

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	PROPUESTA DE NORMAS COMPLEMENTARIAS A LAS DISPOSICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE ESTABLECE EL DECRETO DE URGENCIA N° 035-2020.
FECHA	:	11 de abril de 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADOR LEGAL	MATILDE GONZÁLEZ VILLANUEVA
	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
	SUBGERENTE DE REGULACIÓN	MARCO VILCHEZ ROMÁN
	SUBGERENTE DE SUPERVISIÓN DE DERECHOS DEL USUARIO	MANUEL MUÑOZ QUIROZ
REVISADO POR	GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUISO CÓRDOVA
	GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN	LUIS PACHECO ZEVALLOS
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON



I. OBJETIVO

El presente informe tiene por objeto sustentar la propuesta de Normas Complementarias a las disposiciones para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020.

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 16 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° 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.
- 2.5. 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 remotos¹.
- 2.6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTEL publicada el 31 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se establecen las Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el periodo de aislamiento social.
- 2.7. Mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020 publicado el 3 de abril de 2020 en el diario oficial El Peruano, se aprobaron medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, siendo entre otros aspectos, las relacionadas al pago de los servicios públicos de telecomunicaciones, al desarrollo de

¹ 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. (...)



actividades de comercialización de los citados servicios, a la priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas, así como a la verificación y supervisión de disposiciones sobre telecomunicaciones y normas complementaria.

- 2.8. Mediante oficio N°032-2020-MTC/03 de fecha 6 de abril de 2020, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, manifiesta que el Ministerio de Educación solicita el apoyo del sector para flexibilizar las condiciones del servicio de acceso a Internet, a fin de asegurar que la ejecución de la estrategia “Aprendo en Casa” no tenga problemas por limitaciones en la conectividad. Asimismo, el citado Ministerio de Transportes y Comunicaciones adjunta una propuesta de protocolo de seguridad y sanidad para el personal de las empresas operadoras que se desplacen para la contratación del servicio.
- 2.9. Mediante Decreto Supremo N° 064-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 10 de abril de 2020, el Poder Ejecutivo dispuso la ampliación del estado de emergencia nacional hasta el 26 de abril de 2020.

III. SITUACIÓN GENERAL

A partir del 15 de marzo de 2020, se inició el estado de emergencia en el país declarado por el Gobierno, como sabemos por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas, a consecuencia del brote del COVID-19.

Durante los primeros quince días, tanto las empresas operadoras como los usuarios, nos encontrábamos en pleno proceso de adaptación y aprendizaje para enfrentar adecuadamente el problema de salud; en dicho contexto, el OSIPTEL en atención a las medidas dispuestas por el Gobierno, emitió el 16 de marzo del presente año, disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y evitar contactos entre las personas para reducir los riesgos de contagio, en salvaguarda de los usuarios y el personal de las empresas operadoras.

En ese sentido, podemos indicar que, desde la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, ha sido prioridad para el OSIPTEL minimizar los procesos que requieren la interacción entre personas con la finalidad de observar la disposición de inmovilización social obligatoria establecida por el Gobierno Peruano. Así, con una estrategia altamente conservadora, el OSIPTEL estableció además 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, y solo cuando sea estrictamente necesario debido a la naturaleza del problema, el personal técnico de la empresa operadora podría acercarse al domicilio del abonado.

Posteriormente, ante la ampliación del plazo de aislamiento social previsto hasta el 12 de abril, y ante el escenario de que la ciudadanía tiene mayor conciencia de la importancia de mantener el aislamiento social de forma obligatoria; así como a la necesidad de adoptar medidas temporales para facilitar la teleeducación, telesalud y teletrabajo - trabajo remoto, el OSIPTEL dispuso medidas adicionales con menos niveles de restricciones, a fin de posibilitar los avances del país en diversos sectores.

Así, tenemos que, a nivel de las empresas operadoras, se dispuso que estas brinden las facilidades a las entidades públicas, así como a las empresas privadas que prestan servicios públicos y esenciales que desarrollen la teleeducación, telesalud y teletrabajo



– trabajo remoto. Por ejemplo, se permitió que las empresas operadoras puedan desplazar personal técnico a las sedes de las entidades educativas o de los call center para realizar las instalaciones necesarias a fin de que puedan incrementar sus capacidades de conectividad, considerando el reinicio de clases en escuelas y universidades, y entendiendo que la prioridad es mantener las medidas de seguridad sanitaria.

A nivel de abonados, se dispuso entre otros aspectos, que las solicitudes de suspensión, baja y migraciones de planes, para todos los servicios públicos de telecomunicaciones puedan ser atendidos por las empresas operadoras a través del canal telefónico. También se permitió a las empresas operadoras para las migraciones de planes, poder desplazarse a la casa del abonado, solo para el caso de cambio de equipo que no requiera del ingreso del personal al interior del domicilio del abonado.

Cabe precisar que, el pasado 6 de abril, el Ministerio de Educación oficializó el inicio de clases escolares bajo la modalidad no presencial (virtuales), poniendo además a disposición de los estudiantes la plataforma multicanal “Aprendo en casa” (www.aprendoencasa.pe). Este programa permite el acceso a material educativo, a través de la página web del programa y de señales abiertas de radio y televisión, con la finalidad de asegurar la continuidad de la enseñanza mediante el uso de las herramientas y dispositivos tecnológicos, a fin de garantizar el acceso a una educación de calidad.

De igual manera, el Ministerio de Educación está realizando las coordinaciones correspondientes para implementar la Teleeducación en universidades públicas, con la finalidad de dar inicio al ciclo 2020-I de manera virtual.

En ese sentido, el desarrollo de estas plataformas y herramientas digitales de Teleeducación impulsa la demanda de acceso en los hogares de servicios como el acceso a Internet o el servicio de televisión por cable, tanto para los estudiantes como para los profesores.

De otro lado, cabe indicar que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, ha solicitado al OSIPTEL evaluar el contexto actual, de manera que, entre otros aspectos, sea viable el proceso de contratación de nuevos servicios de telefonía móvil para lo cual recomienda el uso de un protocolo sanitario que implica el uso de huelleros.

Al respecto, es importante tener en cuenta que, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1382, es obligatorio que las empresas operadoras realicen la verificación de la identidad de quien contrata el servicio de telefonía móvil mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. Esto implica, no sólo el contacto del vendedor y comprador con el lector físico de huella dactilar, sino también de las personas que lo hubieren usado antes. Debido a ello, el OSIPTEL encuentra altamente riesgoso permitir la comercialización del servicio de telefonía móvil, aún con el protocolo sanitario propuesto por el citado Ministerio, toda vez que su aplicación se encuentra expuesta al error humano de todas las personas que intervienen en los procesos.

² Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones

8.1 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones tienen las siguientes obligaciones:

a) Verificar plenamente la identidad de quien contrata el servicio de servicios públicos móviles de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. (...).



A la fecha, el Gobierno amplió el plazo de aislamiento social, **hasta el 26 de abril del presente año**, dicho escenario conlleva a evaluar nuevas alternativas que contribuyan a viabilizar en la medida de lo posible, la atención a las necesidades de la ciudadanía, posibilitando flexibilizar las medidas aprobadas, pero sin perder de vista el cumplimiento de las disposiciones del Gobierno, de minimizar contactos presenciales y de esta manera reducir los riesgos de contagio, todo ello en protección de la ciudadanía. Es de resaltar que el OSIPTEL siempre se encuentra vigilante y dispuesto para adoptar las medidas que resulten necesarias, adecuándose a la situación de emergencia que vivimos.

IV. ANÁLISIS.

4.1. Sobre la necesidad de proponer Normas complementarias al Decreto de Urgencia N° 035-2020

Al respecto, en atención a la posible afectación a la economía de hogares vulnerables con bajos ingresos o que se mantienen a partir de actividades independientes, que han tenido que suspenderse debido al establecimiento de la medida de aislamiento social decretada con la declaración del estado de emergencia nacional, mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020 se establecieron medidas orientadas a minimizar la potencial afectación económica y facilitar la adquisición de bienes de consumo; siendo aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones las siguientes disposiciones:

Artículo 9. Medidas relacionadas al pago de servicios públicos de telecomunicaciones

- 9.1 *Las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, pueden brindar facilidades para el pago de los recibos de los abonados residenciales, que se hayan emitido en el mes de marzo de 2020 o comprendan algún consumo realizado durante el período de vigencia del Estado de Emergencia Nacional por el brote del COVID-19, declarado mediante Decreto Supremo N° 0442020-PCM y sus prórrogas. Estas facilidades incluyen, pero no se limitan, al fraccionamiento de la deuda hasta por doce (12) meses, salvo que el abonado requiera el fraccionamiento por un período menor.*
- 9.2 *En los casos a los que se refiere el numeral precedente, las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones no aplican intereses moratorios, intereses compensatorios, cargos fijos por mora, cargos por reconexión o cualquier otro concepto vinculado al no pago del recibo y/o del financiamiento de la deuda vencida.*
- 9.3 *Únicamente para efectos de la aplicación de este artículo, entiéndase como servicios públicos de telecomunicaciones a los servicios de telefonía fija y móvil, acceso a internet fijo y móvil y distribución de radiodifusión por cable (televisión de paga) contratados de manera individual o empaquetada. En el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable solo comprende al plan mínimo que ofrece cada empresa prestadora.*
- 9.4 *Las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones pueden brindar los referidos servicios con prestaciones reducidas a los usuarios que mantengan recibos vencidos. Estas empresas, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente norma, remiten al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) la reducción de prestaciones, para fines de supervisión y fiscalización, conforme a lo establecido en el Reglamento de Neutralidad de Red o en las normas complementarias que pueda emitir en el marco del presente Decreto de Urgencia el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), las cuales pueden incluir criterios diferenciados para los usuarios según su grado de vulnerabilidad.*
- 9.5 *Las condiciones del fraccionamiento de la deuda vencida a la que se refiere el numeral 9.1, son establecidos por las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, observando lo dispuesto en el numeral 9.2.*



Artículo 10. Inaplicación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Las transgresiones al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, producidas durante el plazo de vigencia del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y sus ampliaciones no dan lugar a la aplicación de sanciones, siempre que las transgresiones sean consecuencia de eventos no imputables a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones, a raíz de las medidas o restricciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional dispuesto por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas y/o por los efectos causados por el COVID-19.

Artículo 11. Desarrollo de las actividades de comercialización de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones

Durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las empresas proveedoras de los servicios de electricidad, gas natural y telecomunicaciones pueden implementar las siguientes medidas de índole comercial:

- a) Suspensión de la emisión y entrega de los recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones en medios físicos.
- b) Autorización de entrega de recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y **telecomunicaciones** por medios alternativos, como los digitales, aun cuando el usuario haya solicitado la remisión mediante documento impreso, siempre que el usuario cuente con dichos medios alternativos.
- c) Suspensión de la lectura de los consumos de electricidad y gas natural de los usuarios finales.
- d) Suspensión de la obligación de atender físicamente a los usuarios finales a través de los Centros de Atención al Cliente de telecomunicaciones, energía eléctrica y gas natural.
- e) Autorización para la emisión de los recibos o facturas por consumo al usuario final de electricidad y gas natural, utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales.
- f) Determinación de medidas alternativas, que permitan cumplir con el servicio de comercialización al usuario final de electricidad y gas natural.

Artículo 12. Priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas

Durante el plazo del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones realizan las gestiones necesarias para priorizar el tráfico de las entidades de la Administración Pública.

Artículo 13. Verificación y supervisión de disposiciones sobre telecomunicaciones y normas complementarias

- 13.1 La verificación y supervisión de las disposiciones contenidas sobre telecomunicaciones en la presente norma está a cargo del OSIPTEL.
- 13.2 Dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la entrada en vigencia del presente Decreto de Urgencia, el OSIPTEL aprueba las medidas complementarias en materia de sus competencias, que resulten necesarias para la implementación de lo dispuesto en la presente norma.

Como se desprende de las citadas disposiciones, existen aspectos que requieren ser desarrollados a efectos de generar certeza respecto a su aplicación y cumplimiento, conforme a lo señalado en el artículo 13 del Decreto de Urgencia 035-2020. En esa línea, en el presente Informe se desarrollará el análisis de cada disposición a efectos de proponer las medidas adicionales que resulten necesarias para los fines expuestos.

4.1.1 Sobre las facilidades de pago y el fraccionamiento de los recibos

Sobre el particular, el numeral 9.1 contempla la posibilidad de que las empresas operadoras otorguen facilidades para el pago de los recibos que se hayan emitido durante el mes de marzo de 2020 o comprendan algún consumo realizado durante el período de vigencia del estado de emergencia nacional, para lo cual propone, de



manera general, la alternativa de otorgar el fraccionamiento de deuda. Cabe acotar que, el referido Decreto de Urgencia no establece que las empresas operadoras tengan la obligación de realizar dicho fraccionamiento.

En atención a ello, y conforme lo establece el numeral 9.5 del Decreto de Urgencia N° 035-2020, corresponde que las empresas operadores establezcan los criterios que emplearán para acoger la solicitud de fraccionamiento, los cuales deben ser objetivos y respetando el principio de trato igualitario.

Asimismo, a efectos de garantizar una correcta aplicación de las facilidades de pago antes mencionadas, consideramos necesario que los criterios sean informados al OSIPTEL. En caso la empresa operadora no cumpla con la entrega de la información, dicho incumplimiento constituirá infracción grave, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

Además, se considera pertinente que los abonados tengan conocimiento de dichos criterios, para lo cual la empresa operadora debe poner la información a disposición de ellos a través de la página web de la empresa operadora, salvo en los casos que no cuente con página web³, donde deberá difundir la referida información, empleando otro mecanismo que cumpla dichos fines.

En línea con lo anterior, a fin de contar con pautas claras que puedan seguir aquellos interesados en presentar su solicitud de fraccionamiento de deuda ante la empresa operadora, corresponde determinar los canales de atención que podrán ser utilizados para solicitar el fraccionamiento, y precisar que solo el abonado es el que tiene la facultad de presentar dicha solicitud. Es importante también establecer, la obligación de la empresa operadora de brindar un código de pedido de fraccionamiento, siendo que ello permitiría que el abonado tenga constancia de su solicitud.

Asimismo, resulta necesario precisar que la empresa operadora, en la misma llamada telefónica o en la visita del abonado en que formula la solicitud (superado el aislamiento), deberá de manera inmediata o hasta el plazo máximo de un día hábil responder la solicitud de fraccionamiento, y en caso de ser aceptada, proceder a suscribir el acuerdo de fraccionamiento del pago.

Con relación a la obligación de la empresa operadora de brindar un código de la solicitud de fraccionamiento, es de indicar que dicha exigencia no es ajena a la regulación y a la práctica actual en el mercado, dado que las empresas operadoras vienen otorgando a los abonados códigos correlativos por la formulación de los diferentes trámites que realizan, lo cual, a su vez, permitirá a los abonados tener constancia y realizar el seguimiento correspondiente al trámite iniciado.

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.

³Bajo el entendido que la empresa operadora se encuentre exenta de contar con página web de Internet, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



De otro lado, ante una eventual negativa injustificada de acoger la solicitud de fraccionamiento por la empresa operadora, corresponde señalar que dicha conducta sea pasible de ser reclamada. Para ello, en atención a la necesidad de una pronta atención, corresponde aplicar los plazos que establece el procedimiento de reclamo por calidad.

Del mismo modo, 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 corresponde que sean tramitados en los plazos establecidos para los reclamos por facturación que establece el Reglamento de Reclamos.

Adicionalmente, con la finalidad de facilitar el trámite, la gestión y la atención de las solicitudes formuladas por los abonados, la empresa operadora debe llevar un registro de los abonados que accedieron al fraccionamiento.

Este registro deberá llevarse en forma correlativa, debiendo contener como mínimo la siguiente información: (i) el Código correlativo de la solicitud, (ii) los nombre y apellidos completos del abonado, (iii) el número y tipo de documento legal de identificación del abonado, (iv) el código de abonado, (v) la fecha de la solicitud y (vi) la respuesta de la empresa operadora a la solicitud, (vii) el código del acuerdo de fraccionamiento, y (viii) las condiciones bajo las cuales se otorgó el fraccionamiento.

Al respecto, se debe indicar que la referida información permitirá que el OSIPTEL pueda supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto de Urgencia N° 035-2020 y de la presente norma, velando de esta manera porque los abonados accedan de las facilidades de pago y el fraccionamiento de los recibos, de acuerdo con lo dispuesto por el Poder Ejecutivo.

4.1.2 Sobre la reducción de prestaciones para los abonados que mantengan recibos pendientes de pago

Teniendo en consideración que la reducción de los atributos del servicio implica menores prestaciones a los que previamente contaba el abonado, corresponde que, previo a su aplicación, la empresa operadora comunique al OSIPTEL la propuesta de reducción, incluyendo el detalle de todas las prestaciones afectadas y el nuevo cargo fijo que cobrará por el periodo que se aplique dicha reducción. El OSIPTEL podría solicitar que la empresa operadora modifique su propuesta, de considerarlo necesario a fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

Cabe indicar que se considera necesario que la empresa operadora que implemente la reducción de las prestaciones del servicio, debe de publicar en su página web las características y condiciones de esta. En caso que, no cuente con página web, debe difundir dicha información, empleando otro mecanismo que cumpla tales fines.



- **Otras pautas que corresponde establecer**

Asimismo, resulta necesario establecer que las reducciones de prestaciones deberán garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, y solo podrán ser aplicadas cuando corresponda la suspensión del servicio por falta de pago, esto es al término del periodo de gracia. Cabe precisar que, si el abonado fracciona la deuda no debe aplicarse la reducción de prestaciones a su servicio.

La empresa operadora debe realizar el ajuste en la tarifa del servicio brindado con prestaciones reducidas, la cual debe ser menor a la tarifa regular del servicio contratado y a la tarifa de los planes tarifarios vigentes que brindan similares o mayores prestaciones.

De esta manera, una primera posibilidad es que el ajuste de atributos que efectúen las empresas para los planes de emergencia conlleve a equiparar las condiciones del plan más económico en comercialización, y por tanto no debe facturar montos superiores a éste. Una segunda posibilidad es que el ajuste de atributos que efectúen las empresas para los planes de emergencia conlleve a condiciones inferiores a aquellas contenidas en el plan más económico en comercialización, entonces, las empresas deben facturar un monto menor al nivel de renta del plan más económico. En este segundo caso, la empresa debe definir adecuadamente la reducción de prestaciones a fin de garantizar que la reducción del pago sea consistente o razonable en función de la reducción de atributos, a fin de garantizar que los abonados solo realicen el pago por servicios efectivamente prestados.

Del mismo modo, la empresa operadora debe comunicar por un medio que deje constancia, a cada uno de los abonados que se le reducirán las prestaciones de sus servicios por mantener recibos vencidos, de acuerdo con lo indicado en el artículo 6 del Reglamento de Neutralidad de Red.

De igual manera, se requiere establecer que luego de: a) realizado el pago de la totalidad de la suma adeudada, b) interpuesto un reclamo por facturación de los recibos vencidos 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, o c) fraccionada la deuda o haya sido objeto de otra facilidad para el pago en los términos establecidos en el Decreto de Urgencia 035-2020; la empresa operadora debe restituir todas las prestaciones reducidas de los servicios del abonado, en un plazo máximo de 24 horas.

- **Servicio de distribución de radiodifusión por cable con reducción de prestaciones**

La prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable a los abonados que no puedan asumir el pago del servicio que actualmente tienen contratado, debe permitírseles una opción alternativa que mantenga una prestación mínima de canales de tal manera que, en este contexto de emergencia, se minimice las pérdidas en bienestar.

Al respecto, en dicha situación de falta de pago, la empresa debe ofrecer al usuario un plan que les permita acceder, por lo menos a todos los canales nacionales. Dicha opción



de canales deberá ofrecerse a un precio asequible y no debe ser mayor al precio mínimo ofertado actualmente.

4.1.3 Con relación a la entrega de recibos por medios distintos al físico.

De acuerdo con la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTTEL las empresas operadoras se encuentran exoneradas del plazo de entrega del recibo.

No obstante, en caso la empresa operadora desee realizar la entrega del recibo por medios alternativos, como los digitales, aun cuando el abonado no lo haya solicitado, en virtud de lo dispuesto en el literal b) del artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 035-2020; resulta necesario establecer que la carga de la prueba respecto a que el abonado cuenta con el medio alternativo a través del cual efectúa la notificación del recibo recae en la empresa operadora.

Al respecto, es de indicar que, en virtud del Principio de Facilidad y Disponibilidad Probatoria, corresponde que sea de cargo de la empresa operadora acreditar aquellos hechos respecto de los cuales ella, y no este Organismo, posee una plena disponibilidad de los medios de prueba⁴.

4.1.4 Sobre la priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas

De acuerdo con lo indicado en el numeral 33.2 del Reglamento de Neutralidad de Red, la gestión de tráfico no será considerada como una medida arbitraria, cuando sea implementada por el operador, con el fin de, entre otros aspectos, priorizar los sistemas de comunicaciones en emergencia contemplados en la normativa correspondiente

Asimismo, en el numeral 33.3 de dicho Reglamento, se indica que, para la priorización de comunicaciones en emergencia, se aplica lo indicado en los artículos 26.2 y 26.3 de la referida norma. Adicionalmente, en el mismo numeral, se indica que el operador está obligado a registrar y comunicar sus acciones según lo indicado en los artículos 27 y 28 de dicho Reglamento, los cuales remiten al formato especificado en el Anexo 3 de dicho Reglamento.

En virtud de lo expuesto, resulta necesario establecer que la empresa operadora debe contar con un registro del detalle de las medidas de priorización de tráfico aplicables a las instituciones públicas que defina el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por tipo de servicio (telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo, internet móvil), de acuerdo con el Anexo III del Reglamento de Neutralidad de Red, además de considerar el detalle de los elementos de red en donde se configuraron e implementaron las priorizaciones

⁴ Así lo señala ALARCÓN SOTOMAYOR:

“La utilización de los principios de facilidad y disponibilidad probatoria en ese ámbito conlleva la posibilidad excepcional de que la autoridad administrativa comine al imputado a que sea él quien pruebe algún hecho controvertido, constitutivo o excluyente de la infracción, cuando el dato en cuestión esté a su disposición o tenga más facilidad para verificarlo. Por ejemplo, dice la STS de 4 de noviembre de 2003, Ar.8022, que: “no se vulnera el principio de presunción de inocencia, en su vertiente de distribución de la carga de la prueba (...) si se pone a cargo del imputado la de acreditar unos hechos o circunstancias que (...), son de tal naturaleza que es el imputado, y no la Administración, quien posee una plena disponibilidad de los medios de prueba”

ALARCÓN SOTOMAYOR, Lucía, “El Procedimiento Administrativo Sancionador y los Derechos Fundamentales”, Navarra, Arazandi, 2007, Primera edición, Pág. 393 y siguiente.



realizadas, y precisar el nombre de la entidad de la Administración Pública y el periodo en el que se aplicó la priorización de tráfico.

Cabe señalar que el OSIPTEL podrá solicitar dicho registro en cualquier momento con fines de monitoreo y supervisión de dichas acciones.

4.2. Sobre la necesidad de establecer medidas adicionales y temporales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.

Al respecto, se debe tener en cuenta que mediante Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTEL con fecha 16 de marzo de 2020 se 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 Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTEL con fecha 31 de marzo de 2020 el OSIPTEL estableció las siguientes medidas a ser aplicadas durante el aislamiento social:

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

1. Las empresas operadoras solo pueden realizar, atenciones de averías que imposibiliten la prestación del servicio, caídas o interrupciones del servicio. En dicho contexto, las empresas operadoras deben priorizar la telesupervisión. Solo en el caso en el que las



empresas operadoras no hayan podido dar una solución remota, se podrá realizar una visita al domicilio del abonado cuyo servicio se ha interrumpido o presenta averías que impiden la prestación del servicio. En estos casos las empresas operadoras deberán llevar el registro respectivo, incluyendo como mínimo los siguientes datos: nombre del abonado, domicilio de instalación o prestación del servicio, fecha de la visita, nombre del personal técnico que acudió al domicilio, y resultado de la visita.

2. Las empresas operadoras pueden recibir vía canal de atención telefónica, los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal, previo a lo cual deberán informar al abonado o usuario que la recepción y atención de las solicitudes de reposición de SIM card se encuentran suspendidas durante el estado de emergencia nacional, dado que se requiere realizar la verificación biométrica de la huella dactilar del abonado. Las empresas operadoras deben realizar el procedimiento establecido para la suspensión del servicio y el bloqueo inmediato de los equipos terminales móviles, así como el correspondiente reporte al OSIPTEL.
3. Las empresas operadoras no pueden realizar altas de servicios, ni portaciones, reposiciones de SIM card, atender las solicitudes de recuperación de equipo terminal, cambio de equipo, reparaciones de equipos, bajo ninguna modalidad o canal de atención. Las instalaciones de servicios de altas realizadas en fechas previas se encuentran suspendidas. Se exceptúa de la presente disposición el caso de entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos y esenciales mencionados en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que requieran el alta de nuevos servicios de acceso a internet fijo, servicio de telefonía fija para call center y prestaciones estrictamente relacionadas a los mismos (denominadas en adelante, personas jurídicas incluidas en la lista de servicios públicos y actividades esenciales). Es responsabilidad de las empresas contratar con aquellas entidades que prestan los servicios públicos o desarrollan las actividades esenciales antes descritas.
4. Las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio solo se pueden presentar vía canal de atención telefónica y ejecutar de manera remota. Las solicitudes de migración podrán ser ejecutadas en el tiempo más breve que pueda ser atendida por la empresa operadora, sin esperar el siguiente periodo de facturación. En tales casos, el prorrateo de la renta se realizará solo en función de los días transcurridos, sin cobrar como consumos adicionales el uso de los beneficios otorgados por el plan tarifario anterior. Para tal efecto, las empresas operadoras deben realizar las validaciones correspondientes a fin de corroborar que la solicitud es realizada por el abonado del servicio, empleando medidas de seguridad similares a las establecidas para recibir reclamos vía telefónica de los servicios públicos móviles, así como, para recibir los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal móvil.
5. Las empresas operadoras deberán informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de sus solicitudes de migración, suspensión temporal o baja, así como las consecuencias en caso se encuentren sujetos a plazo forzoso, o mantengan un contrato de adquisición y/o financiamiento de equipo terminal sujeto a la permanencia del servicio; conforme a lo previsto en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
(...)

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

Conforme se ha desarrollado en el numeral III del presente Informe, considerando que el aislamiento social se ha ampliado por un plazo adicional y que el periodo de Emergencia Sanitaria culminaría el 11 de junio de 2020, corresponde que este Organismo establezca nuevas medidas para garantizar una adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.



4.2.1 Sobre nuevas contrataciones en los servicios**4.2.1.1 Necesidad y viabilidad de nuevas contrataciones del servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico**

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones trasladó al OSIPTEL, la solicitud del Ministerio de Educación respecto a flexibilizar las condiciones del servicio de acceso a Internet, a fin de asegurar que la ejecución de la estrategia “Aprendo en Casa” no tenga problemas por limitaciones en la conectividad, tanto de los alumnos como de los profesores, a nivel nacional.

Aunado a las necesidades de teleeducación mencionadas por los referidos ministerios, es de considerar que el acceso a Internet también facilita las actividades relacionadas al teletrabajo o trabajo remoto, y tele salud, las cuales son actividades que se vienen promoviendo y facilitando, considerando que el aislamiento social se ha ampliado por tercera vez.

No obstante ello, hay que considerar que, en el caso de los servicios alámbricos debe realizarse, de manera adicional a la contratación, 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 y va contra las medidas de aislamiento que el Estado viene promoviendo como parte de las acciones de lucha contra la propagación del virus.

En ese sentido, con la finalidad de facilitar el acceso al servicio de Internet fijo, sin desnaturalizar las disposiciones dadas por el Gobierno referidas al aislamiento social, se ha considerado pertinente facilitar las nuevas contrataciones del servicio de Internet fijo en su modalidad inalámbrica, siendo que con ello se evita que el personal de la empresa tenga que ingresar al domicilio del abonado a realizar la instalación del cableado y demás infraestructura. En este caso, la empresa operadora podrá ir al domicilio del solicitante a dejar el equipamiento que resulte necesario, el cual será instalado y activado por el mismo abonado.

En efecto, es de considerar que, en el estado de aislamiento social obligatorio, el uso de la funcionalidad de movilidad de los terminales móviles de la población baja considerablemente, tal como se ha evidenciado por diversos estudios (NERA, TUTELA). En ese escenario, los nuevos servicios requeridos por la población serían aquellos destinados al uso dentro del lugar de confinamiento social (v.g. domicilios), por lo cual los servicios fijos inalámbricos toman mucha relevancia. Asimismo, se debe destacar que las bolsas de datos de los servicios de Internet fijo inalámbrico son más grandes que las bolsas de datos de los servicios móviles, teniéndose bolsas de 180, 250 y hasta 500 GB dependiendo del plan de Internet fijo inalámbrico (ver COMPARATEL), lo cual es favorable para responder al alto consumo que se viene dando por la población en situación de aislamiento social.

Adicionalmente a ello, la contratación del servicio de Internet fijo inalámbrico no comparte los riesgos que supone la contratación de servicio de telefonía móvil, por lo que no requiere de mecanismos de validación biométrica para ello. Este es, también, un aspecto relevante que se toma en cuenta para la medida propuesta.



4.2.1.2 Sobre las nuevas contrataciones del servicio de acceso a Internet Móvil

De manera complementaria a las medidas sobre el terminal móvil como módem (en adelante, Tethering), con la que se busca ayudar a ampliar la conectividad a otros miembros de los hogares que ya cuentan con planes de Internet Móvil, consideramos que se podría dificultar el acceso y la experiencia de los usuarios que compartan un mismo plan de Internet Móvil de baja velocidad. Asimismo, actualmente se tiene la restricción de generar nuevas contrataciones de productos comerciales.

Permitir comercializar el servicio de Internet móvil, puede contribuir directamente con la conectividad a una parte importante de la población en el contexto actual, como serían los escolares quienes podrán acceder a los contenidos de las actividades a que se refiere el numeral 1-iv del Artículo Primero de la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTEL, como, por ejemplo, la Teleeducación.

Dado que el objetivo principal de la medida es el acceso a contenidos y actividades prioritarias, como la Teleeducación, los planes que se comercialicen no deberán permitir llamadas salientes ni llamadas entrantes, ni el envío/ recepción de SMS. La restricción de esta funcionalidad desincentivará de manera significativa cualquier uso indebido que se le quiera dar al plan, diferente al uso para el cual está orientado.

Cabe indicar que, las empresas operadoras del mercado se muestran interesadas en promover nuevas contrataciones relacionadas a contenidos priorizados, como por ejemplo de teleeducación y poder gestionar el tráfico adicional que ello representa en sus redes.

Así, se tiene que, recientemente, se publicó la noticia que la PUCP adquirió 5 000 productos comerciales de acceso a Internet móvil orientados a teleeducación (con características superiores a las que se encuentran en <https://comparatel.pe>, para que sean repartidos entre los alumnos con restricciones de acceso a Internet durante esta etapa de emergencia.

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

De otro lado, se ha considerado necesario establecer que el servicio de Internet Móvil contratado durante el periodo del Estado de Emergencia Nacional solo será prestado por un plazo máximo de dos (2) meses desde la entrada en vigencia de la norma que se apruebe. Dicho plazo podrá ser ampliado por el OSIPTEL. Luego de finalizado el aislamiento social y previo al vencimiento del plazo antes indicado, si el abonado desea mantener el servicio de Internet móvil o desea contratar el servicio de telefonía móvil (cursar y recibir llamadas, así como mensajes SMS) 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.

Ahora, cabe indicar que si 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, la empresa operadora no haya dado de baja el servicio, incurrirá en infracción muy grave.

Actualmente, a través del Internet Móvil se pueden realizar comunicaciones por IP tales como voz IP, video, mensajería, pero se debe tener en cuenta que dicho modelo de negocio sin una adecuada validación de la identidad del abonado, representa un altísimo riesgo para la seguridad ciudadana y para el mercado en su conjunto, dado que a través del Internet podrían cometerse actos delictivos informáticos y de fraude, que afectarían al abonado víctima de los delincuentes.

Asimismo, podrían presentarse algunas irregularidades que permitan que estas líneas cursen tráfico de voz y SMS. Por ello, resulta primordial establecer un periodo máximo de 2 meses de duración del Internet Móvil, a efectos de evitar el riesgo antes señalado, así como de tener una oferta y demanda indiscriminada de las Tarjetas del Módulo de Identificación del Abonado (Sim Card o chips) que cuenten solo con Internet Móvil, y de esta forma se exceptúen del debido proceso de identificación biométrica de la identidad del abonado a través de la huella dactilar.

Además de ello, consideramos que contar con el citado plazo máximo de 2 meses, se evitaría que la venta de los Sim Card o chips de Internet Móvil se ofrezcan en cualquier lugar de forma indiscriminada y sin un adecuado control.

4.2.1.3 Sobre las nuevas contrataciones del servicio de telefonía móvil para el sector salud

Es necesario indicar que el sector salud cumple un rol prioritario e importante en la lucha contra la pandemia del coronavirus COVID-19, pues viene liderando las acciones que conlleven al tratamiento de las personas afectadas por dicha enfermedad.

Asimismo, considerando la actual emergencia sanitaria, se observa que el Ministerio de Salud, viene implementando nuevos establecimientos que podrían requerir de una pronta implementación de sistemas de comunicaciones tales como el servicio de telefonía móvil para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, en el caso de las entidades del sector salud, existe un menor riesgo de que no cumplan con un protocolo de seguridad para evitar el contagio, tales como el uso de mascarillas, guantes, alcohol y la limpieza del lector biométrico, dado su nivel de conocimiento de las consecuencias de no evitar el contacto entre personas,

En este caso la contratación del servicio de telefonía móvil por parte de las entidades públicas y privadas del sector salud, será realizada por las empresas operadoras a través de sus respectivos mecanismos de contratación utilizando una (1) sola huella dactilar para identificar al representante de la entidad, aun cuando se contrate más de un servicio de telefonía móvil siempre que la contratación se realice en un solo acto.



Cabe indicar que para efectos de la presente propuesta normativa se entenderá cuando se hable del servicio de telefonía móvil, también al servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado) y al servicio de comunicaciones personales (PCS).

Asimismo, el OSIPTEL requerirá al Ministerio de Salud brinde las indicaciones correspondientes al personal de su sector respecto a las medidas de seguridad que deben seguir durante la contratación del servicio de telefonía móvil, tales como el uso de material de protección (guante, mascarillas, limpieza del detector biométrico de huella dactilar previo y después de su uso, entre otros).

4.2.1.4 Sobre nuevas contrataciones del servicio de distribución de radiodifusión por cable

Como consecuencia del periodo de aislamiento social y la necesidad de garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, el servicio de televisión se constituye en aquel que, además de servir como fuente de información de noticias, educación, salud o entretenimiento, permite distribuir la carga sobre la red de servicios, en la medida que libera una mayor capacidad en el uso de los servicios de banda ancha.

En ese sentido, se propone que las empresas operadoras puedan realizar nuevas contrataciones del servicio de distribución de radiodifusión por cable que no requiera para su instalación y/o activación del ingreso a su domicilio del personal de la empresa operadora. Ello, a fin de evitar una mayor interacción entre el personal de la empresa operadora y el abonado, y de esta manera contribuir al aislamiento social.

4.2.1.5 Inviabilidad de nuevas contrataciones del servicio público en general

Tal y como se desarrolló en el Informe N° 013-GPSU/2020, no sería viable habilitar las contrataciones de nuevos servicios públicos de telecomunicaciones en general, considerando que el proceso de contratación y/o instalación del servicio, implica un mayor contacto entre el personal de la empresa operadora y los abonados, lo cual corresponde evitar en cumplimiento con las disposiciones de aislamiento social dictadas por el Poder Ejecutivo.

En efecto, a fin de ir en línea con una de las acciones más importantes para disminuir los contagios como es el aislamiento social, consideramos que, no es conveniente habilitar la contratación masiva de nuevas líneas móviles, por cuanto para ello se requiere realizar la validación de la huella dactilar del abonado. Dicha exigencia tiene rango de ley -en atención a lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1338-, y la obligación de esta validación de identidad no podría ser modificada por este Organismo.

Además de ello, cabe recordar que, la exigencia de verificación biométrica de huella dactilar para la contratación del servicio de telefonía móvil tiene su fundamento en la seguridad ciudadana. Al respecto, es de considerar que, el TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones establece que el titular del servicio es



responsable por el uso que se haga del mismo⁵. De allí que, la persona cuya identidad figura como titular de una línea móvil, se vea afectada en caso la contratación de dicho servicio se haya realizado sin haber brindado su consentimiento, por cuanto la empresa operadora –posteriormente- le exige el pago por los consumos realizados desde dichas líneas, así como, el costo del equipo adquirido bajo financiamiento. Del mismo modo, en caso se hayan cometido delitos empleando dicha línea y/o equipo, la persona que figura como titular del servicio se verá vinculada a tales ilícitos ante las autoridades respectivas (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y/o Poder Judicial), con el consecuente perjuicio que ello implica.

Dicha situación no es un hecho aislado, sino por el contrario constituye una problemática que afectó a la ciudadanía con mayor auge en el periodo en el cual no se empleaba el servicio de sistema de verificación biométrica de huella dactilar brindado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC. Así, por ejemplo, solo en el año 2016 (año en el cual la verificación biométrica no era obligatoria para todos los servicios públicos móviles) se cuestionaron más de 377 mil líneas móviles prepago⁶.

De otro lado, de no realizarse una adecuada identificación de los contratantes de las líneas móviles, no sería posible contar con un Registro de Abonados con información cierta y confiable sobre la identidad de los titulares de los servicios.

Adicional a ello, cabe señalar que, de habilitarse la venta de nuevos servicios móviles, se fomentaría que el personal de ventas de las empresas operadoras tengan que desplazarse desde sus domicilios hasta los puntos de ventas y del mismo modo que los abonados se desplacen hacia dichos puntos de venta, con lo cual se desnaturalizaría la disposición de aislamiento social. Asimismo, existe también la opción de que las empresas operadoras envíen a su personal a los domicilios de los solicitantes de las nuevas contrataciones, para realizar el proceso de contratación y la validación biométrica. Sin embargo, consideramos que esta modalidad de contratación es altamente riesgosa, dado el uso que tendrían que realizar del huellero al ser utilizado por el personal de las empresas operadoras. A pesar de que se pueda establecer un protocolo de limpieza de dicho huellero previo y después de su uso, es altamente probable que existan errores que puedan promover el contagio del virus.

De otro lado, cabe indicar que, si bien existen algunas posibilidades tecnológicas de autovalidación de identidad, no todas las empresas operadoras cuentan con estas capacidades, y habilitar esta opción generaría oportunidades diferenciadas y afectaría el comportamiento competitivo de las empresas.

De otro lado, consideramos que dicha exposición a contagio es innecesaria teniendo en cuenta 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 de telefonía móvil y considerando que estamos en la etapa más difícil de desarrollo de

⁵ **“Artículo 15.- Responsabilidad del abonado**

El abonado titular de un servicio público de telecomunicaciones, es responsable del uso que se haga del mismo.”

⁶ Respecto de tales cifras, cabe indicar que los cuestionamientos que se realizan en un determinado año, en su mayoría corresponden a líneas activadas en el año precedente.



esta pandemia donde es muy importante cerrar cualquier canal de riesgo que pueda provocar contagios y de esta manera se pueda prolongar el aislamiento social.

Es en este contexto, que se está flexibilizando las reglas a fin de permitir el uso del internet fijo inalámbrico y el internet móvil dado que su implementación reduce los riesgos de contacto antes mencionados.

4.2.1.6 Habilitación de canal telefónico como mecanismo de contratación y exoneración de la exhibición de DNI para nuevas contrataciones

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118 del TUO de las Condiciones de Uso, los tipos de mecanismos de contratación que pueden emplear las empresas operadoras son los siguientes: (i) documento escrito, (ii) grabación de audio o video para determinadas contrataciones que no impliquen nuevas contrataciones, (iii) medios informáticos, (iv) marcación simple para determinados servicios, (v) marcación doble para determinados servicios, y (vi) otros que hayan sido previamente aprobados por el OSIPTEL⁷.

En el actual escenario de aislamiento social, las empresas operadoras no podrían emplear el documento escrito, por cuanto para este se requiere de una mayor interacción física entre el abonado y el personal de la empresa operadora.

En ese sentido, corresponde habilitar el mecanismo de contratación de audio o video, a fin de que se pueda realizar mediante el canal telefónico, la contratación de los servicios habilitados según lo desarrollado previamente –*servicio de acceso a Internet móvil, Internet fijo inalámbrico, telefonía móvil y distribución de radiodifusión por cable*.

Cabe indicar que, de acuerdo con lo previsto en el numeral (ii) del artículo 118° del TUO de las Condiciones de Uso, el mecanismo de contratación de audio o video contempla como medida de seguridad la realización de consultas sobre los datos personales del solicitante del servicio, y dicha comunicación debe ser grabada y almacenada en su integridad.

⁷ “Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se considera como mecanismo de contratación a aquel documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Grabación de audio o video, (...).
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
- (iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, (...).
- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A;
- (vi) **Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.**

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos.

Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios.

Para los casos de contratación previstos en los artículos 16 y 79 sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”



“Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se considera como mecanismo de contratación a aquel documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:

(...)

- (ii) *Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización. En estos casos, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. La empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.*

(...)

En esa línea, dado que la contratación se puede realizar mediante el canal telefónico, corresponde exonerar de la exhibición del DNI o verificación biométrica para la contratación de los servicios habilitados, antes mencionados.

4.2.2 Sobre la funcionalidad del Tethering

4.2.2.1. Implementación de la funcionalidad del Tethering durante el estado de emergencia

Actualmente, muchos planes post pago de servicios móviles (Internet y Telefonía Móvil) incorporan bolsas de datos específicos para su uso en Tethering (también conocido como modalidad Hotspot), que es la funcionalidad por la cual se puede compartir el acceso a Internet del terminal móvil con otros dispositivos (PC, Laptop, Tablet, Smart TV, etc).

Sin embargo, también existen planes de telefonía móvil que no permiten que la totalidad de datos incluidos sean utilizados para el Tethering, lo cual constituye una fuerte restricción y desventaja en el contexto actual, toda vez que, al estar impedida la contratación de altas nuevas, se configura una situación restrictiva donde otros miembros del hogar sin acceso a Internet se ven impedidos de aprovechar de manera eficiente la cantidad total de datos incluidos en el plan contratado por él u otros miembros del hogar.

Por tanto, teniendo en cuenta que el plan de telefonía móvil ya es dimensionado en recursos de red, previo al momento de ser comercializado (ver Anexo), resultaría compatible que durante la etapa de emergencia nacional, la totalidad de las características del acceso a Internet (bolsa total de datos y velocidad) puedan ser utilizados para la funcionalidad de Tethering⁸, entendiendo que el usuario paga por las

⁸ Mediante acciones de administración de red (velocidad comercial, porcentaje de velocidad asegurada, bolsa de datos).



características de este servicio en su totalidad, ello posibilitaría a los usuarios a poder utilizar libremente el recurso (acceso a Internet) de su conexión a Internet móvil.

Ahora bien, a fin de garantizar la efectividad de esta medida, es relevante que las empresas operadoras habiliten un mínimo de 2 dispositivos adicionales al mismo terminal móvil o smartphome del usuario, para que puedan ser accedidos por los usuarios con la funcionalidad de Tethering, sin ningún otro tipo de filtro por tipo de dispositivo. Asimismo, se sugiere paralelamente realizar un plan de información a los usuarios para que racionalicen la utilización de su acceso a Internet, pues producto del Tethering es posible que se pueda gastar con mayor rapidez la bolsa principal de datos del usuario.

Como se sabe, los trabajos empíricos sobre el efecto de teleducación (educación virtual, educación a distancia) en el desarrollo humano han evidenciado impactos positivos, incluso, antes de la masificación del servicio de Internet⁹. En ese sentido, una medida como el establecimiento por defecto de no prohibir el Tethering implicaría incrementos importantes en el bienestar de la sociedad, más aún si consideramos el caso peruano, donde existe un desarrollo asimétrico del servicio de Internet móvil en contraposición a las conexiones fijas.

Para el caso peruano y en cifras de la ERESTEL, el acceso a Internet fijo (hogares con solo Internet fijo más hogares con Internet fijo y móvil) solo ha llegado a cubrir al 2018 al 24.4% de las familias, mientras que el servicio de Internet móvil (hogares con solo Internet móvil más hogares con Internet fijo y móvil) tiene una tasa de acceso de 71%, destacando el grupo de hogares que acceden a Internet solo a través de una conexión móvil, siendo dicho grupo el que tiene mayor incidencia sobre la tasa global de acceso a Internet.

Si bien se puede señalar que la efectividad de la medida de no prohibición de Tethering se encontraría sujeta a la disponibilidad de equipos de gran pantalla que tenga el hogar (PC, laptop, Tablet o Smar TV), los datos estadísticos de la ERESTEL 2018 muestran que más de la mitad de los hogares con solo Internet móvil tienen por lo menos un equipo TIC de gran pantalla. En otras palabras, la medida de no prohibir por defecto realizar el tethering beneficiaría de forma inmediata a 2 millones 964 mil hogares.

Cabe señalar que la población beneficiaria, también podría contemplar a los hogares que ya cuentan con una conexión fija. Ello en función a la experiencia relativa del hogar con el uso del Internet móvil en comparación al fijo, alternándose el uso de ambas redes. La población beneficiaria también podría crecer si la difusión del Tethering mejora las preferencias por tener Internet móvil en el grupo de hogares que no tienen ningún tipo de acceso a Internet. De cumplirse estos supuestos, la población de hogares beneficiarios abarcaría a los 6 millones 345 mil hogares que tienen por lo menos un equipo TIC de gran pantalla.

⁹ Véase, por ejemplo:

- Cohen, P, Ebeling, B. y Kulik, J. (1981). "A meta-analysis of outcome studies of visual-based instruction". ECTJ 29, pp. 26-36.
- Zhang, D., Zhou, L y Brigg, R y Nunamaker, J. (2006). "Instructional video in e-learning: Assessing the impact of interactive video on learning effectiveness". Information & Management, Vol N° 43 (1), pp. 15-27.
- Means, B., Toyama, Y., Murphy, R., Bakia, M. y Jones, K. (2009). "Evaluation of Evidence-Based Practices in Online Learning: A Meta-Analysis and Review of Online Learning Studies". U.S. Department of Education.



Por último, si bien puede señalarse que la efectividad de la medida de Tethering también está en función a la disponibilidad de datos contratados que tiene una persona en su plan de telefonía móvil, las cifras de la ERESTEL 2018 revelan que casi el 50% de las personas con un smartphone en su línea móvil principal y con algún equipo TIC de gran pantalla en su hogar perciben tener una alta cantidad de data caps en sus planes de contratación.

- **Consideraciones en cuanto a la velocidad de navegación**

Al respecto, es de considerar que cuantos más dispositivos compartan el mismo acceso a Internet mediante Tethering, el ancho de banda de dicha conexión a Internet (velocidad contratada) se dividirá entre todos esos dispositivos, de manera que la experiencia de navegación podría verse limitada y también podría darse el caso que las velocidades sean tan bajas que no permitan acceder a los contenidos priorizados de teletrabajo, teleeducación y telesalud. Esta situación se experimentaría sobre todo en los planes móviles con menores velocidades de navegación comercial (5 Mbps, 3 Mbps e inferiores), para los cuales el Tethering podría resultar desventajoso, por lo cual – conforme se desarrollará previamente- los abonados podrían acceder a planes de Internet móvil para fines de teleeducación que podría atenuar los efectos negativos en este tipo de escenario.

- **Impacto de esta acción a nivel de red**

La funcionalidad de Tethering no habilita nuevos usuarios (nuevas contrataciones), pero si puede permitir que más dispositivos de un hogar puedan acceder a los contenidos educativos al convertir el smartphone en un punto de acceso wi-fi.

La restricción de la funcionalidad de Tethering es una medida de administración de red complementaria, y no debería verse como una medida destinada a controlar la congestión de las redes, para lo cual los operadores tienen a disposición otras medidas (v.g. gestión de tráfico, reducción de velocidades, etc). Lo anterior, sumado a las actuales acciones de gestión de tráfico que vienen implementando los proveedores de contenidos (Netflix, Youtube), le resta nivel de impacto en el tráfico de la red.

La habilitación de esta funcionalidad en el plan de los usuarios sería temporal, y se encuentra en línea con lo dispuesto en el reglamento de Neutralidad de Red emitido por el OSIPTEL. Asimismo, esta medida fue recomendada previamente por este Organismo al iniciarse el periodo de aislamiento social¹⁰.

De conformidad con lo expuesto, se plantea que, durante el tiempo que dure la emergencia, las empresas operadoras deben implementar la funcionalidad del Tethering y extenderla a todo plan tarifario o bolsa de datos contratados previo y durante el estado de emergencia. Igualmente, todos los nuevos planes que comercialicen las empresas operadoras deberán cumplir este requerimiento.

¹⁰Ver: <https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-osiptel-recomienda-empresas-mas-ancho-banda>



4.2.2.2 Aseguramiento de acceso a los contenidos sujetos a tarifa cero mediante Tethering

Como es de público conocimiento, el MINEDU y los operadores de telefonía móvil establecieron un acuerdo mediante el cual, el acceso a los contenidos del portal www.aprendoencasa.pe no descontarán datos de la bolsa principal de Internet móvil de los usuarios.

Según la configuración que establezcan las empresas operadoras para el acceso a Internet móvil de sus usuarios, en algunos casos, sería posible que el acceso a tarifa cero para el portal www.aprendoencasa.pe descuenta datos de la bolsa del usuario, si se realiza con otro dispositivo (laptop, PC, tableta) mediante la funcionalidad de Tethering, lo cual haría ineficiente la propuesta de la medida anteriormente planteada, y generaría problemas y quejas por parte de los usuarios.

En ese sentido, es necesario asegurar que cuando un usuario acceda a contenidos del portal www.aprendoencasa.pe, mediante Tethering usando otro dispositivo distinto al teléfono móvil, se respete el acuerdo a tarifa cero, de manera que este tráfico no involucre descuentos en las bolsas de datos de los usuarios.

- **Impacto de esta acción a nivel de red**

Ahora bien, el acceso masivo a los contenidos de teleeducación, generaría, en mayor medida, tráfico interno en las redes de los operadores de telecomunicaciones, y, en menor medida, tráfico internacional de Internet. De la información reportada por los operadores, y de la visualización de tráfico en el NAP, este tramo de la red no se encuentra con severos indicios de congestión y por tanto podría soportar incrementos de tráfico.

En ese sentido, también se buscaría promover y asegurar que los contenidos de teleeducación consumidos sean accedidos de manera local (promoción del tráfico interno), esto mediante esquemas de reducción de distancia de red como la utilización de servidores espejo de contenidos, servidores locales de contenido de teleeducación, entre otros.

De la información referente al comportamiento del tráfico de Internet en el actual escenario de emergencia, se advierte que es posible y recomendable, promover la utilización del tráfico interno, sin que se genere recarga del tráfico internacional, ya que este tramo local de la red no se encuentra con severos indicios de congestión.

Asimismo, es sumamente relevante que se genere una estrategia de acceso a contenidos educativos síncronos (online, real time) y asíncronos (offline o diferido), que permitan generar eficiencias en el acceso a los usuarios al portal dispuesto por el Ministerio de Educación.

En atención a dichas consideraciones, se recomienda que los dispositivos que se conecten por Tethering, y accedan a tráficos, protocolos o aplicaciones sujetos a tarifa cero (zero rating), no descontarán datos de la bolsa principal del plan del usuario. Igualmente, todo nuevo plan que comercialicen las empresas operadoras deberá cumplir este requerimiento temporal.



4.3 Propuesta de régimen sancionador

Considerando la relevancia de que las empresas operadoras cumplan con las disposiciones descritas en la propuesta de Normas Complementarias, y de acuerdo lo señalado en el artículo 13 del Decreto de Urgencia 035-2020 se propone lo siguiente:

- **Infracción muy grave**, en caso la empresa operadora realice contrataciones de algún servicio distinto a los habilitados (servicio de telefonía móvil para entidades del sector salud, servicio de acceso a Internet móvil y fijo inalámbrico, servicio de distribución de radiodifusión por cable cuya instalación y/o activación no requiera el ingreso de personal al domicilio del abonado, 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 de dicho servicio, éste no haya sido dado de baja. Se establece como muy grave el incumplimiento de dicha disposición a fin de desincentivar su incumplimiento que podrían generar se desnaturalice las disposiciones del Poder Ejecutivo respecto al aislamiento social.

Cabe precisar que, en el caso del servicio de Internet Móvil, la empresa operadora no debe comercializar servicios distintos, tales como la realización de llamadas salientes ni llamadas entrantes, ni el envío y recepción de SMS.

- **Infracción grave**, el incumplimiento de:

- (i) Las obligaciones establecidas sobre la priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas. Cabe indicar que, dada la relevancia de la actuación de las entidades públicas en esta coyuntura sanitaria, corresponde establecer como de mayor gravedad al incumplimiento de tales disposiciones.
- (ii) Las medidas relativas a brindar mayor conectividad, relacionadas a la funcionalidad de utilizar el terminal móvil como módem (Tethering), así como las referidas al canal de contratación de los servicios habilitados¹¹, la remisión de la relación de nuevas contrataciones al OSIPTEL, y a las medidas de seguridad al acudir al domicilio de instalación o del solicitante del servicio. Por la importancia de dichas disposiciones que se encuentran dirigidas a brindar mayor conectividad durante el aislamiento social resulta necesario establecer su incumplimiento como una infracción grave.
- (iii) La entrega de 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. Ello considerando que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, la falta de entrega de información constituye una infracción grave.

¹¹ Servicio de telefonía móvil para entidades del sector salud, servicio de acceso a Internet móvil y fijo inalámbrico, servicio de distribución de radiodifusión por cable cuya instalación y/o activación no requiera el ingreso de personal al domicilio del abonado, la entrega del Módulo de Identificación de Abonado (SIM card) y de los equipos necesarios para la prestación de los referidos servicios.



- **Infracción leve**, el incumplimiento de las demás obligaciones establecidas sobre las facilidades de pago y el fraccionamiento de los recibos, así como, sobre la reducción de prestaciones por falta de pago.

4.4 Protocolo de seguridad a seguir por las empresas operadoras para visitas técnicas y entrega del SIM card o equipos

Para el caso de visitas técnicas y para la entrega del SIM card o equipos, 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- MINSAL, Ministerio de Trabajo, y el OSIPTEL.

La empresa operadora es responsable de acudir al domicilio de instalación y/o activación 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 MINSAL), 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.

Cabe indicar que se considera necesario que el OSIPTEL solicite 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.

Sin perjuicio a ello, se considera pertinente que, la Gerencia General comunique a las empresas operadoras, las recomendaciones que deben considerar en su protocolo de seguridad para el desplazamiento de su personal al domicilio de instalación o del solicitante del servicio, conforme a lo siguiente:

- ✓ La movilización del personal de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones debe ser el estrictamente necesario para garantizar la continuidad de los servicios.
- ✓ Previo a la visita al lugar de instalación o prestación del servicio, la empresa operadora debe realizar un control de despistaje a su personal de no presentar 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).
- ✓ Solo el personal que no presente esos síntomas podrá realizar las actividades previstas en el presente Protocolo.
- ✓ El despistaje debe ser realizado antes que el personal efectúe las visitas y la empresa operadora lleva un registro que contenga, como mínimo, lo siguiente: nombre y apellidos del personal, DNI del personal, temperatura, lugares visitados (dirección), datos de las personas con las tuvo contacto.



- ✓ La empresa operadora deberá realizar la limpieza diaria y desinfección de los vehículos que trasladan al personal técnico.
- ✓ Previa a la visita, la empresa operadora se comunica con el abonado, 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: vestimenta que cubra brazos y piernas, portar mascarillas, guantes, y un kit de limpieza (agua con lejía o alcohol en gel, un paño y papel desechable).
- ✓ 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. Asimismo, mantiene una distancia mínima de un (1) metro con las personas que se encuentren en el domicilio visitado.
- ✓ De preferencia, solo (1) una persona del domicilio visitado acompaña o mantiene contacto con el personal de la empresa operadora.
- ✓ El personal debe, en la medida de lo posible, evitar tocar superficies del domicilio visitado.
- ✓ En caso sea necesaria la entrega de equipamiento, la empresa operadora procura emplear empaques de material poroso, como cartón o material vegetal.
- ✓ De manera previa a la entrega de equipamiento al abonado o persona del domicilio, el personal debe realizar la limpieza y desinfección del mismo.
- ✓ Antes de retirarse del domicilio visitado, el personal debe realizar la limpieza y desinfección de las superficies y equipos que tocó durante la visita.
- ✓ Las empresas operadoras reemplazarán el acta de instalación o visita técnica con una constatación telefónica con el abonado del servicio.
- ✓ Para la contratación del servicio de telefonía móvil por entidades del sector salud, la validación de la identidad a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, el personal porta un lector biométrico, el mismo que es limpiado y desinfectado antes y después de tomar la huella dactilar.
- ✓ Asimismo, el personal proporciona alcohol en gel al representante de la entidad del sector salud para que éste limpie y desinfecte sus manos antes y después de la toma de huella dactilar.



4.5 Propuesta de Normas Complementarias

En atención a la evaluación realizada en el presente Informe, se adjunta el proyecto de Resolución que contiene la propuesta de las Normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020.

V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

De acuerdo con los fundamentos expuestos, se recomienda aprobar la propuesta de Normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020.

Atentamente,



ANEXO
Análisis de la Oferta Comercial y de la compartición de datos (*Tethering*)

Con el fin de determinar la oferta comercial actual de las empresas operadoras que permite la compartición de datos (*Tethering*), a continuación, se presenta el resultado del análisis de la oferta comercial de planes que se comercializa actualmente (a los que cualquier usuario podría migrar en caso de tener un plan antiguo) o de paquetes de datos que los usuarios pueden adquirir para usar sobre su plan base. La información presentada ha sido recogida del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, a menos que se indique lo contrario.

- **Planes Postpago/Control**

Sobre los datos libres de los planes que se encuentran comercializados, el 45% de los planes analizados señala expresamente que permiten compartir datos (*Tethering*), siendo dicho porcentaje mayor en los casos de Claro y Entel.

Asimismo, prácticamente la totalidad de los planes que ofrecen datos ilimitados, son los únicos en los que se señala la disponibilidad de *Tethering*; en el resto de planes, no se indica si se permite o no. Cabe resaltar que en ningún caso se señala, de forma expresa, que no se permita el *Tethering*.

OFERTA COMERCIALIZADA - PLANES MÓVILES CON RENTA

Empresa	Número de planes comercializados	Datos libres - Permiten Tethering			Datos exclusivos - Permiten Tethering			
		Sí	No	No señala	Sí	No	No señala	No aplica
Movistar	20	8 (40%)	-	12 (60%)	-	-	-	20 (100%)
Claro	13	8 (62%)	-	5 (38%)	-	4 (31%)	1 (8%)	8 (62%)
Entel	10	6 (60%)	-	4 (40%)	-	5 (50%)	1 (10%)	4 (40%)
Bitel	24	8 (33%)	-	16 (67%)	-	-	24 (100%)	-
Total	67	30		37		9	26	32
	100%	45%	0	55%	0%	13%	39%	48%

De aquellos planes que indican expresamente permitir el uso de datos para *Tethering* (planes que ofrecen datos ilimitados), se tiene que el porcentaje del total de datos disponible para *Tethering* suele variar según el valor de la renta mensual:

- En Movistar, los 8 planes con rentas desde S/ 65.90 indican expresamente que se puede hacer *Tethering* con todos los datos del plan.
- En Claro, hay 8 planes con rentas desde S/ 65.00 que indican expresamente que se puede hacer *Tethering* aunque el porcentaje de datos disponible para ello es variante (va desde 13% hasta 67% según el valor de la renta).
- En Entel, hay 6 planes con rentas desde S/ 65.90 que indican expresamente que se puede hacer *Tethering*, con un porcentaje de datos disponible para ello que va desde 3% hasta 67%, según el valor de la renta.
- En Bitel, los 8 planes que indican expresamente que se puede hacer *Tethering*, permiten usar el 20% de datos para esta actividad y lo hacen desde rentas desde S/.19.90 (la menor existente).



Respecto a los datos que muchos planes otorgan para navegar de forma exclusiva en ciertas aplicaciones (redes sociales, Waze, etc.), se ha encontrado que, en su mayoría, los planes de Claro y Entel que los incluyen no permiten el uso de estos para *Tethering*, mientras que Bitel no precisa si se permite o no.

En el caso de paquetes de datos, se ha analizado 22 paquetes disponibles desde 0.3 GB hasta 32 GB, de los cuales solo 3 de ellos indican expresamente que no permiten *Tethering*; estos son paquetes de ENTEL que indican “32 GB+Ilimitado”, es decir, permiten seguir navegando con velocidad reducida una vez alcanzados los 32 GB. Sin embargo, 14 no precisan si se pueden o no usar para *Tethering*.

Cabe resaltar que Claro cuenta con 4 paquetes específicos que, al ser adquiridos, permiten usar los datos del plan base para *Tethering*.

OFERTA COMERCIALIZADA - PAQUETES PARA PLANES MÓVILES CON RENTA

Empresa	Número de paquetes	Datos libres - Permiten Tethering		
		Sí	No	No señala
Movistar	1/	-	-	-
Claro	9	4 (44%)	-	5 (56%)
Entel	8	5 (63%)	3 (38%)	-
Bitel	9	-	-	9 (100%)

1/ No se encontró información de paquetes para planes con renta.

• **Planes Prepago**

Del análisis de 21 planes prepago que actualmente son comercializados por las empresas operadoras, se tiene que solamente en los 7 planes de ENTEL (el 33% de los planes analizados), la empresa señala expresamente el uso de datos libres para *Tethering*.

Empresa	Planes	Planes Prepago y uso de Tethering					
		Datos			Apps		
		Sí	No	No indica	Sí	No	No indica
CLARO	3	0	0	3	0	0	3
MOVISTAR	3	0	0	3	0	0	3
BITEL	8	0	0	8	0	0	8
ENTEL	7	7	0	0	0	0	7
TOTAL	21	7	0	14	0	0	21
TOTAL (%)	100%	33%	0%	67%	0%	0%	100%

En el caso de los datos que son específicos para navegar en aplicaciones con tarifa cero (redes sociales, etc.), las 4 empresas tampoco indican si los usuarios de sus planes prepago pueden o no navegar en Apps en la modalidad de *Tethering*.¹²

¹² No obstante, respecto de sus planes Preplan, Movistar señala en su página web que los usuarios no pueden compartir los datos de las aplicaciones ilimitadas, que en el caso de esta empresa son promocionales. Ver la sección de preguntas frecuentes de este enlace: <https://www.movistar.com.pe/movil/preplan>.



En cuanto a los paquetes prepago, se ha analizado 60 paquetes que se comercializan actualmente. Al respecto, solo la empresa ENTEL señala expresamente que permite compartir datos libres para hacer uso del *Tethering* en casi la totalidad de sus paquetes (representan el 23% del total de paquetes analizados). En el resto de paquetes, las empresas no indican si permiten o no el *Tethering*. Cabe señalar que, en el caso de MOVISTAR, la empresa registra su oferta prepago a través de tarifas promocionales.

Empresa	Paquetes	Paquetes Prepago y uso de Tethering						
		Datos			Apps			
		Sí	No	No indica	Sí	No	No indica	No aplica
CLARO	22	0	0	22	0	5 (*)	4	13
MOVISTAR	0	0	0	0	0	0	0	0
BITEL	22	0	0	22	0	0	0	22
ENTEL	16	14	0	2	0	2 (**)	5	9
TOTAL	60	14	0	46	0	7	9	44
TOTAL (%)	100%	23%	0%	77%	0%	12%	15%	73%

(*) No Facebook, Twitter, Whatsapp, Snapchat y Waze.

(**) No Facebook, Whatsapp, Waze, Messenger, Instagram, Spotify y Youtube.

Finalmente, a la mayoría de los paquetes (73%) no les aplica el uso específico de datos para ser usados en aplicaciones con tarifa cero, mientras que en algunos paquetes CLARO y ENTEL, señalan no permitir compartir datos para *Tethering* (12% en conjunto). En el resto de paquetes las empresas no indican si lo permiten o no. Cabe señalar que las aplicaciones de redes sociales que no aplican para *Tethering* (por CLARO y ENTEL) son Whatsapp, Facebook, Messenger, Twitter, Instagram, Snapchat, Spotify, Waze y Youtube.

