

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA****N° 00042-2020-PD/OSIPTEL**Lima, **18 de mayo de 2020**

MATERIA	Disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.
----------------	--

VISTO:

- (i) El Proyecto de Resolución, presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que tiene por objeto aprobar las “Disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01”;
- (ii) El Informe N° 024-GPSU/2020 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación de las medidas referidas el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, por un plazo de quince (15) días calendario, el cual ha sido ampliando hasta el 24 de mayo de 2020;

Que, el numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, estableció que, durante el Estado de Emergencia Nacional, entre otros, se garantiza la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios y otros establecidos en el referido Decreto Supremo;

Que, en el marco de la situación descrita, el OSIPTEL emitió diversas disposiciones normativas que garanticen el aislamiento social obligatorio o, de ser el caso, la adopción de medidas que coadyuven a prevenir el contagio del COVID-19, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Gobierno; así como aquellas que viabilicen el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de evitar que, ante





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

esta coyuntura excepcional que afronta el país, resulten afectados los usuarios de dichos servicios;

Que, en atención a ello, el OSIPTEL emitió el 16 de marzo de 2020, la Resolución de Presidencia N° 00035-2020-PD/OSIPTEL que aprueba la “Norma que establece las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones”;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTEL, del 31 de marzo de 2020, se aprobaron “Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social”;

Que, posteriormente, el 11 de abril de 2020, se emitió la Resolución de Presidencia N° 00040-2020-PD/OSIPTEL que aprueba las Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020;

Que, adicionalmente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2020-CD/OSIPTEL, del 30 de abril de 2020, el OSIPTEL aprobó Disposiciones para garantizar la continuidad, la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional;

Que, el 3 de mayo de 2020, se publicó el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19; estableciendo que el Sector competente de cada actividad incluida en las fases de la Reanudación de Actividades, debe aprobar mediante Resolución Ministerial, el respectivo Protocolo Sanitarios Sectorial, tomando en cuenta los “Lineamientos para la vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA y modificatorias;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, publicada el 7 de mayo de 2020, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) aprobó, entre otros, el Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones”;

Que, asimismo, a través de la Resolución Ministerial N° 260-2020-MTC/01, publicada también el 7 de mayo de 2020, se aprobaron los “Lineamientos Sectoriales para la Reanudación Gradual y Progresiva de los Servicios de Telecomunicaciones Garantizando la Protección de las Personas que Intervienen en su Realización Frente a la Emergencia Sanitaria del Covid-19”; los cuales establecen que la fase operativa de dicha reanudación, entendida como aquella en la cual se promueve y presta el servicio de telecomunicación como la comunicación a los usuarios de las modalidades de atención y los canales, la instalación o mantenimiento, entre otros, se inicia a partir del 18 de mayo de 2020, siempre que cuenten con la autorización del MTC y el registro en el Sistema Integrado para COVID 19 (SICOVID);

Que, el MTC ha autorizado la reanudación de actividades de algunas empresas de telecomunicaciones para “la instalación de servicios, atención de averías, trabajos en oficina, centrales de monitoreo y *call centers*”;

Que, debido a que la normativa emitida por el MTC, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM establece disposiciones adicionales a las contempladas en





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

las normas emitidas por el OSIPTEL, resulta necesario efectuar algunas precisiones a las disposiciones normativas emitidas por el OSIPTEL para garantizar el acceso y la continuidad en la prestación de dichos servicios durante el Estado de Emergencia Nacional, a las que se ha hecho referencia en los considerandos precedentes;

Que, las disposiciones contenidas en la presente norma, únicamente surten efectos respecto de aquellas empresas operadoras que han obtenido la respectiva autorización de actividades por parte del MTC;

Que, el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece que OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa del OSIPTEL, que ejerce el Consejo Directivo, es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del artículo 86 del mencionado Reglamento;

Que, el literal j) del artículo 86 del Reglamento General del OSIPTEL, dispone que corresponde al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, en el caso que no sea posible reunir a dicho órgano colegiado para sesionar válidamente, adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que le corresponda conocer, debiendo informar de la adopción de dichas medidas en la sesión más próxima del Consejo Directivo;

Que, considerando el inicio de las actividades de las empresas operadoras constituye de imperiosa necesidad que el OSIPTEL apruebe, a la brevedad, la norma que permita identificar las disposiciones emitidas hasta la fecha que resulten aplicables o no en materia de prevención y control en la comercialización de los servicios públicos de telecomunicaciones y atención a los usuarios de dichos servicios, con la finalidad de generar certeza y predictibilidad en la ciudadanía y las empresas operadoras; por lo cual no resulta posible convocar al Consejo Directivo de la institución;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;

Que, estando a la situación expuesta en los considerandos precedentes, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las disposiciones extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente resolución;

En aplicación de las funciones previstas en el Reglamento General del OSIPTEL, particularmente en el inciso j) de su artículo 86.





SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Inaplicación de las disposiciones contenidas en las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTel, N° 045-2020-CD/OSIPTel, N° 040-2020-PD/OSIPTel y N° 050-2020-CD/OSIPTel

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 260-2020-MTC/01 las empresas operadoras deben contar con autorización para el reinicio total o parcial de sus actividades aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Para aquellas empresas operadoras que cuenten con la referida autorización, no le son aplicables las siguientes disposiciones:

NORMA			ARTÍCULO / NUMERAL
Resolución	N°	035-2020-PD/OSIPTel	Numeral iii de la Sección 1 del Artículo Primero
Resolución	N°	045-2020-CD/OSIPTel	Numerales 1, 2 y 3 del Artículo Primero Artículo Segundo Tabla 1
Resolución	N°	040-2020-PD/OSIPTel	Numerales 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de la Sección V del Artículo Primero
Resolución	N°	050-2020-CD/OSIPTel	Numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10 de la Sección IV del Artículo Primero

Las normas señaladas en el cuadro anterior continuarán siendo aplicables a las empresas operadoras que no cuenten con la autorización respectiva de reinicio de actividades aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Artículo Segundo.- Disposiciones generales para las empresas operadoras con autorización de reinicio parcial o total de actividades

Para las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones conforme al “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, así como el respectivo “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”; le son aplicables las siguientes reglas:

- 1) Los usuarios o abonados que registren problemas de calidad e interrupción del servicio serán atendidos a través del canal telefónico o a través de su página web, cuando corresponda.
- 2) Los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal, las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio se reciben vía canal telefónico.
- 3) Se habilita a las empresas operadoras a la atención de las solicitudes de reposición de SIM Card y recuperación de equipo terminal para lo cual deben utilizar los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación de servicios públicos móviles, descritos en el referido Protocolo Sanitario Sectorial.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- 4) Para el caso de visitas a los lugares de instalación o prestación del servicio, las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones deben seguir el referido Protocolo Sanitario Sectorial y el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”.
- 5) Para la atención de la solicitud y contratación de la portabilidad numérica del servicio público móvil y el servicio de telefonía fija, las empresas operadoras deben cumplir con las disposiciones sobre contratación del servicio establecidas en el artículo tercero de la presente norma y utilizar los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación, según corresponda.

Artículo Tercero.- Disposiciones específicas para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para las empresas operadoras con autorización de reinicio total o parcial de actividades

Para las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones conforme al “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, así como el respectivo “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”; le son aplicables las siguientes reglas específicas para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

- 1) La solicitud de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones puede ser realizada mediante canal telefónico, página web o canal virtual de la empresa operadora, según corresponda.
- 2) Se habilita la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones a través del canal telefónico, con excepción de lo dispuesto en el numeral siguiente, para lo cual la empresa operadora seguirá el procedimiento establecido en el numeral ii) del artículo 118° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 3) Para el caso del servicio público móvil la contratación se realiza según lo indicado en la sección “Actividades de venta y distribución - Delivery” del numeral 6 sobre Reactivación de Actividades del “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, previa verificación biométrica con auto-activación o con lector de huella dactilar.
- 4) Para la contratación del servicio público móvil, en los supuestos de excepción de verificación biométrica de huella dactilar, de manera adicional a las disposiciones previstas en el referido protocolo, la empresa operadora debe aplicar lo previsto en el artículo 11-C del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La declaración jurada a la que se refiere dicho artículo debe ser obtenida por audio y conservada por la empresa operadora.
- 5) En cualquier caso, el mecanismo de contratación deberá incorporar la información indicada en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. El contrato celebrado debe ser remitido al abonado, de conformidad con el artículo 9° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La entrega física se realizará luego de finalizado el aislamiento social obligatorio.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- 6) Los mecanismos de contratación con verificación biométrica con auto-activación, con lector de huella dactilar, o el que se realiza de manera excepcional sin verificación biométrica; deben ser remitidos por la empresa operadora al OSIPTEL, debidamente detallados en un plazo de dos (2) días hábiles desde la fecha de inicio de su utilización, incluyendo las imágenes de cada una de las etapas del procedimiento de contratación. La empresa operadora se encuentra obligada a modificar el procedimiento a solicitud del OSIPTEL dentro del plazo que se establezca mediante comunicación escrita. Tales modificaciones no afectan la validez de los contratos que hayan sido suscritos.

Artículo Cuarto.- Autorización para las actividades que podrán realizarse de manera presencial

Las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades en sus oficinas, centros de atención y/o puntos de venta por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones conforme a las normas sectoriales y sanitarias correspondientes, podrán realizar las siguientes actividades de forma enunciativa:

- 1) La contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a la normativa vigente.
- 2) La atención de reclamos, apelaciones y quejas de sus abonados o usuarios, según corresponda y de acuerdo con la normativa vigente, incluyendo la atención de problemas de calidad e interrupción del servicio.
- 3) La atención de las solicitudes presentadas por los abonados o usuarios, sobre:
 - a) Reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal.
 - b) Migración de plan tarifario.
 - c) Suspensión temporal del servicio.
 - d) Baja del servicio.
 - e) Cambio de titularidad.
 - f) Copia de contrato de servicio.
 - g) Cuestionamiento de titularidad.
 - h) Reposición de SIM Card.
 - i) Recuperación de equipo terminal.
 - j) Portabilidad numérica fija o móvil.
 - k) Otros de conformidad con la normativa vigente
- 4) La contratación de servicios, reposición de SIM Card y recuperación de equipo terminal, para lo cual debe utilizarse los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación de servicios públicos móviles, descritos en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, o normas que las sustituyan o modifiquen.
- 5) El cobro por los servicios contratados y facturados.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo Quinto.- Régimen de infracciones

Constituye infracción grave el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el Artículo Segundo de la presente norma, y constituye infracción muy grave el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones previstas en el Artículo Tercero de la misma. En ambos casos, en las materias de competencia del OSIPTEL.

La empresa operadora que, a través del canal presencial, realice actividades distintas a las permitidas en las normas sectoriales, incurre en infracción grave.

Artículo Sexto.- Derogación de la exoneración del plazo para la entrega de información obligatoria al OSIPTEL

Deróguese el numeral (ii) de la sección 2 del artículo Primero de la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTEL, que exonera del plazo para la entrega de información obligatoria al OSIPTEL, así como del plazo para los requerimientos efectuados por las diferentes unidades orgánicas, previstos en la normativa vigente.

Artículo Séptimo.- Vigencia

Las disposiciones contenidas en la presente Resolución entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Octavo.- Publicación

Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Asimismo, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe N° 024-GPSU/2020 sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese,



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO