

<b>A</b>	:	<b>SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL</b>
<b>CC</b>	:	<b>RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO</b>
<b>ASUNTO</b>	:	COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY N° 3396/2018-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE ELIMINA EL COBRO DE CORTE Y RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELEFONÍA, CABLE E INTERNET
<b>REFERENCIA</b>	:	OFICIO N° 305-2018-2019/CTC-CR
<b>FECHA</b>	:	<b>23 de octubre de 2018</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ABOGADO COORDINADOR	ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES
<b>REVISADO Y APROBADO POR</b>	GERENTE DE ASESORIA LEGAL	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA



## I. OBJETO

Constituye objeto del presente informe, analizar el Proyecto de Ley N° 3396/2018-CR, que propone la Ley que elimina el cobro de corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet, por iniciativa del Congresista Lucio Avila Rojas.

## II. ANTECEDENTES

Mediante Oficio N° 305-2018-2019/CTC-CR, recibido el 26 de septiembre de 2018, el señor Wuilian Monterola Abregú, Congresista de la República y Presidente de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República, solicita al OSIPTEL emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3396/2018-CR, el cual propone eliminar el cobro por el corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet, en los siguientes términos:

**“Artículo 1. Objeto de la Ley**

*El objeto de la presente ley es eliminar cualquier forma de cobro aplicado a los usuarios por el corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet, sea fija o móvil cortados a falta de pago.*

**Artículo 2. Prohibición**

*Está prohibido cualquier forma de cobro aplicado a los usuarios por el corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet, sea fija o móvil cortados a falta de pago”.*

## III. MARCO NORMATIVO

- 3.1. Ley que facilita el pago y la reconexión de los servicios públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet, Ley N° 29875.

**“Artículo 1. Facilidades de pago**

*Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, no pueden cortar el servicio a los usuarios por falta de pago en los días que estas no tengan habilitadas sus oficinas y sistemas de pago a efecto de permitir la cancelación de la deuda.*

**Artículo 2. Reconexión del servicio**

*Las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet, están obligadas a realizar la reconexión del servicio cortado dentro de las 24 horas contadas a partir de su cancelación.*

**Artículo 3. Excepciones**

*Las empresas mencionadas en el artículo 1 pueden cortar el servicio en cualquier momento cuando exista uso indebido de este o por razones técnicas debidamente justificadas. En ambos casos, el corte del servicio se realiza de conformidad a las normas emitidas por los organismos reguladores”.*

- 3.2. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



**“Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido**

*En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.*

*Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.*

*La empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o 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 la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45.*

*La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.”*

**IV. ANALISIS****4.1. Costos que irroga el cobro por reconexión**

Al respecto, cabe indicar que la tarifa por reactivación del servicio no solo está referida al costo en el que incurre la empresa operadora para reactivar el servicio, sino también comprende el costo por la suspensión del servicio, toda vez que ante la falta de pago por la prestación del servicio, corresponde la suspensión del mismo.

De otro lado, a diferencia de lo señalado en la Exposición de Motivos del presente Proyecto de Ley, independientemente de la naturaleza y la tecnología a través de la cual se presta el servicio público de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, televisión de paga y acceso a internet), las empresas operadoras si incurren en costos para realizar el corte y la reconexión del servicio.

Conviene señalar que, dependiendo de la tecnología que emplean las empresas operadoras para prestar el servicio, así como del lugar en el que se encuentra instalado, los costos varían.

Por ejemplo, en la prestación del servicio de televisión por paga, el costo no es el mismo si el servicio se presta en zonas urbanas que en zonas rurales, ello se advierte en las tarifas por reconexión reportadas por las empresas operadoras en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), tal como se advierte a continuación:



Nombre de la empresa	Servicio	Cargo por reactivación	Código SIRT
DIRECTV Perú S.R.L.	Cable (Inalámbrico - Digital)	S/. 15.00	TECB201100060
Red Intercable Perú S.A.C.	Cable	S/. 20.00	TEOS20160000024
Cable Oriente S.A.	Cable	S/. 30.00	TECB200800186
Cable Oriente S.A.	Cable	S/. 30.00	TECB200800186
Multimedia Digital S.R.L.	Cable	S/. 5.00 (Inc. IGV)	TECB201100121

Por lo tanto, no es correcto afirmar que no existe la tarifa por reconexión del servicio, no se encuentra justificada.

#### 4.2. Discriminación entre los usuarios

El literal 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece como que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley, tal como se indica a continuación:

**“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:**

(...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. (...)”

(Sin subrayado en el original)

Complementariamente a ello, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, prohíbe la discriminación entre los consumidores, conforme se advierte a continuación:

**“Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga”.

Al respecto, conviene señalar que de acuerdo a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, una de las causales para la suspensión del servicio es la falta de pago, es decir cuando el recibo no es cancelado en la fecha de vencimiento, tal como se señala a continuación:

**“Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio**

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(...)

(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere



*establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.*

*Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.*

*Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91;*

*En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago. (...)"*

Ahora bien, existen abonados que realizan el pago de sus servicios dentro de la fecha de vencimiento del recibo; mientras que, otros abonados realizan el pago con posterioridad a la referida fecha. Para estos últimos, la norma establece que la empresa operadora podrá suspender el servicio por falta de pago, y en caso el abonado cumpla con realizar el pago deberá reconectar el servicio, pudiendo aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

***“Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido***

*En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.*

*(...)*

*La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.”*

Teniendo en cuenta ello, conviene señalar que la eliminación del cobro por reconexión del servicio que ha sido suspendido por la falta de pago, genera un trato diferente respecto de aquellos abonados que realizan el pago oportuno de sus servicios.

Asimismo, considerando que dicha tarifa no se encuentra sujeta a regulación, y que la reconexión del servicio involucra costos para la empresa operadora, ésta podría incorporar dicho costo en algún otro elemento tarifario a fin de recuperarlo; lo cual significaría un incremento en la tarifa para todos los abonados, es decir incluidos los abonados que realizaron el pago oportuno de su servicio.

Finalmente, conviene indicar que una propuesta parecida ha sido evaluada en Colombia, donde el Gobierno Colombiano concluyó que *“la exoneración del pago por concepto de reconexión y de reinstalación vulnera el principio de solidaridad, pues constituye un factor de inequidad en el reparto de las cargas públicas, en detrimento de las personas que asumen oportunamente sus obligaciones, incluidas las de menos ingresos.”*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://es.presidencia.gov.co/noticia/170103-Por-vulnerar-principio-de-solidaridad-el-Gobierno-objeto-ley-que-elimina-cobro-por-reconexion-de-servicios-publicos-domiciliarios>



### 4.3. Facultad de Telefónica del Perú S.A.A a facturar el cargo por reconexión

El Contrato de Concesión de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., en su Sección 9.06, establece que la referida empresa se encuentra facultada a facturar el cargo por reconexión, tal como se detalla a continuación:

**“Sección 9.06: Regulación de CONDICIONES DE USO.**

(a) *Requisitos de Aprobación. Las TARIFAS para SERVICIOS REGULADOS incluyendo, pero no limitándose a todos los servicios, tales como reparaciones o reconexiones estarán sujetas a previa aprobación por parte del OSIPTEL de acuerdo con tipo de regulación tarifaria correspondiente.*

(...)”

En virtud de ello, el OSIPTEL a través de la Resolución N° 024-97-CD/OSIPTEL, aprobó el régimen de tarifas máximas fijas para las prestaciones de “reconexión” y “reinstalación” del servicio de telefonía fija que provee Telefónica del Perú S.A.A. a sus abonados, y estableció las tarifas máximas fijadas, tal como se indica a continuación:

**“Artículo 2.-** Establecer las tarifas máximas fijadas para las prestaciones a que se refiere el artículo anterior, en los niveles siguientes:

Concepto	Tarifa Máxima Fija en Nuevos Soles aplicación en cada ocasión (No incluye IGv)
Reconexión	8,70
Reinstalación	84,75

(...)”

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que el contrato de concesión de Telefónica del Perú S.A.A., la faculta a facturar un cargo por reconexión del servicio, y que dicho contrato no puede ser modificado a través de una Ley, sino mediante una negociación entre las partes.

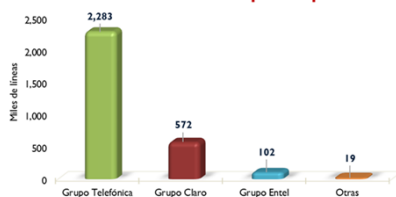
En tal sentido, en caso de aprobarse el presente Proyecto de Ley, dicha prohibición no sería de aplicación para el servicio de telefonía fija que provee la empresa Telefónica del Perú S.A.A.; quien además posee una mayor participación del mercado en dicho servicio.

❖ 2.98 millones de líneas fijas en servicio (Junio de 2018)

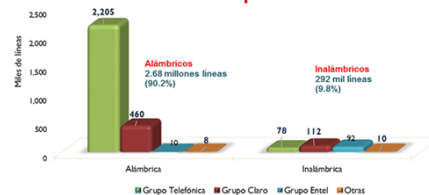
❖ Participaciones de mercado (Junio de 2018):

- Grupo Telefónica: 2.28 millones de líneas (76.7%)
- Grupo Claro: 0.57 millones de líneas (19.2%)
- Grupo Entel: 0.10 millones de líneas (3.4%)
- Otras empresas: 0.02 millones de líneas (0.6%)

**Líneas en servicio por empresa**



**Líneas en servicio por modalidad de acceso y empresa**



-Información proporcionada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL, respecto al Primer Semestre del año 2018-



Esta situación, generaría un trato desigualitarios entre las empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía fija, lo cual podría repercutir en la competencia en el mercado.

#### 4.4. Doble sanción al usuario

La suspensión del servicio por falta de pago no debe ser vista como una sanción al usuario; por el contrario, la finalidad es que el usuario no siga incurriendo en un gasto adicional por la prestación de un servicio que no puede cancelar, dado que en caso no se realice la suspensión la empresa operadora seguirá generando facturas adicionales por el servicio.

Es por ello que, en el artículo 71 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece que si bien la empresa operadora se encuentra facultada a suspender el servicio en caso el abonado no haya cancelado el recibo en la fecha de vencimiento, también establece que es obligación de la empresa suspender el servicio si dicha situación se mantiene por más de tres (3) meses, tal como se indica a continuación:

**“Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio**

*La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:*

(...)

*(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.*

(...)

*En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago”.*

Teniendo en cuenta ello, no es correcto señalar que exista una doble sanción para el abonado, cuando se suspende el servicio y se le factura el cargo por reconexión.

## V. CONCLUSIÓN

**5.1.** La tarifa por reconexión del servicio, se encuentra justificada; y su costo varía dependiendo de la tecnología que emplean las empresas operadoras para prestar el servicio, así como del lugar en el que se encuentra instalado.

**5.2.** En tanto que, la tarifa por reconexión no se encuentra sujeta a regulación y que involucra costos para la empresa operadora, en caso se elimine el cobro por reconexión del servicio, las empresas operadora podrían incorporar dicho costo en algún otro elemento tarifario a fin de recuperarlo; lo cual significaría un incremento en la tarifa para todos los abonados, es decir que los abonados que realizaron el pago oportuno de su servicio se verían afectados, en tanto tendrían que asumir el costo del incumplimiento de aquellos abonados que no cumplieron con realizar el pago de manera oportuna.



- 5.3.** En tanto la empresa Telefónica del Perú S.A.A., a través de su contrato de concesión, se encuentra facultada a facturar el cargo por reconexión del servicio, la aprobación del presente Proyecto de Ley generaría un trato desigualitario entre las empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía fija, lo cual podría repercutir en la competencia en el mercado.
- 5.4.** La suspensión del servicio no puede ser considerada como una sanción al abonado, en tanto que ésta tiene por finalidad que el usuario no siga incurriendo en un gasto adicional por la prestación de un servicio que no puede cancelar.

## **VI. RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que el OSIPTEL remita el presente informe a la Presidencia del Consejo de Ministros, para su correspondiente remisión al Congreso de la República, de acuerdo a lo señalado en el Oficio N° 12-2007/PCM-DM-OCP<sup>2</sup> del 5 de marzo de 2007.

Atentamente,



<sup>2</sup> Mediante el cual se dispone que las respuestas a los pedidos de opinión, de información u otros asuntos formulados por las comisiones del Congreso de la República sobre los Proyectos de Ley no presentados por el poder Ejecutivo y por los señores congresistas deben ser canalizados a través de la Oficina de Coordinación Parlamentaria del Sector de la Presidencia del Consejo de Ministros.