



***Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19.***

Defensoría del Pueblo  
Jirón Ucayali 394-398  
Lima-Perú  
Teléfono: (511) 311-0300  
Correo electrónico: [consulta@defensoria.gob.pe](mailto:consulta@defensoria.gob.pe)  
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>  
Línea gratuita: 0800-15170

Serie Informes Especiales N° 014-2020-DP, *Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19.*

Elaborado:           Giannina Iris Avendaño Vilca  
                          Jefa del Área de Servicios Públicos  
                          [gavendano@defensoria.gob.pe](mailto:gavendano@defensoria.gob.pe)

                          Evony Gómez Córdova  
                          Comisionada para las telecomunicaciones y la electricidad  
                          [egomez@defensoria.gob.pe](mailto:egomez@defensoria.gob.pe)

                          Lily Ku Yanasupo  
                          Comisionada para el agua y el alcantarillado  
                          [lku@defensoria.gob.pe](mailto:lku@defensoria.gob.pe)

Colaboración:       Ruth Cacñahuaray Mitma  
                          [rcacñahuaray@defensoria.gob.pe](mailto:rcacñahuaray@defensoria.gob.pe)

                          Bélgica Salvatierra Leandro  
                          [bsalvatierra@defensoria.gob.pe](mailto:bsalvatierra@defensoria.gob.pe)

Aprobado:           Alicia Abanto Cabanillas  
                          Adjunta para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos  
                          Indígenas  
                          [aabanto@defensoria.gob.pe](mailto:aabanto@defensoria.gob.pe)

## Contenido

1. Justificación .....	4
<u>2.</u> Observaciones a las medidas establecidas para el fraccionamiento de los servicios públicos y accionar de las empresas prestadoras .....	5
<u>2.1</u> Sobre las medidas en materia de electricidad y gas natural.....	5
<u>a.</u> Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados .....	5
<u>b.</u> Suspensión del servicio al término del Estado de Emergencia .....	8
<u>c.</u> Entrega de intereses compensatorios a empresas concesionarias .....	9
<u>2.2</u> Sobre las medidas en materia de telecomunicaciones.....	9
<u>a.</u> Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados .....	9
<u>b.</u> Reducción de prestaciones por no pago del recibo de consumo .....	12
<u>c.</u> Suspensión del servicio al término del Estado de Emergencia .....	14
<u>d.</u> Medidas para mejorar la conectividad.....	15
<u>2.3</u> Sobre las medidas en materia de agua y alcantarillado.....	15
<u>a.</u> Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados .....	15
<u>b.</u> Medidas económicas para asegurar la sostenibilidad del servicio .....	19
<u>3.</u> Necesidad de fortalecer a los organismos reguladores para garantizar los derechos de los usuarios .....	20
<u>4.</u> Conclusiones.....	21
<u>5.</u> Recomendaciones .....	23

Serie Informes Especiales N° 014-2020-DP

## ***Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19***

### **1. Justificación**

Desde una perspectiva de los derechos, el presente informe desarrolla un conjunto de observaciones a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020<sup>1</sup> y del Decreto de Urgencia N° 036-2020<sup>2</sup>, emitidas por el Poder Ejecutivo con la finalidad de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios básicos de agua, alcantarillado, electricidad, gas natural y telecomunicaciones, en el marco del Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio instaurado en Perú a consecuencia del brote del COVID-19.

Al respecto, el proceso de evaluación seguido ha tenido como prioridad la atención de las personas y la comunidad, considerando que el Estado es el principal garante de la protección y el respeto de los derechos, bajo la orientación de los principios de universalidad, igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios públicos básicos. Asimismo, el Estado tiene la obligación de asegurar una protección especial y prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad, particularmente ante la grave situación sanitaria, económica y social que la sociedad peruana atraviesa en pleno contexto de una pandemia mundial.

En la misma línea, es importante destacar la Resolución N° 1/2020<sup>3</sup> de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, en cuya recomendación N° 19 sobre los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) señala que los Estados deben:

“Exigir y vigilar que las empresas respeten los derechos humanos, adopten procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y rindan cuentas ante posibles abusos e impactos negativos sobre los derechos humanos, particularmente por los efectos que los contextos de pandemia y crisis sanitarias infecciosas suelen generar sobre los DESCAs de las poblaciones y grupos en mayor situación de vulnerabilidad (...)”.

Conforme a ello, las medidas adoptadas se han analizado considerando un balance entre la sostenibilidad económica de las empresas y las condiciones laborales de los peruanos y peruanas por la paralización de actividades económicas. Sobre esto último, es importante precisar que el 72% de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada se encuentra en situación de informalidad (laboral, sin seguridad social, tributaria, registral, municipal, etc.), por lo que hoy carece de ingresos económicos suficientes para subsistir.

---

<sup>1</sup> Publicado en Diario Oficial de El Peruano, en la Edición Especial del viernes 03 de abril.

<sup>2</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano el viernes 10 de abril.

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>. Recuperado el 04/05/20.

De otra parte, si bien el Poder Ejecutivo ha anunciado la entrega de un “bono familiar universal”<sup>4</sup> ascendente a S/ 760.00 soles (US\$ 224 dólares aproximadamente), que constituye un subsidio monetario a ser otorgado excepcionalmente al 75% de familias peruanas que actualmente no perciben ingresos, estos recursos no permitirían cubrir los gastos mínimos mensuales de alimentación para una familia ni el pago íntegro de la facturación de los servicios básicos.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo desde su atribución constitucional de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios básicos a la ciudadanía, a continuación presenta las observaciones sobre el alcance de las medidas decretadas en cuanto al fraccionamiento del pago de los servicios, el margen de actuación que se ha otorgado a las empresas prestadoras, las acciones y omisiones de las empresas en cada sector y su impacto en los derechos de los usuarios y usuarias, así como la labor que deben cumplir los organismos reguladores en el presente escenario nacional.

## 2. Observaciones a las medidas establecidas para el fraccionamiento de los servicios públicos y accionar de las empresas prestadoras

### 2.1 Sobre las medidas en materia de electricidad y gas natural

#### a. Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados

El Decreto de Urgencia N° 035-2020 establece que las empresas podrán aplicar el fraccionamiento de los recibos pendientes de pago de los servicios de energía eléctrica y de gas natural por red de ductos, hasta por un periodo de veinticuatro (24) meses, correspondiente al consumo de grupos vulnerables, siendo considerados en esta categoría los siguientes usuarios:

- a) Usuarios residenciales del servicio de electricidad con consumos de hasta 100 kWh mensuales;
- b) Usuarios residenciales del servicio de electricidad de los sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo; y
- c) Usuarios residenciales del servicio de gas natural con consumos de hasta 20m<sup>3</sup>/mes.

Un primer aspecto a observar es que las categorías establecidas excluyen a usuarios que registran consumos que superan los 100kWh de electricidad, asumiendo que contarían con un mayor nivel de ingresos que les permitirá asumir los costos<sup>5</sup> del servicio. Sin embargo, no es posible medir el impacto de esta restricción, por cuanto el decreto de urgencia y la Resolución N° 047-2020-OS-

---

<sup>4</sup> Aprobado mediante Decreto de Urgencia N° 052-2020, publicado en la Edición Extraordinaria del diario oficial El Peruano del 05 de mayo del 2020.

<sup>5</sup> Cabe indicar que, en promedio, una facturación por consumo del servicio eléctrico de 101kWh apenas supera los S/70.00, incluyendo el cargo fijo, alumbrado público, recargo FOSE e IGV.

CD<sup>6</sup> emitida por el Organismo Supervisor en Energía y Minería (Osinermin), no reportan información oficial y pública del número de usuarios/familias que a nivel nacional registran consumos inferiores o superiores al tope fijado.

Adicionalmente, no se toma en cuenta la existencia de un importante número de “trabajadores independientes” –aproximadamente el 70% de la Población Económicamente Activa (PEA)-, principal sustento de sus hogares, que hasta antes del Estado de Emergencia posiblemente cubrían consumos de electricidad superiores al tope establecido en la norma por consumos propios o de negocios independientes, pero que en las condiciones actuales no podrían pagar.

Otros grupos que no han sido considerados en las disposiciones sobre facturación, como los usuarios comerciales e industriales los cuáles han visto paralizadas sus actividades económicas, podrían presentar futuros reclamos por el modo de facturación por promedios de consumo aplicado durante el Estado de Emergencia, en tanto no reflejarían los consumos reales de la actividad.

De otra parte, el Decreto de Urgencia N° 035-2020 establece que los fraccionamientos se aplican a la prestación/consumos de los servicios de electricidad y gas natural, omitiendo aclarar si también se incluyen los costos de financiamiento por instalaciones y conexiones de dichos servicios.

Al respecto, el artículo 7 numeral 7.9 de la Resolución N° 047-2020-OS/CD precisa que el fraccionamiento de los recibos de electricidad se aplica exclusivamente a la facturación por la prestación del servicio público de electricidad, incluidos los rubros previstos en el artículo 63 del Decreto Ley 25844 - Ley de Concesiones Eléctricas, que corresponden a sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo y la facturación por los cargos vinculados a dichos servicios públicos.

Para los recibos de gas natural, aplicará el fraccionamiento del monto íntegro del recibo, que contiene rubros como el derecho de conexión, la acometida y la instalación interna, establecidos en el artículo 66 del Decreto Supremo N° 040-2008-EM, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos<sup>7</sup> (artículo 7, numeral 7.10).

Es preciso acotar que los costos de financiamiento por conceptos de instalaciones y conexiones del servicio, pueden representar hasta el 50% de una facturación mensual, por lo que excluirlos del fraccionamiento en el caso de los recibos de energía eléctrica, resulta perjudicial para los titulares o usuarios de los servicios que hoy carecen de recursos para afrontar inmediatamente estas deudas.

Sobre el fraccionamiento de las deudas, el decreto de urgencia señala que éste podrá aplicarse hasta por 24 meses y durante los 30 días hábiles posteriores de concluido el Estado de Emergencia Nacional. Complementariamente, el artículo 7 numeral 7.6 de la Resolución N° 047-2020-OS/CD

---

<sup>6</sup> Aprueba a Norma “Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) dentro del marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 035-2020”. Publicada el 09 de mayo del 2020 en el diario oficial El Peruano.

<sup>7</sup> El artículo 66 de la norma señala lo siguiente: “Las facturas de los consumidores deberán expresar separadamente los rubros correspondientes al costo del gas natural, costo de transporte, cargo por margen de distribución, cargo por margen comercial y otros cargos financiados correspondientes al derecho de conexión, a la acometida, y a la instalación interna solicitados por el consumidor. (...)”

“La factura podrá incluir también, los cargos de financiamiento realizado para facilitar el proceso de conversión (acometida, tubería de conexión, derecho de conexión e instalación interna), la adquisición de equipos, accesorios y aparatos gasodomésticos, así como, la infraestructura requerida por los consumidores industriales, comerciales, residenciales para el uso del gas natural y gasocentros de GNV. (...)”

establece que las empresas concesionarias realizarán automáticamente el fraccionamiento en 24 cuotas, debiendo indicar en los recibos el monto fraccionado, la cantidad de meses, el valor de la cuota y el número de cuotas pendientes de pago.

Asimismo, la disposición del regulador indica que el detalle del fraccionamiento deberá ser informado a los usuarios y usuarias a través de la página web, aplicativos y centros de atención de las empresas concesionarias; publicándose en un diario de mayor circulación local la información general referida al financiamiento, reprogramaciones y los canales de atención disponibles, la misma que también acompañará al recibo de consumo.

A la fecha, sólo 14 de las 23 empresas distribuidoras de electricidad han habilitado en sus portales web enlaces para solicitar el fraccionamiento.

**Empresas concesionarias de electricidad que han publicado en sus portales web  
enlaces para acceder a información sobre el fraccionamiento de recibos**

Nº	Empresa prestadora de servicio de electricidad	Ámbito de prestación	Enlace solicitud de fraccionamiento
1	Electro Ucayali S.A. <a href="http://www.electroucayali.com.pe/Portal/">http://www.electroucayali.com.pe/Portal/</a>	Ucayali, Huánuco.	<a href="http://200.37.135.210/WebBeneficiario/formulario-beneficio.aspx">http://200.37.135.210/WebBeneficiario/formulario-beneficio.aspx</a>
2	Electrocentro S.A. <a href="https://www.distriluz.com.pe/electrocentro/">https://www.distriluz.com.pe/electrocentro/</a>	Pasco, Junín, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho, Cusco, Lima, Apurímac, San Martín.	<a href="https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035">https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035</a>
3	Electronoroeste S.A. <a href="https://www.distriluz.com.pe/enosa/">https://www.distriluz.com.pe/enosa/</a>	Tumbes, Piura, Lambayeque.	<a href="https://www.distriluz.com.pe/enosa/soluciones-de-pago/">https://www.distriluz.com.pe/enosa/soluciones-de-pago/</a>
4	Electronorte S.A. <a href="https://www.distriluz.com.pe/enasa/">https://www.distriluz.com.pe/enasa/</a>	Lambayeque, Cajamarca, Piura.	<a href="https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035">https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035</a>
5	Enel Distribución Perú S.A.A. <a href="https://www.enel.pe/">https://www.enel.pe/</a>	Callao, Lima	<a href="https://mktper.enel.com/consultaBeneficioWeb/consultarBeneficio">https://mktper.enel.com/consultaBeneficioWeb/consultarBeneficio</a>
6	Hidrandina S.A. <a href="https://www.distriluz.com.pe/hidrandina/">https://www.distriluz.com.pe/hidrandina/</a>	Ancash, La Libertad, Cajamarca, Huánuco, Amazonas.	<a href="http://servicios.distriluz.com.pe:50001/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035">http://servicios.distriluz.com.pe:50001/OficinaVirtual/Orientacion/DecretoUrgencia035</a>
7	Luz del Sur S.A. <a href="https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/">https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/</a>	Lima	<a href="https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/fraccionamiento-de-pago-du-035-2020/">https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/fraccionamiento-de-pago-du-035-2020/</a>

8	Electro Dunas S.A.A. <a href="https://www.electrodunas.com/">https://www.electrodunas.com/</a>	Ayacucho, Ica, Huancavelica, Cañete	<a href="https://www.electrodunas.com/servicios/consulta-fraccionamiento">https://www.electrodunas.com/servicios/consulta-fraccionamiento</a>
9	Electro Oriente S.A. <a href="http://www1.elor.com.pe/porta/elor/">http://www1.elor.com.pe/porta/elor/</a>	Loreto, San Martín, Amazonas, Cajamarca, Huánuco.	<a href="http://www1.elor.com.pe/porta/elor/Mantenimiento/IndexMant?idMantenimiento=7142">http://www1.elor.com.pe/porta/elor/Mantenimiento/IndexMant?idMantenimiento=7142</a>
10	Electro Puno S.A.A. <a href="http://www.electropuno.com.pe/web3/">http://www.electropuno.com.pe/web3/</a>	Puno, Moquegua.	<a href="http://web.electropuno.com.pe/consultaultimorecibo/">http://web.electropuno.com.pe/consultaultimorecibo/</a>
11	Electro Sur Este S.A.A. <a href="https://www.else.com.pe/else/">https://www.else.com.pe/else/</a>	Madre de Dios, Apurímac, Cusco, Ayacucho, Puno, Arequipa.	<a href="https://www.else.com.pe/else/media/2498/fraccionamiento.jpg">https://www.else.com.pe/else/media/2498/fraccionamiento.jpg</a>
12	Electrosur S.A. <a href="http://www.electrosur.com.pe/">http://www.electrosur.com.pe/</a>	Tacna, Moquegua.	<a href="https://cloud.electrosur.com.pe/index.php/s/ljExAllstZZGkAy">https://cloud.electrosur.com.pe/index.php/s/ljExAllstZZGkAy</a>
13	Empresa Municipal de Servicio Eléctrico de Tocache S.A. <a href="https://www.electrotocache.pe">https://www.electrotocache.pe</a>	Tocache	<a href="https://www.facebook.com/watch/?v=263326564851785">https://www.facebook.com/watch/?v=263326564851785</a>
14	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. <a href="http://www.seal.com.pe/Paginas/Inicio.aspx">http://www.seal.com.pe/Paginas/Inicio.aspx</a>	Arequipa	<a href="http://www.seal.com.pe/SiteAssets/img/Opini%C3%B3n0P%C3%BAllica.png.jpg">http://www.seal.com.pe/SiteAssets/img/Opini%C3%B3n0P%C3%BAllica.png.jpg</a>

Elaboración Propia

Sobre este aspecto, Osinergmin debe supervisar que los enlaces habilitados por las empresas sean de fácil acceso para los usuarios y usuarias, directamente, desde la página principal de cada portal web. También debe normar la obligatoriedad de incorporar en los recibos de consumo información sobre los alcances del fraccionamiento, el procedimiento para solicitar la reducción de cuotas o el adelanto el pago total o parcial de la deuda, las consecuencias del incumplimiento del pago de alguna de las cuotas, las condiciones de suspensión del servicio, entre otra información relevante.

El Decreto de Urgencia N° 035-2020 y la Resolución N° 047-2020-OS/CD no incluyen un procedimiento de reclamos que puedan accionar los usuarios y usuarias ante la omisión o negativa de la empresa a otorgar el beneficio del fraccionamiento de pagos.

#### b. Suspensión del servicio al término del Estado de Emergencia

El artículo 2 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, garantiza la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, entre otros servicios básicos. Esto significa que durante el



periodo de Estado de Emergencia las empresas están restringidas de aplicar cortes del servicio, aun cuando los titulares del servicio no hayan realizado el pago del servicio prestado.

Sobre este aspecto en particular, el Decreto de Urgencia N° 035-2020 no ha fijado el momento a partir del cual las empresas podrán iniciar la suspensión del servicio a causa de recibos impagos no fraccionados, como tampoco el procedimiento que deberán seguir para notificar a los usuarios sobre el plazo para aplicar dicha suspensión. La ausencia de medidas claras al respecto, podría dar lugar a arbitrariedades en la prestación del servicio.

En ese sentido, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin) –en coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros- debe emitir la norma a ser implementada por las empresas concesionarias para que regule la suspensión de los servicios de electricidad y/o gas natural en caso de recibos impagos, observando la situación económica del país.

### **c. Entrega de intereses compensatorios a empresas concesionarias**

Respecto a las prerrogativas que se otorgan a las empresas concesionarias, se ha considerado la entrega de intereses compensatorios máximos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 176 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, y el artículo 66 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM (artículo 4, literal c). Estos intereses serán cancelados con los saldos disponibles del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), hasta por un máximo de 25 millones de soles.

Para acceder a ello, las empresas deberán presentar ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin) la documentación sobre el monto de los intereses compensatorios aplicados a los recibos fraccionados. Posteriormente, Osinerghmin presenta al Ministerio de Energía y Minas –en su condición de administrador del FISE- un informe de liquidación de los intereses compensatorios a ser cancelados a las empresas. La documentación para el pago de intereses compensatorios puede estar sujeta a fiscalización posterior por parte del organismo regulador.

## **2.2 Sobre las medidas en materia de telecomunicaciones**

### **a. Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados**

En las medidas respecto de los servicios de telecomunicaciones –telefonía fija y móvil, acceso a internet fijo-móvil y distribución de radiodifusión por cable (televisión de paga) contratados de manera individual o empaquetada-, el Decreto de Urgencia N° 035-2020 establece que las empresas podrán brindar a los abonados residenciales facilidades para el pago de los recibos, como el fraccionamiento hasta por doce (12) meses de la deuda correspondiente a las facturaciones emitidas en marzo del 2020 o que comprendan consumos realizados durante el periodo del Estado de Emergencia Nacional.

Cabe resaltar que la Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTEL, publicada el 11 de abril del 2020, establece en su artículo primero, numeral I, inciso 8, que en los casos que la empresa operadora se niegue injustificadamente a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos

en marzo 2020 o que comprendan consumos del periodo de emergencia, el abonado tiene expedito su derecho a presentar un reclamo. La empresa debe tramitar dichos reclamos en los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para la tramitación de los reclamos por calidad del servicio.

Con relación a las condiciones de fraccionamiento, el artículo 9.5 del decreto de urgencia mencionado dispone que éstas serán establecidas por las empresas de telecomunicaciones.

Sobre el particular, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. ha publicado sus términos y condiciones para aplicar el fraccionamiento<sup>8</sup>. En ellos se indica que el fraccionamiento se realizará en 6 o 12 cuotas sin intereses y que el monto mínimo de fraccionamiento será de S/ 20.00 soles, dejando en incertidumbre si esta disposición se refiere a que las cuotas mínimas a pagar será de esta cantidad por mes o si se trata de una exclusión a los usuarios que han contratado planes de consumo de S/ 29.90 o S/39.90 soles.

En los términos agrega que esta facilidad se otorgará a un máximo de 450 000 clientes del servicio fijo residencial y 950 000 clientes del servicio móvil residencial. Al respecto, cabe mencionar que de acuerdo a la información publicada por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), la empresa Telefónica del Perú S.A.A., a diciembre del año 2019, reportó contar con 4 778 119 líneas móviles activas bajo la modalidad de contrato<sup>9</sup>; por lo tanto las facilidades de pago cubrirían apenas el 30% del total de líneas activas.

Similar situación se presenta con Entel Perú S.A., empresa que ha consignado en sus términos y condiciones<sup>10</sup> que el fraccionamiento se otorgará en 12 cuotas iguales sin intereses, y que aplicará a los recibos emitidos desde el 1 de marzo hasta el 26 de abril del 2020, por lo que no estarían considerados –hasta el momento- aquellas facturaciones emitidas durante todo el periodo del Estado de Emergencia Nacional.

En los términos también se señala que el fraccionamiento será aplicado a un máximo de 100 000 clientes y aplicará a una deuda vencida por un monto superior a S/ 24.00 soles. A diciembre del año 2019, Entel Perú reportó al Osiptel que cuenta con 2 875 161 líneas móviles con servicio postpago (incluyendo servicios con plan control)<sup>11</sup>; en consecuencia, únicamente al 3.48% de las líneas móviles con servicio se les aplicaría el fraccionamiento de las deudas generadas.

De otro lado, América Móvil S.A.C. ha contemplado en sus términos y condiciones para el fraccionamiento de deudas vencidas<sup>12</sup>, que podrán acceder las personas naturales o con RUC que por algún servicio residencial móvil o fijo tengan una deuda vencida desde S/. 30.00 hasta S/. 200.00 y que no hayan tenido suspensión de servicio por morosidad dentro de los tres (03) meses previos al Estado de Emergencia.

---

<sup>8</sup><https://www.movistar.com.pe/documents/10182/0/T-y-C-Fraccionamiento-de-deuda.pdf/ffd93508-2488-40be-916e-b8f13ef189ef>. Recuperado el 12 de mayo del 2020.

<sup>9</sup> Información obtenida del portal PUNKU - El portal a la información de las telecomunicaciones. Fecha de reporte 25/03/2020. Enlace: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>

<sup>10</sup>[https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/04/Condiciones\\_de\\_Fraccionamiento\\_14.04.2020.pdf](https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/04/Condiciones_de_Fraccionamiento_14.04.2020.pdf). Recuperado el 12 de mayo del 2020.

<sup>11</sup> Información obtenida del portal PUNKU - El portal a la información de las telecomunicaciones. Fecha de reporte 16/04/2020. Enlace: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>. Recuperado el 16 de abril de 2020.

<sup>12</sup> [https://static.claro.com.pe/landings/havas/New\\_Covid\\_sinform/v1/assets/files/Terminos\\_y\\_condiciones\\_fraccionamiento.pdf](https://static.claro.com.pe/landings/havas/New_Covid_sinform/v1/assets/files/Terminos_y_condiciones_fraccionamiento.pdf). Recuperado el 12 de mayo del 2020.

Adicionalmente, la empresa ha establecido que si la deuda vencida es entre S/ 30.00 y S/ 100.00 soles, el usuario podrá fraccionarla en 3 o 6 cuotas; y si la deuda es mayor de S/ 100.00 hasta S/ 200.00 soles, podrá ser fraccionada en 3, 6, 9 y 12 meses. Estas condiciones además de no ser claras respecto a si los montos a fraccionar pueden corresponder a dos o más facturaciones<sup>13</sup>, carecen de una debida motivación, excluyendo y perjudicando a los usuarios del servicio móvil con planes post pago Max 29.90<sup>14</sup>, así como aquellos que por cualquier circunstancia hayan incurrido en morosidad.

En tanto Viettel S.A.C.<sup>15</sup> se ha limitado a informar en su página web que una vez concluido el periodo de emergencia se habilitarán canales de atención para que los clientes puedan elegir la cantidad de cuotas (3, 6 o 12) en las que deseen fraccionar sus recibos pendientes de pago y que hayan vencido dentro del periodo de Emergencia Nacional.

A su vez, indica que a los usuarios con recibos impagos expirados entre el 05.04.2020 y la fecha de culminación de la emergencia, se les brindarán prestaciones reducidas (plan básico de S/ 19.90 soles), pero no se detallan las condiciones de la prestación de los servicios con recibos vencidos en el periodo anterior al señalado.

Respecto a los mecanismos para acceder al fraccionamiento, se aprecian que cada una de las empresas operadoras ha establecido diferentes criterios, procedimientos y plazos para presentar solicitudes, términos que no ofrecen a los usuarios predictibilidad respecto a la continuidad y calidad del servicio que se espera.

#### Condiciones establecidas por las empresas de telecomunicaciones para solicitar el fraccionamiento del pago de recibos

Empresa de telecomunicaciones	Plazo para solicitar el fraccionamiento	Canal de solicitud
Telefónica S.A.A	Desde el 12/04/2020 al 30/06/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• App Mi Movistar (servicio móvil)</li> <li>• App Movistar Hogar (servicio fijo)</li> <li>• Whatsapp Empresas o App Mi Movistar Empresas (para clientes negocios pymes)</li> </ul>
América Móvil S.A.C.	Desde el 16/04/2020 hasta 15 días calendario vencido su último recibo emitido durante el Estado de Emergencia.	A través de la web <a href="http://www.claro.com.pe">www.claro.com.pe</a> y, desde que la empresa lo comunique, sólo a través de la App Mi Claro
Viettel S.A.C.	Desde el 06/05/2020 al 14/06/2020	Web Mi Bitel o la App Mi Bitel
Entel Perú S.A.	No indica	Aplicativo web de Entel (Sección de Fraccionamiento)

Elaboración propia.

<sup>13</sup> El Estado de Emergencia Nacional inició el 16 de marzo y culminaría el 24 de mayo, periodo en el cual se habrían producido al menos dos facturaciones del servicio.

<sup>14</sup> <https://www.claro.com.pe/personas/movil/postpago/planes-max/plan-max-29-90/>. Recuperado el 12.05.2020.

<sup>15</sup> <https://bitel.com.pe/quedate-en-casa>. Recuperado el 12.05.2020.

Asimismo, no resulta del todo claro cómo se aplicará la restricción de facilidades de pago a los usuarios del servicio de radiodifusión por cable con planes contratados superiores al mínimo, conforme ha quedado establecido en la norma, considerando que existen planes contratados de manera empaquetada cuyos servicios de televisión por cable no corresponden al plan mínimo, dado que en su oportunidad fueron ofrecidos por las empresas para captar mayores usuarios o mantenerlos con el servicio.

Como puede observarse, estos condicionamientos van en contra del objetivo del decreto de urgencia que es brindar facilidades a todos los usuarios que se encuentren imposibilitados económicamente de cubrir estas deudas de manera inmediata; por lo que es importante que se efectúen precisiones en la norma -rango de montos y conceptos a fraccionar, prohibición de límite de número de usuarios que podrán solicitar el fraccionamiento, inclusión de todas las facturaciones vencidas durante el Estado de Emergencia, plazos de solicitud, entre otros- que permitan garantizar a los usuarios el derecho al acceso más amplio e inmediato a los servicios de telecomunicaciones.

#### b. Reducción de prestaciones por no pago del recibo de consumo

En cuanto a la calidad del servicio, el artículo 9.4 del mencionado decreto de urgencia autoriza a las empresas de telecomunicaciones a brindar el servicio con prestaciones reducidas a aquellos usuarios que mantengan recibos vencidos, pudiendo incluir criterios diferenciados según el grado de vulnerabilidad de los usuarios. A continuación se muestra un resumen de la reducción de prestaciones -denominadas “prestaciones de emergencia”- aplicadas por las empresas para los servicios de telefonía móvil postpago:

#### **Aplicación de prestaciones reducidas o “prestaciones de emergencia” por falta de pago de recibos de servicios de telefonía móvil postpago**

Empresa de telecomunicaciones	Prestaciones reducidas		
	Contraprestación (S/)	Llamadas y SMS	Datos
Telefónica S.A.A	15.90	Se mantienen según el plan contratado por el usuario	500 MB
América Móvil S.A.C.	19.90	600 minutos llamadas nacionales, SMS ilimitado	2GB
Viettel S.A.C.	19.90	Llamadas y SMS ilimitados a todo destino nacional, con un tope de 30 contactos	1GB de datos de libre disposición y 1 GB + internet ilimitado para acceder a las aplicaciones WhatsApp y Line.
Entel Perú S.A.	19.90	600 minutos de llamadas a todo destino y SMS ilimitado.	1GB y 24Kb de datos. Whatsapp ilimitado. Se tiene acceso ilimitado sin consumir datos a la plataforma

			<a href="http://www.aprendoencasa.pe">www.aprendoencasa.pe</a> del Minedu u otros que implemente Entel a solicitud del Ministerio de Salud, en el marco de la emergencia.
--	--	--	---

Elaboración propia.

Complementariamente, mediante Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTTEL, publicada el 11 de abril del 2020, se aprobó las siguientes condiciones bajo las cuáles se puede aplicar la reducción de prestaciones:

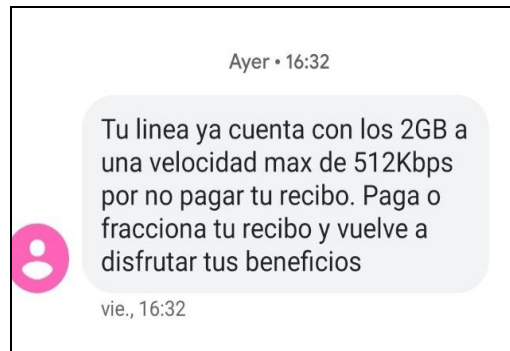
- i) Sólo podrán ser aplicadas al término del periodo de gracia para el pago de los recibos, que establece el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- ii) No se podrá aplicar una reducción de prestaciones discriminando a los abonados dentro de un mismo plan, salvo en los casos que el Osiptel lo apruebe previa solicitud con el sustento técnico correspondiente.
- iii) Si el abonado ha accedido al fraccionamiento del pago del recibo vencido, la empresa operadora no debe aplicar la reducción de prestaciones del servicio.
- iv) Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sobre las condiciones de facturación que deberán seguir las empresas de telecomunicaciones por prestar servicios reducidos, la citada norma establece las siguientes reglas:

- i) Si la reducción de prestaciones lleva al plan más económico ofrecido actualmente por la empresa, entonces la facturación tendrá el mismo monto del referido plan.
- ii) Si la reducción de prestaciones lleva a un plan inferior en prestaciones que el plan más económico que se comercializa actualmente, entonces la facturación tendrá un monto menor que la tarifa del referido plan, de tal manera que la reducción del pago sea consistente y razonable en función de la reducción de atributos.
- iii) En el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, el plan con reducción de prestaciones debe contener por lo menos los canales nacionales que se encuentran dentro del plan contratado por el abonado.

Con respecto a la aplicación de estas disposiciones, la Defensoría del Pueblo ha tomado conocimiento de notificaciones por mensajes de texto realizadas a los usuarios, en los que la empresa indica que está aplicando la reducción por falta de pago, pero sin indicar cuál será la facturación aplicable a partir de dicho cambio en las condiciones de prestación. A manera de ejemplo se muestra una captura de la notificación realizada por Telefónica del Perú S.A.A.

### Notificación de reducción de prestaciones – Telefónica del Perú S.A.A.



#### c. Suspensión del servicio al término del Estado de Emergencia

Sobre la suspensión del servicio por falta de pago, la Resolución N° 050-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 30 de abril del 2020, dispone que culminado el periodo de aislamiento social, las empresas operadoras podrán efectuar la suspensión o baja del servicio por falta de pago de recibo, salvo que este haya sido fraccionado.

Para ello, las empresas operadoras deben comunicar dicha intención al abonado del servicio -a través de mensajes de texto o a su correo electrónico registrado- con una anticipación no menor a dos (2) días hábiles, plazo que es insuficiente para que los usuarios puedan tomar algún tipo de previsión que evite no contar con la prestación del servicio.

En esta parte, cabe advertir que las condiciones de reducción de prestaciones o suspensión del servicio en las circunstancias actuales del país, limitaría a muchos usuarios en su derecho de acceder a los servicios de telecomunicaciones, indispensables hoy en día para garantizar el aislamiento social, el desarrollo del teletrabajo y la teleeducación.

Incluso un importante número de familias –sobre todo quienes acceden al servicio de telefonía móvil prepago- apreciarán en estas medidas un recorte a sus posibilidades de acceder al internet móvil e ingresar a las páginas web institucionales para conocer si son beneficiarias de los subsidios monetarios que vienen otorgando el gobierno para paliar la crisis económica.

Así también, se restringen los medios para cobrar dichos bonos a través de las distintas plataformas digitales que evitarían las aglomeraciones en las agencias bancarias, como el uso de las denominadas billeteras electrónicas, aplicaciones para acceder a Tunki Interbank o la banca celular, entre otras.

Una vez culminado el Estado de Emergencia, la mayoría de peruanos y peruanas ingresará a un proceso de recuperación económica que puede tardar muchos meses, tiempo en el cual sus recursos estarán destinados a gastos básicos como la alimentación. Por ello la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y el acceso a internet deben quedar garantizados, para lo cual es necesario incorporar modificaciones a las disposiciones sobre reducción de prestaciones del servicio para que permanezcan por un periodo más prolongado, y que la suspensión del servicio proceda al menos tres (03) meses después a la culminación del Estado de Emergencia en caso de no pago de los servicios.

#### d. Medidas para mejorar la conectividad

Debe destacarse que algunas empresas de telecomunicaciones vienen brindando ciertos beneficios adicionales de comunicación a sus usuarios. Este es el caso de la empresa Viettel S.A.C., que mediante mensajes de texto informa que los clientes que paguen sus recibos recibirán el doble de datos<sup>16</sup>; y de la empresa América Móvil S.A.C. que actualmente otorga a todos sus clientes a nivel nacional el beneficio de envío de SMS gratis a cualquier operador del Perú<sup>17</sup>.

En ese sentido, es importante saludar estas iniciativas, pero también solicitar al Poder Ejecutivo que atienda la necesidad de exhortar normativamente a todos los operadores de los servicios de telecomunicaciones a reafirmar su compromiso con la sociedad en estos momentos de crisis, a través de la implementación de medidas más favorables para sus usuarios, incentivando el pago de los servicios a quienes se encuentran en la posibilidad de asumirlos y brindando facilidades a la población que en este momento no puede subvencionarlo.

Un ejemplo a tomar en cuenta es el de la empresa Telefónica en España, que incrementará sin costo adicional alguno los GB que otorgan a sus clientes<sup>18</sup>. Así también en Colombia las empresas de telecomunicaciones que operan en el país, facilitan el uso de mensajes de texto y minutos de voz gratuitamente y permiten el acceso a 5 URLs de interés público definidos por el gobierno nacional.

El Internet constituye un instrumento importante para la sostenibilidad de las medidas de la inmovilización y la aplicación del trabajo remoto, el teletrabajo, la teleeducación, y otros usos que permiten a la población mantenerse comunicada. El Estado y las empresas que en el país desarrollan actividades en este rubro no pueden ser indiferentes a estas necesidades.

### 2.3 Sobre las medidas en materia de agua y alcantarillado

#### a. Criterios para el fraccionamiento de pagos por servicios prestados

Mediante el Decreto de Urgencia N° 036-2020 se estableció como medida complementaria para garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento, que los recibos pendientes de pago emitidos en el mes de marzo del 2020 o que incluyan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, pueden ser fraccionados por los prestadores de servicios de saneamiento hasta en 24 meses. Esta disposición aplica a los siguientes usuarios de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento:

- a) Usuarios de la categoría social;
- b) Usuarios de la categoría doméstica beneficiaria donde estén implementados los subsidios cruzados focalizados cuyo consumo no supere los 50m<sup>3</sup>; y
- c) Usuarios de la categoría doméstica cuyo consumo no supere los 50m<sup>3</sup> mensuales, en los prestadores de servicios de saneamiento que no tengan implementados los subsidios cruzados focalizados<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> Datos de la promoción: <https://www.bitel.com.pe/promociones/pagayduplica>. Recuperado el 15/04/20.

<sup>17</sup> Datos de la promoción: [https://www.claro.com.pe/personas/estamos-juntos/?utm\\_source=modal&utm\\_medium=portal\\_claro&utm\\_campaign=2020\\_04\\_covid#como-respondemos](https://www.claro.com.pe/personas/estamos-juntos/?utm_source=modal&utm_medium=portal_claro&utm_campaign=2020_04_covid#como-respondemos). Recuperado el 15/04/20.

<sup>18</sup> <https://www.telefonica.com/es/web/sala-de-prensa/-/telefonica-ante-el-coronavirus>. Recuperado el 15/04/20.

<sup>19</sup> Subsidios aplicados a población/usuarios en condición de pobreza, según la información de los planos estratificados del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), así como del Sistema de Focalización de Hogares –SISFOH.

De acuerdo a lo anterior, habría dos criterios a tomar en cuenta para que usuarios y usuarias puedan acceder al fraccionamiento de sus recibos: según el promedio de sus consumos de agua y en función a si la prestación del servicio se encuentra a cargo de las empresas que han implementado los subsidios cruzados focalizados o no.

### Aplicación de fraccionamiento según tipos de empresas prestadoras

En empresas prestadoras que aplican subsidios cruzados focalizados <sup>20</sup>	En empresas prestadoras que no aplican subsidios cruzados focalizados <sup>21</sup>
<p>Se aplicará a los siguientes usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Usuarios de la categoría social; y</li> <li>ii) Usuarios de la categoría doméstica beneficiarios de la tarifa subsidiada focalizada, cuyos consumos no superen los 50m<sup>3</sup> de agua al mes.</li> </ul> <p>No se aplica a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Usuarios de la categoría doméstica no beneficiarios de los subsidios cruzados focalizados.</li> <li>ii) Usuarios de la categoría doméstica beneficiarios de los subsidios cruzados focalizados, cuyos consumos superan los 50m<sup>3</sup> de agua al mes.</li> <li>iii) Usuarios de las categorías Comercial, Estatal e Industrial.</li> </ul>	<p>Se aplicará a los siguientes usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Usuarios de la categoría social; y</li> <li>ii) Usuarios de la categoría doméstica cuyos consumos no superen los 50m<sup>3</sup> de agua al mes.</li> </ul> <p>No se aplica a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Usuarios de la categoría doméstica cuyos consumos son superiores a los 50m<sup>3</sup> de agua al mes.</li> <li>ii) Usuarios de las categorías Comercial, Estatal e Industrial.</li> </ul>

Elaboración propia.

Conforme se aprecia en la tabla, las condiciones para aplicar el fraccionamiento de los recibos excluyen a un importante número de usuarios domésticos, principalmente en aquellas empresas que aplican los subsidios cruzados focalizados. Así también se excluyen a usuarios de la categoría estatal, industrial y comercial, entre los que se encuentran personas que administran pequeños negocios familiares o independientes, y que durante el Estado de Emergencia han paralizado sus actividades.

<sup>20</sup> Se registran 12 empresas prestadoras que actualmente aplican los subsidios cruzados focalizados: en **Apurímac**: Emusap Abancay S.A.; en **Cajamarca**: Sedacaj S.A.; en **Cusco**: Emaq S.R.L.; en **Huancavelica**: Emapa Huancavelica S.A.C.; en **Huánuco**: Seda Huánuco S.A.; en **Ica**: Emapavigs S.A.C.; en **Lima**: Sedapal S.A.; en **Moquegua**: EPS Ilo S.A. y EPS Moquegua S.A.; en **Piura**: EPS Grau S.A.; en **Tacna**: EPS Tacna S.A.; y en **Ucayali**: Emapacop S.A.

<sup>21</sup> Se registran 38 empresas prestadoras no aplican los subsidios cruzados focalizados: **Amazonas**: Emusap S.R.LTDA., Emapab S.R.LTDA. y Epsmu S.R.LTDA.; **Áncash**: Sedachimbote S.A. y EPS Chavín S.A.; **Apurímac**: Emsap Chanka S.R.LTDA.; **Arequipa**: Sedapar S.A.; **Ayacucho**: Seda Ayacucho S.A.; **Cajamarca**: EPS Marañón S.R.LTDA.; **Cusco**: EPS Sedacusco S.A., Emsapa Calca S.R.LTDA. y EMPSSAPAL S.A.; **Ica**: Emapica S.A., Semapach S.A. y Emapisco S.A.; **Junín**: EPS Selva Central S.A., EPS Sierra Central S.R.L, Emsapa Yauli La Oroya S.R.L., Sedam Huancayo S.A. y EPS Municipal Mantaro S.A.; **La Libertad**: Sedalib S.A.; **Lambayeque**: Epsel S.A.; **Lima**: Emapa Huaral S.A., Emapa Cañete S.A., EPS Barranca S.A. y EPS Aguas Limas de Norte S.A.; **Loreto**: EPS Sedaloreto S.A.; **Madre de Dios**: Emapat S.R.LTDA.; **Pasco**: Emapa Pasco S.A.; **Puno**: EMAPA Y S.R.LTDA, EPS Nor Puno S.A., EPS Emsapuno S.A., EPS Aguas del Altiplano S.R.L. y Sedajuliaca S.A.; **San Martín**: EPS Moyobamba S.R.LTDA., EPS Rioja S.A. y Emapa San Martín S.A.; **Tumbes**: U.E 002 SST – Servicios de Saneamiento Tumbes.



Se observa que de acuerdo a la información publicada por Sedapal S.A. el 24 de abril del presente año<sup>22</sup>, 593 534 suministros no recibirán el beneficio del fraccionamiento, esto equivale al 52% de los usuarios domésticos en Lima Metropolitana. Es decir, en casos de incumplimientos de pago, estos usuarios están expuestos a la suspensión del servicio y a la aplicación de intereses moratorios.

Dicha situación ha generado preocupación en la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento del Perú – ANEPSSA Perú, dada la posibilidad de una alta morosidad en los pagos por la continua extensión del periodo de aislamiento social dispuesto por parte del Poder Ejecutivo.

En ese sentido, en su comunicado del 29 de abril del 2020<sup>23</sup>, dicha asociación sugiere la aplicación de los artículos 97 y 98 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que permita a las empresas prestadoras pactar con los usuarios y consumidores no subsidiados, fórmulas de financiamiento para facilitar el pago de saldos deudores.

Cabe señalar que el Decreto de Urgencia N° 036-2020 no esclarece si las empresas prestadoras están obligadas a conceder dicho fraccionamiento directamente o si sólo procederá su evaluación a solicitud de cada titular del servicio. Tampoco se precisa si existe un plazo para la presentación de solicitudes. Esta imprecisión normativa ocasiona confusión e incertidumbre en los usuarios y en las empresas prestadoras.

Así tenemos que Sedapal S.A. en su comunicado del 24 de abril del 2020, establece que el fraccionamiento se realizará de manera automática a los usuarios beneficiados y que las cuotas se emitirán a partir del mes de junio.

En tanto a la fecha de presentación de este informe, otras 12 empresas han habilitado en sus portales web enlaces para solicitar el fraccionamiento, y 37 empresas no han emitido ningún comunicado ni implementado medidas sobre el particular.

#### **Empresas de servicios de saneamiento que han publicado en sus portales web los enlaces para solicitar el fraccionamiento de recibos**

<b>Empresa prestadora de servicio de saneamiento</b>	<b>Ámbito de prestación</b>	<b>Enlace solicitud de fraccionamiento</b>
Sedapar S.A. <a href="https://www.sedapar.com.pe/">https://www.sedapar.com.pe/</a>	Arequipa	<a href="https://ov.sedapar.com.pe/dashboard">https://ov.sedapar.com.pe/dashboard</a>
Sedacaj S.A. <a href="https://www.sedacaj.com.pe/">https://www.sedacaj.com.pe/</a>	Cajamarca	<a href="https://www.sedacaj.com.pe/fraccionamiento.html">https://www.sedacaj.com.pe/fraccionamiento.html</a>
Emapavigs S.A.C. <a href="http://emapavigssa.com/">http://emapavigssa.com/</a>	Ica	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHAtwtmhpzPbAlZH3EI_RbdoOJdmc4KlIrdXVAW2XC5pgjcg/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHAtwtmhpzPbAlZH3EI_RbdoOJdmc4KlIrdXVAW2XC5pgjcg/viewform</a>

<sup>22</sup> Información contenida en el Comunicado publicado el 24 de abril del 2020. Disponible en: [http://www.sedapal.com.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=4585bdde-802a-45b2-b39d-469dd6faa66d&groupId=10154](http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=4585bdde-802a-45b2-b39d-469dd6faa66d&groupId=10154). Recuperado el 12/05/20.

<sup>23</sup> Publicado en: <https://anepssaperu.com.pe/comunicados/Comunicado%202020-2020-01.jpg>. Recuperado el 12/05/20.

Epsel S.A. <a href="http://www.epsel.com.pe/Portal/">http://www.epsel.com.pe/Portal/</a>	Lambayeque	<a href="http://www.epsel.com.pe/sue/sicdesafrg">http://www.epsel.com.pe/sue/sicdesafrg</a>
Eps Aguas de Lima Norte S.A. <a href="http://aguasdelimanorte.com/">http://aguasdelimanorte.com/</a>	Huacho	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerzNYWr57cy3gCidUdkICJxQC-R2bgQC-83gvWIm39XKUHhBw/viewform?fbclid=IwAR2gpgq95hQARioIWfROdZ5OzDlx-a4qLLjorCUz5bb0lyqi7fTKcYJsybd70">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerzNYWr57cy3gCidUdkICJxQC-R2bgQC-83gvWIm39XKUHhBw/viewform?fbclid=IwAR2gpgq95hQARioIWfROdZ5OzDlx-a4qLLjorCUz5bb0lyqi7fTKcYJsybd70</a>
Eps Sedaloreto S.A. <a href="https://www.sedaloreto.com.pe/">https://www.sedaloreto.com.pe/</a>	Loreto	<a href="http://181.176.179.250:8030/prorroga/">http://181.176.179.250:8030/prorroga/</a>
Eps Grau S.A. <a href="https://epsgrau.pe/webpage/desktop/views/">https://epsgrau.pe/webpage/desktop/views/</a>	Piura	<a href="https://sisgeco.epsgrau.pe/sisgecos/fraccionamiento/solicitud">https://sisgeco.epsgrau.pe/sisgecos/fraccionamiento/solicitud</a>
EPS Moyobamba S.R.Ltda. <a href="https://epsmoyobamba.com.pe/">https://epsmoyobamba.com.pe/</a>	San Martín	Teléfono: 997610393 Correo electrónico: <a href="mailto:comercial@epsmoyobamba.com.pe">comercial@epsmoyobamba.com.pe</a>
Emapa San Martín S.A. <a href="https://www.emapanmartin.com/">https://www.emapanmartin.com/</a>	San Martín	<a href="http://consultas.emapanmartin.com/fraccNEW.php">http://consultas.emapanmartin.com/fraccNEW.php</a>
EPS Tacna S.A. <a href="https://www.epstacna.com.pe/eps-pw/">https://www.epstacna.com.pe/eps-pw/</a>	Tacna	<a href="http://216.244.158.72/siincofracc/usuarios/">http://216.244.158.72/siincofracc/usuarios/</a>
U.E 002 SST – Servicios de Saneamiento Tumbes <a href="https://www.aguatumbes.gob.pe/index.php">https://www.aguatumbes.gob.pe/index.php</a>	Tumbes	<a href="http://190.116.174.201/e-siincoweb/aguatumbe/consultas/">http://190.116.174.201/e-siincoweb/aguatumbe/consultas/</a>
Emapacop S.A. <a href="https://www.emapacopsa.com.pe/">https://www.emapacopsa.com.pe/</a>	Ucayali	<a href="https://servicios.emapacopsa.com.pe:8989/formulario/">https://servicios.emapacopsa.com.pe:8989/formulario/</a>

Elaboración propia.

Por otro lado, la norma establece tácitamente que la facturación se realiza por promedio histórico de consumos. Sin embargo, si bien esta medida puede ser adecuada para el consumo de un usuario residencial, no resulta la más idónea para el caso de usuarios comerciales, industriales, estatales y de fuente propia que han paralizado sus actividades durante el Estado de Emergencia Nacional.

No obstante, a la fecha, no todas las empresas prestadoras reportan información clara y detallada sobre el número de usuarios, según categoría establecida y rangos de consumo, por lo que no es posible calcular el número de usuarios que podrían verse afectados por las restricciones establecidas para el fraccionamiento de los recibos de pago. Existen algunos datos dispersos, como en Sedacusco S.A.<sup>24</sup> que registra 10 707 usuarios de la categoría comercial o de la EPS Tacna S.A.<sup>25</sup>, que reporta 6 698 usuarios de esta misma categoría.

<sup>24</sup> Información obtenida del Estudio Tarifario 2020-2025 de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco (Sedacusco S.A.), aprobado en sesión de Consejo Directivo del 27 de diciembre del 2019. Disponible en:

Bajo estas consideraciones, y dado que a la fecha de publicación del presente informe la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) no ha aprobado ninguna norma complementaria para la implementación y fiscalización del Decreto de Urgencia N° 036-2020, se hace necesario que el organismo regulador en coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, evalúen la emisión de una regulación que considere otorgar las posibilidades de fraccionamiento a un universo mayor de usuarios, incluyendo el procedimiento a seguir y la habilitación de los mecanismos de reclamo respectivos, a efectos de evitar afectaciones en el acceso a los servicios de agua y alcantarillado, y ayudar a las empresas a una pronta recuperación económica.

### **b. Medidas económicas para asegurar la sostenibilidad del servicio**

El artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 036-2020 establece un conjunto de medidas para asegurar la continuidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua y alcantarillado a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, las cuáles se resumen en lo siguiente:

- i. Suspensión por el plazo de cinco (05) meses del pago que efectúan las empresas prestadoras al Fondo de Inversiones y las reservas por mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (numeral 5.1.1).
- ii. Autorización por el plazo de cinco (05) meses para que las empresas prestadoras financien los costos de operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento con recursos provenientes del Fondo de Inversiones y las reservas por mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático, establecidos en cada Resolución de Consejo Directivo de la Sunass que aprobó la Fórmula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión aplicables a cada empresa según su periodo regulatorio (numeral 5.1.2).
- iii. Autorización para emplear los recursos provenientes de saldos de balance de las fuentes de financiamiento de donaciones y transferencias y recursos directamente recaudados, en gastos correspondientes a la operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento, previo informe de opinión favorable del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass) (numeral 5.2, literal a).
- iv. Autorización para emplear los recursos provenientes de las transferencias financieras que realice el Otass a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, con cargo al presupuesto institucional en aplicación de los establecido en el literal j), numeral 17.1 del artículo 17 del Decreto de Urgencia N° 014-2019 (numeral 5.2 literal b).

La norma además establece que la Sunass fiscalizará que las empresas prestadoras destinen el uso del fondo y reservas señaladas, para la operación y mantenimiento de los servicios, que estará a cargo de determinar para cada caso, la forma y plazo de devolución o exoneración de los recursos utilizados comprendidos en el inciso 5.1.2, así como de la modificación y/o reprogramación del plan de inversiones referencial y las metas de gestión.

[https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/eps/estudios-tarifarios/cat\\_view/419-regulacion-tarifaria/28-estudios-tarifarios/301-finales/464-cusco-sedacusco-s-a-emssapal-s-a-emaq-s-r-ltda-y-emsapa-calca](https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/eps/estudios-tarifarios/cat_view/419-regulacion-tarifaria/28-estudios-tarifarios/301-finales/464-cusco-sedacusco-s-a-emssapal-s-a-emaq-s-r-ltda-y-emsapa-calca).

<sup>25</sup> Información obtenida del Estudio Tarifario 2019-2024, de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (EPS Tacna S.A.), aprobado en sesión de Consejo Directivo del 30 de noviembre del 2018. Disponible en: [https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/eps/estudios-tarifarios/cat\\_view/419-regulacion-tarifaria/28-estudios-tarifarios/301-finales/473-tacna-eps-tacna-s-a](https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/eps/estudios-tarifarios/cat_view/419-regulacion-tarifaria/28-estudios-tarifarios/301-finales/473-tacna-eps-tacna-s-a).

Sin embargo, dado el alto riesgo que genera el compromiso de recursos de las empresas prestadoras para su sostenibilidad en el marco del Estado de Emergencia Nacional, es necesario que el Estado garantice el acceso y calidad de los servicios de agua y alcantarillado con la participación del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a fin de dotar de liquidez a las 50 empresas prestadoras que existen en país y continuar con la inversión pública en saneamiento.

### 3. Necesidad de fortalecer a los organismos reguladores para garantizar los derechos de los usuarios

A partir de las medidas dictadas por el gobierno para garantizar la continuidad de los servicios públicos en el marco del Estado de Emergencia Nacional a consecuencia del COVID-19, se observa un comportamiento diferenciado entre los organismos reguladores con relación a las acciones que vienen desarrollando para garantizar los derechos de los usuarios y usuarias en los sectores que regulan, supervisan y fiscalizan.

En el caso del sector energía (servicios de electricidad y gas natural), el Decreto de Urgencia N° 035-2020 establece que el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), en coordinación con el Comité de Operación Económica del Sistema – COES, adoptarán las medidas necesarias para la implementación de la norma.

No obstante, al mismo tiempo, el mencionado decreto no ha contemplado como obligación expresa del Osinergmin emitir las normas complementarias para la fiscalización del procedimiento de fraccionamiento de las deudas vencidas, en un contexto en que la presencia de los organismos reguladores es relevante para la evaluación de la sostenibilidad y calidad de los servicios prestados.

También cabe resaltar que en la estructura funcional del Osinergmin no existe una Dirección o Gerencia de Protección al Usuario, pudiendo esta situación afectar la protección de los derechos de los usuarios. En efecto, al carecer de una instancia que evalúe desde la perspectiva de los derechos humanos, el impacto de las disposiciones y acciones adoptadas por el regulador en el ejercicio de sus funciones, se corre el riesgo de limitar el análisis de tales medidas al enfoque netamente economicista.

Con relación al servicio de telecomunicaciones, -salvo las observaciones que en el presente informe se ha señalado respecto a la heterogeneidad de criterios adoptados por cada una de las empresas operadoras y el plazo reducido para notificar la suspensión del servicio-, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) ha cumplido un papel que destaca entre los demás reguladores, pues desde el inicio del Estado de Emergencia Nacional ha emitido un conjunto de normas para garantizar la continuidad de los servicios y direccionar el fraccionamiento de las deudas por consumo.

En el ámbito de los servicios de agua y alcantarillado, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) ha tenido un papel visiblemente dependiente del Poder Ejecutivo, en lo que se refiere a presentar iniciativas para garantizar la continuidad de los servicios de agua y alcantarillado y brindar facilidades a los usuarios para el fraccionamiento del pago de la facturación.

En ese sentido, en materia de saneamiento, se requiere de un organismo regulador con capacidad de análisis multidisciplinario de la problemática social y proactivo en la adopción de medidas protectoras de los derechos de usuarios y usuarias, ponderando ello con la sostenibilidad de las empresas. También se requiere un regulador con capacidad para ordenar la información del sector, pues ello es indispensable para una adecuada toma de decisiones en un escenario de crisis económica post COVID-19.

Para la Defensoría del Pueblo, la situación actual amerita que la Presidencia del Consejo de Ministros fortalezca el rol y las funciones de los organismos reguladores, coadyuvando al replantamiento de sus actividades programadas, particularmente de la Sunass y el Osinergmin, con la finalidad de mejorar y reorientar las acciones desde una visión de protección de los derechos de los usuarios y usuarias en el acceso, continuidad y calidad de la prestación de los servicios básicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural.

Asimismo, los organismos reguladores deberán realizar un balance de sus gestiones, especificando los avances y resultados periódicos, como al término del Estado de Emergencia Nacional, información que deberá ser incorporada en los informes anuales que regularmente elaboran.

De igual modo, será necesario que el Poder Ejecutivo informe al Congreso de la República y a la Defensoría del Pueblo sobre el impacto que ha tenido la normatividad emitida en el contexto de la pandemia sobre los derechos de los usuarios de los servicios públicos. La rendición de cuentas y la transparencia son obligaciones muy importantes en situaciones como las que vive nuestro país.

## 4. Conclusiones

- Una de las principales obligaciones que tienen los Estados para la protección de los derechos humanos, más aún en el contexto de pandemia mundial que atraviesa el país, es garantizar a sus poblaciones condiciones mínimas de acceso a los servicios públicos, priorizando a los sectores más vulnerables y aquellos empobrecidos con esta crisis. Para esto, son necesarios mecanismos adecuados de control del uso eficiente y eficaz de los recursos públicos, y que las empresas cumplan con adoptar prácticas de debida diligencia y transparencia en sus acciones.
- El Decreto de Urgencia N° 035-2020 y el Decreto de Urgencia N° 036-2020, emitidos por el Poder Ejecutivo para garantizar la continuidad de los servicios públicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural, establecen tratamientos diferenciados para el fraccionamiento en los pagos por consumo, en lo que se refiere a plazos, criterios de aplicación y procedimientos de solicitud. Esto ha generado impactos distintos en la protección de los usuarios lo cual amerita un análisis y una rendición de cuentas de los organismos reguladores.
- Para los sectores de electricidad y saneamiento, las normas han fijado que el plazo de fraccionamiento del pago de las deudas vencidas será de 24 meses. En tanto, en el sector telecomunicaciones este plazo alcanza apenas los 12 meses, otorgándose además a las empresas operadoras la facultad de definir sus propios criterios para otorgar este beneficio.
- Las empresas de telecomunicaciones han establecido distintos criterios para aplicar el fraccionamiento de deudas. Algunas han fijado un número tope de usuarios que podrán acogerse al fraccionamiento (Telefónica del Perú S.A.A. y Entel S.A.), y otras han establecido

montos mínimos a fraccionar y un número de cuotas predefinidas (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil S.A.C. y Viettel S.A.C.). Estas medidas carecen de sustento y no responden a un interés de salvaguardar los derechos de usuarios y usuarias, y en especial de aquellos en condición de vulnerabilidad.

- Sobre el fraccionamiento de pagos por los servicios de electricidad y gas natural, se excluye a los usuarios residenciales cuyos consumos mensuales superan los 100kWh de electricidad y los 20m<sup>3</sup> de gas natural. Esta medida no reporta información oficial y pública sobre el impacto estimado, y podría afectar seriamente a aquellos usuarios que actualmente carecen de recursos económicos, incluso en el acceso a estos servicios una vez culminado el periodo de emergencia.
- Para el caso del sector saneamiento, el fraccionamiento se aplica a los usuarios de las categorías social, así como un grupo de la categoría doméstica determinado según el promedio de sus consumos de agua y si recibe el servicio de una empresa prestadora que ha implementado los subsidios cruzados focalizados. Estas restricciones afectan a un importante número de usuarios domésticos que no podrían acceder al fraccionamiento, y a los usuarios de las categorías comercial, industrial y estatal cuyas actividades se encuentran paralizadas.
- Existen disposiciones disímiles en cada sector para el procedimiento que deben seguir los usuarios a fin de solicitar el fraccionamiento de sus deudas. Asimismo, las normas emitidas no son claras y generan confusión en empresas y usuarios. En el sector telecomunicaciones, las empresas han establecido sus propios criterios; y en los sectores electricidad y saneamiento, el fraccionamiento se aplicaría de oficio por cada empresa.
- Las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento, electricidad y gas natural vienen facturando bajo la modalidad promedios históricos de consumo, aun cuando las normas no precisan que este mecanismo debe ser empleado. Este procedimiento puede resultar arbitrario para aquellos usuarios que no han realizado consumos regulares durante el periodo de emergencia.
- En el ámbito del sector telecomunicaciones, las empresas operadoras están facultadas a aplicar la reducción de prestaciones de los servicios contratados, cuando los usuarios no realicen sus pagos oportunamente durante el Estado de Emergencia Nacional. Sin embargo, no existe certeza sobre cómo se está aplicando esta reducción de servicios, por cuanto las notificaciones a los usuarios no precisan información sobre el detalle de los servicios que recibe, el nuevo monto a facturar ni los requisitos para el restablecimiento del plan contratado inicialmente.
- No existe uniformidad de criterios para aplicar la suspensión de los servicios públicos por falta de pago. Mientras para los servicios de agua potable y electricidad, las normas no han establecido si esto procederá inmediatamente culminado el Estado de Emergencia Nacional; las empresas de telecomunicaciones sí están facultadas a efectuar la suspensión o baja del servicio culminada la emergencia, debiendo sólo comunicar la medida al usuario con una anticipación no menor a dos (2) días hábiles. Considerando que la reactivación económica será gradual, ningún servicio básico debiera suspenderse antes de los tres (03) meses contados desde culminada la emergencia, previa notificación, y procurando otorgar el beneficio de fraccionamiento a los usuarios que lo necesiten.

- Las concesionarias del servicio de electricidad y de gas natural cuentan con el beneficio económico de acceder al pago de intereses compensatorios que serán cargados al Fondo de Inclusión Social Energética (FISE), en compensación a la aplicación del fraccionamiento del pago de los recibos. En el ámbito de las telecomunicaciones, las empresas pueden definir los criterios para otorgar el fraccionamiento; y en el caso de los servicios de saneamiento, se otorga a las empresas la facultad de acceder a los recursos de diversas fuentes para garantizar la operación y mantenimiento de los servicios, bajo la fiscalización de la Sunass.
- La regulación emitida a la fecha sobre el fraccionamiento de las deudas, no muestra un consenso sobre calificar como materia reclamable la negativa injustificada de las empresas de servicios públicos a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos durante periodo de Estado de Emergencia Nacional. Únicamente el Osiptel ha habilitado este mecanismo al cual podrán recurrir los usuarios y usuarias que se consideren afectados.
- Es importante afianzar el ejercicio de las funciones de los organismos reguladores en relación con la protección de los derechos de los usuarios, para lo cual se requiere la creación y el fortalecimiento de las direcciones o áreas de protección a los usuarios, con capacidades para evaluar con enfoque de derechos el impacto regulatorio de las disposiciones y acciones adoptadas en cada sector. También es necesario que los reguladores reevalúen sus actividades programadas, para que estas sean reorientadas a las necesidades actuales.
- Sobre las condiciones de sostenibilidad de los servicios públicos, es de especial preocupación el alto riesgo de las 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento, considerando los problemas de gestión y liquidez que atraviesan, incluso antes de la crisis sanitaria, y la posible morosidad que deberán enfrentar. En dicho contexto, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento deberá desempeñar un papel central para garantizar la operación y mantenimiento de este servicio e impulsar una inversión pública eficiente y transparente.

## 5. Recomendaciones

Conforme a lo expuesto, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 2, numeral 8 de la Ley N° 31011 que delega facultades al Poder Ejecutivo para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en materia de bienes y servicios para la población; y en el marco de su mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo recomienda al Poder Ejecutivo apruebe nuevas disposiciones normativas para cautelar los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, contemplando los siguientes aspectos:

**Para garantizar un fraccionamiento adecuado de las facturaciones de los servicios públicos y servicios complementarios**

### **A la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**

1. Disponer que el fraccionamiento del pago de los servicios de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural será por un plazo de 24 meses, salvo solicitud distinta del titular/usuario del servicio.

2. Prorrogar el inicio del cobro de las facturaciones de los servicios públicos prestados durante el Estado de Emergencia Nacional, y la aplicación del fraccionamiento de los recibos, hasta dos (02) meses después de culminado dicho periodo, priorizando a las familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
3. Ampliar el alcance del fraccionamiento de pagos por la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural a los beneficiarios de los bonos o ayudas otorgadas durante el Estado de Emergencia Nacional, así como a los titulares de los servicios destinados a actividades comerciales, empresariales, estatales e industriales, paralizadas total o parcialmente desde el periodo de Estado de Emergencia Nacional, según cada caso.
4. Precisar que el fraccionamiento de pagos incluye, además de la facturación por la prestación del servicio, los costos de financiamiento por instalaciones y conexiones de los servicios de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural.
5. Precisar que el fraccionamiento de deudas, financiamiento por instalaciones y conexiones, en los servicios públicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural, es aplicable principalmente a los usuarios residenciales cuyos titulares sean trabajadores independientes en situación de vulnerabilidad económica, beneficiarios de los bonos o ayudas otorgadas durante el Estado de Emergencia Nacional.
6. Establecer la aplicación de oficio del procedimiento de fraccionamiento de los recibos de consumo de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y, por parte de las empresas prestadoras, en favor de los usuarios beneficiarios del fraccionamiento y que no hubieran cancelado oportunamente las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional.
7. Disponer que las empresas podrán iniciar la suspensión de los servicios públicos por facturaciones impagas, transcurridos tres (03) meses después de la culminación del Estado de Emergencia Nacional, previa notificación, y procurando incorporar al beneficio de fraccionamiento a los usuarios que lo soliciten.
8. Establecer disposiciones a las empresas prestadoras de servicios públicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural, sobre la suspensión de dichos servicios después de culminado el Estado de Emergencia Nacional, precisando el plazo requerido para aplicar dicha suspensión y el procedimiento a seguir.
9. Disponer que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin) supervisen y fiscalicen el procedimiento de facturación por promedio de lecturas en los sectores saneamiento y electricidad, a efectos de evitar posibles vulneraciones de los derechos de los usuarios y usuarias, garantizando que los pagos exigidos correspondan a los servicios efectivamente prestados.

#### **Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)**

10. Modificar la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2020-OS/CD, a efectos de incorporar como obligación de las empresas concesionarias de electricidad y distribución de gas



natural, la difusión de información sobre los alcances del fraccionamiento, el procedimiento para solicitar la reducción de cuotas, el adelanto parcial o total de pagos, las consecuencias del incumplimiento de pagos, las causales de suspensión del servicio, entre otros aspectos relacionados.

11. Modificar la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2020-OS/CD e incorporar como materia reclamable la negativa injustificada de las empresas concesionarias del servicio de electricidad y distribución de gas natural a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos durante periodo de Estado de Emergencia Nacional.

#### **Al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**

12. Supervisar y fiscalizar los términos y condiciones establecidas por las empresas de telecomunicaciones para el fraccionamiento de deudas vencidas, a fin que las restricciones no afecten el acceso a las telecomunicaciones de quienes actualmente no pueden pagar los costos de estos servicios.
13. Modificar la Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTEL, estableciendo que la reducción de prestaciones de servicios de telecomunicaciones deberá ser debidamente notificada a los usuarios, con el detalle de las prestaciones reducidas, el nuevo monto a facturar, los requisitos para el restablecimiento del plan original y el periodo durante el cual se mantendrán las prestaciones reducidas.

#### **A la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)**

14. Aprobar la reglamentación de las condiciones para el fraccionamiento del pago por los servicios de saneamiento, precisando las vías de solicitud, las responsabilidades de las empresas y de los usuarios, así como las condiciones para la suspensión del servicio.
15. Incorporar como materia reclamable la negativa injustificada de las empresas de servicios de saneamiento a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos durante periodo de Estado de Emergencia Nacional, indicando el procedimiento de reclamo respectivo, en la reglamentación sobre el fraccionamiento de deudas.

#### **Para garantizar la sostenibilidad de las empresas prestadoras de servicios públicos.**

##### **A la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM):**

16. Establecer que las empresas prestadoras de servicios públicos implementen medidas de incentivo de pago a los usuarios, y otorguen beneficios adicionales y gratuitos.

##### **Al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento**

17. Destinar los recursos públicos necesarios para garantizar que las 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento cumplan con la operación y mantenimiento de los servicios de agua y alcantarillado; e impulsar la inversión pública eficiente y transparente para la ampliación y rehabilitación del servicio, así como la culminación de obras paralizadas.

**A las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento, electricidad, gas natural y telecomunicaciones:**

18. Informar sobre el nivel de morosidad en el pago de los servicios públicos que administran, según clasificación o categorías de usuarios, número de usuarios, y rangos de consumo y facturación, a fin que el Estado pueda dictar disposiciones que permitan garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios y brindar facilidades de pago a los usuarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
19. Implementar el acceso gratuito a Internet a través de teléfonos móviles prepago y postpago, para el ingreso a las distintas plataformas digitales y obtención de información sobre el otorgamiento de bonos y los procedimientos para su cobro. Esto, con el propósito de beneficiar a la población más necesitada, evitar aglomeraciones en las agencias bancarias, y bajo el compromiso que tienen las empresas en el marco de su responsabilidad social.

**Para fortalecer el rol de los organismos reguladores en la protección de los usuarios desde un enfoque de derechos humanos**

**A la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**

20. Disponer que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) implementen la creación y/o el fortalecimiento, según cada caso, de direcciones o gerencias de protección de los derechos de los usuarios, orientadas a desarrollar -desde la perspectiva de los derechos humanos- acciones que contribuyan a perfeccionar el marco regulatorio para proteger a los usuarios y garantizar la continuidad y seguridad de la prestación de los servicios públicos.
21. Establecer que los organismos reguladores realicen una revisión y reorientación de las actividades a desarrollar durante el presente año, con la finalidad que contribuyan a afianzar las medidas de protección de la prestación de los servicios públicos en el marco de la crisis sanitaria, económica y social, y a alcanzar niveles de calidad aceptables en favor de los usuarios.
22. Disponer que los organismos reguladores publiquen reportes de las acciones que realizan en el marco del Estado de Emergencia Nacional, así como de los resultados obtenidos en materia de regulación, supervisión y fiscalización.

Lima, 18 de mayo del 2020