



ORGANISMOS REGULADORES

**ORGANISMO SUPERVISOR DE
LA INVERSION PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES**

Modifican disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 00067-2020-CD/OSIPTEL**

Lima, 3 de junio de 2020

MATERIA	Modifican disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional
---------	---

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución, presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar la modificación de las disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional;

(ii) El Informe N° 00055-GPRC/2020 del 02 de junio de 2020, elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta y recomienda la aprobación de la referida resolución normativa; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) tiene atribuida, entre otras, la Función Normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos y normas de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se ha declarado el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación, a consecuencia del brote del COVID-19, por un plazo de quince (15) días calendario, el cual fue objeto de cuatro prórrogas dispuestas por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM y N° 083-2020-PCM, extendiendo dicha cuarentena hasta el 24 de mayo de 2020;

Que, posteriormente se emitió el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional y cuarentena declarado por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, extendiéndolo hasta el 30 de junio de 2020;

Que, el numeral 2.1 del artículo 2 del citado Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, establece que durante el Estado de Emergencia Nacional se garantiza, entre otros, la continuidad de los servicios de telecomunicaciones;

Que, bajo el marco de dichas normas, el OSIPTTEL ha emitido las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTTEL, N° 050-2020-CD/OSIPTTEL y N° 042-2020-PD/OSIPTTEL, a través de las cuales aprobó medidas específicas a fin de garantizar el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia Nacional;

Que, entre dichas medidas, el OSIPTTEL dispuso que las empresas operadoras no podían suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020 se aprobaron, entre otras, medidas relacionadas al pago de los servicios públicos de telecomunicaciones, estableciéndose que las empresas operadoras pueden permitir a los abonados realizar el fraccionamiento del pago de los recibos emitidos por la prestación de dichos servicios, así como brindar los mismos con prestaciones reducidas, a fin de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos básicos;

Que, teniendo en cuenta el impacto económico que se viene generando en el sector telecomunicaciones como consecuencia de la duración del Estado de Emergencia Nacional, traducido en un incremento significativo de la morosidad por pago de servicios, que incide directamente en la sostenibilidad y continuidad de la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, afectando la recaudación de las empresas operadoras; se consideró necesario actualizar las disposiciones normativas emitidas por el OSIPTTEL en la presente coyuntura, asegurando el derecho de los usuarios a que estén debidamente informados y cuenten con todas las facilidades, para que puedan acceder efectivamente a los mecanismos implementados por las empresas operadoras y comunicados a este Organismo Regulador, para el pago de los recibos que mantienen pendiente de pago, a fin de que continúen utilizando dichos servicios;

Que, mediante la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTTEL, publicada el 28 de mayo de 2020, se establecieron disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, facultando a las empresas operadoras a efectuar la suspensión gradual del servicio público de telecomunicaciones, a partir del 3 de junio de 2020 a servicios que mantengan tres (3) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no; y a partir del 12 de junio de 2020 a servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no; imponiéndose igualmente a las empresas operadoras,

obligaciones de información a los usuarios sobre las facilidades de pago (fraccionamiento), antes de efectuar dicha suspensión de servicios;

Que, las medidas señaladas solo estarían vigentes hasta el 30 de junio de 2020; por lo que a partir del 1 de julio de 2020, serán de aplicación las reglas de suspensión establecidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL;

Que, luego de la información recabada por el OSIPTTEL se observa que la cantidad de fraccionamientos solicitados por los abonados reportan bajos niveles; adicionalmente, a través de sus centros de atención a nivel nacional desde la emisión de la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTTEL, se observa que del total de las atenciones relacionadas a temas de fraccionamiento, el 30% de estas han reportado la ocurrencia de problemas por motivos tales como falta de atención en los canales habilitados por las empresas, negativas a la aceptación de la solicitud de fraccionamiento, no respuesta a la solicitud presentada, entre otros. De estas atenciones con problemas por fraccionamiento, los principales servicios involucrados son la telefonía móvil (55%) y los servicios empaquetados (25%).

Que, asimismo, respecto del total de atenciones efectuadas por temas de migración del servicio el 74% de estas han reportado problemas relacionados a la atención de dicha solicitud. De estas atenciones con problemas por las migraciones, los principales servicios reportados han sido la telefonía móvil (61%) y los servicios empaquetados (25%).

Que, en consecuencia con los considerandos precedentes, se ha advertido dificultades para el acceso y una falta de información de las empresas operadoras respecto al fraccionamiento de recibos impagos que vienen ofreciendo a los abonados, así también se han presentado dificultades para la atención de las solicitudes de migración de planes tarifarios, no permitiéndose un uso efectivo de dichas alternativas;

Que, dentro del contexto descrito, el OSIPTTEL ha evaluado la medida normativa recientemente aprobada, por lo que se considera necesario realizar una modificación al cronograma de suspensión de los servicios establecido en la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTTEL;

Que, además, es necesario establecer reglas explícitas para que los abonados, cuyos servicios han sido suspendidos por la falta de pago, no se vean afectados en el acceso a los servicios de teleeducación que promueve el Gobierno Nacional, como es el caso del aplicativo "Aprendo en Casa", así como del "Subsidio Monetario" (bono) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social";

Que, considerando la ampliación del Estado de Emergencia Nacional desde el 25 de mayo hasta el 30 de junio de 2020 y la situación actual que afronta el país, se constituye de imperiosa necesidad que el OSIPTTEL apruebe, a la brevedad, medidas que garanticen la prestación del servicio sin afectar a los usuarios y empresas operadoras;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;

Que, estando a la situación expuesta en los considerandos precedentes, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las disposiciones extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente resolución;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 744;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el Artículo Primero de la Resolución de Presidencia N° 0043-2020-PD/OSIPTTEL en los siguientes términos:

I. Suspensión del servicio por falta de pago

La empresa operadora podrá efectuar la suspensión del servicio público de telecomunicaciones por la falta de pago de los recibos, de acuerdo al siguiente esquema de gradualidad:

a) A partir del 15 de junio de 2020, a servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.

b) A partir del 1 de julio de 2020, serán de aplicación las reglas de suspensión establecidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL.

Lo dispuesto en este numeral, en cuanto a la gradualidad en la suspensión del servicio, no aplica a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones que: (i) no cuenten con recibos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma; o (ii) hayan realizado nuevas contrataciones de servicios (altas de servicio) durante el período de emergencia.

II. Obligaciones de la empresa para proceder con la suspensión del servicio por falta de pago

Cuando la empresa operadora tenga previsto efectuar la suspensión del servicio por falta de pago conforme a lo dispuesto en el numeral I, deberá comunicar dicha intención al abonado, a través de mensajes de texto, correo electrónico, comunicación telefónica u otro mecanismo idóneo, con una anticipación no menor a cinco (5) días hábiles a la fecha efectiva de la suspensión del servicio, indicando como mínimo la información referida a: (i) el monto pendiente de pago desagregado por cada recibo mensual y el plazo para la cancelación de los mismos; (ii) la fecha prevista para la suspensión del servicio; (iii) la posibilidad de realizar el pago de uno o más de los recibos adeudados; (iv) la posibilidad de fraccionar el monto pendiente de pago, a fin de que el servicio no sea suspendido; (v) la opción de acceder a que el servicio le sea brindado con prestaciones reducidas, a fin de que el servicio no sea suspendido; (vi) la opción de solicitar la migración del plan tarifario contratado; (vii) la opción de solicitar la suspensión temporal del servicio; y (viii) la opción de solicitar la baja del servicio.

La empresa operadora debe informar como mínimo al abonado que solicite acceder al servicio con prestaciones reducidas, lo siguiente:

- (i) El detalle de las reducciones que se realizarán en el o los servicio(s);
- (ii) La nueva tarifa (incluido el IGV); y
- (iii) Los requisitos para el restablecimiento del plan original.

La reducción de prestaciones que aplique la empresa operadora, debe garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Además de lo señalado en los párrafos precedentes, la empresa operadora deberá garantizar la atención a solicitudes de migración por parte de los abonados que cuentan con recibos pendientes de pago, que tienen la posibilidad de migrar a un plan tarifario cuya tarifa o renta fija sea menor, así como migrar de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.

En los servicios telefónicos que hayan sido suspendidos, la empresa operadora debe mantener habilitado el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil.

La empresa operadora no podrá condicionar la solicitud de migración ni de suspensión temporal del servicio que realice el abonado, al pago de los recibos adeudados.

En los casos de suspensión del servicio a la que se refiere el numeral I, la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación.

III. Obligaciones de información al abonado por parte de la empresa operadora

La empresa operadora se encuentra obligada a dar cumplimiento a las siguientes disposiciones:

a) Publicar la información sobre: (i) las condiciones y restricciones de fraccionamiento de recibos y (ii) las prestaciones reducidas, en un lugar fácilmente ubicable y visible de su página web, en la parte de inicio y superior.

b) Habilitar y mantener operativos el canal telefónico, página web y aplicativo informático accedido desde el equipo terminal móvil para que los abonados puedan solicitar el fraccionamiento de su deuda.

c) En el caso de la página web a que se refiere los literales a) y b) precedentes, es obligatoria su implementación para aquellas empresas operadoras que se encuentren comprendidas en el artículo 8-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

d) Informar al OSIPTTEL cualquier modificación de las condiciones de fraccionamiento que realice, con una anticipación mínima de un día hábil a la fecha en que sea ofrecido a los abonados.

e) No incluir en el acuerdo de fraccionamiento cláusulas que indiquen que la solicitud de fraccionamiento es un reconocimiento de todo el importe facturado en el recibo, o establecer otra condición que limite o busque limitar, que el abonado o usuario presente un reclamo por el recibo fraccionado.

Artículo Segundo.- En los servicios de acceso a internet y servicios públicos móviles que hayan sido suspendidos, de acuerdo a señalado en el numeral I del artículo Primero, la empresa operadora debe permitir el acceso al aplicativo "Aprendo en Casa" del Ministerio de Educación, y a la página web del "Subsidio Monetario" (bono) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", ambos sin costo para el abonado.

Artículo Tercero.- Régimen de Infracciones.-

La empresa operadora incurre en infracción grave cuando: (i) aplique condiciones de fraccionamiento distintas a las comunicadas al OSIPTTEL y a los abonados; (ii) retire su oferta de fraccionamiento comunicada al OSIPTTEL; (iii) obstaculice al abonado acceder al fraccionamiento de los recibos; (iv) condicione la solicitud de migración o de suspensión temporal, al pago de los recibos adeudados; o (v) no permita el acceso gratuito al aplicativo "Aprendo en Casa" y "Subsidio Monetario", en los servicios de acceso a internet y servicios públicos móviles que hayan sido suspendidos.

Artículo Cuarto.- Las disposiciones contenidas en la presente Resolución tienen vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano hasta el 30 de junio de 2020; salvo lo referido al Régimen de Infracciones y Sanciones.

Artículo Quinto.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución se publique en el Diario Oficial El Peruano.

Asimismo, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe N° 00055-GPRC/2020; sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- La empresa operadora que haya realizado la suspensión del servicio público de telecomunicaciones en atención a lo dispuesto en el cronograma señalado en el numeral I del Artículo Primero de la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTTEL, debe reactivar el referido servicio, dentro de las veinticuatro (24) horas desde la entrada en vigencia de la presente norma, y no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUELTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

1867285-1