



## **EMPRESAS OPERADORAS ESTABLECERÁN CRITERIOS PARA FRACCIONAR PAGOS DE SERVICIOS**

- ***El OSIPTEL emitió normas complementarias al DU 035-2020 relacionado a pago de servicios de telecomunicaciones.***
- ***Resolución permite comercialización de nuevas contrataciones para servicios de internet fijo inalámbrico e internet móvil y cable.***
- ***Además, las entidades del sector salud podrán realizar nuevas contrataciones del servicio de telefonía móvil.***
- ***También dispone que la compartición de datos o Tethering se extienda a todos los planes tarifarios.***

Las empresas operadoras deberán informar al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL los criterios bajo los cuales otorgarán facilidades de pago a los abonados para el pago de sus recibos, siempre que lo soliciten vía telefónica o mediante el aplicativo informático de cada empresa.

Así lo señala la Resolución N° 00040-2020-PD/OSIPTEL publicada hoy por el organismo regulador, a través de la cual se emite una serie de disposiciones complementarias al Decreto de Urgencia 035-2020, en relación con el pago de los servicios de telecomunicaciones y el desarrollo de actividades de comercialización de los mismos, en el marco del aislamiento social obligatorio extendido.

La norma aplica a las deudas vencidas correspondiente a los recibos emitidos en marzo 2020 o que comprendan consumos del período de emergencia.

La resolución señala que la empresa operadora debe informar en el plazo máximo de un día hábil al abonado si procede o no su solicitud de fraccionamiento.

Los criterios a ser aplicados para otorgar las facilidades de pago deben ser publicados en la página web de las empresas, en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma. En caso no cuenten con página web, las empresas deben difundir tal información empleando otro mecanismo que cumpla tales fines.

Si la empresa aplica intereses moratorios, compensatorios, cargos fijos por mora o cualquier otro concepto vinculado al no pago y/o fraccionamiento de la deuda vencida, el usuario tiene derecho a presentar un reclamo por dichos conceptos, los que serán tramitados en los plazos establecidos para reclamos por facturación.

Cuando la solicitud del abonado para que se le otorguen facilidades de pago sea denegada injustificadamente por la empresa operadora, el abonado tiene derecho a presentar un reclamo, el mismo que se tramitará en los plazos establecidos para reclamos por calidad del servicio.

## **Reducción de prestaciones de servicios**

Con el propósito de garantizar la continuidad en la conectividad del país durante el aislamiento, el OSIPTEL determinó que la reducción de prestaciones de servicios solo será aplicable al término del período de gracia para el pago de los recibos, y que no procede cuando el abonado ha fraccionado su deuda.

Señala también que la empresa operadora no podrá aplicar una reducción de prestaciones discriminando a los abonados dentro de un mismo plan, salvo en los casos que el OSIPTEL lo apruebe y que, para ello, la empresa operadora deberá remitir su solicitud al OSIPTEL, con el sustento técnico correspondiente.

La reducción en la prestación del servicio deberá culminar dentro de las 24 horas si el abonado cumplió con pagar la totalidad de la suma adeudada, cuando el recibo haya sido fraccionado o haya recibido otra facilidad de pago o luego que se haya presentado un reclamo, previo pago del monto que no se encuentra en cuestión.

De acuerdo a la resolución publicada hoy, la empresa operadora debe remitir al OSIPTEL, antes de su aplicación, la propuesta de reducción de prestaciones que aplicará a los abonados que tienen recibos pendientes de pago y el OSIPTEL tiene la facultad de solicitar la modificación de la propuesta, si lo considera necesario, para mantener la continuidad de los servicios.

Asimismo, la empresa que implemente la reducción de prestaciones, debe publicar en su página web las características y condiciones de las mismas y comunicarlo al abonado que tenga recibos pendientes de pago, en un plazo no menor de dos días hábiles, a través de cualquier mecanismo que deje constancia de dicha comunicación.

Respecto a la facturación de los servicios con prestaciones reducidas, la resolución señala también las reglas a ser aplicadas.

En relación a la radiodifusión por cable, el plan con la reducción de prestaciones debe contener por lo menos: todos los canales nacionales contratados por el abonado y que se encuentren en su plan.

## ***Se podrán realizar nuevas contrataciones***

Extendido el aislamiento social obligatorio y reiniciadas las clases escolares y universitarias, el OSIPTEL ha visto por conveniente flexibilizar las medidas aprobadas inicialmente, sin perder de vista el cumplimiento de las disposiciones del Gobierno, de minimizar contactos personales para reducir los riesgos de contagio, todo ello en protección de la ciudadanía.

Por ello, la resolución dispone también que las empresas operadoras podrán ofrecer y gestionar, vía telefónica, nuevas contrataciones de servicio de internet fijo inalámbrico e internet móvil hasta que termine el aislamiento social.

La opción del internet fijo inalámbrico no requiere 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 que será instalado y activado por el mismo abonado.

Sobre los nuevos contratos de internet móvil, considerando que el objetivo es dar acceso a contenidos y actividades prioritarias, como la Tele educación, y para evitar el uso de la

verificación biométrica, el servicio a contratar será prestado por un plazo máximo de dos (2) meses y no incluirá llamadas salientes ni entrantes ni envío y recepción de SMS.

Con ello, se busca desincentivar el uso indebido que se le quiera dar al plan y el riesgo de tener una oferta y demanda indiscriminada de tarjetas SIM Card o chips que cuenten solo con internet móvil. Si el abonado desea mantener el servicio de internet móvil, luego de finalizado el aislamiento social y previo al vencimiento del plazo de los dos meses, este debe proceder a realizar el procedimiento de verificación biométrica. En caso no se realice esta validación de identidad y vencido el referido plazo el servicio de internet móvil será dado de baja.

En el caso de las nuevas contrataciones de internet fijo inalámbrico e internet móvil, la entrega de SIM card y de los equipos necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso, se realizará en el domicilio del abonado siguiendo el protocolo de seguridad, refiere la disposición.

En cuanto a las nuevas contrataciones del servicio de radiodifusión por cable, solo se podrá comercializar el servicio cuya activación pueda realizarla el mismo abonado, sin comprometer presencia del personal técnico al domicilio del abonado.

La resolución del OSIPTEL también permite a las entidades públicas y privadas del sector salud contratar el servicio de telefonía móvil, a fin de apoyar al sector salud en sus requerimientos de comunicaciones.

#### ***Compartición de datos (Tethering) en todo plan tarifario***

Por otro lado, para ayudar a ampliar la conectividad a otros miembros de cada hogar que cuenta con planes de internet móvil, mientras dure la Emergencia Sanitaria, las empresas operadoras deberán implementar la compartición de datos o Tethering y extenderlo a todo plan tarifario o bolsa de datos contratado previo y durante el Estado de Emergencia, así como a los nuevos planes que comercialicen en este período.

De la misma forma, los dispositivos que se conecten por Tethering, y accedan a tráfico, protocolos o aplicaciones sujetos a tarifa cero (zero rating), no descontarán datos de la bolsa principal del plan del usuario, incluidos los nuevos planes que se comercialicen durante el aislamiento social.

El OSIPTEL informará a las empresas las recomendaciones que deben considerar en su protocolo de seguridad para sus visitas técnicas y para la entrega de SIM card o equipos.

El OSIPTEL emite estas normas complementarias luego de evaluar nuevas alternativas que contribuyan a viabilizar en la medida de lo posible, la atención a las necesidades de la ciudadanía, en vista de la reciente ampliación del aislamiento social obligatorio dispuesto por el Gobierno.

Cabe 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.

**Lima, 12 de abril 2020**

***“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”***

**Gerencia de Comunicación Corporativa**

