

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	Proyecto de 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.
FECHA	:	16 de marzo de 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Subgerente de Protección al Usuario	Hayine Gusukuma Lozano
	Abogado Coordinador	Rocío Obregón Ángeles
REVISADO POR	Gerente de Asesoría Legal	Alberto Arequipeno Tamara
APROBADO POR	Gerente de Protección y Servicio al Usuario	Tatiana Piccini Antón



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto establecer las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.

II. MARCO NORMATIVO

- Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332.
- Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

III. ANÁLISIS

Mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, 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.

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.



En el marco de dicha situación de emergencia, corresponde al Organismo Supervisor de Inversión Privada de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), emitir las disposiciones normativas que garanticen 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.



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 el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (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.

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara el Estado de Emergencia Nacional, y a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la continuidad en la prestación de los referidos servicios, durante el periodo declarado como estado de emergencia, se considera necesario adoptar las siguientes disposiciones:

- (i) Para evitar las aglomeraciones se suspende la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional.
- (ii) Para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en tanto las disposiciones para el aislamiento social no permitan a los usuarios realizar oportunamente los pagos de los recibos, las empresas operadoras no pueden suspender o dar de baja el servicio a los usuarios por falta de pago.

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.

Solo 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.

De otro lado, en tanto el Decreto de Urgencia N° 026-20202, establece la posibilidad del trabajo remoto, así como la prestación del servicio educativo y de salud utilizando mecanismos no presenciales o remotos, las empresas operadoras que prestan servicios de acceso a internet podrán realizar la gestión de tráfico que sea necesaria para priorizar el funcionamiento de las aplicaciones orientadas a teletrabajo o trabajo remoto, teleeducación y telesalud, conforme a lo establecido en el numeral (ii) del artículo 33 del Reglamento de Neutralidad de Red, aprobado por Resolución 165-2016-CD/OSIPTEL, para situaciones de emergencia, debiendo conservar el registro de las acciones realizadas.

Las empresas operadoras deberán realizar la gestión de tráfico de lunes a viernes durante el horario de 08:00 a 18:00 horas.

Por otra parte, en tanto se ha dispuesto la restricción de las actividades laborales en las entidades públicas, durante el periodo de vigencia del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se exceptúa a las empresas operadoras de:

- (a) 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.
- (b) El plazo para la entrega de información obligatoria al OSIPTTEL que se establece en las normas vigentes, así como los requerimientos efectuados por las diferentes unidades orgánicas.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa del OSIPTTEL, que ejerce el Consejo Directivo, es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del artículo 86 del mencionado Reglamento que dispone que corresponde al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, 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, dando a conocer de la adopción de dichas medidas en la sesión más próxima del Consejo Directivo.

Considerando que las medidas dispuestas por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM están vigentes desde el 16 de marzo 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.

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.

Estando a la situación expuesta en los considerandos precedentes, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las disposiciones extraordinarias que son materia de aprobación de la propuesta de 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.

IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

De acuerdo a los fundamentos expuestos, se recomienda 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.

Atentamente,

