



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 045-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 31 de marzo de 2020

MATERIA	MEDIDAS ADICIONALES Y TEMPORALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DURANTE EL AISLAMIENTO SOCIAL.
----------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución, presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que establece las “Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social”;
- (ii) El Informe N° 0013-GPSU/2020 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación de las medidas referidas el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el 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 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, en virtud de lo previsto en el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75° del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, el Poder Ejecutivo declaró el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, por un periodo inicial de 15 días calendario;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, entre





las cuales se advierte la posibilidad del trabajo remoto, así como la prestación del servicio educativo y de salud utilizando mecanismos no presenciales o remotos;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTTEL publicada el 18 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se aprobó la “Norma que establece las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones”, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM”;

Que, mediante Decreto Supremo N° 010-2020-TR publicado el 24 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se emiten disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020;

Que, mediante Decreto Supremo N° 051-2020-PCM publicado el 27 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se amplía el estado de emergencia nacional hasta el 12 de abril de 2020;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 033-2020 publicado el 27 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se autoriza al Ministerio de Educación para suscribir acuerdos con Organizaciones Nacionales o Internacionales para la provisión de servicios educativos no presenciales o remotos;

Que, la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OSIPTTEL N° 035-2020-PD/OSIPTTEL se encontró dirigida, principalmente, a garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y evitar contactos presenciales para reducir los riesgos de contagio en salvaguarda de los usuarios y el personal de las empresas operadoras;

Que, habiendo transcurrido dos semanas de haberse declarado en emergencia el país, se advierte que las empresas operadoras han desarrollado protocolos de atención de averías que incluyen medidas de seguridad en salvaguarda de la salud de los usuarios y sus trabajadores. Del mismo modo, se observa que la ciudadanía tiene mayor conciencia sobre la importancia de mantener el aislamiento social y realizar durante este periodo solo aquellos trámites estrictamente necesarios, existiendo horarios y orden de inmovilización más estrictos;

Que, ante la ampliación del periodo de aislamiento social y continuidad del estado de emergencia nacional se observa la necesidad de adoptar medidas adicionales y temporales que permitan la atención de los requerimientos de servicios públicos de telecomunicaciones orientados a facilitar la teleeducación, telesalud y teletrabajo - trabajo remoto a entidades públicas y privadas, así como, establecer las solicitudes que pueden realizar los abonados y usuarios durante el aislamiento social;

Que, si bien es cierto que el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, modificado con Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, establece restricciones para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito a las personas; permite el desarrollo de determinadas actividades destinadas a la prestación y acceso a servicios y bienes considerados esenciales para enfrentar la emergencia, siendo una de ellas el funcionamiento de las centrales de atención telefónica (*call center*) para los servicios vinculados a la referida emergencia, lo cual implica garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, no sería viable habilitar las contrataciones de nuevos servicios públicos de telecomunicaciones en general, por cuanto en el caso del servicio público móvil, se requiere realizar la validación de la huella dactilar del abonado, y para los demás servicios la exhibición del documento de identidad del contratante, lo cual implica un





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

contacto entre el personal de la empresa operadora y los abonados. Asimismo, en el caso de los servicios alámbricos debe realizarse, de manera adicional, un trabajo de instalación que requiere del ingreso al domicilio por parte del personal técnico de la empresa operadora, permitiendo el contacto con los elementos del hogar y las personas allí presentes, lo cual expone a ambas partes. En ese sentido, corresponde evitar dichas situaciones a efectos de reducir el riesgo de contagio y desnaturalizar la disposición de aislamiento social.

Que, el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, 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, considerando que la norma propuesta resulta de imperiosa aplicación durante el actual estado de emergencia nacional, 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 OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 738;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar las “Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba las medidas antes descritas.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, las “Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social”, así como el Informe sustentatorio, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese,



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

MEDIDAS ADICIONALES Y TEMPORALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DURANTE EL AISLAMIENTO SOCIAL

Artículo Primero.- Las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones deben seguir las siguientes medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, las cuales se encuentran orientadas a facilitar la teleeducación, telesalud y teletrabajo - trabajo remoto a entidades públicas y privadas, así como, a establecer las solicitudes que pueden realizar los abonados y usuarios durante el periodo de aislamiento social:

1. Las empresas operadoras solo pueden realizar, atenciones de averías que imposibiliten la prestación del servicio, caídas o interrupciones del servicio. En dicho contexto, las empresas operadoras deben priorizar la telesupervisión. Solo en el caso en el que las empresas operadoras no hayan podido dar una solución remota, se podrá realizar una visita al domicilio del abonado cuyo servicio se ha interrumpido o presenta averías que impiden la prestación del servicio. En estos casos las empresas operadoras deberán llevar el registro respectivo, incluyendo como mínimo los siguientes datos: nombre del abonado, domicilio de instalación o prestación del servicio, fecha de la visita, nombre del personal técnico que acudió al domicilio, y resultado de la visita.
2. Las empresas operadoras pueden recibir vía canal de atención telefónica, los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal, previo a lo cual deberán informar al abonado o usuario que la recepción y atención de las solicitudes de reposición de SIM card se encuentran suspendidas durante el estado de emergencia nacional, dado que se requiere realizar la verificación biométrica de la huella dactilar del abonado. Las empresas operadoras deben realizar el procedimiento establecido para la suspensión del servicio y el bloqueo inmediato de los equipos terminales móviles, así como el correspondiente reporte al OSIPTEL.
3. Las empresas operadoras no pueden realizar altas de servicios, ni portaciones, reposiciones de SIM card, atender las solicitudes de recuperación de equipo terminal, cambio de equipo, reparaciones de equipos, bajo ninguna modalidad o canal de atención. Las instalaciones de servicios de altas realizadas en fechas previas se encuentran suspendidas. Se exceptúa de la presente disposición el caso de entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos y esenciales mencionados en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que requieran el alta de nuevos servicios de acceso a internet fijo, servicio de telefonía fija para *call center* y prestaciones estrictamente relacionadas a los mismos (denominadas en adelante, personas jurídicas incluidas en la lista de servicios públicos y actividades esenciales). Es responsabilidad de las empresas contratar con aquellas entidades que prestan los servicios públicos o desarrollan las actividades esenciales antes descritas.
4. Las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio solo se pueden presentar vía canal de atención telefónica y ejecutar de manera remota. Las solicitudes de migración podrán ser ejecutadas en el tiempo más breve que pueda ser atendida por la empresa operadora, sin esperar el siguiente periodo de facturación. En tales casos, el prorrateo de la renta se realizará solo en función de los días transcurridos, sin cobrar como consumos adicionales el uso de los beneficios otorgados por el plan tarifario anterior. Para tal efecto, las empresas operadoras deben realizar las validaciones correspondientes





a fin de corroborar que la solicitud es realizada por el abonado del servicio, empleando medidas de seguridad similares a las establecidas para recibir reclamos vía telefónica de los servicios públicos móviles, así como, para recibir los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal móvil.

- 5. Las empresas operadoras deberán informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de sus solicitudes de migración, suspensión temporal o baja, así como las consecuencias en caso se encuentren sujetos a plazo forzoso, o mantengan un contrato de adquisición y/o financiamiento de equipo terminal sujeto a la permanencia del servicio; conforme a lo previsto en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En atención a lo expuesto, se resume a continuación la atención de las principales solicitudes de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el periodo de aislamiento social.

Tabla N° 01: Atención de principales solicitudes de servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social

Table with 4 columns: TRÁMITE, SERVICIO, CANAL DE ATENCIÓN, DESPLAZAMIENTO A LA CASA DEL ABONADO. It is divided into two main sections: 'TIPO DE ABONADO: PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE NO DESARROLLA SERVICIOS PÚBLICOS O ACTIVIDADES ESENCIALES' and 'TIPO DE ABONADO: ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA QUE DESARROLLA TELEDUCACIÓN, TELESALUD Y TELETRABAJO DE SERVICIOS PÚBLICOS O ACTIVIDADES ESENCIALES'.





Artículo Segundo.- Para el caso de visitas a los lugares de instalación o prestación del servicio, las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones deben seguir protocolos de seguridad, según las recomendaciones y normativas emitidas por el Estado, específicamente, el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, y el OSIPTEL.

