

**Nº 00013-GPSU/2020**

<b>A</b>	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA <b>GERENTE GENERAL</b>
<b>FECHA</b>	:	30 DE MARZO DE 2020

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	COORDINADOR LEGAL	MATILDE GONZALEZ VILLANUEVA
	ESPECIALISTA ECONÓMICO	DANTE MAYORCA PEREZ
<b>REVISADO POR</b>	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
<b>APROBADO POR</b>	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON



**I. OBJETIVO**

Considerando la ampliación del periodo del estado de emergencia nacional, el presente informe tiene por objeto sustentar la "Propuesta de medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones 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 aislamiento social".

**II. ANTECEDENTES**

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. Mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del OSIPTEL N° 035-2020-PD/OSIPTEL publicada 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".
- 2.4. Mediante Decreto Supremo N° 010-2020-TR publicado el 24 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se emiten disposiciones<sup>1</sup> para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020.
- 2.5. 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.

<sup>1</sup> Entre las disposiciones emitidas tenemos:

**Artículo 2.- Finalidad**

El presente decreto supremo tiene por finalidad facilitar la implementación del trabajo remoto en el sector privado, a efectos de evitar el contagio del COVID-19 en el centro laboral o durante el traslado de los/las trabajadores/as.

**Artículo 6.- Medios empleados**

(...) 6.2. El/la empleador/a debe asignar las facilidades necesarias para el acceso del trabajador a sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de sus funciones cuando corresponda, otorgando las instrucciones necesarias para su adecuada utilización, así como las reglas de confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables.

(...) 6.4. En caso el/la empleador/a ponga en funcionamiento sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos distintos a los utilizados por el/la trabajador/a con anterioridad y que requieran capacitación, el/la trabajador/a deberá participar del programa de capacitación a través de los mecanismos que habilite el/la empleador/a para el uso adecuado de los mismos, de manera previa a la implementación del trabajo remoto o al empleo de los mismos. Cuando corresponda, la acreditación de la capacitación es de cargo del/la empleador/a.

6.5. En caso de algún desperfecto en los medios o mecanismos para el desarrollo del trabajo remoto, el/la trabajador/a debe informar a su empleador/a de manera inmediata, a través de los canales de comunicación que el/la empleador/a hubiera previsto, a fin de recibir las instrucciones necesarias para brindar continuidad al trabajo remoto. (...)



- 2.6. 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<sup>2</sup>.

### III. CONTEXTO PREVIO

Como es de conocimiento público, el 15 de marzo de 2020, el Gobierno declaró en estado de emergencia al país, por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación, a consecuencia del brote del COVID-19. En ese momento las empresas operadoras y los usuarios no se encontraban preparados para continuar con sus interacciones y a la vez enfrentar adecuadamente este problema de salud. No se tenían protocolos, ni medidas claras a ser aplicadas para incrementar los niveles de seguridad en los distintos canales de atención. En general, el país no tenía una real conciencia de la gravedad de la situación de emergencia.

El OSIPTEL no ajeno a ello, en atención a las medidas dispuestas por el Gobierno para reducir los riesgos de contagio masivo del COVID\_19, emitió el 16 de marzo del presente año, **disposiciones para 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. En ese sentido, se estableció, por ejemplo, la suspensión de los canales de atención presencial, así como, que los problemas de calidad e interrupción sean atendidos, únicamente, a través de canales de atención telefónica o canales virtuales, adoptando con ello una estrategia altamente conservadora.

A dos semanas, de haberse declarado en emergencia el país, se observa que la ciudadanía tiene una 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. En el caso específico de los servicios públicos de telecomunicaciones, 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.

Ante la ampliación del periodo de aislamiento social y continuidad del estado de emergencia nacional existe 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; todo ello con menos niveles de restricciones, a fin de posibilitar los avances del país en diversos sectores.

<sup>2</sup> Artículo 25. Acuerdos entre el Ministerio de Educación y Organizaciones Nacionales o Internacionales para la provisión de servicios educativos no presenciales o remotos

25.1 Autorízase al Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2020, para aprobar transferencias financieras a favor de Organizaciones Nacionales e Internacionales para la celebración de convenios de asistencia técnica para el acceso, diseño o elaboración de programas, capacitaciones, software y/o materiales educativos en modalidad no presencial o remota, así como para la instalación de la tecnología necesaria para brindar el servicio educativo en dicha modalidad. (...)



**IV. ANÁLISIS.****4.1. Sobre la necesidad de proponer medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.**

Al respecto, se debe tener en cuenta que la Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTEL con fecha 16 de marzo de 2020 estableció las siguientes disposiciones:

**Artículo Primero.-** Aprobar 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, en los siguientes términos:

1. Durante el periodo de vigencia del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara el Estado de Emergencia Nacional, y en cumplimiento de las disposiciones sanitarias dictadas por el Poder Ejecutivo, las empresas operadoras:
  - (i) No pueden suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago.
  - (ii) Deben suspender la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional.
  - (iii) Los problemas de calidad e interrupción que registren los servicios públicos de telecomunicaciones, deben ser atendidos únicamente a través de los canales de atención telefónica o canales virtuales que dispongan. Sólo puede disponerse el desplazamiento del personal, en los casos en los que debido a la naturaleza del problema se requiera acercarse al domicilio del usuario.
  - (iv) Deben realizar la gestión de tráfico que sea necesaria para priorizar el funcionamiento de las aplicaciones orientadas a teletrabajo o trabajo remoto, teleeducación y telesalud, durante el horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, conforme a lo establecido en el Reglamento de Neutralidad de Red, para situaciones de emergencia, debiendo conservar el registro de las acciones realizadas.
2. Durante el periodo de vigencia del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se exceptúa a las empresas operadoras de:
  - (i) El plazo para la entrega de los recibos establecido en el artículo 34 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.
  - (ii) El plazo para la entrega de información obligatoria al OSIPTEL que se establece en las normas vigentes, así como los requerimientos efectuados por las diferentes unidades orgánicas.

Luego de ello, mediante cartas C.0058-PD/2020, C.0059-PD/2020, C.0060-PD/2020, C.0061-PD/2020, y C.0062-PD/2020 de fecha 17 de marzo de 2020, el OSIPTEL comunicó a las empresas operadoras<sup>3</sup> que, en el marco de la norma emitida por la referida resolución de Presidencia, correspondía proceder conforme a lo siguiente:

1. Las empresas solo pueden realizar atenciones de caídas o interrupciones de servicios. Se prioriza la telesupervisión. Solo en el caso en el que la empresa no haya podido dar una solución virtual, se podrá realizar una visita al domicilio del

<sup>3</sup> América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Directv S.R.L., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C., quienes cuentan con una participación significativa en los mercados en los que prestan servicios.



*abonado cuyo servicio se ha interrumpido. En estos casos la empresa deberá llevar el registro respectivo: Nombre del Abonado, domicilio, fecha de la visita, nombre de las personas que dieron el servicio en el domicilio, resultado de la visita.*

2. *Lo señalado en el numeral anterior implica que no se realizarán altas, portaciones, migraciones de planes, reposiciones de simcard, recuperación equipo, cambio de equipo, reparaciones de equipos, etc., bajo ninguna modalidad o canal de atención. Las instalaciones de servicios de altas realizadas en fechas previas están también suspendidas.*
3. *Cualquier interrupción masiva de los servicios públicos de telecomunicaciones debe ser inmediatamente reportada al OSIPTEL usando los canales habituales.*
4. *En relación con la calidad de los servicios y la calidad de la atención, las empresas deben realizar sus mayores esfuerzos para mantener los estándares esperables en cada caso. En su momento se revisará la información en los procesos habituales de supervisión, y de ser el caso, se tomará en cuenta las circunstancias especiales correspondientes al presente período de emergencia.*

Conforme se desarrolló en el numeral III del presente Informe, el escenario actual ha cambiado, surgiendo la necesidad de proponer medidas adicionales y temporales relacionadas a las altas, migraciones, suspensiones y bajas del servicio a solicitud del abonado, en virtud de los siguientes aspectos:

- i) Se amplió el estado de emergencia nacional y aislamiento social, hasta el 12 de abril de 2020,
- ii) Las entidades públicas y privadas requieren acceder a nuevos servicios de acceso a Internet fijo, para brindar los servicios de teleeducación, teletrabajo, y telesalud, así como mejorar la atención de sus centrales de atención telefónica (*call center*),
- iii) Los abonados requieren migrar hacia un plan tarifario de mayor capacidad o velocidad de transmisión de datos en el servicio de acceso a Internet fijo y móvil, para realizar sus actividades remotas, y
- iv) Los abonados requieren migrar hacia un plan tarifario de menor renta o cambiar a la modalidad prepago, inclusive suspender temporalmente o dar de baja a sus servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe señalar que lo mencionado en los numerales iii) y iv), han sido recogidos a través de los canales de atención telefónica y virtual del OSIPTEL, pues en el periodo comprendido entre el 16 al 28 de marzo del presente año, se han recibido 58 consultas de abonados sobre la posibilidad de realizar migraciones de planes tarifarios (incluso la mayoría de ellos, a planes de menor pago), contratar nuevos servicios, así como dar de baja al servicio. Ello, se ha registrado para los servicios de acceso a Internet fijo, televisión de paga, telefonía móvil, telefonía fija, así como los servicios empaquetados (ver Tabla N°1).



**Tabla N° 01: Consultas telefónicas y virtuales al OSIPTEL sobre contratación, migración y baja del servicio. Periodo del 16 al 28.03.2020.**

SERVICIOS	DAR DE BAJA	CONTRATAR SERVICIO	MIGRACIÓN
EMPAQUETADOS	4	1	0
INTERNET FIJO	5	1	2
TV DE PAGA	9	0	0
TELEFONIA MOVIL	21	1	13
TELEFONIA FIJA	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>15 (12 a un plan tarifario de menor cargo fijo)</b>

Fuente: Registro ATUS del 28.03.2020

A continuación, se desarrolla cada uno de los aspectos antes referidos:

**i) Ampliación del Estado de Emergencia Nacional.**

De acuerdo a lo comunicado por el Presidente de la República a la ciudadanía con fecha 27 de marzo de 2020, la Presidencia de Consejo de Ministros publicó el Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, mediante el cual se amplía el estado de emergencia nacional por trece (13) días calendarios adicionales al periodo inicial de quince (15) días calendario, establecidos mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM; esto es, hasta el 12 de abril de 2020.

En ese sentido, al ampliarse el periodo de aislamiento social a veintiocho (28) días calendario, se presentan mayores necesidades, para la realización de actividades remotas por los usuarios durante dicho periodo, relacionadas con el trabajo, la educación y la salud, que son actividades básicas cuya continuidad resulta de imperiosa necesidad para el país.

**ii) Entidades públicas y privadas requieren acceder a nuevos servicios para desarrollar teleeducación, telesalud y/o teletrabajo – trabajo remoto, así como mejorar la atención de sus centrales de atención telefónica.**

Considerando que el plazo de aislamiento social se ve incrementado, las entidades públicas y privadas requieren acceder a nuevos servicios de acceso a Internet fijo, para brindar los servicios de teleeducación, telesalud y/o teletrabajo – trabajo remoto, así como mejorar los servicios de sus *call center*.

- Teleeducación

Al respecto, se advierte que en la misma fecha que se publicó la norma que dispone la ampliación del Estado de Emergencia Nacional, el 27 de marzo



de 2020, mediante Decreto de Urgencia N° 033-2020 se autoriza al Ministerio de Educación, a celebrar convenios de asistencia técnica para el acceso, diseño o elaboración de programas, capacitaciones, software y/o materiales educativos en modalidad no presencial o remota, así como para la instalación de la tecnología necesaria para brindar el servicio educativo en dicha modalidad.

Del mismo modo, las instituciones educativas como colegios privados y universidades buscan brindar servicios de teleeducación para lo cual requieren contratar de nuevos servicios de acceso a Internet fijo, y otras prestaciones relacionadas, como el de auspicio a sus alumnos del pago del consumo de datos correspondiente al acceso de determinadas plataformas educativas<sup>4</sup>.

En esa línea, algunas empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones han manifestado que en el marco de la emergencia están recibiendo requerimientos urgentes de entidades públicas y privadas del sector educación para brindar mayor capacidad de Internet, por ejemplo:

- El 27.03.2020, una empresa operadora señala que varias universidades de la ciudad de Lima, han solicitado contar con mayores capacidades de Internet y equipamiento para viabilizar la teleeducación.

- Telesalud

Asimismo, la situación de emergencia, ha generado una serie de medidas públicas y privadas para proveer bienes y servicios de primera necesidad sin la necesidad de acudir a un espacio físico o presencial. El sector salud no ha sido ajeno a esta corriente, en el que se viene incorporando las tecnologías de la información y comunicación, para una prestación eficiente de servicios médicos.

Así, los servicios de Telesalud surgen como una alternativa para contar y/o mantener los servicios médicos a disposición del público en general, pudiendo atender consultas, intercambiar información necesaria para realizar diagnósticos, monitorear a los pacientes, formar a los trabajadores de salud, acceder a las más recientes investigaciones realizadas a nivel mundial, entre otras actividades, a través de plataformas virtuales desarrolladas para estos fines<sup>5</sup>.

Adicional a ello, es de mencionar que, durante el estado de emergencia nacional, el sector salud ha implementado nuevos establecimientos para brindar atención médica, los cuales requieren servicios de acceso a Internet y centrales de atención telefónica.

<sup>4</sup> En efecto, existen alternativas que permiten, por ejemplo, la posibilidad de que los alumnos de entidades educativas tales como colegios y universidades puedan acceder desde el servicio público móvil que cuentan los alumnos, a los servicios en línea que ofrecería la entidad educativa, siendo esta última la que asuma el pago de dichos servicios (consumo del plan de datos), facilitando al alumno en especial de escasos recursos económicos al acceso gratuito para contar con una educación a distancia.

<sup>5</sup> De acuerdo a las distintas políticas aplicadas globalmente para combatir el COVID-19, consolidadas por la ITU (<https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/REG4COVID.aspx>).



En respuesta a esta nueva demanda creciente que facilitará el acceso a un servicio esencial como la salud, se deben generar las condiciones necesarias para facilitar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación a empresas que se desempeñan en este rubro.

- Teletrabajo – trabajo remoto

El Teletrabajo – trabajo remoto toma cada vez mayor relevancia en la cultura organizacional de las empresas, más aún en la actual situación de aislamiento social.

Con relación a ello, el Estado aprobó la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”<sup>6</sup>, en la que se establece las condiciones en las que se prestará esta nueva modalidad de vínculo laboral. Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 010-2020-TR publicado el 24 de marzo de 2020, se emitieron disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto debido al aislamiento social.

Para ello, tanto las empresas como los trabajadores que, por la naturaleza del desempeño de sus funciones, pueden realizar sus actividades de manera remota, deben de contar con una serie de equipos y servicios técnicos que les permita mantener sus labores de manera eficiente.

Así, la demanda de acceso a Internet por redes fijas y/o móviles con características de alta velocidad será una tendencia creciente y requiere de una pronta atención.

En esa línea, algunas empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones han manifestado que en el marco de la emergencia están recibiendo requerimientos urgentes de entidades públicas y privadas para brindar mayor capacidad de Internet, por ejemplo, el 27.03.2020, una empresa operadora señala que tiene solicitudes de bancos, financieras, empresas de seguros, mineras, entre otros, que necesitan asegurar las condiciones efectivas del teletrabajo.

No obstante ello, es de indicar que las medidas a adoptar para facilitar el teletrabajo no pueden desnaturalizar las disposiciones del Estado referidas al aislamiento social; por lo que corresponde que sean las entidades públicas y privadas del sector educación, salud y aquellos servicios públicos y esenciales mencionados en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, quienes puedan acceder no solo a las mejoras de sus servicios ya contratados a través de la migración de planes tarifarios, sino también a la contratación e instalación de nuevos servicios de acceso a Internet fijo y prestaciones relacionadas al mismo que requiere el desplazamiento del personal de las empresas operadoras.

Es de mencionar que el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM<sup>7</sup> hizo mención a los siguientes servicios públicos y esenciales:

<sup>6</sup> Resolución Ministerial N° 072-2020-TR.

<sup>7</sup> Artículo 2.- Acceso a servicios públicos y bienes y servicios esenciales



1. Servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, y servicios funerarios.
2. Producción y abastecimiento de alimentos, lo que incluye su almacenamiento y distribución para la venta al público.
3. Producción y abastecimiento de productos farmacéuticos y de primera necesidad.
4. Entidades financieras, seguros y pensiones, así como los servicios complementarios y conexos que garanticen su adecuado funcionamiento.
5. Producción, almacenamiento, transporte, distribución y venta de combustible.
6. Hoteles y centros de alojamiento, solo con la finalidad de cumplir con la cuarentena dispuesta.
7. Medios de comunicación y centrales de atención telefónica (call center).
8. Sectores productivos e industriales autorizados por el Ministerio de Economía y Finanzas, para realizar actividades durante el estado de emergencia nacional.

En ese sentido, en adelante consideraremos a dichas entidades como aquellas que prestan **servicios públicos y desarrollan actividades esenciales** habilitadas para solicitar durante el periodo de aislamiento social el alta de nuevos servicios de acceso a Internet fijo, mejoras del *call center* y prestaciones estrictamente relacionadas a los mismos.

- *Call Center*

Debido al aislamiento social, los canales de atención telefónica de las distintas entidades públicas y privadas cuentan con una mayor demanda de parte de la ciudadanía, por lo que, resulta necesario que, durante este periodo de emergencia nacional, se permita que dichas entidades puedan acceder a servicios que permitan mejorar su atención vía *call center*.

2.1 Durante el Estado de Emergencia nacional, se garantiza el abastecimiento de alimentos, medicinas, así como 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 presente Decreto Supremo.

2.2 Asimismo, se garantiza la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales regulados en el artículo 4 del presente Decreto Supremo.

**Artículo 4.- Limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas**

4.1 Durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y la cuarentena, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a los siguientes servicios y bienes esenciales:

a) Adquisición, producción y abastecimiento de alimentos, lo que incluye su almacenamiento y distribución para la venta al público. b) Adquisición, producción y abastecimiento de productos farmacéuticos y de primera necesidad. c) Asistencia a centros, servicios y establecimientos de salud, así como centros de diagnóstico, en casos de emergencias y urgencias. d) Prestación laboral, profesional o empresarial para garantizar los servicios enumerados en el artículo 2. e) Retorno al lugar de residencia habitual. f) Asistencia y cuidado a personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, dependientes, personas con discapacidad o personas en situación de vulnerabilidad. g) Entidades financieras, seguros y pensiones, así como los servicios complementarios y conexos que garanticen su adecuado funcionamiento. h) Producción, almacenamiento, transporte, distribución y venta de combustible. i) Hoteles y centros de alojamiento, solo con la finalidad de cumplir con la cuarentena dispuesta. j) Medios de comunicación y centrales de atención telefónica (call center). k) Los/as trabajadores/as del sector público que excepcionalmente presten servicios necesarios para la atención de acciones relacionadas con la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 podrán desplazarse a sus centros de trabajo en forma restringida. l) Por excepción, en los casos de sectores productivos e industriales, el Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con el sector competente, podrá incluir actividades adicionales estrictamente indispensables a las señaladas en los numerales precedentes, que no afecten el estado de emergencia nacional. m) Cualquier otra actividad de naturaleza análoga a las enumeradas en los literales precedentes o que deban realizarse por caso fortuito o fuerza mayor.



**iii) Abonados requieren migrar a planes con mayor capacidad de datos.**

Otra necesidad que se ha identificado en los abonados es la posibilidad de migrar de su actual plan tarifario a otro que por sus características (principalmente sobre la velocidad y capacidad de transmisión de datos respecto del servicio de acceso a Internet fijo y móvil, entre otras), se ajuste a sus actuales necesidades.

Así, tenemos algunos casos de abonados que, a través de las redes sociales, consultan o manifiestan sus preocupaciones y necesidades para poder migrar a otro plan tarifario. Por ejemplo, podemos citar:

- Una abonada con fecha 27.03.2020 ha manifestado que cuenta con un plan tarifario que le otorga una capacidad de datos de 2 MB, pero que en atención a las necesidades de que en su casa se realice el teletrabajo, la teleeducación y la telesalud por los distintos miembros de su familia, tiene la necesidad de incrementar su capacidad a 60 MB.
- Otro abonado manifiesta ser docente universitario y que la siguiente semana debe dictar clases a distancia por Internet, y requiere contar con mayor capacidad de datos, por lo que desea migrar de plan tarifario.

Asimismo, en el periodo del 16 y 28 de marzo de 2020, durante el aislamiento social, se han registrado en el Sistema de Atención de Usuarios del OSIPTEL -ATUS, consultas en las cuales los abonados manifestaron su deseo de migrar hacia un plan tarifario de mayor capacidad, específicamente, en los servicios de acceso a Internet fijo y el servicio móvil (que en convergencia brinda el servicio de Internet móvil).

**iv) Abonados requieren optar por un plan tarifario de menor renta, cambiar a modalidad prepago, suspender o dar de baja sus servicios.**

De otro lado, es importante precisar que el Estado ha reconocido que este aislamiento social genera un fuerte impacto económico en la población. Pues, dada la alta existencia de trabajadores independientes o informales en nuestro territorio, muchos de estos pueden verse afectados en obtener ingresos destinados para los gastos en productos de bienes o servicios de primera necesidad para sus hogares. Tal es así, que el Gobierno otorgó excepcionalmente un subsidio monetario de S/ 380 a favor de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema<sup>8</sup>. Y, posteriormente, con la extensión del periodo de aislamiento, se otorgó el mismo monto subsidiario a trabajadores independientes o informales.

Este impacto económico no es ajeno a las pequeñas y medianas empresas, cuya actividad se ve suspendida en este periodo de aislamiento, lo que a su vez suspende todo tipo de ingresos que, de alguna manera, también afectan a sus propios trabajadores dependientes. Estos efectos, que incluso pueden poner en riesgo de quiebra a estas empresas, han sido identificados por el Estado, por lo que también se definieron una serie de medidas económicas

<sup>8</sup> Decreto de Urgencia N° 027-2020.



para generar liquidez monetaria tanto en familias como en pequeñas y medianas empresas<sup>9</sup>.

Esta coyuntura económica, obliga a los agentes económicos ser más precisos con sus decisiones de consumo, adaptándose a sus nuevas restricciones presupuestarias. Motivo por el cual, resulta lógico que deseen migrar hacia planes tarifarios que impliquen el pago de un menor cargo fijo, así como, migrar hacia un plan tarifario de modalidad prepago, e inclusive suspender o dar de baja sus servicios.

En efecto, cabe recordar que de acuerdo a lo previsto en el artículo 56 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones el abonado puede solicitar la suspensión de sus servicios sin costo alguno, por un plazo de hasta dos (02) meses consecutivos o no en un año, periodo respecto del cual la empresa operadora no realiza ningún cobro, sin perjuicio del pago de la tarifa de reconexión.

Del mismo modo, los abonados pueden solicitar la baja de sus servicios, a fin de reducir sus compromisos de pago. Si bien mediante Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTEL se precisa que las empresas operadoras no pueden suspender, ni dar de baja el servicio por falta de pago; ello no exime al abonado del pago que deba realizar por el servicio contratado. Por tal motivo, el abonado puede tener la necesidad de solicitar la baja de su servicio en este periodo de estado de emergencia nacional y de esta manera no generar mayores deudas.

Así, en el periodo del 16 y 28 de marzo de 2020, durante el aislamiento social, se han registrado en el Sistema de Atención de Usuarios del OSIPTEL -ATUS, doce (12) consultas en las cuales los abonados manifestaron su deseo de migrar hacia un plan tarifario de menor cargo fijo e inclusive a la modalidad prepago, así como, cuarenta (40) consultas en las cuales los abonados manifestaron su deseo de dar de baja sus servicios.

**Tabla N° 02: Consultas telefónicas y virtuales al OSIPTEL sobre migración y baja del servicio. Periodo del 16 al 28.03.2020.**

SERVICIOS CONSULTADOS	DESEA MIGRAR	DESEA DAR DE BAJA
EMPAQUETADOS	0	4
INTERNET FIJO	1	5
TV DE PAGA	0	9
TELEFONIA MOVIL	11	21
TELEFONIA FIJA	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>40</b>

<sup>9</sup> Tales como el retiro parcial de la CTS, la suspensión temporal de los aportes a la AFP en el mes de abril y los subsidios a las planillas de las empresas por parte del Estado.



Además, a través de las redes sociales y correos electrónicos remitidos al OSIPTEL algunos abonados también han manifestado, su deseo de poder suspender o dar de baja su servicio. Por ejemplo, podemos citar los siguientes:

- Abonado señala que desea suspender o dar de baja el servicio de acceso a Internet, que no lo utiliza, porque era para un negocio, que ante la situación de emergencia dejó de funcionar.
- Abonados manifiestan su necesidad de terminar su contrato de televisión de paga.
- Abonado manifiesta que tiene un servicio de Internet hogar inalámbrico, que desea dar de baja.

En la mayor parte de casos, los abonados indican que las empresas operadoras no les brindan la opción para poder dar de baja sus servicios.

- **Inviabilidad de nuevas contrataciones en general.**

De otro lado, no sería viable habilitar las contrataciones de nuevos servicios públicos de telecomunicaciones en general, por cuanto en el caso del servicio público móvil<sup>10</sup>, 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 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.

En ese sentido, se puede observar que existe la necesidad de brindar algunas medidas adicionales para facilitar la prestación del servicio de acceso a Internet fijo y telefonía fija para *call center*, por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, a efectos de priorizar las necesidades de comunicación referidas a la teleeducación, telesalud, y teletrabajo – trabajo remoto, así como, establecer las solicitudes que pueden realizar los abonados y usuarios durante el periodo de aislamiento social.

#### 4.2. Propuesta de medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.

Considerando lo desarrollado en el presente Informe, corresponde proponer las siguientes medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, orientadas 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 periodo de aislamiento social:

<sup>10</sup> Cabe indicar que, a diciembre del 2019 se cuenta con más de 39.84 millones de líneas móviles en servicio que alcanzan una teledensidad de 127.79, lo que permite inferir que se encuentra cubierta de alguna manera el acceso al servicio móvil.



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 deberá 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, previamente 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, portaciones, reposiciones de SIM card, atención de 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 propuesta 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. Es responsabilidad de las empresas operadoras contratar con las 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, la empresa debe 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<sup>11</sup>.

- 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° 03: Atención de principales solicitudes de servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social**

<b>TIPO DE ABONADO: PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE NO DESARROLLA SERVICIOS PÚBLICOS O ACTIVIDADES ESENCIALES</b>			
<b>TRÁMITE</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>DESPLAZAMIENTO A LA CASA DEL ABONADO</b>
ALTA	Ninguno	No procede	No procede
MIGRACIÓN	Todos	Telefónico	Permitido, solo para el caso de cambio de equipo con autoinstalación para el servicio de acceso a Internet fijo.
SUSPENSIÓN	Todos	Telefónico	No procede
BAJA	Todos	Telefónico	No procede
REPORTE POR SUSTRACCIÓN O PÉRDIDA DE EQUIPO	Servicio móvil	Telefónico	No procede
REPOSICIÓN DE SIM CARD	No procede	No procede	No procede
COMPRA DE PAQUETES Y RECARGAS	Todos	Telefónico y virtual	No procede
<b>TIPO DE ABONADO: ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA QUE DESARROLLA SERVICIOS PÚBLICOS O ACTIVIDADES ESENCIALES</b>			
<b>TRÁMITE</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>DESPLAZAMIENTO A OFICINAS DEL ABONADO</b>
ALTA	Acceso a Internet fijo, servicio de telefonía fija para <i>call center</i> y prestaciones relacionadas.	Telefónico y virtual	Permitido

<sup>11</sup> En ese sentido, de aceptarse la presente propuesta no sería aplicable lo señalado en el artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el extremo referido a que las empresas operadoras ante las solicitudes de baja se encuentran impedidas de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato.



MIGRACIÓN	Todos	Telefónico.	Permitido
SUSPENSIÓN	Todos	Telefónico.	No procede
BAJA	Todos	Telefónico.	No procede
REPORTE POR SUSTRACCIÓN O PÉRDIDA DE EQUIPO	Servicio Móvil	Telefónico.	No procede
REPOSICIÓN DE SIM CARD	No procede	No procede	No procede
COMPRA DE PAQUETES Y RECARGAS	Todos	Telefónico y virtual.	No procede

- **Protocolo de seguridad a seguir por las empresas operadoras para visitas al domicilio de instalación o prestación del servicio**

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, el Ministerio de Trabajo y el OSIPTEL.

Sin perjuicio a ello, se considera pertinente comunicar a las empresas operadoras, las siguientes pautas:

- ✓ Previo a la visita al lugar de instalación o prestación del servicio, la empresa operadora debe verificar que su personal no presente síntomas de padecer coronavirus, para lo cual realizará los descartes mencionados por el Ministerio de Salud (fiebre, tos, dolor de garganta, viaje al extranjero reciente, entre otros).
- ✓ Asimismo, realizará la limpieza diaria y desinfección de los vehículos que trasladan al personal técnico.
- ✓ Previa a la visita, la empresa operadora se comunica con el cliente, a fin de realizar las preguntas sobre si alguna persona que se encuentre en el domicilio de instalación o prestación del servicio tiene alguno de los síntomas del coronavirus, según las pautas de descarte mencionados por el Ministerio de Salud. En caso de que la respuesta fuera positiva se cancela la visita.
- ✓ El personal de la empresa operadora deberá acercarse a la dirección de instalación o prestación del servicio contando con las siguientes medidas de seguridad: mascarillas, guantes, y alcohol en gel.
- ✓ Durante la visita el personal técnico de la empresa operadora evita tener algún contacto con las personas que se encuentren en el domicilio de instalación o prestación del servicio.



- ✓ Las empresas operadoras reemplazarán el acta de instalación o visita técnica con una constatación telefónica con el abonado del servicio.

**4.3. Sobre el cumplimiento de las medidas propuestas.**

En el presente caso, no se recomienda la incorporación de un régimen sancionador ante el incumplimiento de las medidas propuestas; por cuanto, dada la situación de emergencia, ante alguna inobservancia por parte de las empresas operadoras, este Organismo puede iniciar procedimientos de imposición de medidas correctivas, aunadas a medidas cautelares, de ser necesario.

**V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

De acuerdo a los fundamentos expuestos, se recomienda aprobar la propuesta de medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones orientadas 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, considerando la ampliación del estado de emergencia nacional.

Atentamente,

