sustenta.
Artículo 10.- Solicitud de portabilidad		
Comentarios recibidos	**Flash**	**Sobre clientes especiales y personas jurídicas:** - En el caso de las solicitudes de portabilidad del servicio público móvil presentadas por personas jurídicas y/o clientes especiales, es posible que se solicite la portabilidad de varios números telefónicos a un solo concesionario receptor. No obstante, no se clarifica si en estos casos también se requerirá obtener el consentimiento expreso de personas jurídicas y clientes especiales.
	Telefónica	**Sobre el uso de la biometría:** - Existe una inconsistencia ente la norma de Condiciones de Uso y el Reglamento de portabilidad, toda vez que la primera establece la validación biométrica como exigencia, mientras que la segunda permite que la solicitud de portabilidad pueda ser presentada por el abonado en forma no presencial. **Sobre la constancia de solicitud:** - Considerando la simplificación de procedimientos y la reducción de trámites innecesarios en el proceso de portabilidad numérica, se propone la eliminación del artículo que establece la obligación del concesionario receptor de entregar una constancia de la solicitud de portabilidad presentada. Esta medida se justifica en aras de agilizar y hacer más eficiente el proceso de portabilidad para los abonados, evitando la generación de documentación adicional que no aporta un valor significativo. Además, en la era digital, la mayoría de las comunicaciones y solicitudes se realizan de manera electrónica, lo que hace que la entrega de constancias impresas resulte obsoleta y poco práctica. La acreditación de la presentación de la solicitud de portabilidad puede lograrse de manera más eficiente a través de registros electrónicos. Por lo tanto, se recomienda suprimir este artículo para simplificar y modernizar el proceso de portabilidad numérica. Asimismo, poner un documento adicional, no impediría los eventos de fraude. Estos igual podrían darse.
	Viettel	Tenemos las siguientes consultas: i. En caso el abonado no se encuentre en la red del concesionario cedente, por encontrarse de baja u otro motivo similar, ¿el concesionario cedente debería informar dicha objeción?

		ii. ¿Es posible incluir otros motivos de indisponibilidad del ABDCP para la objeción de la solicitud de portabilidad? iii. Respecto a la posibilidad de requerirse la portabilidad de varios números telefónicos en una solicitud, cuando se trate de personas jurídicas, ¿Es posible que dichos números telefónicos se encuentren en distintas modalidades (prepago, post pago o control)? iv. Por otro lado, advertimos que el numeral 10.3 señala que cuando se trate de solicitudes de portabilidad del servicio público móviles de personas naturales, deberíamos obtener la confirmación del consentimiento expreso del abonado. Sin embargo, el artículo 15 del Proyecto de Norma, señala que la solicitud se registra exclusivamente cuando las empresas operadoras hubiéremos obtenido, entre otros, el código de confirmación. En este caso, le solicitamos tengan a bien precisar la acción a realizar cuando no se obtenga la confirmación del consentimiento expreso.
	Defensoría	**Sobre la identificación del abonado:** • Es importante establecer algunas condiciones que permitan identificar al abonado en el momento de presentar la solicitud de portabilidad fija o móvil como, por ejemplo, exigiendo que las solicitudes vía telefónica se formulen desde la línea telefónica a portar. **Sobre la entrega de la solicitud de la constancia:** • Se requiere especificar los posibles medios a emplearse para la entrega.
Posición del Osiptel	**Sobre clientes especiales y personas jurídicas:** • Tomando en consideración la consulta de Flash, la posición del Osiptel es que es pertinente modificar la definición de cliente especial a fin de establecer excepciones en el proceso de portabilidad para estos. Así, la definición de cliente especial pasará a ser “abonados que solicitan la portabilidad de diez (10) o más números telefónicos que se encuentran bajo su titularidad”. Estos estarán exentos del uso del código de validación. **Sobre el uso de la biometría:** • Respecto de lo señalado por Telefónica sobre una posible inconsistencia entre la exigencia de validación biométrica y la presentación de la solicitud de portabilidad en forma no presencial, la posición del Osiptel es que tal inconsistencia no existe. Esto, toda vez que en el numeral 10.2 del mismo artículo se establece claramente que, en todos los casos, se debe validar la identidad del abonado conforme a lo establecido en la norma de Condiciones de Uso. Del mismo modo,	

el numeral 15.2. del artículo 15 establece que el concesionario receptor debe registrar la solicitud de portabilidad inmediatamente **<u>después</u>** de haber recibido el Formato de solicitud de portabilidad**, <u>celebrado el contrato por la prestación del servicio con el abonado</u>** y obtenido la confirmación expresa por parte del abonado. En ese sentido, lo señalado por Telefónica queda desestimado pues la presentación de la solicitud de portabilidad, por parte del abonado, en forma no presencial, no exime de la obligación de la validación biométrica.

Sobre la constancia de solicitud:

- Respecto a la solicitud de Telefónica, se debe precisar que la constancia de la solicitud no debe ser necesariamente un documento impreso o físico. La obligación es que el concesionario receptor le entregue al abonado alguna constancia que le permita a este acreditar la presentación de la solicitud, con la única finalidad de que en caso no se lleve a cabo el trámite solicitado, el abonado pueda tomar las acciones correspondientes. En ese sentido, la solicitud de Telefónica es desestimada.

Respuestas a las consultas de Viettel:

i. Si un número está dado de baja entonces ya no le pertenece al abonado, en ese sentido no puede portarse y le aplica lo especificado en el inciso a del numeral 16.5.1 del artículo 16 ("*si el número consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado, solo contesta eso*").
ii. Para responder esa pregunta el Osiptel requiere mayor especificidad en la misma.
iii. Sí, la modalidad no condiciona la portabilidad de un número.
iv. Si no se obtiene la confirmación expresa, mediante el PIN de seguridad, la solicitud de portabilidad no puede ser registrada.

Sobre la identificación del abonado:

- Respecto a la solicitud de la Defensoría, en el numeral 10.2 ya se especifica que la validación de identidad se efectúa conforme a lo establecido en las Condiciones de Uso, por lo que no corresponde duplicar disposiciones.

Sobre la entrega de la solicitud de la constancia:

- La posición del Osiptel es que no se requiere especificar los medios para la entrega de la constancia, siempre que esta permita al abonado acreditar la respectiva presentación, lo cual se señala en el numeral 10.5.

Artículo eliminado.- Confirmación del consentimiento expreso		
Comentarios recibidos	**Telefónica**	**Sobre los casos en los que no es posible recibir los SMS:** - Para obtener la confirmación del consentimiento expreso, el concesionario receptor debe enviar un código de validación mediante SMS únicamente al número telefónico del abonado que requiere portar; no obstante, en algunas zonas de nuestro país, el concesionario cedente podría no tener cobertura y los solicitantes de la portabilidad no podrían ejercer su derecho de portar al no recibir el SMS con el código de validación, más aun teniendo en cuenta que el mencionado código pierde validez en noventa segundos. En atención a lo expuesto, sugerimos se tenga en cuenta dicho escenario a efectos de garantizar el derecho a la portabilidad de dichos solicitantes.
	Viettel	**Sobre los casos en los que no es posible recibir los SMS:** • Consideramos necesario que se precise qué acciones debería seguir la empresa operadora receptora cuando el servicio objeto de portabilidad no reciba el código de confirmación por inconvenientes con la calidad o idoneidad del servicio. Tales como: inconvenientes con la cobertura del servicio, interrupciones, inconvenientes en la recepción de mensajes de texto o similares. Dicho esto, nos permitimos sugerir que se establezcan medidas excepcionales que le permitan portar a dichos servicios afectados; tales como: envío de códigos de confirmación expresa vía correo electrónico y/o presentación de declaraciones juradas suscritas por los solicitantes en los que se incluyan los códigos de reportes y/o reclamos por calidad previamente presentados ante el concesionario cedente. **Sobre el caso en el que el propio abonado introduce el PIN de seguridad:** • El numeral 11.3 señala que el personal de atención del concesionario receptor introduce el código enviado. Sin embargo, advertimos que no se habría contemplado el supuesto en el que la solicitud se realice vía plataformas digitales en las que el solicitante introduce directamente el código recibido. Por ello, solicitamos que se incluya este supuesto en dicho numeral.
	América Móvil	**Sobre el envío inmediato de PIN de portabilidad:** • Le expresamos nuestra preocupación por la intención de cambiar la oportunidad en la cual se hace uso del PIN de seguridad, en tanto que, en la actualidad, nuestros sistemas se encuentran diseñados para

		que el mismo sea utilizado mientras el proceso de portabilidad se encuentra en curso, esto es, asegurando que se realice antes de la presentación de la solicitud de portabilidad (mensajería). En ese sentido, no resulta razonable que el Regulador establezca reglas sobre el momento en el cual debe ser utilizado el PIN de portabilidad durante el proceso en mención, siendo si importante que el PIN sea efectivamente utilizado. Es por dicha razón que consideramos que es innecesaria la regla establecida por el OSIPTEL en el sentido de "(…) inmediatamente después de presentada la solicitud de portabilidad por el abonado, el concesionario receptor debe enviar el código de validación mediante SMS al número telefónico (…)". Es por dicha razón que solicitamos la eliminación de la frase "inmediatamente después" y sea reemplazada por la frase "durante el proceso de presentación de la solicitud de portabilidad". **Sobre los casos en los que no es posible recibir los SMS:** • Existen incidencias que hacen que los abonados de alguna red no puedan recibir el PIN de portabilidad por las que resulta materialmente imposible concretar solicitudes de portabilidad numérica desde dichas redes por el tiempo que duren dichas incidencias. Esto se evitaría si la norma contemplara algún mecanismo de contingencia de entrega de PIN de portabilidad que no se soporte en la mensajería de las empresas operadoras, para lo cual se recomienda la utilización de un IVR a cargo del ABDCP que permita efectuar la entrega de dicho código de seguridad.
	Entel	**Sobre los casos en los que no es posible recibir los SMS:** • Debido a la importancia de mantener la fluidez de la portabilidad, se debe evaluar la introducción de mecanismos de contingencia en caso no se pueda enviar el código de seguridad a través del SMS, como canales adicionales para enviar el código de validación, en particular el uso del IVR. Esta solución es especialmente beneficiosa pues generaría la posibilidad de repetir la locución sin afectar el proceso de portabilidad. **Sobre el envío de PIN de seguridad a otro número del propio operador:** • Se propone que en los casos en los que un abonado sea titular de dos o más líneas de servicios móviles, pueda: (i) decidir a qué línea le llega el PIN de seguridad y (ii) portar más de una línea con un solo PIN. Esto con el objetivo de disminuir los costos adicionales y trámites engorrosos.

Posición del Osiptel	Si bien la propuesta publicada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 276-2023-CD/OSIPTEL contempla la eliminación este artículo, por temas de transparencia se procede a responder los comentarios recibidos **Sobre los casos en los que no es posible recibir los SMS:** - Respecto de la solicitud de Viettel y Telefónica de incluir la posibilidad de recibir la confirmación expresa por otros medios o con el uso de declaraciones juradas, en los casos en los que no sea posible recibir el SMS con el código de validación en zonas sin cobertura o por problemas con la calidad e idoneidad del servicio, el Osiptel reafirma su posición detallada ampliamente en el Informe N° 123-DPRC/2023, en el que sustenta que el crear excepciones al uso del código de validación, como las declaraciones juradas, ha generado problemas en la seguridad de los abonados. En ese sentido, solo se puede continuar el trámite de portabilidad cuando el abonado recibe el SMS con el PIN de seguridad y entrega este código al concesionario receptor. En ese sentido, esta solicitud es desestimada. - Respecto de la solicitud de Entel y América Móvil de crear un mecanismo de contingencia para los casos en los que no se puede recibir el código de confirmación, y su reciente propuesta de emplear un IVR para tal fin, se observa que los casos enviados para sustentar este pedido constituyen casos aislados; por lo que, dada la complejidad de la solución técnica propuesta, el Osiptel considera que la misma podría ser analizada en el supuesto que exista un incremento de casos que amerite una intervención regulatoria. **Sobre el envío de PIN de seguridad a otro número del propio operador:** - Sobre las propuestas de decidir a qué número se envía el PIN y de que se pueda portar más de una línea a través del uno de un mismo PIN, el Osiptel considera que esta propuesta podría crear un problema de seguridad, toda vez que un tercero podría obtener una línea nueva a nombre del titular para recibir el PIN con fines fraudulentos. Cabe señalar que, además, la casuística planteada no ha generado ningún reporte por parte de los abonados que amerite la intervención del Osiptel. **Sobre el caso en el que el propio abonado introduce el PIN de seguridad:** - Se acoge el comentario, en tal sentido se han realizado ajustes al texto en el numeral 14.3. **Sobre el envío inmediato de PIN de portabilidad:** - Respecto de la solicitud de América Móvil, está ya no tendría asidero con la nueva propuesta normativa en la que el ABDCP envía el PIN de seguridad.
Artículo 11.- Existencia de facilidades técnicas	

Comentarios recibidos	**Telefónica**	El artículo menciona que en el caso que no existan las facilidades técnicas como la existencia de cobertura de dirección de uso frecuente del abonado se le debe informar inmediatamente. Se entiende que para el caso del servicio público móvil, en caso de no existir cobertura según validación en dirección de uso frecuente informamos al abonado sobre la existencia de facilidades técnicas, sin embargo no es restrictivo poder realizar la portabilidad dado que el cliente podría estar en un supuesto que necesite movilizarse y contar con una línea de nuestra empresa operadora según lo destino geográfico.
	Viettel	Respecto al artículo en comentario, advertimos que, se pretendería eliminar la verificación de existencia de cobertura previa a la solicitud de portabilidad de los servicios públicos móviles. Consideramos que esta verificación resulta necesaria durante los procesos de portabilidad de los servicios móviles, considerando como referencia la dirección de uso frecuente del abonado.
Posición del Osiptel	• Tomando en consideración lo señalado por Telefónica se elimina el numeral 11.1 del artículo 11 del proyecto, toda vez que efectivamente es meramente informativo, y esto ya se recoge en el numeral 7.1.5 del artículo 7. En línea con ello, también se modifica la redacción del numeral 12.3 del artículo 12. • Respecto de la preocupación de Viettel, es preciso señalar que el artículo 7 establece la obligación del concesionario receptor de proporcionar al abonado la información sobre facilidades técnicas que incluyen la cobertura, en base a dicha información el abonado decide o no ejercer su derecho a la portabilidad. Asimismo, tal como lo expresa Telefónica, el que no exista cobertura en la dirección de uso frecuente no tiene por qué limitar la contratación, por la misma naturaleza de movilidad de este servicio.	
Artículo 12.- Contratación por la prestación del servicio con el concesionario receptor		
Comentarios recibidos	**Viettel**	El artículo en comentario precisa que antes del registro de la solicitud de portabilidad será necesario celebrar un contrato por la prestación del servicio con el abonado; sin embargo, no se ha definido qué sucederá con dicho acuerdo en caso la solicitud sea objetada por el concesionario cedente. Especialmente, cuando la causal de objeción no pueda ser superada rectificando la información del servicio o del solicitante; por ejemplo, cuando el servicio no se encuentre en la red del concesionario cedente por treinta (30) días calendario. Siendo así, solicitamos que se incluyan las consecuencias del contrato suscrito en dicho supuesto. Además, nos permitimos recomendar que tanto la celebración del contrato como la solicitud de portabilidad se encuentren supeditados a que la consulta previa sea procedente.

		Cabe precisar que, las Condiciones de Uso no contempla un supuesto como el que se incluye en el artículo objeto de comentario. Por lo que, la precisión de las consecuencias y/o acciones a ser adoptadas por las empresas operadoras resultan necesarias. Debemos cuestionar la modificación propuesta, toda vez que, el condicionamiento de la contratación del servicio a la habilitación del número en la red del concesionario receptor implicaría la inexistencia del contrato de servicio debidamente suscrito hasta que se produzca el evento de la habilitación. Sin perjuicio de lo antes señalado y en caso el OSIPTEL no considere necesario realizar una adecuación, tenemos a bien realizar las siguientes consultas: i. ¿Cuáles son los efectos del condicionamiento de la contratación del servicio a su habilitación? ii. Cuando se precisa que el cómputo del plazo del contrato se inicia desde la habilitación del servicio, ¿Se refiere a que la fecha de contratación debería ser la fecha de habilitación del servicio? ¿La fecha de contratación del servicio debería coincidir con la fecha de habilitación del servicio? iii. De ser positiva la respuesta previa, ¿La fecha incluida en el contrato deberá ser la del día de la habilitación del servicio y/o se realizarán cambios en las disposiciones de los Contratos Tipo para incluir esta precisión? iv. ¿La inexistencia del contrato suscrito por el usuario involucraría que las obligaciones provocadas por la contratación se encontrarían supeditadas a la habilitación del servicio? v. De producirse un retraso en la habilitación del servicio ¿Se debería considerar la terminación del contrato pese a que no existiría una causal expresa en la Norma de Condiciones de Uso?

Posición del Osiptel		**Respuestas a las consultas de Viettel:** Respecto al comentario de Viettel, es importante señalar que tal como se especifica en el numeral 12.3 del artículo 12, la eficacia del contrato está condicionada a la habilitación del número móvil por el concesionario receptor. En ese sentido, si la solicitud es objetada, o si por cualquier otro motivo, no se ejecuta la portabilidad el contrato no se hace eficaz. Para mayor claridad se incluye también el numeral 7.1.17 en el artículo 7, para que sea información que el concesionario receptor deba brindarle al abonado antes de iniciar el proceso de portabilidad. Respecto a la consulta previa, este es un mecanismo que los concesionarios receptores pueden utilizar a su conveniencia. En ese sentido, se desestima la solicitud de Viettel. Con relación a lo manifestado por la empresa, se efectúan ajustes en el texto en el numeral 12.3, a fin de precisar que la habilitación condiciona la eficacia del contrato y no a la contratación. Ello en línea con lo establecido en el numeral 7.1.17 de la norma y con la disposición que ya se encontraba regulada en artículo 14 de TUO del Reglamento de Portabilidad En tal sentido, respecto de las preguntas i) y ii) cabe anotar que la contratación del servicio se debe efectuar, acorde a lo establecido en el artículo 12 de la norma. Con relación al punto iii) en línea con lo antes mencionado, la fecha consignada en el contrato, será la fecha de suscripción, razón por la cual no es necesario efectuar algún ajuste en los contratos tipos aprobados por el Osiptel. Respecto de la pregunta iv), es preciso indicar que el condicionamiento de la eficacia del contrato a la habilitación del servicio, obedece a que de no suceder ello, el concesionario no presta el servicio y, por lo tanto, el abonado no tiene que pagar por el mismo. Finalmente, con relación a la pregunta v), de producirse un retraso en la habilitación del servicio, se aplica el artículo 20 de la norma, en virtud al cual se debe informar al abonado y consultarle si está de acuerdo en continuar con la ejecución de la portabilidad. En el supuesto en que el abonado desista de continuar con la ejecución de portabilidad, la norma establece que se cancela el proceso de portabilidad, por lo que no se considera necesario establecer la terminación de un contrato que nunca surtió ni surtirá efectos.
Artículo 13.- Consulta previa de la solicitud de portabilidad		
Comentarios recibidos	**Flash**	**Sobre los plazos del ABCDP:** - Es de suma importancia establecer un plazo definido para que el ABDCP comunique la respuesta sobre el número de teléfono consultado al concesionario receptor. Esto contribuirá a que el proceso sea más transparente y evitará que se produzcan retrasos excesivos que desanimen al abonado y disminuyan su interés en llevar a cabo el procedimiento de portabilidad

	Entel	**Sobre el tipo de servicio:** En el numeral 1**3**.3.3 se menciona que el concesionario receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el respectivo registro, el cual contiene -entre otros- el tipo de servicio, lo que nos lleva a preguntarnos ¿cómo el concesionario receptor podría completar la información de tipo de servicio si no se realiza dicha consulta al concesionario cedente? **Sobre el plazo de respuesta del ABDCP:** No se señala en cuánto tiempo el ABDCP enviará la respuesta al concesionario receptor; por lo que agradeceremos se nos indique el plazo. **Sobre la fecha de emisión:** En el literal b.3 del numeral 13.6.1, se establece que, en el caso de la objeción por deuda exigible, se debe indicar el monto adeudado del último recibo y su fecha de emisión y/o vencimiento, según corresponda. Sobre ello, no se detallan los motivos por los cuales se debería indicar la fecha de emisión del recibo, dado que la deuda exigible gira en torno al último recibo vencido; por lo que consideramos solo debería indicarse la fecha de vencimiento. Por tales motivos, agradeceremos se absuelva nuestra consulta.
	Viettel	**Sobre la presentación de la consulta previa:** Solicitamos tenga a bien confirmarnos si, a pesar de que se retiró dicha precisión resultaría posible que la consulta previa sea presentada y ejecutada a través de cualquier canal que implemente la empresa operadora (presencial, telefónico y/o digital).
	América Móvil	**Sobre la obligación de incluir todos los motivos de rechazo:** Incluir todos los motivos de rechazo en una sola oportunidad representa la necesidad de la reingeniería total del actual sistema de portabilidad en tanto los mismos no están diseñados para soportar tal requerimiento. Así mismo, se debe de considerar que, a diferencia del benchmarking internacional, el tiempo estipulado para que el concesionario pueda remitir una respuesta es extremadamente corto por lo que requerir la totalidad de motivos en un solo momento generará, indefectiblemente, un incumplimiento debido a que tal acción no es viable.
	Telefónica	**Consultas de Telefónica:**

		i. ¿La consulta previa reemplazará a la portabilidad directa? La solicitud previa contempla unas consultas hacia el concesionario cedente, las cuales son las mismas que las mencionadas en el artículo 16, en ese sentido con el objetivo de simplificar el proceso, ya no se debería realizar la evaluación mencionada en el artículo 16, si ya se tiene una respuesta de "positiva o procedente" desde el lado de la consulta previa. ii. ¿En el estado de suspensión se encuentran las suspensiones por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido? ¿Todos los motivos de suspensión están dentro del alcance de este proyecto de norma?
Posición del Osiptel	**Sobre los plazos del ABCDP:** Respecto de la solicitud de Flash y Entel se está incorporando el plazo, el mismo que actualmente está definido en treinta (30) segundos. Este plazo está consignado en las bases del concurso del proceso de selección del ABDCP. **Sobre el tipo de servicio:** Respecto de la consulta de Entel, la posición del Osiptel es que tanto el concesionario cedente como el concesionario receptor pueden completar el registro de acuerdo al número a ser portado, pues este indica en sí mismo la información sobre el tipo de servicio. Así, por ejemplo, un número de nueve dígitos que empieza en 9 corresponde a una línea móvil y un número compuesto por 8 dígitos (incluyendo el código de la ciudad) corresponde a una línea fija. **Sobre la presentación de la consulta previa:** Respecto de la preocupación de Viettel, es importante precisar que no existe modificación normativa en ese extremo, en ese sentido la consulta previa puede seguir efectuándose conforme a como se viene realizando actualmente, por cualquier canal que sea implementado. **Sobre la obligación de incluir todos los motivos de rechazo:** Respecto del argumento de América Móvil que en (2) minutos sería imposible técnicamente contestar con todos los motivos de objeción, la posición del Osiptel es que para contestar afirmativamente una consulta previa o una solicitud de portabilidad se hace la validación respecto a todos los puntos, y dentro de este mismo plazo, por lo tanto, sí es técnicamente posible hacer la misma validación incluso si las respuestas son negativas en más de un punto. Además, se han reducido los motivos de rechazo, de esta manera si el número telefónico consultado sí corresponde con el documento legal de identidad del abonado, el concesionario cedente solo deberá revisar que el número no esté suspendido, no tenga deuda y ya hayan pasado 30 días desde la habilitación del número en su red. En ese sentido, la solicitud queda desestimada. **Sobre la fecha de emisión:** La incorporación de la fecha de emisión, corresponde a la modificación en la definición de deuda exigible.	

		Respuestas a Telefónica: i. No reemplaza, ni debería hacerlo, puesto que la solicitud de portabilidad requiere la incorporación del PIN de seguridad o código de validación. ii. En efecto, son todos los motivos de suspensión.
Artículo 14.- Código de validación		
Comentarios recibidos	**Viettel**	**Consultas específicas:** i. ¿Cuáles serían los supuestos fácticos que se darían en el numeral 14.1.3? ii. ¿La confirmación expresa se extiende a las consultas previas? iii. ¿Por qué motivos se está ampliando la vigencia de este código? iv. ¿Cuál es el momento desde el cual iniciaría el cómputo del plazo de veinte (20) segundos para la remisión del código de validación a cargo del concesionario cedente? v. En el supuesto de que el usuario decida cancelar la operación de portabilidad, habiéndose ya enviado el código de validación, ¿se tendría que generar un nuevo código de validación si el usuario solicita un nuevo procedimiento de portabilidad dentro de los quince minutos? vi. Si la respuesta anterior fuera positiva, ¿el ABDCP tendría la información del estado del código de validación? Es decir, en caso el usuario cancele la operación, y, por lo tanto, el código devenga en inválido. vii. Ante el primer intento fallido de ingreso, ¿el ABDCP generaría y enviaría un nuevo código al servicio objeto de portabilidad? **Sobre la incorporación del código de validación en el Registro de Solicitud de Portabilidad:** Solicitamos se sirva aclarar lo dispuesto en dicho numeral, en tanto señala que el concesionario cedente debería incorporar el código de validación en Registro de solicitud de portabilidad, en contradicción a lo dispuesto en el artículo 15 del presente Proyecto. **Sobre la carga de la prueba del envío del SMS:** Respecto a la carga de la prueba de la generación, envío y validación del código de validación atribuible al ADBCP; advertimos que no existiría una disposición expresa. Por lo que, solicitamos se sirva incorporar dicha precisión
	Entel	**Sobre la generación del código:**

		i. Con la propuesta de que el código de validación sea remitido tras la consulta previa, se deberán realizar adecuaciones en nuestro sistema comercial toda vez que en supuestos específicos de consulta previa se generará el código de validación; lo cual evidentemente requiere adecuaciones a nivel técnico. ii. De no usar la consulta previa el cambio será más largo, afectando incluso la experiencia al abonado. Considerando ello, como mencionamos, prácticamente se tendría que realizar una consulta previa, resultando necesario realizar trabajos de integración en nuestro sistema. iii. ¿se debe entender que tan solo con la entrega por parte del abonado de dicho código al concesionario receptor, se entendería que estamos frente a la solicitud de portabilidad? De ser ese el caso, debemos manifestar nuestra preocupación, dado que ello podría generar que el concesionario receptor solicite la entrega del código de validación para iniciar la gestión de portabilidad, sin brindarle la información exacta y completa al abonado e incluso, a pesar de que, probablemente, aún no cuente con la aceptación o consentimiento para realizar la solicitud de portabilidad, con el ingreso del código al registro de portabilidad ya iniciaría la gestión. **Sobre el envío del código al abonado:** iv. Se menciona que el ABDCP envía el código de validación, pero no se indica el tiempo con el que cuenta para gatillar la remisión del mismo, así como tampoco se indica si existe una comunicación por parte del ABDCP de cara al receptor para informarle que ya envió el código. Adicionalmente, tampoco se señala en cuánto tiempo el ABDCP envía el resultado de la validación del código al concesionario receptor; motivo por el cual, solicitamos se detallen dichos plazos. v. ¿será posible extraer un reporte de envíos del código de validación del ABDCP, para efectos de seguimiento y monitoreo? vi. ¿Qué pasa si hay una caída o incidencia en el sistema del ABDCP?, ¿Hay algún mecanismo de contingencia? ¿ninguno de los costos derivados de estas incidencias se trasladará a los concesionarios? vii. En el caso de retención de los SMS por parte del concesionario cedente, solicitamos se nos informe si se cuenta con un flujo de atención de dichos inconvenientes de retención, puesto que el ABDCP se encontraría en la capacidad de detectar dichas retenciones, al ser el único que generaría y enviaría el SMS a través de la red del concesionario cedente. **Sobre el plazo de vigencia del código:**

		viii. Ampliar el plazo generarían una probabilidad alta de que ocurra una reacción en el concesionario cedente que le brinde la oportunidad de -durante dichos minutos- aplicar técnicas de retención para persuadirlo de que no cambie de operador, impactando en su decisión de portar. **Otras consultas:** ix. ¿El concesionario receptor puede solicitar un nuevo código sin límite alguno? x. En cualquier escenario, para volver a generar un código, ¿necesariamente se tiene que esperar el vencimiento de este (15 minutos)? Surge dicha duda, dado que se pueden presentar escenarios en los cuales el ABDCP genera el código de validación, pero no se llega a enviar. Ante dicha situación, ¿el ABDCP emite algún código de alerta para conocer que no se envió el código?, o como se generó el código a nivel sistémico, ¿se deben esperar los 15 minutos de vigencia para generar un nuevo código? Si esto fuera así, como se ha adelantado, existe un impacto en la duración de la transacción, lo cual afectaría la experiencia del abonado xi. A nivel interno, cuando se tiene una solicitud de portabilidad, se genera una orden en nuestros sistemas, el cual podría interrumpirse o cancelarse durante la transacción y luego de que se generó y envió el código; en estos casos, si dicha interrupción ocurre durante el tiempo de vigencia del código (dentro de los 15 minutos), ¿se podrá usar el mismo código o se tiene que generar un nuevo código? xii. ¿Se tendrá la opción de corregir el código de validación? Nos explicamos, pueden ocurrir escenarios en los cuales el asesor introduzca de manera equivocada el código o el abonado brinde mal el código; por ende, durante el periodo que aún se encuentra vigente, ¿se podrá reingresar el código?, o una vez ingresado y se obtenga como respuesta código incorrecto, ¿se tendrá que generar otro código?, o ¿cuál será el flujo de atención en caso el código de validación sea enviado de forma incorrecta? xiii. En el caso de los abonados que quieren efectuar la portabilidad de menos de diez (10) líneas, se tiene que generar, enviar y validar el código de validación de cada una de las líneas; por lo que la empresa operadora debería incluir en el formato de portabilidad, por ejemplo, hasta 10 líneas; para lo cual, se tiene que adecuar el formato. Siendo que dicha situación dilata el procedimiento de portabilidad, sugerimos que, en estos casos, el cliente decida a qué número se le remite el código, con la finalidad de que el procedimiento sea más ágil. Consideramos que es posible evaluar esta propuesta en este marco en el cual su despacho considera que al ser el ABDCP quien presta el servicio de generación, envío y validación, le otorga más seguridad a la portabilidad

	Telefónica	**Consultas de Telefónica** i. ¿El código de validación generado en la consulta previa es el mismo que el requerido por el concesionario receptor (el cual previamente ha sido enviado por el ABDCP, a través de un SMS)? ¿O son dos códigos de validación diferentes? ii. ¿Cuál sería el tiempo de respuesta (SLA) cuando el concesionario receptor solicite el código a la ABDCP? iii. ¿El código de validación será el mismo que el generado en la consulta previa? ¿Cuál es la relación entre el código de validación generado en la consulta previa con el que remite el ABDCP? iv. ¿Cómo será el soporte en caso NO llegue el SMS al abonado del concesionario cedente? ¿Cómo se dará la alerta o comunicación? ¿De cuánto sería el SLA de atención? v. En el caso de B2B (empresarial) ¿El código de validación que se generará será por cada uno de estos números o será por todos los números que estén en la solicitud? vi. ¿Cuál es la responsabilidad del concesionario cedente respecto al código de validación? vii. ¿La integración con el ABDCP para la notificación del TOKEN ya se encuentra listo? viii. ¿Cómo sería la gestión de incidencias de este flujo con el ABDCP? ¿Quién asumiría el costo?
	América Móvil	**Respecto a la generación del PIN de seguridad a solicitud de la empresa receptora:** Se advierte que la redacción propuesta podría mantener los supuestos de fraude o portabilidad no solicitada en tanto el mismo podría ser generado sin la presencia del usuario. En ese sentido, solicitamos cordialmente a vuestro Despacho evaluar la posibilidad de que el código de validación sea requerido por el usuario a través de otros mecanismos, como por ejemplo un SMS o una locución grabada (restringiendo la utilidad del PIN a la línea mediante el cual se solicita), conforme a la experiencia mexicana. Al respecto, lo antes mencionado guarda relación con la necesidad de restringir los procesos de portabilidad a líneas activas generando mayor seguridad en el proceso de portabilidad. Por otro lado, en tanto los códigos de validación pueden sufrir de retrasos programados, solicitamos a vuestro Despacho hacer mayor énfasis en la prohibición de generar los mismos por parte de las operadoras cedentes. **En relación con el alcance del código de validación:**

		i. Se debe excluir a personas jurídicas pues el servicio móvil no necesariamente lo posee el titular por lo que no se le pueden aplicar las reglas aplicables a los clientes masivos (personas naturales). **En relación a la validez del código:** ii. Actualmente, por norma, se estipula un tiempo de validez del código de validación de 90 segundos por lo que no entendemos el motivo del cambio efectuado en tanto el mismo puede generar una mayor dilación en el tiempo de atención a los abonados, en perjuicio del actual sistema. En ese sentido, solicitamos que el mismo tiempo de validez de 90 segundos se siga aplicando o, en su defecto, que su duración no sea tan extensa. Por otro lado, en el supuesto que vuestro Despacho adopte la recomendación antes señalada, respecto a que el código de validación sea solicitado por el usuario a través de mecanismos como el SMS o una llamada que arroja una locución grabada, consideramos oportuno que dicho código sea válido por todo el día en el que se solicitó con el fin de evitar una sobrecarga del sistema que haga de soporte para el envío de este.
Posición del Osiptel		**Sobre la incorporación del código de validación en el Registro de Solicitud de Portabilidad:** En efecto, quien incorpora el código de validación en el Registro de Solicitud de Portabilidad es en concesionario receptor. En ese sentido, se procedió a corregir dicho texto. **Sobre la carga de la prueba del envío del SMS:** Al respecto, considerando que el ABDCP no tiene incentivos para no enviar dicho SMS dado que sus ingresos dependen de que los procesos de portación se lleven a cabo, no se considera necesario la incorporación de esta disposición en el Reglamento. Sin perjuicio de ello, la obligación del ABDCP se recoge en el artículo 28. **Sobre el riesgo de fraude:** Al contrario de lo que sustenta América Móvil, la propuesta busca reducir el riesgo de fraude, toda vez que será el ABDCP quien genere y envíe directamente el código de validación al abonado, y solo en caso de continuar con el proceso entregará dicho código al concesionario receptor, quien deberá incluirlo en la solicitud de portabilidad para el ABDCP lo valide. En tanto, en efecto el proceso se está limitando únicamente a líneas activas. **Consideraciones sobre el código de validación:** Respecto de la consulta (i) de Viettel sobre el numeral 14.1.3, este se refiere a los casos en los que el concesionario receptor solicita al ABDCP la generación de un código de validación ante la presentación la solicitud de portabilidad.

	Es importante señalar que en caso de consulta previa positiva o cuando la consulta previa es negativa por falta de respuesta, el código se genera automáticamente, por lo que no resulta necesario que el concesionario receptor lo solicite al ABDCP. Respecto de la consulta (ii) de Viettel, se ha eliminado el artículo que establecía la confirmación expresa. En su lugar, la confirmación de voluntad de continuar con el proceso de portabilidad se da cuando el abonado entrega el código de validación generado y enviado por el ABDCP al concesionario receptor, para que este lo incluya en el registro de la solicitud de portabilidad. Respecto de las consultas (iii) de Viettel, (viii) de Entel y (ii) de América Móvil se amplía la vigencia de este código para darle margen de acción a los concesionarios receptores. Por ejemplo, si el código le llega al abonado tras la declaración de procedencia de una consulta previa, el concesionario receptor debe asegurar la validación de la identidad y la firma del contrato del abonado, antes de registrar la solicitud de portabilidad que incluya el código de validación, y una vez registrado el ABDCP validará dicho código. Todo este proceso puede tomar algunos minutos. En ese sentido, se ha optado por establecer una validez de quince (15) minutos. Por tanto, la posición del Osiptel es que durante este plazo no existe mayor riesgo para los concesionarios receptores, toda vez que, si el abonado ha tomado la decisión de portarse, lo hará. Además, que este sea el plazo máximo no significa que los concesionarios no puedan realizar el proceso de forma más ágil. Respecto de las consultas (v), (vi) y (vii) de Viettel y las consultas (x) y (xi) de Entel, es preciso señalar que el código de validación enviado por el ABDCP al abonado, solo será entregado por este último al concesionario receptor si y solo si desea continuar con el proceso de portabilidad. La validez de este código es de quince (15) minutos, los cuales se contabilizan desde que el ABDCP envía el código de validación (no desde la generación), por lo tanto, el ABDCP conoce los plazos de validez del mismo. De consignarse un código de validación fallido en el registro de solicitud de portabilidad, dicha solicitud de portabilidad será declarada improcedente por el ABDCP; sin embargo, el código de validación seguirá teniendo validez hasta que transcurran los quince (15) minutos, luego de lo cual sí se debería requerir un nuevo código de validación. Sobre la consulta (xii) de Entel, se ha detallado en el numeral 16.1 del artículo 16 que ante un código incorrecto el ABDCP rechaza la solicitud de portabilidad; por lo que de encontrarse dentro del plazo de validez se puede volver a generar una solicitud de portabilidad consignando el código correcto. Respecto de las consultas (iv) de Viettel y (vii) de Entel, no se ha consignado una modificación normativa sobre este extremo, en el numeral 14.6. se establece que el concesionario cedente cuenta con un plazo máximo de veinte (20) segundos para entregar el SMS, en ese sentido el computo de los 20 segundos sigue la misma lógica que el computo anterior, es decir

	desde que el SMS llega a la red del concesionario cedente. Asimismo, a fin de resguardar el cumplimiento de esta obligación, se mantiene el ítem 12 del artículo 47 del Régimen de Infracciones. Sobre la consulta (i) de Entel, en tanto el código de validación es generado por el ABDCP tras la declaración de procedencia de la consulta previa, el concesionario receptor no debe hacer ningún cambio producto de esta disposición, toda vez que incluso si el abonado desiste de la portación (aun ante una consulta previa procedente) sencillamente no otorga el código de validación como confirmación de su deseo de continuar el proceso de portabilidad. Sobre las consultas (ii) y (iv) de Entel es preciso señalar que el ABDCP genera y envía el código de validación en el momento en que declara procedente la consulta previa o cuando lo solicita el concesionario receptor. Es decir, de no utilizar la consulta previa, el concesionario receptor puede solicitar al ABDCP que genere y envíe un código de validación a un abonado que presenta su solicitud de portabilidad. Respecto de las consultas (i) y (ii) de Telefónica, se debe precisar que es el mismo código. Sobre la consulta (iii) de Entel, el SMS que acompaña el código de validación informará al abonado que solo en caso de que desee continuar con el proceso de portación de su número deberá entregar el código de validación. Antes de registrar la solicitud de portabilidad el concesionario receptor debe de haber verificado la identidad del abonado y debe haberse firmado el contrato, por lo que no existe la posibilidad legal de que se desarrolle el proceso sin informar al abonado. Sobre las consultas (v) y (vi) de Entel y (iv) y (viii) de Telefónica, no se ha considerado un mecanismo de contingencia; sin embargo, el ABDCP ha confirmado que su sistema le permite conocer el estado del envío de cada SMS, por lo que ante cualquier contingencia puede repetir en envío del SMS hasta que este sea exitoso. Sobre la consulta (ix) de Entel, no se ha establecido un límite en las veces que puede solicitar un código. Sobre las consultas (xiii) de Entel, (v) de Telefónica y (i) de América Móvil la excepción del uso del código de validación se da únicamente para clientes especiales y clientes empresariales. Se incluye a las personas jurídicas en la redacción, pues el procedimiento no ha cambiado en este extremo. Respecto a la consulta (ii) de Telefónica, la generación y envío del código de seguridad se hace de manera inmediata. Respecto a la consulta (vi) de Telefónica, la responsabilidad del concesionario cedente es la de enrutar el SMS en un plazo máximo de 20 segundos.

	Respecto de la consulta (viii) de Telefónica, la implementación se iniciará una vez aprobada la obligación. El ABDCP ha expresado que para ellos es posible tener implementado este proceso para el 1 de abril de 2024, fecha de su inicio de operación.	
Artículo 15.- Registro de la solicitud de Portabilidad		
Comentarios recibidos	**Viettel**	En mérito de las nuevas obligaciones atribuibles al ABDCP, entre ellas la validación del código insertado por el concesionario receptor, no consideramos necesario que este último deba registrar información que es asignada o validada por el ABDCP; precisadas en los numerales 15.2.1 y 15.2.2 del artículo materia de comentario. Por lo que, consideramos pertinente que esta información sea obtenida directamente de la base de datos que debería implementar el ABDCP.
Posición del Osiptel	Respecto a la solicitud de Viettel, es pertinente aclarar que, para la validación del PIN de seguridad, el concesionario receptor debe incluir en el Registro de Solicitud de Portabilidad el código de validación entregado por el abonado, como confirmación de su voluntad de continuar el proceso de portabilidad. En ese sentido, no se puede excluir del Registro dicha información. En tanto, respecto al numeral 15.2.2 la norma mantiene el procedimiento que hasta la fecha se viene realizando por los concesionarios receptores.	
Artículo 16.- Evaluación de la solicitud de portabilidad		
Comentarios recibidos	**Entel**	**Sobre el numeral 16.1:** - Dentro de la información que debe verificar el ABDCP advertimos no se incluye una referencia al tipo de servicio. **Sobre el numeral 16.4:** - No se señala en cuánto tiempo el ABDCP enviará la respuesta al concesionario receptor; por lo que agradeceremos se nos indique el plazo **Sobre el numeral 16.5:** - No entendemos cómo se podría brindar respuesta de todos los motivos cuando se indican escenarios (cuando el número telefónico corresponde al documento legal del abonado y cuando no corresponde); por lo que solicitamos se nos aclare este extremo. **Sobre el literal b.1. del numeral 16.5:**

		- En el caso de la modalidad de pago, por un lado, se señala que en caso no corresponda la referida modalidad no genera ningún problema, pero, por otro lado, se afirma lo siguiente: "(…) las estrategias si pueden variar por modalidad contractual por lo que es importante mantener esta información para su análisis" y, cuando ocurre una objeción se debe indicar como un motivo la modalidad contractual del servicio vinculado al número telefónico consultado (prepago o pospago); entonces, ¿la modalidad contractual se mantiene como motivo de objeción? **Sobre el literal b.3. del numeral 16.5:** - Se establece que, en el caso de la objeción por deuda exigible, se debe indicar el monto adeudado del último recibo y su fecha de emisión y/o vencimiento, según corresponda. Sobre ello, no se explican los motivos por los cuales se debería indicar la fecha de emisión del recibo, dado que la deuda exigible gira en torno al último recibo vencido; por lo que consideramos solo debería indicarse la fecha de vencimiento. Por tales motivos, agradeceremos se absuelva nuestra consulta.
	América Móvil	**Sobre el literal b.1. del numeral 16.5:** - Expresamos nuestra preocupación que en el literal B.1 del numeral 16.5 del artículo bajo análisis se requiera indicar la modalidad de contratación en tanto ello no tendría un sustento adecuado al no ser una información necesaria en tanto la misma ya es conocida al momento de ingresar la solicitud de Portabilidad. Por tal motivo, consideramos que, bajo los principios de eficiencia y razonabilidad, así como los principios de calidad regulatoria, se debe de rechazar todo cambio que no sea más beneficioso y menos costoso que el proceso actual, máxime si el cambio propuesto no representa un problema público. - En relación a la obligación que las empresas cedentes indiquen todos los motivos de rechazo u objeción (primer párrafo del numeral 16.5 del artículo analizado), no cumple con un adecuado análisis por parte del Regulador en tanto no representa un problema público y no se ha realizado un análisis costo beneficio. De igual modo, técnicamente, los desarrollos implementados no se encuentran diseñados para brindar más de una causal de rechazo siendo que, una eventual implementación de esta nueva obligación, significaría un profundo rediseño de la solución de portabilidad implementada por América Móvil, y la demora como máximo dos (2) minutos sería técnicamente imposible. **Sobre el tipo de documento:**

		• En relación con el presente punto, aprovechamos la oportunidad para solicitar la actualización de los tipos de documento aceptados en la plataforma del ABDCP, pues solo reconoce cinco (5) tipos de documentos de identidad a saber: Carné de Extranjería (CE), RUC, DNI, Pasaporte y el Código de Identificación Policial (CIP). Al respecto, debido a los tipos de documento aceptados en el ordenamiento peruano debemos de mencionar que, de los antes mencionados, el CIP ya no es de uso por lo que no debería ser considerado. Por otro lado, la limitación a los documentos antes mencionados genera una exclusión respecto de otros documentos que son válidos para las autoridades competentes, tales como el CIE, CIRE, Carné de Permiso Temporal de Permanencia (CPP), Carné Temporal Migratorio (CTM), entre otros. • En ese sentido, como estamos seguros vuestro Despacho podrá comprender, la limitación antes mencionada genera una exclusión de un segmento de abonados para la realización de la portabilidad, todo lo cual consideramos debe ser rectificado en beneficio de los usuarios. Por tal motivo, solicitamos se amplíe los tipos de documentos aceptados en la plataforma del ABDCP a ser provisionada por el nuevo proveedor. **Sobre el numeral 16.9:** Sobre el presente punto, consideramos pertinente mencionar que, dado que no es posible efectuar validaciones para tener certeza respecto la validez del documento presentada por el usuario, es necesario que se establezca una correcta relación de responsabilidad respecto a la documentación presentada por lo que se debe de limitar la responsabilidad del concesionario cedente conforme a tales limitaciones.
	Telefónica	**Sobre el numeral 16.2.6:** - ¿Todos los motivos de suspensión están dentro del alcance de este proyecto de norma? **Sobre el numeral 16.4:** - En caso no se pueda enviar respuesta a la consulta en los dos minutos, se propone que haya la opción de comunicarle al abonado que su solicitud se encuentra en proceso y que se le informará cuando culmine. Esto con el objetivo de mantener una comunicación con el abonado. **Sobre el numeral 16.7:**

		- En caso, que por alguna causa que no sea atribuible al concesionario cedente, no se llegue a concretar la respuesta a la consulta lanzada por el ABDCP al concesionario cedente en el tiempo propuesto (2 minutos), existiría el riesgo de que se permita la portabilidad a clientes que tengan una deuda con el concesionario cedente. Esto incrementaría la cantidad de deuda exigible. En cuanto a tiempo, se generaría una gestión de cobranza a un cliente que ya se encuentra en otro operador. **Sobre el numeral 16.9:** - ¿Qué mecanismos implementaría el ABDCP para validar la constancia de pago que remitiría el abonado al concesionario receptor? - Del lado del B2B (clientes empresariales) hay un flujo de validación de pago entre las operadoras involucradas en el proceso de portabilidad, que en promedio dura 48 horas. En línea a esto, no se podría declarar procedente o improcedente la solicitud de portabilidad de forma inmediata. Se deberá adecuar el proceso propuesto, tomando como referencia este escenario. Además, se necesita implementar el sistema.
Posición del Osiptel	**Sobre el numeral 16.1:** - Respecto a la preocupación de Entel de que dentro de la información que debe verificar el ABDCP no se encuentra el tipo de servicio, es preciso mencionar que el número a ser portado indica en sí mismo la información sobre el tipo de servicio. Así, por ejemplo, un número de nueve dígitos que empieza en 9 corresponde a una línea móvil y un número compuesto por 8 dígitos (incluyendo el código de la ciudad) corresponde a una línea fija. Adicionalmente, en el numeral 16.3. se solicita expresamente que el ABDCP evalúe si el número corresponde al tipo de servicio brindado por el concesionario receptor. **Sobre el numeral 16.2.6:** - En efecto, se refiere a todos los motivos de suspensión. **Sobre el numeral 16.4:** - Respecto al plazo, este se encuentra establecido en las bases del concurso de selección del ABDCP, siendo este de treinta (30) segundos. - Conforme a lo previsto en los contratos que suscribe el ABDCP con cada operador, el primero se encuentra obligado a brindar sus servicios conforme a las bases.	

	- Respecto a la solicitud de Telefónica, en caso de falta de respuesta esta se entiende como procedente, tal como lo establece el numeral 16.7, por lo tanto, no se debe enviar ninguna comunicación al abonado sobre el retraso en la respuesta. Lo contrario retrasaría el procedimiento de portabilidad. Por lo tanto, esta solicitud es desestimada. **Sobre el numeral 16.5:** - Respecto a la consulta de Entel, es preciso señalar que únicamente el titular de la línea ha sido habilitado para realizar la portación del número, en ese sentido, si el número telefónico no corresponde al abonado que solicita la portabilidad, en concesionario cedente no tiene la obligación de brindar más información sobre el número, en ese sentido la objeción solo deberá indicar que el número no corresponde con el documento legal de identidad. En caso sí corresponda con el documento legal de identidad la objeción deberá indicar todos los motivos de objeción. **Sobre el literal b.1. del numeral 16.5:** - Respecto de la consulta de Entel, es preciso responder que la modalidad contractual NO se mantiene como motivo de objeción; no obstante, se mantiene como información a proporcionar pues como la propia empresa lo señala dicha información es relevante tanto para el concesionario receptor como para el Osiptel. - Respecto al comentario de América Móvil que indica que se estaría incluyendo la obligación de que los concesionarios cedentes indiquen la modalidad de contratación y que eso no sería necesario porque esa información está en la solicitud de Portabilidad, la posición del Osiptel es que tal como fue explicado en el Informe N° 00123-DPRC/2023 contar con esta información es importante para el análisis que realiza el Osiptel y para las estrategias que diseñan los concesionarios. En ese sentido, la información se ha eliminado del Formato de solicitud de portabilidad, pero se mantiene en la respuesta que deben dar los concesionarios cedentes. - En tanto, respecto del argumento de América Móvil que en (2) minutos sería imposible técnicamente contestar con todos los motivos de objeción, la posición del Osiptel es que para contestar afirmativamente una consulta previa o una solicitud de portabilidad se hace la validación respecto a todos los puntos, y se hacen dentro de este mismo plazo, por tanto, sí es técnicamente posible hacer la misma validación incluso si las respuestas son negativas en más de un punto. Además, se han reducido los motivos de rechazo, de esta manera si el número telefónico consultado sí corresponde con el documento legal de identidad del abonado, el concesionario cedente solo deberá revisar que el número no este suspendido, no tenga deuda y ya hayan pasado 30 días desde la habilitación del numero en su red. En ese sentido, la solicitud queda desestimada. **Sobre el literal b.3 del numeral 16.5:**

		- La razón es porque se modificó la definición de deuda exigible. **Sobre el numeral 16.7:** - Respecto a la solicitud de Telefónica, la posición del Osiptel es que no existen argumentos suficientes para modificar el procedimiento actual en este extremo, pues esto podría retrasarlo innecesariamente generando incentivos negativos en los concesionarios cedentes. Además, no se ha detallado cuáles serían los casos no atribuibles al concesionario cedente, sobre todo considerando que son ellos los responsables de mantener sus sistemas con un óptimo funcionamiento. **Sobre el numeral 16.9:** - Sobre los comentarios de Telefónica respecto a este punto, es importante señalar que el proyecto no establece un cambio en este extremo, en ese sentido no corresponde realizar las implementaciones que señala Telefónica, pues se mantiene el procedimiento actual y no existe justificación suficiente para una intervención al respecto. - Respecto al comentario de América Móvil, si bien no existe una validación durante el proceso de portabilidad, en caso el concesionario cedente determine que el abonado ya portado no ha cumplido con pagar la deuda exigible, podrá activar el procedimiento de suspensión previsto en el artículo 26 de la norma. **Sobre el tipo de documento de identidad:** - Cabe señalar que lo comentario por América Móvil no es regulado en la presente norma, no obstante, se traslada sus observaciones al comité de portabilidad.
Artículo 17.- Comunicación del rechazo al abonado		
Comentarios recibidos	**Viettel**	**Sobre la eficacia del contrato ante un rechazo:** - Al respecto, tenemos a bien reiterar nuestra sugerencia respecto a que se incluyan precisiones sobre las consecuencias de dicho rechazo que afectaría la celebración del contrato, previamente suscrito durante la etapa de presentación de la solicitud de portabilidad. Resaltamos que resulta indispensable que estos alcances sean precisados en el Proyecto de Norma objeto de comentarios, en tanto afectarían los procesos de Registros de Abonados, activaciones de servicios y otras obligaciones derivadas de la celebración del contrato.

	América Móvil	**Sobre la entrega de información del rechazo:** - La obligación de comunicar al cliente la razón del rechazo de su solicitud de portabilidad por cualquier medio que permita dejar constancia no resulta razonable, no sólo por las restricciones existentes a nivel de contratos de interconexión sino que al estar en una red diferente a la nuestra, sería necesario contratar a un agregador para que le envíe la mensajería con el contenido señalado en la propuesta, lo cual es un sobrecosto innecesario, más aun si tomamos en consideración que dicha línea no estaría portando a América Móvil. - Con relación al rechazo por deuda se solicita evaluar la posibilidad de utilizar la página web del OSIPTEL con fines informativos en beneficio del usuario a fin de que este pueda recibir información en tiempo real sin necesidad de un intermediario.
	Entel	**Sobre la modificación en la entrega de información del rechazo:** - A nuestro entender, solo en el caso que el abonado solicite información sobre el rechazo de la solicitud de portabilidad, el concesionario receptor proporcionará información; es decir, si el cliente no lo solicita, no existe obligación de entrega de documentación alguna.
	Telefónica	**Consultas de Telefónica:** i. ¿En cuánto tiempo el ABDCP deberá comunicar el rechazo de la Solicitud de Portabilidad al concesionario receptor, luego de haber recibido la respuesta del concesionario cedente? ii. ¿Cuál es el fin de solicitar un documento adicional que acredite la comunicación de rechazo, si ya se está informando verbalmente esto, de acuerdo con el apartado 17.1? Se requiere más detalle del medio físico/virtual propuesto.
Posición del Osiptel	**Sobre la eficacia del contrato ante un rechazo:** - Respecto al comentario de Viettel, es preciso señalar que en el numeral 12.3 del artículo 12 se establece que la eficacia del contrato está supeditada a la habilitación del servicio, además, dicha información se está incluyendo el numeral 7.1.17 en el artículo 7 para que sea comunicada al abonado antes de iniciar el proceso de portabilidad. En ese sentido, no corresponde señalar que constituye una consecuencia del rechazo. **Sobre la entrega de información del rechazo:** - Tomando en cuenta los argumentos de América Móvil, se está especificando que solo cuando el abonado solicita la información de los motivos del rechazo, esta debe ser entregada por el concesionario cedente mediante algún medio que	

		le permita acreditar su entrega, en cualquier otro momento es suficiente que el concesionario cedente comunique el rechazo y las razones del mismo. **Sobre la modificación en la entrega de información del rechazo:** - Respecto de la consulta de Entel es pertinente señalar que el concesionario receptor siempre está obligado a informar al abonado del rechazo y los motivos, esto obedece a que con dicha información el abonado puede efectuar las acciones correspondientes para lograr la portabilidad. Asimismo, solo en caso que el abonado lo solicite, el concesionario deberá entregar la información en forma física o virtual. **Respuestas a las consultas de Telefónica:** i. Respecto al plazo, este se encuentra establecido en las bases del concurso de selección del ABDCP, siendo de treinta (30) segundos como máximo. **ii.** La finalidad es que, si un abonado requiere un documento que acredite el rechazo, por ejemplo, para sustentar una queja o reclamo, el concesionario receptor pueda proporcionarle dicho documento en el que se especifique el rechazo y los motivos del mismo. Este documento puede ser enviado por correo, o entregado en forma física, o mediante algún otro medio que determine el concesionario receptor que le permita guardar la carga de la prueba.
Artículo 18.- Evaluación de solicitudes múltiples de portabilidad		
Comentarios recibidos	**Telefónica**	El numeral 18.1 no debe aplicar para empresas en general, porque en este caso la portabilidad no lo realiza el usuario sino el representante legal de la empresa. Se debe ajustar este proceso, considerando que las líneas móviles (que pueden ser hasta miles) van a estar a nombre del representante legal.
Posición del Osiptel	El proyecto normativo no establece ningún cambio en este extremo y no existen suficientes argumentos para realizar la modificación solicitada, en ese sentido el pedido de Telefónica queda desestimado.	
Artículo 19.- Programación de la ejecución de la portabilidad		
Comentarios recibidos	**Flash**	En relación al período de ejecución de la portabilidad, reiteramos nuestra preocupación acerca del plazo establecido. Como mencionamos previamente, la reducción del tiempo no se comprende completamente, y no se proporcionan argumentos que cumplan con los principios de razonabilidad ni que contribuyan a mejorar el proceso de portabilidad. Creemos que lo más adecuado sería mantener el procedimiento dentro del mismo rango de horas, ya que reducirlo no lo hará más eficaz, sino que lo complicará para los diversos operadores, quienes tendrán menos tiempo para llevar a cabo todo el procedimiento de manera efectiva.

	América Móvil	La generación de una obligación que determine de manera previa la hora exacta de la ejecución de la portabilidad resulta, por sí misma, carente de razonabilidad, siendo además que la creación de una obligación para comunicar al cliente dicha hora no sería información de utilidad lo cual evidenciaría una tendencia peligrosa a la sobrerregulación.
Posición del Osiptel	- Respecto a la solicitud de Flash, esta se recoge con los ajustes que se han realizado a la ventana de cambio. - La obligación de informar al ABDCP se mantiene, sin embargo, tomando en cuenta los comentarios de América Móvil sobre las complicaciones de enviar la información a los abonados sobre la hora de ejecución, se modifica la redacción de este artículo.	
Artículo 20.- Falta de programación de la habilitación correspondiente		
Comentarios recibidos	**Entel**	Sobre la posibilidad de cancelar la portabilidad en caso no se cumpla con comunicar al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, se tiene una serie de dudas i. ¿Por qué se debe informar al abonado no solo dicho incumplimiento, sino además que no se ejecutó la portabilidad en la ventana de cambio; cuando comunicar la habilitación o programación es diametralmente distinto a no ejecutar la portabilidad? ii. Se pueden presentar escenarios en los cuales no se comunique la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico; no obstante, se cumpla con ejecutar la portabilidad en la ventana de cambio correspondiente, dado que -como se mencionó- solo estamos ante la comunicación de la fecha y hora de la programación de la portabilidad. Considerando ello, ¿resultaría aplicable el procedimiento establecido por su despacho? iii. En el literal b.1, se señala que, si el abonado está de acuerdo con continuar con la portabilidad, el concesionario receptor inicia un nuevo trámite, sin necesidad de una nueva confirmación del consentimiento expreso. ¿cómo es ese nuevo trámite? iv. ¿Cómo se debe proceder en los casos en los cuales el concesionario cumple con comunicar la fecha y hora para la habilitación del número, pero por problemas técnicos ajenos no se registra en el ABDCP (ejemplo caídas del sistema)? Nótese que no existe un incumplimiento del concesionario receptor, pero no se tiene la fecha y hora de habilitación, ¿también se le aplica este procedimiento?

		v. En el supuesto de que el abonado decida cancelar la portabilidad, ¿qué sucederá en los casos en donde se haya realizado la entrega de equipos terminales al abonado o el abonado haya realizado el pago del equipo? En estos casos, cómo se debe proceder, considerando que es más probable que las empresas procedan con devolver el dinero a los abonados que hayan desistido de la portabilidad, en contraste con el recupero de los equipos terminales por parte de las empresas. vi. No se establece un plazo para realizar el contacto con el abonado ni si la aceptación o desistimiento también debe darse en un determinado periodo. Adviértase en este punto que es poco probable un contacto exitoso con el abonado, después de presentada su solicitud. vii. Ante esta situación de baja probabilidad de contacto con el abonado, se propone que se obtenga la aprobación del abonado desde la atención inicial; es decir, se le explique que, ante la falta de comunicación de la fecha y hora para la habilitación del número telefónico, puede brindar su consentimiento para continuar con la portabilidad o para cancelarla; entonces, previamente se conoce la decisión del abonado; así se evita retrasos en el procedimiento de portabilidad. viii. La confirmación de la continuidad o la cancelación del proceso se realiza utilizando alguno de los mecanismos de contratación previsto en las Condiciones de Uso; por ende, entendemos que podemos utilizar SMS, correo, llamada, marcación, entre otros. Cabe precisar que también debe considerarse no solo el uso de estos mecanismos, sino que se tendrá que implementar un procedimiento de resguardo de las acreditaciones respectivas para efectos de supervisión.
	Viettel	Respecto al texto objeto de comentario, advertimos que se ha señalado que tanto la confirmación de la continuidad o la cancelación del proceso de portabilidad se realiza utilizando alguno de los mecanismos de contratación establecidos en las condiciones de uso. Siendo así, resulta pertinente que se brinden mayores alcances sobre: 1. ¿Es necesario que el solicitante suscriba de otra solicitud de portabilidad, celebremos un nuevo contrato y registremos nuevamente la solicitud de portabilidad? 2. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Se presumiría resuelto el contrato celebrado durante la solicitud de portabilidad? 3. ¿Se entiende que la terminación del contrato previamente suscrito cuando el abonado no aceptó continuar con el proceso de portabilidad?

		4. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿El contrato previamente celebrado se tendría por resuelto cuando el abonado informe su negativa a continuar con el proceso o sería posible aplicar las disposiciones de terminación de contratos establecidas en las Condiciones de Uso? **5.** Por otro lado, advertimos que no se ha definido las consecuencias respecto al servicio cuando se proceda a la cancelación del proceso de portabilidad, especialmente el plazo para que el servicio retorne al concesionario cedente. Por lo que, solicitamos se precise las acciones que debería ejecutar los concesionarios receptores en el supuesto materia de comentario.
	América Móvil	**Respecto al inicio de un nuevo trámite.** • Usualmente los clientes que ejercen su derecho a la portabilidad numérica contratan con su operador receptor un equipo terminal subsidiado o cuyo pago será realizado en cuotas, en ese sentido, la obligación de iniciar un nuevo trámite de portabilidad cuando no se comunica al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del servicio telefónico ocasionaría un serio impacto económico a las empresas operadoras, y en especial a aquellas que han entregado un equipo terminal al cliente que ha decidido portar su número telefónico. En efecto, no resulta razonable que ante un error de índole operativo como lo sería la falta de comunicación al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del servicio telefónico se obligue a la empresa operadora a contactar nuevamente al cliente para iniciar nuevamente el proceso de portabilidad numérica.
Posición del Osiptel	**Respecto a las consultas presentadas por Entel se cumple con responder:** i. La ejecución de la portabilidad requiere que el concesionario cedente informe al ABDCP la hora en la que se realizará la habilitación del servicio. En ese sentido, cuando el concesionario no cumple con ello debe informar al abonado que no se ejecutó la portabilidad (no se habilito el número) debido a que no se realizó la programación de la habilitación correspondiente**.** ii. De no programar la hora de habilitación ante el ABDCP esta no puede realizarse, en ese sentido, no se deberían presentar los escenarios mencionados por Entel. iii. En el artículo 23° del actual TUO del Reglamento de Portabilidad, se establece que, si el concesionario receptor no comunica al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo, se debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad. Este extremo no se está modificando con la propuesta, en ese sentido, si después	

		de comunicar al abonado el referido el cumplimiento, el abonado no cancela la portabilidad, el concesionario receptor debe seguir con el procedimiento que viene realizando actualmente. iv. El procedimiento solo aplica cuando el concesionario no cumple con comunicar ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido. v. El proceso de devolución de equipo no corresponde ser definido por el Osiptel. vi. Tomando en consideración la observación de Entel, la posición del Osiptel es incluir la especificación de que la comunicación debe realizarse el día que debió realizarse la ejecución. vii. La propuesta no es adecuada, toda vez que esto generaría en la práctica que no exista ningún cambio respecto al escenario actual y por tanto que el abonado no esté informado del incumplimiento del concesionario. viii. Se puede usar cualquier mecanismo de contratación previsto en las condiciones de uso, y el resguardo será el mismo que se emplea cuando se hace uso de esos mecanismos para cualquier otro tramite. **Respecto a las consultas presentadas por Viettel se cumple con responder:** • Respecto a las preguntas 1 y 2 es pertinente señalar que no es necesario que se celebre un nuevo contrato. • Respecto a las preguntas 3 y 4 es pertinente señalar que no se entiende como “terminación del contrato” toda vez que el contrato no es eficaz mientras no se realice la habilitación de número en la red del concesionario cedente (tal como se señala en el numeral 12.3 del artículo 12). • Respecto a la pregunta 5, en caso se cancele la solicitud de portabilidad, el abonado mantiene su número en el concesionario cedente. **Respecto al inicio de un nuevo trámite.** • La posición del Osiptel respecto al comentario de América Móvil es que actualmente existe la obligación para iniciar un nuevo trámite de portabilidad cuando el concesionario receptor no informa al ABDCP la hora de ejecución de la portabilidad, el único cambio es que debido a que este nuevo trámite afecta al abonado, entonces este debe estar informado y dar su consentimiento. En ese sentido, se descarta el comentario de América Móvil.
Artículo 21.- Entrega del SIM Card en el servicio público móvil		
Comentarios recibidos	**Entel**	Solicitamos a su despacho evalúe la posibilidad de que, en el literal b.2, se incluya los casos en los cuales no se pueda realizar la entrega por inconvenientes sistémicos, los cuales no recaen bajo la responsabilidad de la empresa; por ende, también podrían tener la opción de recabar el SIM Card en el plazo dispuesto.

Posición del Osiptel	Respecto a la solicitud de Entel, al no tratarse de una causa imputable al abonado, es responsabilidad de la empresa concretar la entrega, en ese sentido, no correspondería que sea el abonado quien asuma los costos de transacción que supone el recabar el SIM Card en otro momento y otro lugar. Por lo tanto, la solicitud de Entel es desestimada. No obstante, se ajusta el texto del literal b.2. debido a que aún no existiría un contrato, y por tanto, no correspondería la baja de servicio.	
Artículo 26.- Reglas para la suspensión del servicio por obligaciones pendientes de pago con el concesionario cedente		
Comentarios recibidos	**Entel**	Desde nuestra perspectiva, es de suma importancia se analicen los motivos que conducen a los *abonados a portar (la motivación podría ser los descuentos en equipos terminales,) con la finalidad de que, en su calidad de Regulador, adopte las decisiones más adecuadas y eficientes; mientras no se cuente con dicha evaluación sugerimos se mantenga la regulación actual.*
	Telefónica	Actualmente el plazo máximo para la suspensión por mantener el abonado obligaciones económicas exigibles con el concesionario cedente es de treinta (30) días calendario; sin embargo, este plazo no es efectivo puesto que solo se recupera el 55% de la deuda. En ese sentido, se solicita que la reconexión se dé únicamente cuando la deuda sea cancelada.
Posición del Osiptel	• Respecto a la solicitud de Entel de mantener la regulación actual porque una de las principales motivaciones para la portación podría ser la adquisición de equipos terminales la posición del Osiptel es que la venta de equipo y la oferta de servicios de telecomunicaciones son dos líneas de negocio distintas por lo tanto los abonados pueden adquirir sus equipos terminales en otros puntos de venta. Adicionalmente, las ofertas y descuentos ofrecidas por las empresas operadoras en los servicios, son suficientes para que la portabilidad continúe incentivando la competencia, en ese sentido, la solicitud de Entel es desestimada. • Respecto a la solicitud de Telefónica, con la modificación en la definición de “deuda exigible” se busca reducir la incidencia de portaciones de abonados con deuda con el concesionario cedente. En tanto, aumentar el tiempo de suspensión sería una afectación para el concesionario receptor. En ese sentido, se desestima la solicitud de Telefónica.	
Artículo 27.- Acceso a la Base de Datos Centralizada Principal por parte del Osiptel		
Comentarios recibidos	**Entel**	En el artículo 27.2, se refiere a una obligación del ABDCP; no obstante, consideramos que el plazo de conservación de la información debe ser plenamente definido para conocimiento de todos los involucrados; caso contrario, no se tiene predictibilidad sobre dicho periodo, dado que dependerá del Osiptel.

Posición del Osiptel	El objetivo de este artículo es que el Osiptel pueda supervisar de la base de datos centralidad principal, por ende, el argumento de Entel respecto a la falta de predictibilidad es desestimado, toda vez que ni la supervisión ni la conservación de la información a la que se refiere este artículo es competencia de la empresa.	
Artículo 28.- Obligaciones del ABDCP		
Comentarios recibidos	**Viettel**	**Sobre las obligaciones del ABDCP:** i. Consideramos pertinente que se incluya en el numeral 28.1.1., la obligación de verificar el código de validación; tal como lo dispone el numeral 16.1., del artículo 16 del presente Proyecto. ii. Del mismo modo, consideramos pertinente que se incluya como parte de las obligaciones del ABDCP la aprobación de la solicitud de portabilidad ante la falta de respuesta del concesionario cedente y cuando se hubiere presentado un comprobante de pago que acredite que la deuda exigible ya habría sido abonada por el abonado. En tanto ambas actuaciones se encuentran expresamente definidas en el artículo 16.
	Entel	**Consulta de Entel** Si el ABDCP sería el responsable del servicio de generación, envío y validación del código, entendemos que la carga de la prueba le corresponde y los resultados se alojarán en el ABDCP para el acceso y extracción por parte del Osiptel y las empresas operadoras; por lo que solicitamos su confirmación.
Posición del Osiptel	**Sobre las obligaciones del ABDCP:** Tomando en consideración el comentario de Viettel del numeral (i) se está precisando dicha obligación en el numeral 28.1.2. En tanto, sobre su solicitud del numeral (ii), no sería necesario, toda vez que esta obligación ya se encuentra en el numeral 16.7 del artículo 16. **Respuesta a consulta de Entel:** En efecto al ser el ABDCP el responsable de la generación, envío y validación, la información sobre estos procedimientos es responsabilidad del ABDCP y está sujeta a revisión por parte del Osiptel.	
Artículo 30.- Retorno del número telefónico al concesionario asignatario		
Comentarios recibidos	**América Móvil**	Solicitamos que para las bajas por morosidad se otorgue un plazo de 90) días calendario desde la baja del servicio para aquellos servicios dados de baja por morosidad (en lugar de sesenta) debido a la naturaleza

		de la desactivación, dichas cuentas requieren de una gestión de cobranza por parte de las empresas operadoras, lo cual resultará saludable para el desempeño del sector. Así mismo aclarar si el retorno serían enviados a través del ABDCP como máximo a las 22:00 horas conforme al numeral 19.1 del artículo 19, o como máximo a las 08:00 horas, conforme al numeral 23.2 del artículo 23 del Proyecto de Norma.
Posición del Osiptel	• Respecto a la solicitud de América Móvil, la gestión de cobranza no podría efectuarse mediante el uso del número dado de baja, en ese sentido no corresponde la retención del número en la red del concesionario receptor. Por lo tanto, se desestima la solicitud de América Móvil. • En tanto, respecto a la consulta de América Móvil, el retorno del número dado de baja, se efectúa conforme a ambos artículos, es decir, la programación del retorno se da conforme al numeral 19.1 del artículo 19 y la información al ABDCP de la ejecución se da conforme al numeral 23.2 del artículo 23.	
Artículo 31.- Retorno del número telefónico al concesionario cedente		
Comentarios recibidos	**América Móvil**	El proyecto establece la obligación de informar al cliente la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, no obstante, dicha obligación no resulta razonable en tanto que hasta que el retorno de la portabilidad no sea ejecutado, dicho servicio telefónico no estará en nuestra red y, por ende, no es posible enviar ningún tipo de mensajería por la restricción señalada anteriormente a nivel de contratos de interconexión. Por lo tanto, en su lugar proponemos que el cliente reciba un mensaje de bienvenida a nuestra red, una vez que el retorno sea ejecutado.
Posición del Osiptel	Respecto a la solicitud de América Móvil, considerando que el retorno del número se da en un contexto en el que el abonado ha presentado un reclamo, puede también haber solicitado la suspensión del servicio hasta ser retornado al concesionario cedente. Entonces resulta razonable que el mensaje se envíe cuando el número ya está en su red, por lo que se modifica la redacción de este artículo.	
Artículo 37.- Canal de Coordinación		
Comentarios recibidos	**Telefónica**	- Con respecto al Canal de Coordinación solicitamos amablemente a su representada nos pueda brindar claridad sobre cómo se definiría dicho canal de coordinación y además definir si serán todos técnicos o será un equipo de gestores que monitoreen y respondan los estados de ese nuevo sistema, o en todo caso indicarnos si no tiene relación directa con este nuevo sistema.

	Viettel	- Respecto al canal de coordinación para resolver los inconvenientes relacionados a la presentación de solicitudes de portabilidad, consideramos pertinente que se establezca un plazo razonable para la atención de dichos inconvenientes. Para este efecto, nos permitimos sugerir que se defina un rango de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas, en atención a la complejidad y/o a la respuesta del otro concesionario involucrado para realizar pruebas conjuntas. - Por otro lado, recomendamos que se precise que en caso de indisponibilidad del Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica las respuestas a los inconvenientes pueden enviarse por vías alternativas, como correos electrónicos de los participantes del Canal de Coordinación.
Posición del Osiptel	- Sobre el comentario de Telefónica, el Canal de Coordinación es un mecanismo para que los concesionarios que desarrollan el rol de receptor y cedente puedan resolver los inconvenientes que se puedan presentar en la ejecución de la portabilidad de los usuarios. Actualmente es implementado por las empresas operadoras, conforme a la normativa vigente. Este canal de coordinación consta del recurso humano de los concesionarios y una plataforma tecnológica que facilita el canal de comunicación, almacenamiento, reportes, gestión de acceso, entre otros. La plataforma tecnológica es implementada por las empresas a través del ABDCP. En ese sentido, son las empresas operadoras las responsables de definir el recurso humano que se encargará de la atención (personal gestor y/o técnico según considere). - Sobre la solicitud de Viettel, se mantiene el plazo de veinticuatro (24) horas, dado que el objetivo es resolver los problemas en el menor plazo posible con la finalidad de minimizar la afectación al abonado. Más aun considerando que no se detalla los casos específicos en que se requieren pruebas conjuntas, de manera que se pueda identificar la causa raíz para reducir su ocurrencia, evitando mantener medidas que por el contrario puedan ocasionar que el problema que lo genera se mantenga. En ese sentido, se rechaza la propuesta de considerar el plazo de setenta y dos (72) horas. - En cuando a la propuesta de Viettel de usar el correo electrónico como mecanismo alternativo en caso de indisponibilidad del Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica, es pertinente señalar que justamente el sentido del Canal de Coordinación es de utilidad para estos casos.	
Artículo 38.- Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica		
Comentarios recibidos	**Flash**	**Sobre la necesidad de un detalle técnico:** Saludamos la creación de este sistema, pero consideramos que sería beneficioso que su funcionamiento se describa de manera más detallada en una resolución de OSIPTEL. Esto permitiría comprender mejor

		su operatividad, al mismo tiempo que se aseguraría el respeto absoluto del derecho a la confidencialidad de la información a la que el sistema podría acceder.
	Telefónica	Con respecto a la implementación del Sistema de Seguimiento propuesto por su representada tenemos las siguientes interrogantes: **Numeral 38.1** i. Respecto a que el operador debe "implementar", a través del ABD ¿El Operador está en la obligación de coordinar con el ABDCP (Equipo Técnico y/o Especialista) para desarrollar algún sistema de registro y seguimiento de problemas? o ¿El responsable del ABDCP desarrollará e implementará el sistema donde el Operador deberá acceder a dicho sistema, y luego implemente dentro de sus procedimientos, el registro de cada problema? ii. ¿Cuál es el plazo para que se ejecute dicho sistema?, Durante ese pedido de registro se le deberá negar la portabilidad al cliente e indicar que son errores atribuibles al otro operador o OSIPTEL y que regrese en 24horas? iii. Para la implementación del sistema, ¿Quién será el focal del ABDCP para el entendimiento, elaboración, desarrollos y despliegues en los procedimientos al Operador?, entendemos según la propuesta que nuestros sistemas deben tener acceso para poder notificar a todo operador para poder alertar de manera eficiente, se concluye que deberíamos tener reuniones de seguridad con cada uno de los operadores y viceversa, esto debe ser contemplado en el manual técnico. **Numeral 38.2** iv. Para el uso del sistema ¿existirá un usuario y contraseña para el acceso o es una web pública que no necesita usuario y contraseña? v. Para el procedimiento de realizar el reporte en el sistema, ¿se tendrá mesas de trabajo para entender el paso a paso y ver la complejidad a nivel operativo? Se menciona esto porque se debe asegurar en armar un procedimiento para que la Mesa de Portabilidad de la Operadora tenga claro el procedimiento y alcance del sistema a implementar. **Numeral 38.3.1** vi. ¿quién será responsable de la Base de Datos de cada registro que se ingrese al Sistema? ¿El Operador o el ABDCP? **Numeral 38.3.2**

		vii. ¿cómo se alertará al otro operador de que existe un problema en el proceso de portabilidad? ¿será a través de bandejas dentro del sistema o se notificará vía mail al operador cedente? **Numeral 38.3.4** viii. ¿Quién define la estructura o visualización de los indicadores a construir? Es necesario entender ello para que el Operador tenga claro qué indicador debe priorizar para atender a los clientes dentro de los plazos establecidos por el regulador. **Inciso 38.5** ix. ¿El sistema de seguimiento es independiente de la responsabilidad de los concesionarios? ¿Eso se refiere que cada Operador no se responsabiliza de dicho Sistema?
	Entel	**Sobre el responsable de la implementación del sistema:** Coincidimos con su despacho en la importancia de contar con un sistema de seguimiento que facilite el seguimiento y solución de los problemas en el procedimiento de portabilidad; sin embargo, lo único que se indica es que los concesionarios deben implementar este sistema a través del ABDCP, pero ni en el Proyecto de Reglamento ni en el Informe 123, se brinda el detalle técnico; esto es, cómo se implementará este sistema, cuál será la solución que permita la interacción entre el Osiptel, ABDCP y concesionarios, la lógica de configuración a nivel de plataformas o sistemas, los niveles de acceso, entre otros. No queda claro si cada concesionario creará un sistema con la capacidad de interconectarse entre ellos, o será el ABDCP quien se encargue de dicha implementación, a efectos de que los concesionarios y el propio Osiptel se conecten; razón por la cual, solicitamos a su despacho nos aclare cómo se realizará dicha implementación. **Sobre la necesidad de mesas de trabajo:** Por tales motivos, proponemos y solicitamos se armen mesas de trabajo con todos los concesionarios, el ABDCP y el Osiptel, a fin de levantar la información técnica que no está contemplada en el Proyecto de Reglamento, a efectos de evitar inconvenientes durante su desarrollo. **Sobre la ampliación de plazos ante casos críticos:**

		Considerando que se pueden presentar múltiples casuísticas con dificultad de solución en el plazo de 24 horas, solicitamos a su despacho que, para estos casos complejos o críticos, se cuente con un plazo de 72 horas para su solución.
	América Móvil	**Sobre la solicitud de eliminar este extremo del proyecto:** Expresamos nuestra preocupación por la intención del Regulador de establecer la obligación de contratar obligatoriamente con el ABDCP de un servicio registro y seguimiento de los problemas o dificultades de portabilidad. En efecto, el proyecto no ha tomado en consideración que un sistema como el mencionado en el artículo bajo análisis fue ofrecido por el actual proveedor del servicio de portabilidad y el mismo fue desestimado por la Comité de Portabilidad no sólo por el escaso valor agregado --*en comparación con el sistema actual*-- que brindaba sino principalmente por el costo del mismo. En ese sentido, este extremo del proyecto no es acorde al contexto actual --*y que motivo la selección de un nuevo ABDCP*-- que prioriza la reducción de costos en tanto que le otorga al ABDCP la posibilidad de obtener ingresos adicionales mediante la prestación de un servicio que no es indispensable para la operación comercial. De igual modo, no debe perderse de vista que el informe sustentatorio del proyecto no ha sustentado adecuadamente la manera en la cual la propuesta es superior al sistema actual implementado por las operadoras móviles, e inclusive no ha justificado tampoco la razón de que dicho servicio debe ser contratado única y exclusivamente al ABDCP, motivo por el cual solicitamos la eliminación de este extremo del proyecto.
Posición del Osiptel	**Sobre la solicitud de eliminar este extremo del proyecto:** América Móvil señala que no se ha sustentado correctamente la necesidad de un sistema de registro y seguimiento de problemas. No obstante, la necesidad de este sistema ha sido adecuadamente sustentado en las secciones III.2.8, IV.1.8. V.1.8. del Informe; siendo, además, tal como puede observarse en los demás comentarios, que los otros concesionarios refuerzan el sustento sobre la necesidad de dicho sistema. En ese sentido, su solicitud es descartada. **Sobre la necesidad de un detalle técnico:** En efecto, debido a que el ABDCP implementará el sistema, será también este el encargado de desarrollar un manual técnico para su uso, el mismo que será aprobado por el Comité de Portabilidad.	

Sobre la necesidad de mesas de trabajo:

En efecto, el presidente del comité de portabilidad convocará las mesas de trabajo que considere pertinentes a fin de aprobar el manual técnico preparado por el ABDCP.

Sobre el responsable de la implementación del sistema:

El responsable de la implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos que corresponda es el ABDCP; sin embargo, esto no exime a los concesionarios del cumplimiento de lo establecido en el artículo 39 y las demás disposiciones vinculadas al procedimiento de portabilidad.

Sobre la ampliación de plazos ante casos críticos:

Con relación a los casos en los que, por su complejidad, las tareas a realizarse excedan el plazo de 24 horas contemplado como periodo de atención del problema, debe considerarse que estos casos serán registrados por el sistema, por lo cual la casuística podrá ser evaluada por el Osiptel en su oportunidad. Es preciso indicar que el plazo indicado no representa un cambio respecto a la norma vigente, sino que es tomada de esta. Se busca que la portabilidad pueda ser realizada de manera rápida y que no afecte el servicio del usuario – siendo las empresas quienes deben adecuar sus sistemas para reducir los tiempos de respuesta – considerando la trascendencia actual de las telecomunicaciones en los diversos sectores de la sociedad como lo es la economía, educación, salud, transporte, etc.

Para el caso presentado, respecto a un pago realizado a cuentas no autorizadas, corresponde a las empresas implementar acciones preventivas en lugar de acciones reactivas. De esta manera, sería adecuado que las empresas revisen los mecanismos de pago y la validación de datos al recibir el pago; para evitar este tipo de problemas. Justamente corresponde reducir las fuentes de falla de un proceso para aumentar la satisfacción del cliente. Así, en este caso la norma cumple su rol de desincentivar la ocurrencia de estos casos. Por otro lado, si bien pueden presentarse escenarios que demanden mayor tiempo de manera excepcional, se busca que estos puedan identificarse, para tomar acciones al respecto y reducir su ocurrencia, considerando que este tipo de problemas afecta tanto al usuario como a los operadores cuando desarrollan el rol receptor.

Respuestas específicas a las preguntas de Telefónica:

Numeral 38.1

	i. La plataforma tecnológica del Canal de Coordinación es implementada por el ABDCP, quien lo desarrolla, implementa y gestiona, según los requerimientos que se establecen en las Bases del Concurso de Selección correspondiente y el respectivo contrato de prestación de servicios que suscribe con las empresas operadoras. Los operadores emplearán esta herramienta según el manual técnico que desarrolle el ABDCP y que apruebe el Comité de Portabilidad. ii. La fecha de inicio de operaciones de la plataforma antes indicada es el 01 de agosto de 2024; sin embargo, Mediafon ha confirmado que el sistema podría estar listo para abril del 2024, por lo que los operadores contarán con un plazo adecuado para realizar las pruebas que requieran. Para el periodo anterior al inicio de operación antes indicado, se seguirá empleando el mecanismo actualmente implementado y conforme a la normativa vigente. iii. Sobre la base de la propuesta normativa aprobada, el ABDCP elaborará un manual técnico en el que se precisarán los formatos, personal de contacto, mecanismo de notificación, seguridad, entre otros. Este manual técnico será aprobado por el Comité de Portabilidad. **Numeral 38.2** iv. El detalle de los aspectos técnicos para hacer uso del sistema será indicado en el manual técnico desarrollado por el ABDCP y aprobado por el comité de portabilidad. v. Como se mencionó antes, el Comité de Portabilidad convocará las mesas de trabajo que considere pertinentes. **Numeral 38.3.1.** vi. El responsable de la implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos que corresponda es el ABDCP, sin perjuicio de ello, los operadores deben hacer uso de este sistema según se detalla en el artículo 39. **Numeral 38.3.1.** vii. El detalle de los aspectos técnicos para hacer uso del sistema será indicado en el manual técnico desarrollado por el ABDCP y aprobado por el comité de portabilidad. viii. Sobre este punto, se está precisando que se trata de estadísticas, las cuales serán definidas por el Osiptel. **Numeral 38.5** ix. Si bien el responsable de la implementación del sistema es el ABDCP, esto no exime a los concesionarios del cumplimiento de lo establecido en el artículo 39 y las demás disposiciones vinculadas al procedimiento de portabilidad.

Artículo 39.- Procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica		
Comentarios recibidos	**Flash**	En cuanto al procedimiento para registrar y resolver problemas durante el proceso de portabilidad, consideramos que es un aspecto importante que debe establecerse. Sin embargo, tenemos algunas inquietudes que deseamos abordar: i. En el numeral 39.1.1 se menciona que el concesionario que identifique un problema debe informarlo al concesionario involucrado. La forma en que se llevará a cabo esta comunicación no se especifica claramente, y tampoco se aclara cómo Osiptel manejará esta comunicación cuando le corresponda. Sería fundamental definir los canales de comunicación en detalle para que todos los actores involucrados puedan identificar y reportar problemas relacionados con la portabilidad. ii. En el numeral 39.1.3 se establece que, dentro de las primeras veinticuatro (24) horas a partir de la alerta, el concesionario involucrado debe responder o abordar el problema reportado y actualizar el Sistema de Seguimiento de Problemas con una respuesta debidamente justificada, siguiendo el formato que OSIPTEL defina. Sin embargo, no queda claro si la actualización del sistema será suficiente o si también se deberá informar el problema a OSIPTEL. iii. Además, no se clarifica cómo se procederá en caso de que el concesionario involucrado no atienda el problema dentro del plazo establecido. Es importante definir este proceso, ya que el incumplimiento de estos plazos podría afectar al concesionario que detectó el problema, ya que no podrá cumplir con otros plazos establecidos en el proceso de portabilidad.
	Telefónica	Solicitamos tomar en cuenta nuestras consultas de cara al manual técnico que necesita este artículo para su correcto implementación y desarrollo: i. ¿La solicitud del Operador para la intervención a Osiptel, ¿se realizará por el Sistema o a través de otros medios? ii. ¿Cuál será el tiempo de respuesta de Osiptel? iii. ¿La alerta que se notifique o reciba será solo mediante nuestros sistemas? Ejemplo: - Movistar detecta problema: Le deberá notificar mediante un servicio al sistema de otro operador y solo será notificado así y ellos verán como lo toman y atienden

		- Otra empresa operadora /OSIPTEL detecta problema: Nos notifican por un servicio a nosotros y deberemos tener una alerta en este sistema para que los "técnicos / gestores" revisen y tengan una solución y finalizado la atención registren el pedido y este luego sea notificado a la otra empresa operadora? iv. ¿En caso no se solucione durante 24h o se objete y se pase más de 24h que va a suceder? ¿se dará un tiempo adicional?
	Viettel	Sobre el numeral 39.1, tenemos a bien reiterar los comentarios desarrollados para el artículo 37 del Proyecto de Norma, referido al establecimiento de plazos razonables para la revisión y atención de inconvenientes, en atención a la complejidad que estos representen para las empresas operadoras. Más aún, cuando se trata de problemas que podrían requerir pruebas conjuntas para evidenciar inconvenientes que no pueden ser reproducidos por el mismo concesionario involucrado. Del mismo modo, solicitamos si ante la objeción de la respuesta que soluciona el problema reportado será necesario que el concesionario involucrado realice nuevas revisiones y/o cree un nuevo registro en el Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica. Finalmente, proponemos que se defina las acciones realizará el OSIPTEL cuando un operador solicite su intervención en un problema o incidente específico. Además, si dicha intervención será registrada en el Sistema de Seguimiento y notificada al Canal de Coordinación del concesionario que atendió el problema.
Posición del Osiptel	**Respuestas específicas a las preguntas de Flash:** Respecto a la pregunta (i) toda comunicación se hará mediante el sistema, el detalle de los aspectos técnicos para hacer uso del sistema será indicado en el manual técnico desarrollado por el ABDCP y aprobado por el comité de portabilidad. Respecto a la pregunta (ii) no es necesario informar además al Osiptel, toda vez que el regulador tendrá acceso al sistema para realizar el monitoreo que considere pertinente. Respecto a la pregunta (iii) el incumplimiento de este y cualquier artículo de la norma es sujeto a supervisión, fiscalización y sanción por parte del regulador. **Respuestas específicas a las preguntas de Telefónica:**	

	Debido a que el ABDCP será el responsable de la implementación y desarrollo del manual técnico del sistema, el mismo que será aprobado por el Comité de Portabilidad, todas las preguntas serán trasladadas al ABDCP tal como lo solicita Telefónica. Sin embargo, es pertinente señalar algunos detalles por este medio. i. Toda comunicación podrá llevarse a cabo mediante el sistema. ii. Los plazos dependen de la casuística específica, la cual puede estar en el marco de una revisión general, en el marco de una supervisión u otro escenario. Sin perjuicio de ello, corresponde que las empresas reporten la información suficiente y oportuna que permita el análisis. iii. Respecto al detalle de la solución técnica a implementarse (envío de notificaciones a través de un "Web Service"), debe indicarse que esto será implementado por el ABDCP. iv. En tanto, en los casos en los que no se solucione el problema en el plazo de 24 horas, debe considerarse que el sistema mantendrá el registro de los casos. Como se ha indicado en el artículo 38, la implementación de este sistema es independiente del cumplimiento de los operadores respecto a la normativa vigente. Así, según corresponda, el Osiptel podrá evaluar la casuística respectiva y tomar las acciones que estime convenientes en caso se presente alguna vulneración a la norma **Respuestas específicas a las preguntas de Viettel:** Respecto al plazo para la atención de los reportes de problemas de portabilidad, se reitera lo ya indicado, considerando que el plazo es el mismo que el regulado en la norma vigente y el impacto para el usuario de una demora en la implementación de su solicitud de portabilidad. Si bien se indica que podrían existir casos en las que se requiera pruebas conjuntas para evidenciar la problemática, no se detalla un caso específico, de manera que se pueda identificar la causa raíz para reducir su ocurrencia, evitando mantener medidas que por el contrario puedan ocasionar que el problema que lo genera se mantenga. Respecto al tratamiento de las objeciones, corresponde considerar lo indicado en el numeral 39.2: "*El concesionario que detectó el problema puede solicitar la intervención del Osiptel cuando el concesionario involucrado no cumpla con lo señalado en el numeral 39.1.3 o cuando no esté conforme con la atención recibida de éste*. (…)". En ese sentido y dependiendo de la casuística respectiva, el concesionario que detectó el problema puede realizar las revisiones que considere necesarias. Cuando está conforme, se da por finalizado el caso. Si no está conforme, puede solicitar la intervención del Osiptel, manteniéndose abierto el ticket respectivo. Respecto a las acciones que realizará el Osiptel ante una solicitud de acciones a requerimiento de un operador, debe considerarse que el Osiptel recopila información y en base a ello desarrolla su análisis y acciones, pudiendo solicitar

			información complementaria. Sin embargo, dada la variada casuística las acciones específicas a desarrollarse deben ser determinadas en cada caso, por lo que no se considera que deban ser determinadas a priori. Finalmente, la solicitud de acciones por parte del Osiptel será realizadas a través del Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad numérica y será notificado al concesionario correspondiente.
Artículo 40.- Labores de mantenimiento			
Comentarios recibidos	**Entel**		**Sobre el numeral 40.2:** - Se tienen operaciones específicas, como up grades de versión del elemento de red, que pueden tomar más de 3 horas o tal vez el *upgrade* no sea exitoso y tengamos que hacer un *rollback* (regresar a la versión anterior) para no afectar el servicio y continuidad del elemento de red. En estos casos, ¿cuál sería el procedimiento que deberíamos seguir para notificar estos escenarios? **Sobre el numeral 40.3:** - De otro lado, en cuanto al numeral 40.3, en caso nos encontremos en un escenario que tengamos que ejecutar una ventana de mantenimiento de emergencia (para asegurar la continuidad y operatividad del servicio), ¿cuál sería el procedimiento que deberíamos seguir, ya que, ante ese escenario no esperado, no podríamos cumplir con notificar con 48 de anticipación? Por otro lado, ¿cuál es el procedimiento para registrar estas actividades en el Sistema de Seguimiento de Problemas?
	América Móvil		**Sobre el numeral 40.2:** Debemos expresar nuestra preocupación por la reducida ventana de tiempo establecida, en tanto la misma sería insuficiente para que las empresas operadoras con un volumen considerable de clientes pueda ejecutar la totalidad de trabajos requeridos, situación más evidente aun si tomamos en consideración que los trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica pueden ser realizada entre las 00:00 y las 06:00 horas. Se solicita que se extienda el plazo de 00:00 y 06:00 horas siendo necesario, además, que se pueda determinar un tiempo adicional a modo de contingencia entre las 06:00 y las 08:00 horas considerando que dichos trabajos son necesarios a efectos de mantener un buen funcionamiento de la portabilidad en beneficio de los usuarios.
Posición del Osiptel	**Sobre el numeral 40.2:** Considerando los comentarios de Entel y América Móvil, se amplía la ventana de mantenimiento de 00:00 a 6:00; sin embargo, debe quedar claro que no se debe afectar la ejecución de la portabilidad.		

		Sobre el numeral 40.3: En tanto, considerando el comentario de Entel, no se puede permitir que las empresas a cualquier hora reporten un supuesto mantenimiento de emergencia, indicando que es responsabilidad de la empresa mantener la operatividad de la portabilidad. Si ya está en emergencia, justamente está en pleno problema y este ya no es un mantenimiento sino una corrección del problema. La empresa podría remitir un reporte informando del problema, lo cual es deseable como información, sin perjuicio de las consecuencias regulatorias que correspondan. Del mismo modo, no es adecuado que el reporte de mantenimiento se haga mediante el Sistema de Seguimiento de Problemas, dado que el fin es distinto. Los reportes de mantenimiento deben ser realizados a través de la Mesa de partes del Osiptel.
46.- Funciones del Grupo Técnico de Portabilidad		
Comentarios recibidos	**Viettel**	Sobre las funciones asignadas al Grupo Técnico, advertimos que no se ha definido la modalidad de interacción de los representantes asignados por las empresas operadoras y el OSIPTEL. En tanto si bien se ha definido las funciones que podrían realizar, no resulta claro si estas son producto de consensos internos en Sesiones y/o reuniones de trabajo. En este contexto, proponemos que el Grupo Técnico ejerza las funciones conferidas por el artículo objeto de comentario durante las sesiones del Comité de Portabilidad. Esto, a efectos de que las oportunidades de mejora, revisión de problemas o recomendaciones técnicas sean evaluadas por los representantes designados por cada empresa operadora y el OSIPTEL. De manera tal, que los acuerdos sean adoptados desde un ámbito integral.
Posición del Osiptel		Las funciones del Grupo Técnico de Portabilidad (GTP) propuesto son las indicadas en la propuesta. Con ellas se busca que a través de este grupo de trabajo se pueda analizar aspectos técnicos y proponer soluciones principalmente, siendo un espacio abierto para el intercambio de información, identificar oportunidades de mejora, entre otros. Este grupo está conformado por los representantes de las empresas operadoras que suscriben un contrato de prestación de servicios con el ABDCP, los mismos que son informados al regulador, siendo un grupo amplio. No obstante lo indicado, el GTP no tiene funciones de toma de decisión para la adopción de acuerdos, la cual corresponde al Comité de Portabilidad. Debe considerarse que justamente el Comité de Portabilidad cuenta con un conjunto de miembros que garantiza la representatividad. Ahora bien, en función a la importancia del tema evaluado o en atención a alguna solicitud

		de análisis del Comité de Portabilidad, el Osiptel puede elevar el resultado del análisis del GTP al Comité de Portabilidad, procurando el consenso respectivo.
DISPOSICION COMPLEMENTARIA TRANSITORIA ÚNICA		
Comentarios recibidos	**Entel**	• La experiencia en la ejecución de proyectos normativos muestra el periodo invertido en su desarrollo excede los plazos que el Regulador ha dispuesto en el presente Proyecto de Reglamento para los cambios de fondo, e incluso para algunas modificaciones que ha calificado de forma: - Los cambios que impactan en los sistemas y/o plataformas tienen una complejidad media y alta, lo cual se agudiza si se considera que los segmentos personas y empresas cuentan con sistemas y/o plataformas diferenciadas; esto es, CRM Portal (empresas) y Siebel (personas); siendo que resultará necesario determinar los componentes que requieren ser modificados o los códigos que deben ser cambiados; así como la modificación de los procesos de extracción de información de cada uno de los referidos sistemas comerciales. - Los temas vinculados a deuda exigible tienen un impacto en las consultas a la plataforma Oracle EBS y los asuntos vinculados al tipo de servicio, fecha de habilitación en la red, entre otros, impactan en la plataforma BSCS. - Los procesos que ejecutan la portabilidad también deben ser modificados para cumplir con el nuevo rango de ventana de cambio. En atención a ello, como podrá observar su despacho, no solo será fundamental el cambio de procesos, sino que, por lo menos, cuatro (4) sistemas y/o plataformas se verán impactadas con los cambios propuestos; de ahí que es imprescindible se tome en cuenta la complejidad de la implementación, a efectos de estimar plazos razonables para su ejecución, de ser el caso. Para implementar la modificación del Formulario de Solicitud se requiere un (1) mes, con excepción del que se envía de manera automática por *paperless*, dado que ello implica cambios técnicos. Para implementar la modificación en el horario de la ventana de cambio se requiere un plazo mínimo de ocho (8) meses -dado el nivel de complejidad medio-, esto sin considerar el periodo de pruebas, las cuales son de gran relevancia para la correcta ejecución de la portabilidad. Para implementar la modificación en la generación del código de validación, la definición de deuda exigible, la suspensión del uso de las declaraciones juradas, la inclusión de la obligación de informar

		mediante todos los canales, la obligación de incluir todos los motivos de objeción de una solicitud de portabilidad o una consulta previa, la modificación de los procedimientos por falta de programación de la habilitación correspondiente y la modificación en el proceso de solicitud de suspensión se requiere diez (10) meses para un adecuado desarrollo, sin considerar el periodo de pruebas.
	Viettel	• Al respecto, consideramos que debido al impacto de los cambios que se pretenden introducir y la lista constante de modificaciones normativas impulsadas por el OSIPTEL, a través de sus distintas direcciones, los plazos propuestos para el inicio de vigencia resultan bastante acotados. • Siendo así, tenemos a bien recomendar que el Proyecto de Norma inicie vigencia en un periodo de tres (3) meses, salvo en aquellos casos en los que se requiera de implementación de plataformas a cargo del ABDCP. En este último caso, recomendamos que el inicio de vigencia antes propuesto se compute desde que se ponga a disposición de las empresas operadoras las soluciones desarrolladas- • En el caso de la modificación correspondiente al código de validación, consideramos pertinente que se establezca como plazo de adecuación de diez (10) meses para el inicio de vigencia.
	América Móvil	• En la actualidad nos encontramos en un proceso de migración del ABDCP a efectos que el sistema sea administrado por la empresa Mediafon DataPro a partir del 01 de abril del próximo año. Es por dicha razón que se requiere de un periodo de silencio regulatorio o "*freeze de los sistemas*" para que el nuevo ABDCP pueda relevar efectivamente los procesos técnicos y operativos de la portabilidad numérica y no se arriesgue innecesariamente el proceso de migración. Es por dicha razón que solicitamos a vuestro Despacho se sirva disponer, como primera medida que la implementación de cualquier modificación a la normativa vigente de portabilidad sea realizada una vez que el nuevo ABDCP se encuentre operando en el país. • En ese sentido, solicitamos cordialmente a vuestro Despacho que las modificaciones propuestas mediante el presente Proyecto de Norma se dispongan de manera posterior a la entrada del nuevo proveedor del ABDCP siendo además que aquellas modificaciones que requieran de desarrollos tecnológicos tengan un plazo de implementación no menor de nueve (9) meses contados desde el día siguiente del inicio de operaciones del nuevo proveedor del ABDCP. • La aprobación de un proyecto que implique cambios sustanciales en las reglas de portabilidad antes o durante este proceso no solo implica riesgos para su implementación, sino que también amenaza la efectividad de la migración al modificar los aspectos técnicos y operativos. Por tanto, es necesario un periodo de silencio regulatorio para que el nuevo ABDCP pueda relevar de manera efectiva los

		procesos técnicos y operativos de la portabilidad numérica sin riesgos para la migración y además que la implementación de cualquier modificación a la normativa vigente de portabilidad sea realizada una vez que el nuevo ABDCP se encuentre operando en el país.
Posición del Osiptel	En la agenda regulatoria del 2023 que fue publicada por el Osiptel durante el último trimestre del 2022, se estableció una revisión normativa del TUO del Reglamento de Portabilidad, por lo que todos concesionarios y el propio ABDCP tenían pleno conocimiento de la intención del Osiptel de realizar cambios normativos sobre el Reglamento de Portabilidad. Debido a que actualmente se están desarrollando adecuaciones en los sistemas con el objetivo de que el nuevo ABDCP inicie operaciones, los concesionarios pueden desarrollar dichas adecuaciones considerando los presentes cambios normativos, lo que generará mayor eficiencia en la implementación de los mismos. Sin perjuicio de ello, considerando la solicitud de las empresas operadoras y con el objetivo de otorgar un tiempo prudente para que puedan realizar todas las implementaciones (incluidas las pruebas correspondientes), todas las disposiciones entran en vigencia el 01 de agosto del 2024.	
Proyecto de Norma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones		
Comentarios Específicos		
3.3. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado (ANEXO 8)		
Comentarios recibidos	**Entel**	Se está incluyendo como una causal de terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado, a la portabilidad. En esa línea, como la portabilidad es un derecho que implica el término del contrato con el concesionario cedente, independientemente de si se trata de un contrato a plazo forzoso o no, consideramos que dicha causal también debe ser incluida en el numeral 3.1 “terminación del contrato de abonado de duración indeterminada” de las Condiciones de Uso.
	Viettel	Respecto a la comunicación que debería cursar el abonado a la empresa operadora, ¿se trata de una obligación impuesta al abonado? De ser el caso, ¿qué consecuencias se derivarían del incumplimiento de ello?
Posición del Osiptel	Sobre el comentario de Entel, cabe resaltar que esta precisión se incluyó con el fin de dejar claro que ante las causales establecidas en el numeral 3.3 del Anexo 8 de las Condiciones de Uso, la empresa operadora no puede imponer penalidades	

	o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, incluida la terminación del contrato por medio de la portabilidad. Situación que no se produce en el caso de los contratos de duración indeterminada. En respuesta a la consulta planteada por Viettel, es pertinente señalar que si ante problemas de calidad, o incremento de la tarifa, el abonado en lugar de únicamente darse de baja decide dar de baja mediante la portación de su número, pero dejar constancia de que la razón detrás de esta decisión es uno de estos problemas, entonces debe cursar la referida comunicación a la empresa operadora, ello de cara a un posible proceso de reclamo.