

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA****N° 00040-2020-PD/OSIPTEL**

Lima, 11 de abril de 2020

OBJETO	NORMAS COMPLEMENTARIAS A LAS DISPOSICIONES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE ESTABLECE EL DECRETO DE URGENCIA N° 035-2020
---------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución, presentado por la Gerencia General, que aprueba las “Normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020”;
- (ii) El Informe N° 00015-GPSU/2020 del 11 de abril de 2020, elaborado por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que sustenta y recomienda la aprobación de la norma a la que se refiere el punto (i), y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal.

CONSIDERANDO:

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 ampliado hasta el 12 de abril de 2020, a través del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM y, posteriormente, hasta el 26 de abril de 2020, mediante Decreto Supremo N° 064-2020-PCM;

Que, el numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, establece que durante el Estado de Emergencia Nacional, entre otros, se garantiza la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios y otros establecidos en el referido Decreto Supremo;

Que, en atención a ello, el OSIPTEL ha emitido las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL y N° 045-2020-CD/OSIPTEL, a través de las cuales aprobó medidas a fin de garantizar el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, a través de Decreto de Urgencia N° 035-2020, publicado en el diario oficial “El Peruano” el 3 de abril de 2020, entre otros aspectos, se establecieron medidas para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos básicos para la población vulnerable;

Que, respecto a las disposiciones para los servicios públicos de telecomunicaciones, el Decreto de Urgencia ha establecido la facultad de las empresas operadoras para otorgar facilidades de pago de los recibos, sin pago de intereses moratorios; la reducción de

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

prestaciones a los servicios de los abonados que mantengan recibos impagos; la priorización del tráfico de las entidades de la Administración Pública; la suspensión de la atención en centros de atención al cliente, y; los medios alternativos para la entrega de recibos de los servicios;

Que, el numeral 13.2 del artículo 13 del Decreto de Urgencia N° 035-2020 dispuso que, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la entrada en vigencia del referido Decreto, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprueba las medidas complementarias en materia de sus competencias, que resulten necesarias para la implementación del mismo;

Que, adicionalmente, entre las medidas adoptadas por el Gobierno a fin de garantizar la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica, a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, el Ministerio de Educación (MINEDU), a través de la Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU dispuso el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, mediante su prestación a distancia, a partir del 6 de abril de 2020;

Que, a través del Oficio N° 032-2020-MTC/03 del 6 de abril de 2020, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones solicitó al OSIPTEL que, además de las medidas adoptadas por este Organismo, evalúe viabilizar la contratación del servicio de acceso a Internet y del servicio de telefonía móvil, a efectos de coadyuvar en el desarrollo óptimo de los servicios de teletrabajo, telesalud y teleducación;

Que, en el marco de la situación descrita, corresponde al Organismo Supervisor de Inversión Privada de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), emitir las disposiciones normativas que garanticen el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto de Urgencia N° 035-2020, así como aquellas que viabilicen el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de evitar que, ante esta coyuntura excepcional y crítica que afronta el país, resulten afectados los usuarios de dichos servicios;

Que, las medidas para viabilizar la contratación de los servicios que permitan a los pobladores acceder a los servicios de teletrabajo, telesalud y teleducación, como son los servicios de acceso a Internet, servicio de telefonía móvil¹ y de distribución de radiodifusión por cable, modifican en parte las medidas adoptadas a través de la Resolución N° 045-2020-CD/OSIPTEL;

Que, 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, N° 28337 y N° 28964, establece que OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa del OSIPTEL, que ejerce

¹ Para efectos de esta norma cuando se haga referencia al servicio de telefonía móvil, también se entenderá que comprende al servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado) y servicio de comunicaciones personales (PCS).

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

el Consejo Directivo, es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del artículo 86 del mencionado Reglamento;

Que, el literal j) del artículo 86 del Reglamento General del OSIPTEL, dispone que corresponde al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, en el caso que no sea posible reunir a dicho órgano colegiado para sesionar válidamente, adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que le corresponda conocer, debiendo informar de la adopción de dichas medidas en la sesión más próxima del Consejo Directivo;

Que, considerando que las medidas dispuestas por el Decreto de Urgencia N° 035-2020 están vigentes desde el 4 de abril de 2020, se constituye de imperiosa necesidad que el OSIPTEL apruebe, a la brevedad, las medidas que garanticen la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el propósito de que se apliquen inmediatamente; por lo cual no resulta posible convocar al Consejo Directivo de la institución;

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 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, 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 Reglamento General del OSIPTEL, particularmente en el inciso j) de su artículo 86.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar las Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020, en los siguientes términos:

I. Sobre las facilidades de pago y el fraccionamiento de los recibos

1. Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, deben remitir al OSIPTEL la información sobre los criterios que, entre otros, contendrá las condiciones y restricciones, bajo los cuales se otorgan facilidades a sus abonados para el pago de los recibos, conforme a lo establecido en el Decreto de Urgencia N° 035-2020.

La exoneración del plazo para remitir la información requerida por el OSIPTEL que establece la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTEL, no aplica al presente requerimiento.

El incumplimiento en la entrega de la información constituirá infracción grave, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

2. Durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional, las solicitudes de fraccionamiento solo pueden ser presentadas por el abonado a través del canal de atención telefónico o aplicativo informático. Una vez levantado dicho periodo, la solicitud podrá ser presentada a través de cualquiera de los canales de atención de las empresas operadoras.
3. La empresa operadora debe informar en el plazo máximo de un (1) día hábil al abonado si procede o no su solicitud de fraccionamiento. En el caso que el abonado cumpla con los criterios establecidos, se procede al acuerdo de fraccionamiento del pago del recibo.
4. La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro de las solicitudes y los acuerdos de fraccionamiento de los recibos vencidos. El OSIPTEL podrá solicitar información o acceso a dicho registro.

El registro deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Código correlativo de la solicitud.
 - b) Nombre y apellidos completos del abonando.
 - c) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado.
 - d) Código de abonado.
 - e) Fecha de la solicitud.
 - f) Respuesta de la empresa operadora a la solicitud del abonado.
 - g) Código del acuerdo de fraccionamiento.
 - h) Condiciones bajo las cuales se otorgó el fraccionamiento.
5. Los criterios a ser aplicados por las empresas operadoras para otorgar facilidades de pago de los recibos, incluido el fraccionamiento, deben ser publicados en la página web de las empresas, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma. En caso que no cuente con página web, debe difundir dicha información, empleando otro mecanismo que cumpla tales fines. Dichos criterios deben sujetarse al marco normativo vigente.
 6. En los casos que la empresa operadora aplique intereses moratorios, intereses compensatorios, cargos fijos por mora, cargos por reconexión o cualquier otro concepto vinculado al no pago del recibo y/o del fraccionamiento de la deuda vencida, correspondiente a los recibos emitidos en marzo de 2020 o que comprendan consumos del periodo de emergencia, el abonado tiene expedito su derecho a presentar un reclamo por dichos conceptos, los cuales serán tramitados en los plazos establecidos para los reclamos por facturación que establece el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
 7. La empresa operadora no podrá negarse a otorgar facilidades para el pago de los recibos, siempre que el abonado cumpla con los criterios establecidos. Para los casos en los que la solicitud fue denegada porque el abonado no cumplía con los requisitos, la carga de la prueba recaerá en la empresa operadora.
 8. En los casos que la empresa operadora se niegue injustificadamente a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos en marzo 2020 o que



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

comprendan consumos del periodo de emergencia, el abonado tiene expedito su derecho a presentar un reclamo. La empresa debe tramitar dichos reclamos en los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para la tramitación de los reclamos por calidad del servicio.

9. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales 2 al 8 de la presente sección, constituye infracción leve.

II. Sobre la reducción de prestaciones

1. En los casos que la empresa operadora aplique la reducción de prestaciones, estas solo podrán ser aplicadas al término del periodo de gracia para el pago de los recibos, que establece el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
2. La empresa operadora no podrá aplicar una reducción de prestaciones discriminando a los abonados dentro de un mismo plan, salvo en los casos que el OSIPTEL lo apruebe.

Para la aprobación de una reducción de prestaciones diferenciada para los abonados, la empresa operadora debe remitir su solicitud al OSIPTEL, con el sustento técnico correspondiente.

3. En los casos que el abonado haya accedido al fraccionamiento del pago del recibo vencido, la empresa operadora no debe aplicar la reducción de prestaciones del servicio.
4. La reducción de prestaciones que aplique la empresa operadora debe garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
5. La empresa operadora finaliza la reducción de prestaciones del servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas, en los siguientes supuestos:
 - a) Luego de efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada.
 - b) Cuando el recibo haya sido fraccionado u objeto de otra facilidad para el pago en los términos establecidos el Decreto de Urgencia 035-2020; o
 - c) Luego de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6. La empresa operadora que implemente la reducción de las prestaciones del servicio, debe publicar en su página web las características y condiciones de la misma, de acuerdo a lo indicado en el artículo 6 del Reglamento de Neutralidad de Red. En caso que no cuente con página web, debe difundir dicha información, empleando otro mecanismo que cumpla tales fines.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

7. La empresa operadora debe remitir al OSIPTEL, antes de su aplicación, la propuesta de reducción de prestaciones que aplicará a los abonados que tienen recibos pendientes de pago. El OSIPTEL podrá solicitar que la empresa operadora modifique su propuesta, de considerarlo necesario a fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio.
8. La empresa operadora debe informar previamente, en un plazo no menor de dos (2) días hábiles, al abonado que cuente con recibos pendientes de pago, sobre la aplicación y condiciones de la reducción de prestaciones del servicio, a través de cualquier mecanismo que deje constancia de dicha comunicación.
9. La facturación que realicen las empresas que provean servicios con reducción de prestaciones, se rige bajo la siguiente regla:
 - a) Si la reducción de prestaciones lleva al plan más económico ofrecido actualmente por la empresa, entonces la facturación tendrá el mismo monto del referido plan.
 - b) Si la reducción de prestaciones lleva a un plan inferior en prestaciones que el plan más económico que se comercializa actualmente, entonces la facturación tendrá un monto menor que la tarifa del referido plan, de tal manera que la reducción del pago sea consistente y razonable en función de la reducción de atributos.
 - c) En el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, el plan con reducción de prestaciones que ofrezcan los operadores, debe contener por lo menos todos los canales nacionales que se encuentran dentro del plan contratado por el abonado.
10. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales 1 al 9 de la presente sección, constituye infracción leve.

III. Sobre la entrega de recibos a través de medios alternativos no solicitados por los abonados

1. En los casos a los que se refiere el literal b) del artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 035-2020, la carga de la prueba respecto a que el abonado cuenta con el medio alternativo a través del cual efectuó la notificación del recibo, recae en la empresa operadora.

IV. Sobre la priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas

1. La empresa operadora debe contar con un registro actualizado de las medidas de priorización de tráfico aplicadas a las entidades de la Administración Pública, que defina el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. El registro deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - a) La priorización realizada por tipo de servicio (telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo, internet móvil) y en el caso de Internet por clase de tráfico, protocolos o aplicaciones, de acuerdo al Anexo III del Reglamento de Neutralidad de Red.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- b) El detalle de los elementos de red en donde se configuraron e implementaron las priorizaciones realizadas.
 - c) El nombre de la entidad de la Administración Pública.
 - d) El periodo en el que se aplicó la priorización de tráfico, especificando días y horas de tal priorización.
2. Este registro debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para monitoreo y supervisión, cuando lo considere pertinente.
 3. Estas consideraciones aplican también para los registros que sustenten la priorización de tráfico indicada en el Numeral 4 del Artículo Primero de la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTEL.
 4. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales 1 al 3 de la presente sección, constituye infracción grave.

V. Medidas relativas a brindar mayor conectividad

1. Durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, la empresa operadora debe:

- a) Implementar la funcionalidad de terminal móvil como modem (Tethering) y extenderla a todo plan tarifario o bolsa de datos contratados previo y durante el Estado de Emergencia Nacional. Todos los nuevos planes que comercialicen las empresas operadoras en dicho período, deberán cumplir este requerimiento.
- b) Los dispositivos que se conecten a través de un terminal móvil como modem (Tethering), y accedan a tráficos, protocolos o aplicaciones sujetos a tarifa cero, no descontarán datos de la bolsa principal del plan del usuario. Todo nuevo plan que comercialicen las empresas operadoras durante el referido periodo, deberá cumplir este requerimiento temporal.

2. Durante el periodo del Estado de Emergencia Nacional, las empresas operadoras podrán ofrecer y gestionar nuevas contrataciones de:

- a) Servicio de telefonía móvil. Solo podrá ser contratado por entidades públicas y privadas del sector salud.
- b) Servicio de Internet fijo inalámbrico.
- c) Servicio de Internet móvil. La comercialización de los correspondientes planes tarifarios, no permitirá, en ningún caso, la realización de llamadas salientes ni llamadas entrantes, ni el envío y recepción de SMS.

En los reportes de información y estadísticas que las empresas operadoras remiten al OSIPTEL, no podrán considerar estos servicios como líneas móviles.

El servicio de Internet móvil contratado durante el periodo del Estado de Emergencia Nacional solo será prestado por un periodo máximo de dos (2) meses desde la entrada en vigencia de la presente norma, plazo que podrá ser prorrogado, de ser el caso. Luego de finalizado el aislamiento social y previo al vencimiento del plazo antes indicado, si el abonado desea





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

mantener el servicio de Internet móvil o desea contratar el servicio público móvil que incluye en convergencia el Internet móvil, debe realizar el procedimiento de verificación de identidad biométrica, conforme a lo establecido en la normativa de la materia. En caso no realice dicha contratación y validación de identidad, vencido el referido plazo, el servicio de Internet móvil será dado de baja.

- d) Servicio de distribución de radiodifusión por cable. Únicamente podrá comercializarse el servicio cuya instalación y/o activación no requiera el ingreso de personal al domicilio del abonado.
3. En caso la empresa operadora realice contrataciones de algún servicio distinto a los señalados en el numeral precedente durante el periodo del Estado de Emergencia Nacional, o que luego de transcurrido el plazo de dos (2) meses de la contratación del servicio de internet móvil y que el abonado no haya manifestado su voluntad de continuar con la prestación dicho servicio, éste no haya sido dado de baja, incurrirá en infracción muy grave.
4. La contratación de los servicios referidos en el numeral 2 se realiza a través del canal telefónico. El desplazamiento y entrega de la tarjeta del Módulo de Identificación de Abonado (SIM card) y de los equipos necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso, se realiza en el domicilio del abonado.
5. Para la contratación a través del canal telefónico, la empresa operadora seguirá el procedimiento establecido en el numeral ii) del artículo 118° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6. Para la contratación del servicio de internet móvil no se requiere realizar la validación de la identidad del solicitante a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar.
7. Para la contratación del servicio de telefonía móvil, la empresa operadora requerirá la validación biométrica de una (1) sola huella dactilar para identificar al representante de la entidad, aun cuando se contrate más de un servicio público móvil siempre que la contratación se realice en un solo acto.
8. La empresa operadora debe remitir al OSIPTEL la relación de las nuevas contrataciones realizadas durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional, en un plazo de diez (10) días hábiles de finalizado dicho periodo.
9. La empresa operadora es responsable de acudir al domicilio de instalación o del solicitante del servicio solo luego de que haya sido informado que los habitantes de dicho inmueble no presentan los síntomas del COVID-19 (según lo publicado en la página web del Ministerio de Salud), no han tenido contacto con una persona diagnosticada con COVID-19, ni han realizado viajes al extranjero en los últimos 14 días. La constancia que acredite la información brindada por el solicitante es la comunicación telefónica. Mediante comunicación de Gerencia General el OSIPTEL informa a las empresas operadoras las recomendaciones



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

que deben considerar en su protocolo de seguridad para el desplazamiento de su personal al domicilio de instalación o del solicitante del servicio.

El OSIPTEL requerirá al Ministerio de Salud brinde las indicaciones correspondientes a las entidades públicas y privadas de su sector, respecto a las medidas de seguridad que deben seguir durante la contratación del servicio de telefonía móvil.

10. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los numerales 1, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de la presente sección, constituye infracción grave.

Artículo Segundo.- Las disposiciones contenidas en la presente Resolución entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General comunicar a las empresas operadoras los criterios para la priorización de la gestión de tráfico de las entidades de la Administración Pública, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto de Urgencia N° 035-2020.

Artículo Cuarto.- Las disposiciones establecidas en el numeral V del artículo Primero, modifican en parte la Resolución N° 045-2020-CD/OSIPTEL, en lo referente a las nuevas contrataciones del servicio de internet fijo inalámbrico, servicio de internet móvil, servicio de telefonía móvil y servicio de distribución de radiodifusión por cable.

Artículo Quinto.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Asimismo, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe N° 00015-GPSU/2020; sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

