

OFICIO N° 295-2020-DP/AMASPPI

Lima, 02 de junio del 2020

Señor
Rafael Eduardo Munte Schwarz
Presidente del Consejo Directivo
Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
presidencia@osiptel.gob.pe
usuarios@osiptel.gob.pe
sid@osiptel.gob.pe
San Borja. -

Asunto: Suspensión de los servicios de telecomunicaciones durante estado de emergencia nacional por el COVID-19.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y expresarle la preocupación de la Defensoría del Pueblo por la aprobación de la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL, publicada el 29.05.2020, a través de la cual se autoriza a las empresas a aplicar desde el 03 de junio la suspensión de los servicios de telecomunicaciones, a los usuarios que cuentan con dos o más recibos de consumos impagos, deudas generadas durante el estado de emergencia nacional decretado a causa del COVID-19.

Sobre el particular, y con la finalidad de evitar un grave problema de continuidad en los servicios, mediante el Informe Especial N° 014-2020-DP *“Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, electricidad, gas, y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19”*, se recomendó a la Presidencia de Consejo de Ministros ampliar a un mayor número de usuarios el alcance del fraccionamiento de pagos de los servicios públicos, incluyendo aquellos que han recibido ayudas económicas del Estado, así como prorrogar el inicio del cobro de facturaciones hasta por 2 meses después de culminado el periodo de emergencia.

Estas recomendaciones se formularon tras advertirse que al amparo del Decreto de Urgencia N° 035-2020, las empresas de telecomunicaciones establecieron condiciones diferenciadas de aplicación, procedimientos y plazos para acogerse al fraccionamiento, términos que restringen las posibilidades de continuar accediendo al servicio público de telecomunicaciones a los usuarios y usuarias con carencias económicas producto de las medidas de inmovilización social. Estos criterios son los siguientes:

Criterios de las empresas de telecomunicaciones para el fraccionamiento de pagos de servicios prestados

Empresa	Número de cuotas predefinidas	Montos mínimos a fraccionar	Recibos comprendidos	Tope de usuarios
Movistar S.A.A.	Residencial <ul style="list-style-type: none"> • 6 cuotas (cuotas para montos menores a S/ 200.00 soles). • 12 cuotas (De montos mayores de S/ 200.00 a S/ 500.00 soles) Pymes: <ul style="list-style-type: none"> • Con servicios móviles o fijos (6 meses) • Con servicios móviles y fijos (simultáneamente) 6 o 12 meses. 	S/ 20.00 soles	Recibos vencidos de los meses de marzo y/o abril de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> • 450 000 clientes del servicio fijo residencial. • 950 000 clientes del servicio móvil residencial (30% de líneas activas).
Claro S.A.C.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 a 6 cuotas. (Entre S/ 30.00 y S/ 100.00 soles). • 3, 6, 9 ó 12 cuotas. (Para deudas mayores de S/ 100.00 soles a S/ 300.00 soles). 	De S/ 30.00 a S/ 200.00 soles	Recibos emitidos en marzo o que comprenden algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional	No indica
Bitel S.A.C.	3, 6, 9 ó 12 cuotas	S/ 19.00 soles	Recibos vencidos entre el 16.03.2020 y el 12.04.2020	No indica
Entel S.A.	12 cuotas iguales, sin intereses	S/ 24.00 soles	Recibo vencido en meses anteriores a la solicitud de fraccionamiento.	100 000 clientes (aprox. 3.48% de líneas activas)

Elaboración Propia

Fuente: Términos y Condiciones publicadas por empresas en páginas web de las empresas operadoras de telecomunicaciones.

De otra parte, la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL ha establecido que la suspensión de los servicios de telecomunicaciones procederá previa notificación con una anticipación no menor a dos (2) días hábiles, contados desde el plazo habilitado para efectuar los cortes, es decir el 03 de junio.

Sin embargo, para la Defensoría del Pueblo es importante asegurar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, por lo que en el referido informe recomendó que la suspensión del servicio por facturaciones impagas proceda al menos tres (03) meses después de culminado el estado de emergencia nacional, periodo en el cual las disposiciones sobre reducción de prestaciones podrían extenderse.

Cabe recordar que la telefonía permite que las personas se mantengan comunicadas y el internet que posibilita el trabajo remoto, el teletrabajo, la teleeducación, acceso a distintas plataformas virtuales, banca celular, etc., medios que coadyuvan para la sostenibilidad de las medidas de la inmovilización. Asimismo, también se debe tener en cuenta que muchas

familias vienen atravesando dificultades económicas, las cuáles persistirán en tanto se consolide el proceso de recuperación económica y la consiguiente generación de ingresos.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo reconoce la importancia de procurar la sostenibilidad de los servicios de telecomunicaciones. Por lo tanto, las medidas estatales a adoptarse durante el estado de emergencia debe ser focalizadas y segmentadas para evitar un perjuicio mayor a las personas en situación de mayor vulnerabilidad, garantizando el ejercicio de sus derechos fundamentales a través del acceso a la telefonía e internet en tiempos de aislamiento social.

En ese sentido, en atención a la atribución de la Defensoría del Pueblo de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 161° de la Constitución Política del Perú y el artículo 26° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, me permito recomendar a su representada lo siguiente:

1. Dejar sin efecto la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL que autoriza la suspensión de los servicios de telecomunicaciones desde el 03 de junio, por cuanto la norma perjudicará a aquellos usuarios que no se encuentren en condiciones de asumir las deudas de los servicios de telecomunicaciones generadas durante el estado de emergencia nacional dispuesto para evitar la propagación del COVID-19.
2. Implementar mecanismos idóneos para que aquellos usuarios que no se encuentren en la capacidad económica para pagar las facturaciones emitidas durante el periodo de emergencia, se les garantice el acceso a los servicios de telecomunicaciones para la conectividad esencial con determinados servicios estatales, el acceso a la educación a distancia durante el aislamiento social, la comunicación, entre otros.

Finalmente, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Alicia Abanto Cabanillas
Adjunta al Defensor del Pueblo para el Medio Ambiente,
Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (e)
aabanto@defensoria.gob.pe

GAV/egc