

Modifican disposiciones para efectuar la suspensión de servicios de telecomunicaciones

Lima, jueves 4 de junio de 2020

Alerta Telecomunicaciones, Media y Privacidad

Osiptel modifica medidas para realizar la suspensión gradual de los servicios de telecomunicaciones que presenten deudas

El miércoles 3 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2020-CD/OSIPTEL por la cual se modificó la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTEL “disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional”.

¿Cuál es la finalidad de la norma?

Modificar las disposiciones emitidas por el Osiptel que posibilitan la suspensión gradual de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿A quiénes se aplica?

A las empresas concesionarias de los servicios de telecomunicaciones; las cuales podrán suspender los servicios de telecomunicaciones de los usuarios que tengan pendientes recibos de pago.

¿De qué manera los afecta?

El Osiptel a dispuesto las siguientes medidas aplicables para la suspensión gradual de los servicios públicos de telecomunicaciones:

- A partir del 15 de junio de 2020, a servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.
- A partir del 1 de julio se aplica las disposiciones del TUO de las condiciones de uso. Es decir, se puede suspender los servicios de aquellos abonados que presenten algún recibo impago.
- En ambos casos, a empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación.
- La suspensión no aplica a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones que: (i) no cuenten con recibos pendientes de pago al 4 de junio de 2020; o (ii) hayan realizado nuevas contrataciones de servicios (altas de servicio) durante el período de emergencia.

Asimismo, se ha dispuesto que cuando para efectuar la suspensión del servicio por falta de pago, se deberá comunicar (a través de mensajes de texto, correo electrónico, comunicación telefónica u otro mecanismo idóneo) dicha intención al abonado 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 fraccionar el monto pendiente de pago, a fin de que servicio no sea suspendido (aplica para servicios prestados a abonados residenciales que se encuentran en situación de vulnerabilidad);

- (iv) La opción de acceder a que el servicio le sea brindado con prestaciones reducidas, a fin de que el servicio no sea suspendido;
- (v) La opción de solicitar la migración del plan tarifario contratado;
- (vi) La opción de solicitar la suspensión temporal del servicio; y
- (vii) La opción de solicitar la baja del servicio.

Asimismo, en caso los abonados opten por acceder al servicio con prestaciones reducidas, se deberá de informar 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.

Adicionalmente, se debe permitir a los abonados que cuentan con recibos pendientes de pago 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. No pudiendo condicionar la migración o solicitud de suspensión temporal al pago de la deuda.

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. Asimismo, en los servicios de acceso a internet y servicios públicos móviles que se suspendan conforme la presente norma, se 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.

Además, el Osiptel ha dispuesto obligaciones de información por parte de las empresas operadoras, la cual debe ser colgada en la página web.

Se ha establecido como infracción grave las siguientes disposiciones:

- (i) Aplicar condiciones de fraccionamiento distintas a las comunicadas al Osiptel y a los abonados;
- (ii) Retirar su oferta de fraccionamiento comunicada al Osiptel;
- (iii) Obstaculizar al abonado acceder al fraccionamiento de los recibos;
- (iv) Condicionar la solicitud de migración o de suspensión temporal, al pago de los recibos adeudados;
- o
- (v) No permitir 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.

Finalmente, la empresa operadora que haya realizado la suspensión del servicio público de telecomunicaciones en atención a lo dispuesto en el cronograma señalado en la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTTEL, debe reactivar el referido servicio, dentro de las veinticuatro (24) horas desde la entrada en vigencia de la presente norma (4 de junio de 2020).

¿Cuándo entra en vigencia?

La presente resolución entra en vigencia a partir del 4 de junio de 2020 hasta el 30 de junio de 2020; salvo lo referido al Régimen de Infracciones y Sanciones.

[Resolución de Consejo Directivo N° 067-2020-CD/OSIPTTEL](#)