



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000144

NOTARIA
*Herrera
Carrera*

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 744/20 DEL CONSEJO DIRECTIVO
Miércoles, 3 de junio de 2020

En Lima, siendo las 15:00 horas del día miércoles 3 de junio de 2020, a pedido de la mayoría de los miembros del Consejo Directivo, de conformidad con el artículo 79° del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL, se reunieron por audioconferencia el señor Rafael Muelle Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Muelle Schwarz, y con el quórum reglamentario, se inició la Sesión Extraordinaria N° 744/20 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General, Alberto Arequipeño Támara, Gerente de Asesoría Legal, Lennin Quiso Córdova, Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia y Félix Vasi Zevallos, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la Sesión N° 742/20 y el Acta de la Sesión No Presencial N° 743/20.

II. ORDEN DEL DÍA

II.1 Disposiciones para garantizar la Continuidad y Sostenibilidad de la Prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Marco del Estado de Emergencia Nacional

La Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia informó verbalmente de algunas propuestas de modificación de la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL, incluidas en el Informe N° 055-GPRC/2020.

El Sr. Presidente recordó a los señores Consejeros que por Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTEL, dictada al inicio de la Emergencia Nacional por el COVID19, se había restringido la posibilidad que las empresas operadoras de los servicios de telecomunicaciones procedan a la suspensión del servicio por falta de pago. Posteriormente, por Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL, se permitió a dichas empresas proceder a la suspensión gradual del servicio por falta de pago, atendiendo a que era necesario velar también por la sostenibilidad del servicio de telecomunicaciones, ante una mora estimada de casi el 60 % de los usuarios post pago.

Luego de la evaluación de diversas propuestas de acción se acordó que las concesionarias ofrezcan varias opciones a sus clientes, tales como, fraccionamiento, migración, suspensión o baja del servicio, cambio a pre pago, incluyendo la facultad de efectuar la suspensión, de la siguiente manera:

- A partir del 15 de junio de 2020, se podrán cortar los servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.
- A partir del 1 de julio de 2020, serán de aplicación las reglas de suspensión establecidas en el TULO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000145

NOTARIA
*Herrera
Carrera*

Asimismo se acordó aprobar las siguientes obligaciones de los concesionarios:

1. Comunicar al abonado, a través de mensajes de texto, correo electrónico o comunicación telefónica, con una anticipación no menor a cinco (5) días hábiles a la fecha efectiva de la suspensión del servicio.
2. Deberá indicar la mínima información referida a:
 - El monto pendiente de pago desagregado por cada recibo mensual y el plazo para la cancelación de los mismos.
 - La fecha prevista para la suspensión del servicio.
 - La posibilidad de pagar uno o más de los recibos adeudados.
 - La posibilidad de fraccionar el monto pendiente de pago, a fin de que el servicio no sea suspendido.
 - La opción de acceder a que el servicio le sea brindado con prestaciones reducidas.
 - La posibilidad de solicitar la migración del plan tarifario contratado.
 - La posibilidad de solicitar la suspensión temporal del servicio.
 - La posibilidad de solicitar la baja del servicio.

En la información oral presentada por el Gerente de Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, se propuso tipificar el incumplimiento de las reseñadas obligaciones regulatorias como una infracción muy grave. En la lectura final de los puntos que modificaban la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD, el Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia preguntó a los señores Consejeros si se mantenía la infracción como un incumplimiento muy grave.

A su turno, los señores Consejeros señalaron que debía tomarse en cuenta que las multas muy graves podrían perjudicar adicionalmente a los operadores en los procesos de solicitud de renovación de sus concesiones, así como agravar su situación económica para prestar los servicios públicos de telecomunicaciones durante la pandemia del COVID-19 de manera continua.

Por estas razones, por mayoría, los señores Consejeros aprobaron que se considere como una infracción grave el incumplimiento de las obligaciones regulatorias, con el objetivo de balancear el interés público de mantener la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por los operadores durante el período de pandemia, pero asegurando a su vez el cumplimiento de las disposiciones regulatorias dictadas por el Consejo Directivo en esta Sesión Extraordinaria para el beneficio de los usuarios.

Finalmente, el Sr. Presidente instó a mantener la propuesta de la Administración de tipificar la sanción como muy grave, en aras de cautelar el interés de los usuarios; expresando que emitirá un voto singular.

La Resolución de Consejo Directivo N°067-2020-CD/OSIPTTEL que modifica la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTTEL fue publicada en edición extraordinaria del Diario Oficial El Peruano el mismo 03 de junio del 2020.

**Acuerdo 744/3615/20**

Informados verbalmente del contenido del Informe N° 055-GPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por mayoría acordaron:

- Modificar el Artículo Primero de la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL en los siguientes términos:

I. Suspensión del servicio por falta de pago

La empresa operadora podrá efectuar la suspensión del servicio público de telecomunicaciones por la falta de pago de los recibos, de acuerdo al siguiente esquema de gradualidad:

- a) A partir del 15 de junio de 2020, a servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.
- b) A partir del 1 de julio de 2020, serán de aplicación las reglas de suspensión establecidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

Lo dispuesto en este numeral, en cuanto a la gradualidad en la suspensión del servicio, no aplica a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones que: (i) no cuenten con recibos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma; o (ii) hayan realizado nuevas contrataciones de servicios (altas de servicio) durante el período de emergencia.

II. Obligaciones de la empresa para proceder con la suspensión del servicio por falta de pago

Cuando la empresa operadora tenga previsto efectuar la suspensión del servicio por falta de pago conforme a lo dispuesto en el numeral I, deberá comunicar dicha intención al abonado, a través de mensajes de texto, correo electrónico, comunicación telefónica u otro mecanismo idóneo, con una anticipación no menor a cinco (5) días hábiles a la fecha efectiva de la suspensión del servicio, indicando como mínimo la información referida a: (i) el monto pendiente de pago desagregado por cada recibo mensual y el plazo para la cancelación de los mismos; (ii) la fecha prevista para la suspensión del servicio; (iii) la posibilidad de realizar el pago de uno o más de los recibos adeudados; (iv) la posibilidad de fraccionar el monto pendiente de pago, a fin de que el servicio no sea suspendido; (v) la opción de acceder a que el servicio le sea brindado con prestaciones reducidas, a fin de que el servicio no sea suspendido; (vi) la opción de solicitar la migración del plan tarifario contratado; (vii) la opción de solicitar la suspensión temporal del servicio; y (viii) la opción de solicitar la baja del servicio.

La empresa operadora debe informar como mínimo al abonado que solicite acceder al servicio con prestaciones reducidas, lo siguiente:

- (i) El detalle de las reducciones que se realizarán en el o los servicio(s);
- (ii) La nueva tarifa (incluido el IGV); y
- (iii) Los requisitos para el restablecimiento del plan original.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000147
NOTARIA
Herrera
Carrera

La reducción de prestaciones que aplique la empresa operadora, debe garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Además de lo señalado en los párrafos precedentes, la empresa operadora deberá garantizar la atención a solicitudes de migración por parte de los abonados que cuentan con recibos pendientes de pago, que tienen la posibilidad de migrar a un plan tarifario cuya tarifa o renta fija sea menor, así como migrar de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.

En los servicios telefónicos que hayan sido suspendidos, la empresa operadora debe mantener habilitado el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil.

La empresa operadora no podrá condicionar la solicitud de migración ni de suspensión temporal del servicio que realice el abonado, al pago de los recibos adeudados.

En los casos de suspensión del servicio a la que se refiere el numeral I, la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación.

III. Obligaciones de información al abonado por parte de la empresa operadora

La empresa operadora se encuentra obligada a dar cumplimiento a las siguientes disposiciones:

- a) Publicar la información sobre: (i) las condiciones y restricciones de fraccionamiento de recibos y (ii) las prestaciones reducidas, en un lugar fácilmente ubicable y visible de su página web, en la parte de inicio y superior.
- b) Habilitar y mantener operativos el canal telefónico, página web y aplicativo informático accedido desde el equipo terminal móvil para que los abonados puedan solicitar el fraccionamiento de su deuda.
- c) En el caso de la página web a que se refiere los literales a) y b) precedentes, es obligatoria su implementación para aquellas empresas operadoras que se encuentren comprendidas en el artículo 8-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- d) Informar al OSIPTEL cualquier modificación de las condiciones de fraccionamiento que realice, con una anticipación mínima de un día hábil a la fecha en que sea ofrecido a los abonados.
- e) No incluir en el acuerdo de fraccionamiento cláusulas que indiquen que la solicitud de fraccionamiento es un reconocimiento de todo el importe facturado en el recibo, o establecer otra condición que limite o busque limitar, que el abonado o usuario presente un reclamo por el recibo fraccionado.
 - Que en los servicios de acceso a internet y servicios públicos móviles que hayan sido suspendidos, de acuerdo a señalado en el numeral I del artículo Primero, la empresa operadora debe permitir el acceso al aplicativo "Aprendo en Casa" del Ministerio de Educación, y a la página web del "Subsidio Monetario" (bono) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", ambos sin costo para el abonado.



- Que, la empresa operadora incurre en infracción grave cuando: (i) aplique condiciones de fraccionamiento distintas a las comunicadas al OSIPTEL y a los abonados; (ii) retirar su oferta de fraccionamiento comunicada al OSIPTEL; (iii) obstaculice al abonado acceder al fraccionamiento de los recibos; (iv) condicione la solicitud de migración o de suspensión temporal, al pago de los recibos adeudados; o (v) no permita el acceso gratuito al aplicativo “Aprendo en Casa” y “Subsidio Monetario”, en los servicios de acceso a internet y servicios públicos móviles que hayan sido suspendidos.
 - Que las disposiciones contenidas en la presente Resolución tienen vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano hasta el 30 de junio de 2020; salvo lo referido al Régimen de Infracciones y Sanciones.
 - Que la empresa operadora que haya realizado la suspensión del servicio público de telecomunicaciones en atención a lo dispuesto en el cronograma señalado en el numeral I del Artículo Primero de la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTEL, debe reactivar el referido servicio, dentro de las veinticuatro (24) horas desde la entrada en vigencia de la presente norma, y no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación por suspensión.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”; y,
 - (ii) La publicación de la presente Resolución conjuntamente con el Informe N° 00055-GPRC/2020, en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>)
 - Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

El voto singular del Sr. Rafael Munte Schwarz fue en el siguiente sentido:

Debo señalar que mi voto es a favor de todo lo propuesto por la Administración de OSIPTEL, por lo que la tipificación del incumplimiento de la antes reseñada regulación debería ser tipificada como infracción **muy grave** y no únicamente como grave, discrepando así con lo aprobado por los demás miembros del Consejo Directivo. Fundamento mi opinión en los siguientes argumentos:

1. Si no se tipifica el incumplimiento de las obligaciones regulatorias como infracción muy grave, se vulneraría el interés de los usuarios, que están desprotegidos si pierden el servicio de telecomunicaciones en la coyuntura de la actual Emergencia Nacional.

2. En el presente caso, considero que el interés general de los usuarios de telecomunicaciones está mejor defendido si las sanciones a las empresas por no cumplir con la regulación en cuestión se tipifican como muy graves, pues tendrá un efecto más disuasivo en el comportamiento de las empresas operadoras. Hay que recordar que según la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 017-2003-AI, el Estado de Emergencia es una situación extraordinaria y temporal destinada a proteger el **interés general** de la ciudadanía. De acuerdo al citado Tribunal, el *interés*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000149

NOTARIA
Herrera
Carrera

general o interés público es una categoría jurídica que se ha definido como aquello que beneficia a todos.

3. La **Misión de OSIPTEL** es "*Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna*".

Es decir, el usuario es la parte central de la ecuación regulatoria que debemos salvaguardar. Ante este mandato, no resulta lógico que los incumplimientos de las empresas operadoras se tipifiquen tan solo como *graves*, pues en la actual coyuntura de más de 70 días de Emergencia Nacional por el COVID19, los usuarios no pueden salir de sus casas, razón por la cual están incomunicados, convirtiéndose en indispensables o altamente prioritarios los servicios de telecomunicaciones como móviles, cable internet, etc. para así poder informarse, entretenerse, continuar clases con la teleducación, velar por su salud con la telemedicina y hasta realizar labores remuneradas con el teletrabajo.

Considero que los usuarios son la parte más desprotegida de los servicios públicos de comunicaciones al no poder salir a trabajar y obtener recursos económicos para pagar los recibos de las empresas operadoras; y, además los usuarios tienen menor capacidad de endeudamiento o financiamiento, en comparación con las empresas operadoras, cuyas ventas el 2019 fueron más de 18 mil millones de soles. Ante esta realidad económica, nuevamente es el usuario al que hay que salvaguardar.

Por tanto, el sentido de mi voto singular es acoger la propuesta de tipificación planteada por la Administración. Es decir, que la tipificación del incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo Primero de la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL se califique como **muy grave**.

Siendo las 13:00 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Muenta Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napuri
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director