



<b>A</b>	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA <b>GERENTE GENERAL</b>
<b>ASUNTO</b>	:	DISPOSICIONES PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD EN LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR EL BROTE DEL COVID-19
<b>FECHA</b>	:	<b>28 de mayo de 2020</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	COORDINADOR DE GESTIÓN Y NORMATIVIDAD (E)	PAULO CHAHUARA
	COORDINADOR DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS	RUBEN GUARDAMINO BASKOVICH
	COORDINADOR DE FINANZAS	MARVIN PADILLA TRUJILLO
<b>REVISADO POR</b>	SUBGERENTE DE POLÍTICAS DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
	SUBGERENTE DE REGULACIÓN	MARCO VILCHEZ ROMÁN
<b>APROBADO POR</b>	GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUISO CORDOVA





**CONTENIDO**

1. OBJETIVO.....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. MEDIDAS EN OTROS PAÍSES.....	4
4. SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESA OPERADORAS.....	6
5. ANÁLISIS REGULATORIO DE LAS MEDIDAS SOBRE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	10
6. CONCLUSIONES.....	24

Lpderecho.pe





## 1. OBJETIVO

Desarrollar el análisis y sustento regulatorio de la actualización de las disposiciones necesarias para garantizar la continuidad y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de las prórrogas del Estado de Emergencia Nacional y del impacto que genera la propagación del virus (COVID-19) y las medidas de aislamiento social en el bienestar de la población y el sector de las telecomunicaciones.

## 2. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Nacional por un plazo de quince (15) días calendario, 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.

El referido Estado de Emergencia fue objeto de cuatro prórrogas dispuestas por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM y N° 083-2020-PCM, extendiendo dicha cuarentena hasta el 24 de mayo de 2020. Posteriormente se emitió el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional y cuarentena declarado por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, extendiéndolo hasta el 30 de junio de 2020.

Considerando que el numeral 2.1 del artículo 2 del citado Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, garantiza la continuidad de los servicios de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia Nacional, el OSIPTEL ha emitido las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTEL, N° 050-2020-CD/OSIPTEL y N° 042-2020-PD/OSIPTEL, a través de las cuales aprobó medidas específicas a fin de garantizar el acceso y la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia Nacional.

Asimismo, en atención a lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 035-2020 que estableció, entre otras, medidas para facilitar la facturación y el pago de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos básicos, el OSIPTEL estableció que las empresas operadoras no podían suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional.

Bajo el contexto descrito, que como se analiza más adelante viene generando efectos económicos importantes en el sector telecomunicaciones, y procurando garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, resulta oportuno evaluar la pertinencia de mantener vigente la prohibición de efectuar la suspensión o baja de los servicios públicos de telecomunicaciones por falta de pago.





### 3. MEDIDAS EN OTROS PAÍSES

En el contexto del aislamiento social decretado por diversos países ante la propagación del COVID-19, se ha buscado garantizar la continuidad de los servicios públicos (agua, telecomunicaciones, electricidad, gas, etc.), incluso si los abonados no podían realizar el pago de estos servicios.

Así, de la revisión de las normas emitidas en diversos países de Europa y Latinoamérica, se observa que algunos de ellos han establecido de manera genérica que las empresas operadoras no pueden suspender o cortar un servicio de telecomunicaciones durante el período del estado de emergencia; mientras que otros países han restringido la aplicación de esta medida al segmento vulnerable de la población o hacia un número dado de recibos impagos.

Los siguientes gobiernos han prohibido que se suspenda o corte el servicio durante el período de emergencia:

**Cuadro 1: Países que han prohibido la suspensión o corte de servicios de telecomunicaciones durante el periodo de emergencia por Coronavirus**

País	Medidas de Prohibición de Corte de Servicio.
<b>Bolivia</b>	Mediante Ley N° 1294, Ley Excepcional de diferimiento de pagos de créditos y reducción temporal del pago de Servicios Básicos (específicamente, en su artículo 2 referente a Servicios Básicos), del 01 de abril 2020, se establece que entre tanto dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del coronavirus COVID-19, todas las empresas públicas, privadas y cooperativas que presten servicios básicos, además de aquellos que presten servicios de internet, deberán garantizar la continuidad de sus servicios.
<b>Colombia</b>	Mediante el Decreto 464 de 23 de marzo de 2020, art. 1, se establece que los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales. Por tanto, se establece que no se debe suspender su prestación durante el estado de emergencia.
<b>España</b>	Mediante Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo de 2020, se establece que mientras esté en vigor el estado de alarma, el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas debe garantizar la prestación de los servicios.
<b>El Salvador</b>	Mediante el Plan de Respuesta y Alivio Económico ante la Emergencia Nacional contra el Covid-19, se establece la suspensión del pago de la cuota de la energía eléctrica, del agua, del teléfono e internet durante tres meses; pagos que se diluyen en dos años sin generar mora, ni interés, ni afectar la calificación crediticia.
<b>Ecuador</b>	Mediante Acuerdo Ministerial N° 009 del 22 de marzo del 2020, del Ministerio de Comunicaciones y de la Sociedad de la información, se prohíbe cortar servicios





	de telefonía móvil e internet fijo por falta de pago durante estado de emergencia.
<b>Venezuela</b>	El presidente Nicolás Maduro anunció el 22 de marzo 2020 la prohibición de que se corten los servicios de telecomunicaciones en los próximos 6 meses.

Fuente: Pag. Web de Reguladores, Diarios oficiales y periódicos varios.

Por su parte, Argentina ha decretado una prohibición de corte parcial, aplicable solo a un grupo vulnerable:

### **Cuadro 2: Argentina-Medidas de prohibición de corte parcial**

Argentina	<p>Mediante el artículo 1 del Decreto Nacional de Urgencia N° 311 del 25 de marzo 2020, art. 1, se dispuso que las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable no podían disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el artículo 3 del mencionado Decreto, en caso de mora o falta de pago de hasta tres (3) facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020.</p> <p>Las empresas prestatarias estaban obligadas a mantener un servicio reducido por el plazo de ciento ochenta (180) días corridos a contar desde la vigencia de la medida.</p> <p>Cabe señalar que el artículo 3 menciona a jubilados, receptores de seguro de desempleo y otros grupos vulnerables similares.</p>
-----------	---

Fuente: Boletín oficial de la República Argentina.

Entre los argumentos indicados en las diferentes normas emitidas, están que:

- Las telecomunicaciones son necesarias para la vida diaria, en lo laboral, educativo y social. Más aún, de ellas puede depender la preservación de la integridad física en esta situación de confinamiento social ante emergencia sanitaria.
- Las personas tienen necesidad de comunicarse y de mantenerse informadas, sobre todo en lo relacionado a la emergencia, y no deben ver restringidas sus posibilidades debido a problemas económicos derivados de la emergencia.
- Debido al aislamiento social obligatorio, muchos gobiernos han promovido el teletrabajo y la teleeducación, y dichas actividades no pueden ser interrumpidas por un corte de servicio debido a la falta de pago de servicios de telecomunicaciones.
- Es necesario garantizar que la provisión de bienes y servicios adquiridos mediante empresas que ejercen actividades de comercio electrónico sobre todo en aquellos bienes y servicios de primera necesidad permitan el abastecimiento de la población.

Para un mayor detalle de las medidas adoptadas por los diferentes países, ver el Anexo al presente documento.





#### 4. SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

En base a información remitida por las empresas operadoras del sector<sup>1</sup>, se observa que los abonados que han solicitado fraccionamiento de pago de sus recibos vencidos han representado en promedio el 2.4% de la facturación en servicios móviles, y en otros servicios el 1.6%.

Esto significa que la medida de fraccionamiento de pago no ha tenido impacto sobre la recaudación de las empresas; aunque, se debe señalar que en algunos casos podría deberse a que las propias empresas operadoras no han brindado las debidas facilidades para su efectiva implementación o uso.

Por el contrario, durante los meses señalados, las empresas del sector han experimentado (de forma agregada)<sup>2</sup> una reducción en sus ingresos operativos facturados y percibidos por servicios (recaudación) de 17.6% y 29.2% en marzo y abril, respectivamente; siendo en algunos casos la reducción registrada por ciertas empresas más del 50% en el último mes. Cabe señalar que si se considera el total de ingresos operativos facturados y percibidos en los meses de marzo y abril, estos se redujeron principalmente debido a la menor recaudación en venta de equipos, siendo que este rubro experimentó una reducción de 45.3% y 76.2% en marzo y abril, respectivamente.

Gráfico N° 1

#### Variación en la recaudación durante los meses de marzo y abril respecto a los niveles registrados en enero y febrero de 2020

En miles de soles S/	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Var% respecto a facturación promedio	Abr-20	Var% respecto a facturación promedio
Ingresos operativos facturados y percibidos	1,191,976	1,127,309	900,483	-22.3%	726,885	-37.3%
Ingresos operativos facturados y percibidos sin venta de equipos	977,069	942,825	791,337	<b>-17.6%</b>	679,327	<b>-29.2%</b>
Venta de equipos	214,907	184,484	109,146	-45.3%	47,558	-76.2%

Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: OSIPTEL

De acuerdo a información financiera reportada por las empresas del sector para el primer trimestre del año 2020<sup>3</sup>, estas señalaron problemas en la recaudación debido a las restricciones de comercialización (principalmente, venta de equipos) y a la falta de pago por

<sup>1</sup> Cifras agregadas en base a información remitida por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A., Directv Perú S.R.L. y Viettel Perú S.A.C.

<sup>2</sup> Ídem.

<sup>3</sup> En base a información financiera reportada por Telefónica del Perú S.A.A. en la sección de Información financiera de la página web de la Superintendencia del Mercado de Valores, y por las matrices de América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

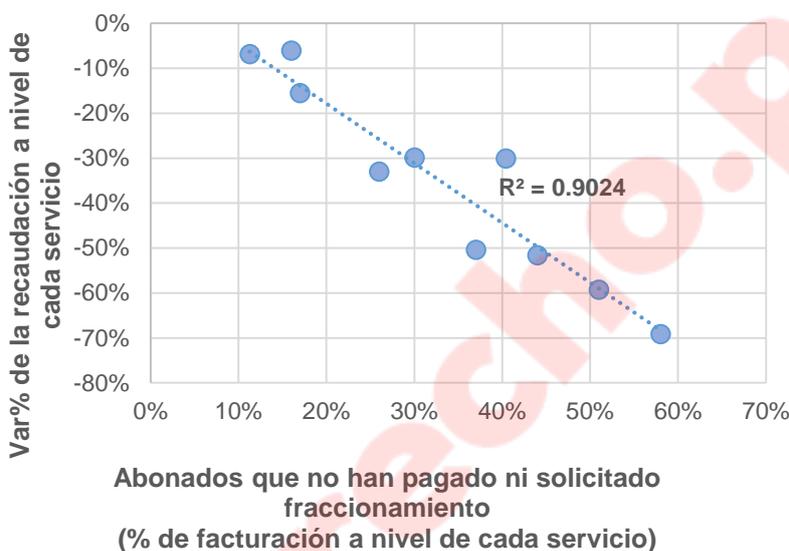


parte de los abonados (morosidad). Sobre este último aspecto, algunas empresas han estimado realizar provisiones por incobrabilidad.

Precisamente, en cuanto al impacto de la morosidad en la recaudación, se evidencia que asociado a una mayor morosidad en el pago de recibos, mayor ha sido la caída de la recaudación, donde la morosidad ha alcanzado un nivel promedio de 40% en el mes de abril.

**Gráfico N° 2**

**Gráfico de dispersión entre la morosidad y la caída de la recaudación a nivel de cada servicio durante los meses de marzo y abril de 2020**



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: OSIPTEL

Respecto a los efectos financieros de la morosidad, un primer efecto es la reducción de flujo de efectivo operacional, que impacta en los flujos de efectivo de financiamiento o de inversión; mediante mayor apalancamiento financiero o inversiones postpuestas<sup>4</sup>, respectivamente. Otro efecto es el incremento de la provisión para cuentas de cobranza dudosa, lo que genera mayores gastos y en consecuencia menores ganancias para la empresa.

En ese sentido, a medida que la morosidad es persistente y registra niveles altos, se generarían impactos en el mediano o largo plazo en el normal desenvolvimiento de la industria, como por ejemplo una postergación de la inversión, que implicaría un retraso en despliegue de infraestructura en los periodos siguientes.

<sup>4</sup> Se debe precisar que este escenario se daría en el caso que una empresa operadora recurra a mayor financiamiento para cubrir gastos operativos que impliquen desembolsos de efectivo, en lugar de emplear dicho financiamiento para realizar inversiones.



Gráfico N° 3

Impacto de disminución del flujo de caja operativo



Elaboración: OSIPTEL

Al respecto, en base a los flujos de efectivo de las empresas operadoras, una caída del 9% en la recaudación<sup>5</sup> tendría efectos sobre los flujos de financiamiento o de inversión, por lo que si se compara dicho nivel con el que registraron las empresas en el mes de abril, en la práctica ya se podrían estar generando impactos sobre los flujos de financiamiento o de inversión.

En base a lo señalado anteriormente, se puede concluir que el incremento de la morosidad ha generado una reducción en los ingresos facturados y percibidos en el sector, y que debido a su persistencia y nivel de impacto podría generar que las empresas pospongan inversiones o incrementen su apalancamiento financiero. Por tal razón, de ser el caso que la morosidad siga registrando los niveles actuales, se generarían impactos en el mediano o largo plazo en la industria, como es el caso de retrasos en el despliegue de infraestructura.

Al respecto, se debe señalar en primer lugar que la provisión de servicios con adecuados niveles de calidad de servicio requiere que la planificación de la red se realice con dicho objetivo. En particular, dicha planificación involucra destinar los correspondientes montos de inversión al apropiado despliegue y dimensionamiento de los distintos elementos de red en los segmentos de acceso, agregación, transporte, núcleo y conectividad internacional. Asimismo, también se deben considerar otros recursos que son necesarios para provisión del servicio como espectro, numeración, señalización, entre otros.

Así por ejemplo, la provisión del servicio de Internet Móvil requiere que las inversiones se destinen al dimensionamiento de los siguientes elementos de red:

- Acceso: Tanto la capacidad como el número de Estaciones base denominados eNodo B en redes 4G deben ser adecuadamente planificados para soportar la demanda de los usuarios. En particular, las empresas operadoras deben monitorear constantemente los patrones de tráfico de cada uno de estos elementos para anticipar su crecimiento, y en base a ello realizar las ampliaciones ya sea aumentando la

<sup>5</sup> Estimación realizada en base a Información financiera auditada disponible correspondiente al año 2018 de las empresas operadoras, las cuales emplearon el método directo en el cálculo de su flujo de efectivo operativo. La estimación corresponde a la disminución en las cobranzas de las empresas, tal que no les permita cubrir sus salidas de efectivo vinculadas a conceptos operativos.





capacidad individual de cada uno de los eNodo B o aumentando el número de los mismos.

- **Recurso Espectro:** Las empresas operadoras también pueden invertir para obtener más espectro de manera que puedan aumentar las capacidades de los eNodoB sin tener que recurrir a instalar más de estos elementos.

Otro beneficio de las mayores inversiones es la mejora de la calidad del Internet Móvil mediante la actualización tecnológica. Al respecto, la provisión del servicio de Internet Móvil también puede mejorar en sus prestaciones, en base a una inversión en actualización tecnológica, con el fin de desplegar una tecnología más eficiente, es decir, que explote de manera más eficiente tanto el número de estaciones base como la cantidad de espectro que maneja cada operador.

Por ejemplo, el salto tecnológico de 3G a 4G involucró altas inversiones en infraestructura, software, hardware y espectro. Ello permitió brindar a la población mejoras en todos los atributos del servicio de Internet Móvil (latencia, velocidad, disponibilidad, etc). Por su parte, el salto a 5G involucrará similares o incluso mayores inversiones por parte de las empresas operadoras, no obstante, debido a la pandemia, a nivel mundial diversos analistas y consultoras han indicado que el despliegue de 5G se retrasará de 1 a dos 2 años, y que por tanto han tenido que modificar sus planes de inversión.

En ese sentido, es crucial implementar medidas que mitiguen los retrasos en las inversiones, más aún si se considera que en el contexto de la contracción de la actividad económica debido al Covid-19, las empresas priorizarían sus inversiones en infraestructura<sup>6</sup>. Por lo tanto, toda medida que busque mitigar dicho impacto, coadyuvará a que no se retrase la expansión de la cobertura y la mejora de la calidad del servicio, y en consecuencia que se generen beneficios para los abonados.

Precisamente, las mejoras en la recaudación son indispensables para que las empresas cuenten con liquidez y realicen inversiones que garanticen la conectividad de los usuarios en contextos como el evidenciado durante el periodo de aislamiento social, sobre todo en zonas rurales en las cuales aún existe una brecha importante en el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, si se considera que desde el ejecutivo se está disponiendo la reactivación gradual de la actividad económica (y por lo tanto se espera que haya una recuperación gradual de los ingresos), y siendo que el fraccionamiento de pagos no ha generado impacto en la recaudación, es necesario evaluar una nueva medida que coadyuve en la mejora de la recaudación y que genere una adecuada distribución de riesgos entre agentes económicos: empresas y abonados.

<sup>6</sup> De acuerdo a S&P Global Market Intelligence, las empresas operadoras recortarán sus inversiones en el año 2020, entre 10% a 20%. Ver <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/research/covid-19-could-cause-latam-telecommunications-revenues-to-drop-3-to-14-in-2020>





## 5. ANÁLISIS REGULATORIO DE LAS MEDIDAS SOBRE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a las normas inicialmente emitidas por el Gobierno, se tenía previsto un período de aislamiento social obligatorio más corto, sin embargo, a la fecha se ha prorrogado hasta el 30 de junio de 2020. El prolongado período del Estado de Emergencia ha derivado en una reactivación por fases de las actividades económicas, de modo que desde el 25 de mayo, un porción importante de la masa laboral volverá a trabajar en forma gradual.

En este nuevo contexto, es indispensable garantizar la continuidad y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin descuidar los derechos de los abonados. Por tanto, resulta razonable evaluar la pertinencia de permitir que las empresas operadoras puedan suspender el servicio por deuda bajo un criterio de razonabilidad.

Por tal motivo, en la presente sección se analizan diversas alternativas regulatorias en relación con el levantamiento de la prohibición de la suspensión por deuda, producto de la extensión del Estado de Emergencia. La alternativa por defecto es no modificar la referida prohibición, lo cual trae consigo el incremento y acumulación de los efectos descritos en la sección previa, por lo que en la práctica no constituye una alternativa efectiva de solución.

Las alternativas analizadas, a partir de los cuales se determina la posibilidad de suspensión del servicio por falta de pago, toman en consideración un conjunto de características objetivas del abonado: el gasto efectuado en los servicios de telecomunicaciones, el distrito de residencia, y la cantidad de recibos impagos.

### a. Alternativa de umbrales tarifarios basados en el pago representativo de un consumidor según su nivel de ingreso

Esta alternativa consta de la determinación de un umbral tarifario a partir del cual pueda ser aplicable la suspensión del servicio por falta de pago. Para el desarrollo de este umbral se utilizó como aproximación de la tarifa contratada el último gasto mensual declarado por un consumidor en modalidad contractual postpago, control o abierta en un servicio de telecomunicaciones según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) del 2018.

El gasto mensual en telecomunicaciones se calcula para cada servicio de telecomunicaciones por separado y en función a la siguiente clasificación: internet fijo sin empaquetar, televisión de paga sin empaquetar, telefonía fija sin empaquetar, paquete duo fijo, paquete trío fijo y telefonía móvil. Dicha clasificación responde a la información disponible en la ERESTEL 2018 y a que es difícil para el consumidor imputar o distinguir el gasto particular de un servicio del paquete de servicios contratado.

Por el lado de la vulnerabilidad del consumidor, la ERESTEL 2018 permite aproximar la dimensión de vulnerabilidad del consumidor utilizando los enfoques de pobreza monetaria, las categorías de nivel socioeconómico o los quintiles de gasto per cápita del hogar.





Así, con los parámetros mencionados, se pueden definir 3 grupos de consumidores catalogados como abonados de "bajos" ingresos:

- El grupo de consumidores que vive en un hogar categorizado como pobre.
- El clúster de abonados que reside en un hogar de nivel socioeconómico DE.
- Los clientes que habitan un hogar ubicado en los dos primeros quintiles de la distribución poblacional de gasto per cápita por hogar.

Por su parte, los abonados categorizados como de "altos" ingresos pueden definirse de las siguientes 3 maneras:

- El clúster de abonados que residen en un hogar categorizado como no pobre.
- Los clientes que habitan un hogar de nivel socioeconómico AB.
- El grupo de consumidores que viven en un hogar ubicado en los dos quintiles superiores de la distribución de gasto per cápita por hogar.

Con las definiciones anteriores, se crean 3 grupos de consumidores que pueden ser etiquetados como de "bajos" ingresos y 3 grupos de abonados que pueden ser llamados de "altos" ingresos. Seguidamente, se procede a calcular el gasto mensual representativo de un servicio de telecomunicaciones en cada grupo. Para ello se utiliza como estadístico de referencia la mediana adaptada a un contexto de diseño muestral complejo como es el caso de la ERESTEL 2018.

Una vez obtenida la mediana de gasto en cada grupo, la estrategia de umbral de referencia para los 3 grupos formados de consumidores de "bajos" ingresos está referido al valor mínimo de las estimaciones en cada servicio de telecomunicaciones contratado. En contraste, el punto de referencia para los 3 grupos contruidos que representan a los abonados de "altos" ingresos está dado por el valor máximo de las estimaciones en cada servicio de telecomunicaciones contratado.

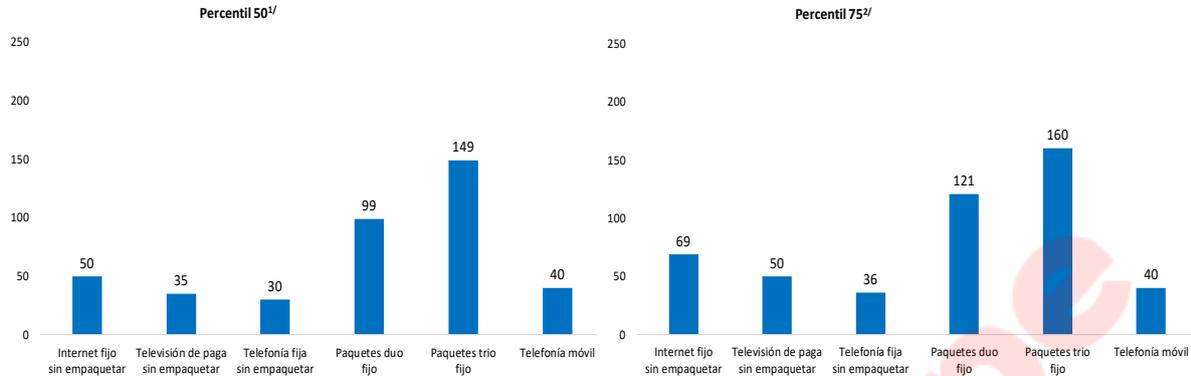
Ahora bien, de forma adicional o por fines exploratorios, se realizó el cálculo el umbral de gasto en el servicio al percentil 75 de la distribución de gasto mensual. Este último paso reposa en 2 criterios: que en el contexto de la actual crisis COVID-19 la incidencia de la precariedad de los hogares puede elevarse y la elección del percentil debe estar alineada con la convención del análisis de cuantiles de una distribución. Evidentemente, entre el percentil 50 y 75 el estadístico representativo es la mediana.

Los resultados de los umbrales estimados se muestran en el Gráfico N°4 y 5.





**Gráfico N° 4: Umbral considerando el percentil 50 y 75 del Gasto Mensual en un Servicio de Telecomunicaciones (S/) del Consumidor de “Bajos” Ingresos**



1/ Valor mínimo entre las medianas (percentil 50) de gasto mensual de los grupos considerados como referentes de consumidores de “bajos” ingresos.

2/ Valor mínimo entre el percentil 75 de gasto mensual de los grupos considerados como referentes de consumidores de “bajos” ingresos.

3/ Para la definición de consumidores de “bajos” ingresos se tuvo como referente los siguientes grupos: clúster de consumidores pobres o de pobreza extrema, clúster de consumidores del nivel socioeconómico D o E, clúster de consumidores de los quintiles 1 o 2 del gasto per capita del hogar.

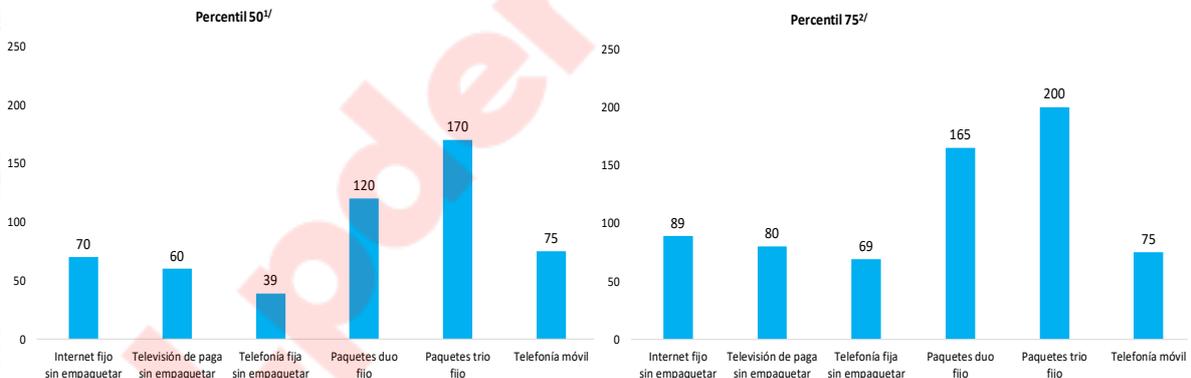
4/ Sobre la base de consumidores que declararon tener un contrato postpago, abierto o control.

5/ Cifras redondeados a cero decimales.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

**Gráfico N° 5: Umbral considerando el percentil 50 y 75 del Gasto Mensual en un Servicio de Telecomunicaciones (S/) del Consumidor de “Altos” Ingresos**



1/ Valor máximo entre las medianas (percentil 50) de gasto mensual de los grupos considerados como referentes de consumidores de “altos” ingresos.

2/ Valor máximo entre el percentil 75 de gasto mensual de los grupos considerados como referentes de consumidores de “altos” ingresos.

3/ Para la definición de consumidores de “altos” ingresos se tuvo como referente los siguientes grupos: clúster de consumidores no pobres, clúster de consumidores del nivel socioeconómico A o B, clúster de consumidores de los quintiles 4 o 5 del gasto per capita del hogar.

4/ Sobre la base de consumidores que declararon tener un contrato postpago, abierto o control.

5/ Cifras redondeados a cero decimales.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

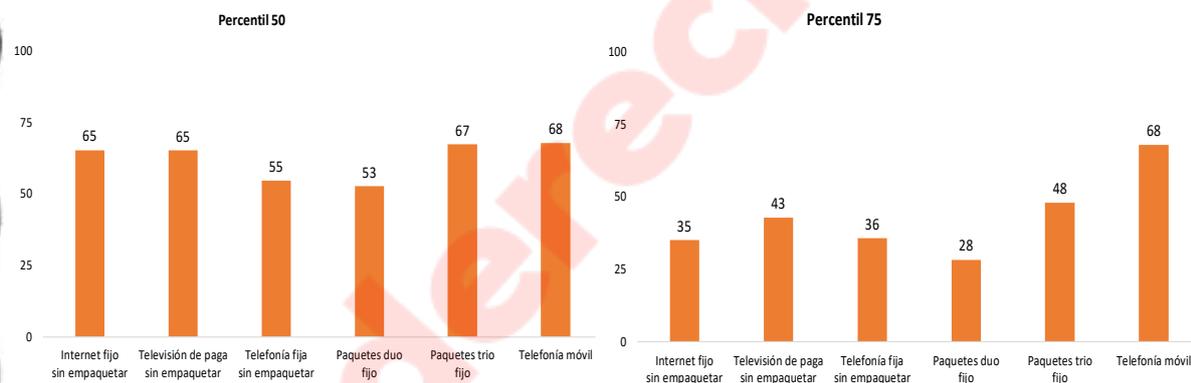


Con la estimación de los umbrales se procede a formar una regla determinística de corte de servicio por falta de pago bajo las siguientes 2 alternativas excluyentes:

- Los consumidores que tienen una tarifa contratada igual o por encima del pago representativo (mediana del gasto) de un consumidor de "bajos" ingresos deben realizar el pago de sus recibos pendientes para evitar la suspensión del servicio. Caso contrario, no aplicaría la suspensión de servicio por falta de pago.
- Los abonados que contratan una tarifa igual o por encima del pago representativo (mediana del gasto) de un consumidor de "altos" ingresos deben realizar el pago de sus recibos pendientes para evitar la suspensión del servicio. Caso contrario, no aplicaría la suspensión de servicio por falta de pago.

Bajo dichas reglas determinísticas, la participación de consumidores que ahora estarían sujetos a corte de servicio por falta pago de sus recibos se muestran en los Gráficos N° 6 y 7.

**Gráfico N° 6: Porcentaje de Consumidores (%) Sujetos a Suspensión del Servicio por Falta de Pago de acuerdo al Umbral considerando el percentil 50 y 75 del Gasto Mensual en un Servicio de Telecomunicaciones (S/) del Consumidor de "Bajos" Ingresos**



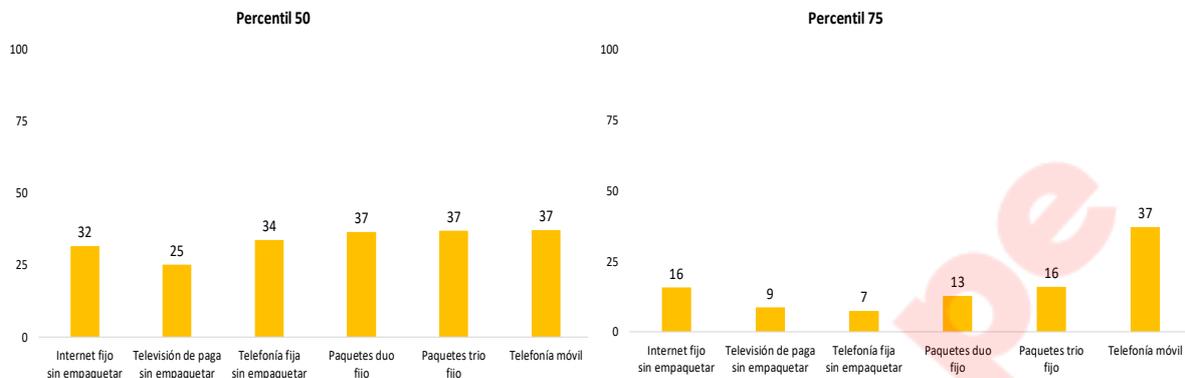
1/ Cifras redondeados a cero decimales.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL.



**Gráfico N° 7: Porcentaje de Consumidores (%) Sujetos a Suspensión del Servicio por Falta de Pago de acuerdo al Umbral considerando el percentil 50 y 75 del Gasto Mensual en un Servicio de Telecomunicaciones (S/) del Consumidor de "Altos" Ingresos**



1/ Cifras redondeados a cero decimales.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

De los gráficos anteriores, se deriva que, con un umbral en función al pago representativo del abonado de "bajos" ingresos, un promedio de 62% de abonados estaría sujeto a suspensión del servicios por falta de pago, lo que implica un menor peso a la dimensión de precariedad del consumidor y una mayor ponderación a la dimensión de sostenibilidad financiera del servicio.

Por su parte, en un umbral con referencia al pago representativo del consumidor de "altos" ingresos, el porcentaje promedio de abonados sujetos a suspensión del servicio por falta de pago es de 34%, lo que mejora el equilibrio entre la dimensión de continuidad del servicio y la vulnerabilidad del abonado. Asimismo, considerar como referente de umbral a la tarifa contratada representativa para los consumidores de "altos" ingresos otorga una componente de impuesto progresivo a esta regla determinística, además que respecto a la situación anterior de no permitir la suspensión del servicio por falta de pago el cambio es más suave. En consecuencia, la propuesta de umbral en función al pago representativo del abonado de "altos" ingresos surge como una opción conveniente frente al umbral donde el punto de referencia es el pago representativo del abonado de "bajos" ingresos.

Otra ventaja del umbral determinístico basado en la tarifa pagada por el consumidor de "altos" ingresos es que es un mecanismo factible de implementar, ya que existe certeza que la información está disponible, es una regla sencilla de llevar a cabo pues no implica mayores requisitos o procedimientos para la empresa, además de tener un diseño transparente, ya que puede ser verificado de forma objetiva por los actores del mercado.

Sin embargo, esta regla también tiene importantes desventajas. La primera, versa sobre el problema que tiene toda regla determinística: por más perfecta que sea la regla de diferenciación de consumidores, siempre se incurrirá en incluir a consumidores que no necesitan de la prohibición de la suspensión de servicio por falta de pago o excluir a





consumidores que si deberían estar sujetos a dicha restricción. Ello considerando que la correlación o el grado de correspondencia entre la tarifa contratada y la capacidad adquisitiva del consumidor no es perfecta.

Asimismo, el hecho de establecer un límite de tarifa sobre el cual el consumidor este necesariamente sujeto a la posibilidad de suspensión del servicio por falta de pago puede implicar un desincentivo a la contratación presente o futura de planes tarifarios afectados por el umbral. Más aún si la regla se mantiene en el tiempo de duración de la actual crisis COVID-19 y de recuperación económica del país. En esta línea puede surgir la aparición de comportamientos estratégicos tales como la migración a planes tarifarios sujetos a no suspensión por deuda (sobre todo en los límites del umbral). Además, a medida que evoluciona la crisis COVID-19, las empresas operadoras pueden realizar cambios en sus estrategias comerciales (e.g. incremento tarifario) que impliquen que la regla determinística ya no aplique para algunos clientes, lo que al final deriva en actualizar la regla a las nuevas condiciones de mercado.

Por el lado regulatorio y por fines de transparencia, se tendría que recopilar y sistematizar todos los planes tarifarios de cada servicio y determinar cuáles califican como excepciones, lo que implica costos de recolección y verificación.

**b. Alternativa en función del distrito de residencia del abonado**

Esta alternativa propone una regla de suspensión del servicio por falta de pago basado en el distrito de residencia del abonado. Para el diseño de esta regla determinística la información disponible y más reciente es el Mapa de Pobreza Monetaria Provincial y Distrital 2018 del INEI. En dicho trabajo, el INEI toma como referencia 1874 distritos del Perú para dividirlos en 28 grupos en función a estimaciones de la tasa de pobreza monetaria a nivel distrital.

Utilizando como *input* la clasificación distrital realizada por el INEI, la estrategia fue construir 3 macro grupos (grupos sobre los grupos) de distritos de forma objetiva (distritos de tasa de pobreza alta, media o baja). Para ello se utilizó el análisis de clústeres bajo el algoritmo *k-means*. Esto permite obtener dos puntos de corte que representan los umbrales estimados en esta estrategia.

Los umbrales de tasa de pobreza que dividen en 3 partes los 28 grupos de distritos que formo el INE son de 50.8% y 26.2%, respectivamente. Estos cortes dan lugar a los siguientes macro grupos:

- El macro grupo de distritos categorizados con pobreza alta son aquellos donde su grupo tiene una tasa de pobreza de 50.8% o más.
- El macro grupo de distritos etiquetado con pobreza media son aquellos donde su grupo tiene una tasa de pobreza de 26.2% o más pero menor a 50.8%
- El macro grupo de distritos etiquetados con pobreza baja son aquellos que tiene una tasa de pobreza de bajo de 26.2%.

Los resultados del análisis anterior se muestran en la Tabla N°1:



Tabla N°1: Incidencia de Pobreza Monetaria Total de los Grupos de Distritos

Grupo	N° de distritos	Incidencia de Pobreza	Límite Inferior	Límite Superior
1	3	80.5	76.3	84.6
2	15	75.8	73.0	78.6
3	23	70.3	67.9	72.7
4	54	65.2	63.1	67.4
Umbral 1	5	60.3	58.0	62.5
6	130	54.9	53.3	56.5
7	129	50.8	49.1	52.5
8	197	46.0	44.7	47.3
9	138	41.5	39.8	43.1
Umbral 2	10	37.1	35.3	38.8
11	115	33.0	31.1	34.8
12	158	29.6	28.0	31.1
13	24	26.2	23.9	28.5
14	185	23.4	22.1	24.7
15	116	19.5	18.3	20.7
16	106	16.5	15.5	17.5
17	33	13.8	12.6	15.0
18	43	12.1	11.0	13.3
19	54	10.3	9.5	11.0
20	26	7.9	7.2	8.6
21	13	6.6	5.7	7.5
22	32	5.3	4.8	5.8
23	31	3.2	2.7	3.8
24	9	1.7	1.3	2.2
25	4	1.2	0.9	1.5
26	6	0.6	0.5	0.8
27	1	0.3	0.1	0.6
28	2	0.1	0.0	0.1

1/ La vulnerabilidad del distrito se mide a través de la incidencia de pobreza monetaria.

2/ Los umbrales fueron calculados con la metodología de clústeres usando el algoritmo k-means para dividir el listado de 28 grupos ya formados por el INEI en 3 macro grupos (pobreza alta, media y baja).

Fuente: INEI - Mapa de Pobreza Monetaria Provincial y Distrital (2018).

Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

Con estos 2 umbrales o cortes la regla determinística para el corte de servicio por falta de pago puede formarse en las siguientes 2 alternativas excluyentes:

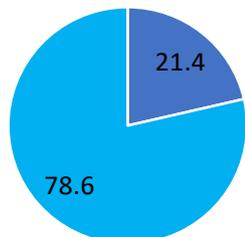
- La población que reside en los distritos de los grupos de 8 al 28 (umbral 1) de la Tabla N° 1 debe realizar el pago de sus recibos pendientes para evitar la suspensión del servicio, mientras que la población de distritos de los grupos del 1 al 7 de la Tabla N° 1 no les sería aplicable la suspensión de servicio por falta de pago.
- La población correspondiente a los distritos de los grupos de 14 al 28 (umbral 2) de la Tabla N° 1 debe realizar la cancelación de sus recibos pendientes para evitar la suspensión del servicio, en tanto que la población de distritos de los grupos del 1 al 13 de la Tabla N° 1 no les sería aplicable la suspensión de servicio por falta de pago.

En el siguiente gráfico se muestra la participación de distritos y su población de residencia que con estas reglas determinísticas estarían sujetos a la suspensión del servicio por falta de pago.

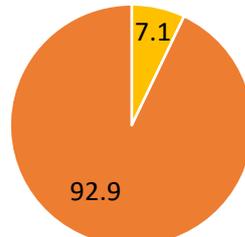


**Gráfico N°8: Participación de Distritos y su Población de Residencia Sujetos al Corte de Servicio por Falta de Pago según Umbral Distrital 1 y 2.**

Umbral 1: Participación (en n° de distritos, %)    Umbral 1: Participación (en n° de población, %)

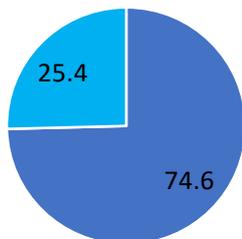


- Distritos no sujetos a pago
- Distritos sujetos a pago

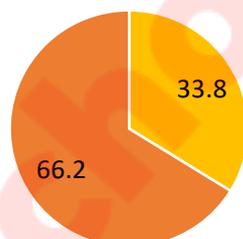


- Distritos no sujetos a pago
- Distritos sujetos a pago

Umbral 2: Participación (en n° de distritos, %)    Umbral 2: Participación (en n° de población, %)



- Distritos no sujetos a pago
- Distritos sujetos a pago



- Distritos no sujetos a pago
- Distritos sujetos a pago

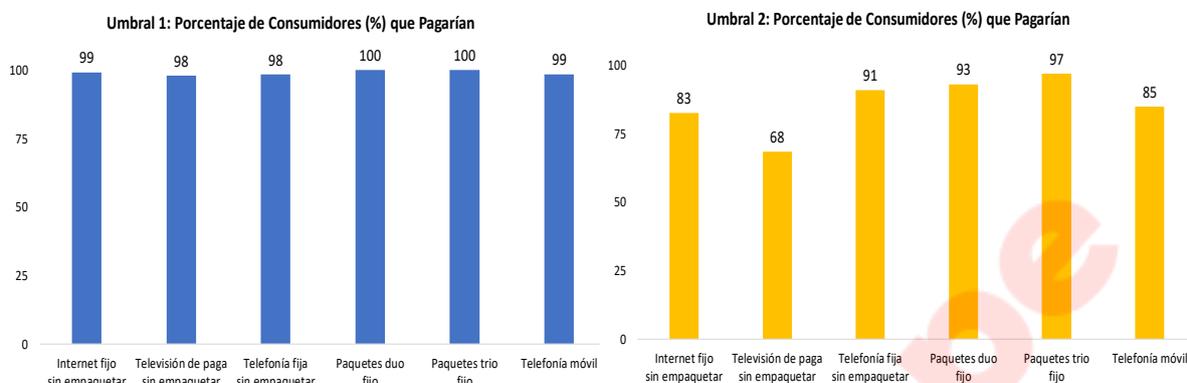
1/ La vulnerabilidad del distrito se mide a través de la incidencia de pobreza monetaria.  
 2/ Los umbrales fueron calculados con la metodología de clústeres usando el algoritmo k-means para dividir el listado de 28 grupos ya formados por el INEI en 3 macro grupos (pobreza alta, media y baja).  
 Fuente: INEI - Mapa de Pobreza Monetaria Provincial y Distrital (2018).  
 Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

Como puede observarse, la participación de las zonas y sobre todo de su población residencial donde resultaría aplicable la suspensión del servicio por falta de pago es más del 65%. Lo que implicaría que la dimensión de vulnerabilidad del abonado bajo esta clasificación distrital no esté muy ponderada.

Lo anterior se puede corroborar cuando se calcula los consumidores que en efecto ahora deben realizar el pago de servicio para evitar la suspensión. Dicha información se muestra en el Gráfico N°9. Con ello, se registra que independientemente de utilizar el umbral distrital 1 o 2 de pobreza para diferenciar las zonas de residencia que retomarían la dinámica anterior a la crisis COVID-19 de pago de servicios para evitar la suspensión, la participación de consumidores sujetos a la suspensión por falta de pago se mantiene con un porcentaje promedio de más del 85%.



**Gráfico N° 9: Porcentaje de Consumidores (%) Sujetos a Suspensión del Servicio por Falta de Pago de acuerdo al Umbral 1 y 2 considerando la Vulnerabilidad en el Ámbito del Distrito**



1/ La vulnerabilidad del distrito se mide a través de la incidencia de pobreza monetaria a nivel del distrito calculada por el INEI.  
 2/ Los umbrales fueron calculados con la metodología de clústeres usando el algoritmo k-means para dividir los grupos en 3 macro grupos.

Fuente: INEI - Mapa de Pobreza Monetaria Provincial y Distrital, 2018.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

Así, con estos umbrales determinísticos por distrito se genera un desequilibrio entre la dimensión de precariedad de los abonados y la continuidad del servicio. Siendo, incluso, esta disparidad en la ponderación (importancia) entre la sostenibilidad del servicio y la vulnerabilidad del abonado por la actual crisis COVID-19 mayor a la regla determinística basada en la tarifa representativa del pago del servicio de un consumidor de "bajos" ingresos.

Si bien un punto a favor de esta regla es su aparente sencillez de implementación para la empresa operadora, también tiene el potencial de caer en más errores de inclusión o exclusión de casos de clientes que con la actual crisis necesitan o no de la prohibición de la suspensión por falta de pago, debido a la desigualdad o heterogeneidad a nivel interno de cada distrito.

Asimismo, la factibilidad de implementar estos umbrales determinísticos por distrito depende de la disponibilidad y calidad de información de los registros de dirección domiciliar que tiene la empresa operadora en referencia a su base de clientes. Lo que hace que esta regla sea susceptible a declaraciones falsas o typos en los registros administrativos. Así, las empresas operadoras tendrían que hacer una verificación o corrección de direcciones de sus abonados, lo que implica más esfuerzo de implementación. Ahora bien, si estos umbrales distritales se mantienen en el tiempo de duración de la actual crisis COVID-19 y de recuperación económica, esta regla puede derivar en comportamientos oportunistas tales como modificaciones o declaraciones de direcciones domiciliarias falsas para acogerse al beneficio de no pago, lo que incrementaría los esfuerzos y los costos que tendrían que hacer las empresas operadoras para corroborar el domicilio de sus abonados en función a variables como el uso o tráfico generado por el servicio, siendo que dicho esfuerzo estaría limitado para los servicios móviles.





**c. Alternativa basada en la cantidad de recibos impagos por parte del abonado**

La presente alternativa busca efectuar la segmentación de los usuarios en base a la cantidad de recibos impagos por la prestación del servicio, de manera que la empresa operadora pueda efectuar la suspensión efectiva, a partir de una cantidad mínima de recibos pendientes de pago.

Lo anterior se sustenta en que, habiéndose extendido el Estado Nacional de Emergencia por un total de más de 100 días calendario (desde el 16 de marzo hasta el 30 de junio de 2020), el impacto económico generado en el sector de las telecomunicaciones torna necesario efectuar una actualización de las medidas para garantizar los objetivos de continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y su sostenibilidad.

En principio, las disposiciones vigentes prohíben a las empresas operadoras efectuar la suspensión del servicio por falta de pago en la actual coyuntura de emergencia, no obstante, compartir el riesgo de que una mayor cantidad de recibos impagos durante el Estado de Emergencia puedan incrementar aún más los efectos en la recaudación del servicio, implica que la suspensión del servicio pueda efectuarse a partir de una cantidad específica de recibos no pagados.

Las ventajas de este enfoque radican es que se utiliza un criterio de segmentación a partir de una característica directamente observable por usuario (cantidad de recibos no pagados), lo cual minimiza los errores estadísticos asociados a la determinación de umbrales de renta o de condiciones socioeconómicas. Asimismo, permite la compartición de riesgos de la problemática de la ruptura de la cadena de pagos, a través de una regla sencilla, transparente y de implementación directa para la suspensión del servicio, que establece un balance entre los agentes del mercado (usuarios y empresas operadoras), procurando la continuidad del servicio y la sostenibilidad de las operaciones.

Adicionalmente, aplicar una regla de suspensión del servicio por falta de pago en base a la característica de recibos impagos del abonado, permite que la empresa operadora pueda disponer de información cierta para su implementación, siendo que el reporte de los recibos no pagados por parte del abonado se genera directamente en sus sistemas de bases de datos.

Por otro lado, el uso de esta regla permite reducir el comportamiento estratégico de los agentes para no cancelar el recibo, siendo que no pueden modificar la información de sus recibos impagos a menos que se realice su cancelación, es decir, alinea de manera proporcional los incentivos a cancelar el servicio de acuerdo a su capacidad de pago dentro del contexto de la emergencia.

No obstante, esta regla presenta la desventaja de que también puede excluir a algunos abonados que requieren de la prohibición de la suspensión del servicio por falta de pago,





debido a que la acumulación de recibos impagos responde directamente a la afectación que han tenido las medidas de aislamiento y la crisis sanitaria en sus ingresos.

Por consiguiente, dado el periodo previsto para la duración del Estado de Emergencia, esta alternativa plantea que la suspensión del servicio podrá ser aplicada por las empresas operadoras siempre que el usuario mantenga 2 o más recibos pendientes de pago, y tales montos no se encuentren sujetos a un acuerdo de fraccionamiento; de manera que los recibos fraccionados no pueden ser considerados como recibos pendientes, salvo que se hubiesen incumplido las condiciones de pago pactadas en el referido acuerdo de fraccionamiento.

Complementariamente, en el caso que la empresa operadora tenga la intención de hacer efectiva la suspensión del servicio por falta de pago, previamente debe comunicar al abonado correspondiente, los montos adeudados en forma desagregada, la fecha prevista para la suspensión del servicio, y las opciones disponibles para el fraccionamiento de deuda.

Mediante esta obligación de información se salvaguarda que el abonado pueda decidir entre efectuar el pago de los montos pendientes en forma directa, solicitar facilidades de fraccionamiento, o, incluso efectuar el cambio de plan tarifario, de considerarlo necesario, optimizando el gasto en el servicio.

Asimismo, la cantidad de recibos impagos propuesto (2 recibos o más) es igual a la cantidad establecida en las condiciones de suspensión por falta de pago para los servicios de electricidad y de agua y saneamiento, igualándose la relevancia que poseen todos estos servicios públicos en el contexto de la emergencia.

#### **d. Selección de la alternativa regulatoria**

De las 3 alternativas analizadas se presenta un resumen de las principales ventajas y desventajas de cada una de ellas.

**Tabla N° 2: Ventajas y Desventajas de la Alternativas**

<b>Regla de suspensión del servicio por falta de pago</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Alternativa de umbral tarifario para el plan contratado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Variable objetiva de segmentación de los abonados en base a la tarifa contratada.</li><li>• Regla de implementación directa para la empresa operadora.</li><li>• Disponibilidad de información cierta por parte de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo de exclusión de abonados que requieren de la prohibición de la suspensión por falta de pago.</li><li>• Desincentivo a la contratación de planes por encima del umbral</li><li>• Actualización del umbral ante cambios en la oferta tarifaria</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance entre la continuidad y la sostenibilidad del servicio.</li> </ul>	
Alternativa en función del distrito de residencia del abonado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable objetiva de segmentación de los abonados en base a domicilio de residencia</li> <li>• Regla de implementación directa para la empresa operadora.</li> <li>• Balance entre la continuidad y la sostenibilidad del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de exclusión de abonados que requieren de la prohibición de la suspensión por falta de pago.</li> <li>• Puede requerir de un esfuerzo de verificación de la calidad de información de residencia de los clientes, por parte de la empresa.</li> <li>• Riesgo de comportamiento estratégico en la declaración de la información de residencia</li> </ul>
Alternativa en base a la cantidad de recibos impagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable objetiva de segmentación de los abonados en base a la cantidad de recibos impagos.</li> <li>• Regla de implementación directa para la empresa operadora.</li> <li>• Disponibilidad de información cierta por parte de la empresa.</li> <li>• Reduce el comportamiento estratégico para no cancelar el recibo.</li> <li>• Balance entre la continuidad y la sostenibilidad del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de exclusión de abonados que requieren de la prohibición de la suspensión por falta de pago.</li> </ul>

Producto de esta comparación se selecciona a la alternativa que establece una regla de suspensión del servicio basado en la cantidad de recibos impagos. Específicamente, se plantea que la suspensión del servicio por falta de pago se efectúe cuando el abonado mantiene 2 o más recibos impagos, y haya mediado una comunicación previa de la intención de suspensión, señalando los montos pendientes y las opciones de fraccionamiento.

Dicha alternativa minimiza las desventajas en búsqueda de implementación de una regla objetiva que permita la levantar la prohibición de la suspensión del servicio por falta de pago. Asimismo, cuenta con ventajas importantes en relación a la simplicidad de su implementación regulatoria, la disponibilidad de información de la empresa y la reducción de incentivos para el comportamiento estratégico en el pago de los recibos.

**e. Propuesta normativa**

En virtud de la alternativa seleccionada se propone una fórmula normativa que permita su aplicación gradual y reduzca el impacto en el cambio de la situación actual, que prohíbe la suspensión del servicio por falta de pago, a un nuevo contexto donde la suspensión del servicio se efectuará en función de la cantidad de recibos impagos por parte del abonado.





En ese sentido, el texto normativo que se propone es el siguiente:

### **I. Suspensión del servicio por falta de pago**

*Durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias, las empresas operadoras podrán efectuar la suspensión del servicio público de telecomunicaciones de acuerdo al siguiente esquema de gradualidad:*

- a) *A partir del 3 de junio de 2020, a servicios que mantengan tres (3) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.*
- b) *A partir del 12 de junio de 2020, a servicios que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no.*

*Lo dispuesto en este numeral, en cuanto a la gradualidad en la suspensión del servicio, no aplica a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones que: (i) no cuenten con recibos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma; o (ii) hayan realizado nuevas contrataciones de servicios (altas de servicio) durante el período de emergencia.*

### **II. Obligaciones de la empresa para proceder con la suspensión del servicio por falta de pago**

*Cuando la empresa operadora tenga previsto efectuar la suspensión del servicio por falta de pago conforme a lo dispuesto en el numeral I, deberá comunicar dicha intención al abonado con una anticipación no menor a dos (2) días hábiles a la fecha efectiva de la suspensión del servicio, indicando como mínimo la información referida a (i) el monto pendiente de pago desagregado por cada recibo mensual y el plazo para la cancelación de los mismos; (ii) la fecha prevista para la suspensión del servicio; (iii) la posibilidad de fraccionar el monto pendiente de pago, a fin de que servicio no sea suspendido.*

*Además de lo señalado en el párrafo precedente, la empresa operadora deberá garantizar la atención a solicitudes de migración por parte de los abonados que cuentan con recibos pendientes de pago, que tienen la posibilidad de migrar a un plan tarifario cuya tarifa o renta fija sea menor, así como migrar de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.*

*En los servicios telefónicos que hayan sido suspendidos, la empresa operadora debe mantener habilitado el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil.*

*En los casos de suspensión del servicio a la que se refiere el numeral I, la empresa operadora no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación.*

En esa línea, se considera conveniente la derogación del acápite (i) del numeral 1. del artículo Primero de la Resolución N° 035-2020-PD/OSIPTEL, y del numeral III del artículo Primero de la Resolución N° 050-2020-CD/OSIPTEL, ello con el fin de proporcionar concordancia entre los distintos dispositivos normativos emitidos por el regulador.





De otro lado, se considera pertinente que las disposiciones desarrolladas previamente tengan una naturaleza temporal definida, por lo que se sugiere que el plazo de vigencia de las mismas culmine el 30 de junio de 2020, independientemente de posibles ampliaciones al Estado de Emergencia que pueda decretar el Gobierno.

Finalmente, considerando que la propuesta busca revertir gradualmente la morosidad registrada a la fecha hasta su nivel histórico (5%)<sup>7</sup>, el impacto esperado derivado de la misma es que la industria logre recaudar mensualmente S/ 458 millones adicionales<sup>8</sup> a lo recaudado con los niveles actuales de morosidad.

El importe señalado ha sido estimado en función a las cobranzas a clientes sin considerar la facturación por el rubro “venta de equipos”, efectuadas por las empresas que representan el 86% de la facturación en la industria sin considerar el rubro en mención.

La recaudación adicional se calcula como la diferencia entre el monto efectivamente recaudado con un nivel de morosidad del 5% respecto al que se viene registrando con una morosidad promedio del 40%, tal como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla N° 3: Efectos esperados**

En millones de S/

**Recaudación mensual con morosidad de 5%, sin considerar venta de equipos**

Recaudación estimada de la industria S/1,244

**Recaudación mensual con morosidad de 40%, sin considerar venta de equipos**

Recaudación estimada de la industria S/785

**Monto adicional de recaudación al mes S/458**

En ese sentido, la propuesta es consistente con la adecuada distribución de riesgos entre agentes económicos, siendo que la reversión gradual de la morosidad es concordante con la del poder adquisitivo de los consumidores, considerando el escenario de reactivación de actividades económicas, y por lo tanto de la recuperación gradual del empleo.

<sup>7</sup> El valor de 5% se determina a partir del promedio del ratio entre las adiciones anuales por estimación de pérdida de crédito esperada (la cual las empresas provisionan y reconocen como gastos de venta en el año) y los ingresos operativos.

<sup>8</sup> Valor estimado en función al importe de las cobranzas a clientes sin considerar la facturación por venta de equipos, efectuadas por las empresas que representan el 86% de la facturación en la industria sin considerar el rubro en mención. La recaudación adicional se calcula como la diferencia entre el monto efectivamente recaudado con un nivel de morosidad del 5% respecto al que se viene registrando a abril de 2020 con una morosidad promedio del 40%.





## 6. CONCLUSIONES

El nuevo contexto que enfrenta la economía nacional, se caracteriza por una extensión del estado de emergencia, y con una estrategia de reactivación gradual por fases de las actividades económicas, en la que paulatinamente la masa laboral volverá a trabajar.

La información sobre la situación financiera de las empresas del sector muestra la principal causa de la caída de la recaudación ha sido la menor venta de equipos, seguido por la morosidad que han venido registrando las empresas operadoras

Frente a un incremento de la morosidad, se podría poner en riesgo la sostenibilidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por tanto, se propone permitir que las empresas operadoras puedan suspender el servicio en caso un abonado mantenga por lo menos dos recibos pendientes de pago; y al mismo tiempo resguardar los derechos esenciales de los abonados.

Sin embargo, cabe precisar que también se espera que la recuperación en la recaudación venga acompañada por el impacto de la reapertura gradual a las actividades económicas, siendo que la demanda y los ingresos del mercado se van a ir recuperando aún sin necesidad del levantamiento de la suspensión.

En virtud del análisis realizado se recomienda establecer las medidas propuestas en la sección "d. Propuesta normativa" del capítulo 5.

Finalmente, se recomienda elevar el presente informe a la Alta Dirección a fin de que, de considerarlo pertinente, se aprueben las disposiciones desarrolladas, las mismas que contribuirían con la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Atentamente,





ANEXO

**Medidas adoptadas por los diferentes países en relación a la suspensión o corte del servicio por falta de pago**

**1. Argentina**

A través del Decreto N° 297 del 19 de marzo de 2020 y con el fin de proteger la salud pública se estableció la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

Luego, mediante Decreto Nacional de Urgencia N° 311, sobre Abstención de corte de Servicios en caso de mora o falta de pago, se precisa que para mitigar el impacto local de la emergencia sanitaria internacional, procede disponer la suspensión temporal del corte de suministro de servicios que resultan centrales para el desarrollo de la vida diaria, tales como el suministro de energía eléctrica, agua corriente, gas por redes, telefonía fija y móvil e Internet y televisión por cable, entre otros

El artículo 2 de dicho Decreto de Urgencia precisa que si los usuarios que cuentan con sistema de servicio prepago de telefonía móvil o Internet no abonaran la correspondiente recarga para acceder al consumo, las empresas prestadoras deberán brindar un servicio reducido que garantice la conectividad, según lo establezca la reglamentación.

Por su parte, el artículo 5 precisa que las empresas prestadoras de los referidos servicios deberán otorgar a los usuarios y a las usuarias, planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se generen durante el plazo de vigencia de las medidas aquí dispuestas.

Mediante Resolución N° 173/2020 emitida por el Ministerio de Desarrollo productivo el 17.04.2020 se reglamentó las características de las prestaciones mínimas por servicio que aplicarán a usuarios vulnerables.

**2. Bolivia**

El 01 de abril de 2020 se promulgó la Ley N° 1294, Ley Excepcional de diferimiento de pagos de créditos y reducción temporal del pago de Servicios Básicos, a fin de paliar los efectos económicos por el coronavirus. Este proyecto establece en su artículo 2 que entre tanto dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del coronavirus todas las empresas públicas, privadas y cooperativas que presten servicios básicos, deben garantizar la continuidad de sus servicios, en el marco de los derechos fundamentales señalados en la Constitución Política del Estado. Así, se establece que los pagos por los servicios de los usuarios deben ser diferidos sin multas ni sanciones, por el tiempo que dure la declaratoria de emergencia por la pandemia del Coronavirus (COVID-19), no debiendo realizarse el corte del servicio por falta de pago.

**3. Colombia**

Mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, con ocasión a la pandemia originada por el COVID-19, en todo el territorio nacional, por el término de treinta (30) días calendario contados a partir de la vigencia de ese mismo Decreto.





Luego, mediante Decreto 464 de 23 de marzo, se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el referido Decreto 417.

En dicho decreto se precisa que para garantizar que la población acceda de manera permanente a servicios de telecomunicaciones, se deben adoptar medidas para que el servicio no sea suspendido por razones patrimoniales como la falta de pago o la mora en el pago servicio, durante la emergencia.

En ese sentido, se declara a los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, como servicios públicos esenciales y se prohíbe su suspensión. Se dispone además que una vez finalizado el período de emergencia económica y ecológica, el usuario tendrá (30) días calendario para efectuar el pago de los periodos en mora.

El decreto precisa además para las diversas modalidades de servicio móvil (postpago y prepago), las funcionalidades mínimas necesarias que los operadores deben garantizar ante falta de pago (capacidad de navegación, cantidad de SMS, etc.).

#### **4. Ecuador**

Mediante Decreto Ejecutivo N° 1017 del 16 de marzo 2020 se decretó Estado de Excepción por calamidad pública en el territorio nacional debido al Coronavirus.

Luego, el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional determinó que en los casos de servicios públicos, cada ministerio debería recordar a sus sectores que se encontraba prohibido interrumpir ningún servicio público durante la emergencia. Ello ya había sido anunciado por el presidente el 16 de marzo 2020 en un discurso en cadena nacional.

Así, en el Acuerdo Ministerial 009-2020 del 22 de marzo del 2020, el Ministerio de Comunicaciones y de la Sociedad de la Información encarga al ente regulador de telecomunicaciones - ARCOTEL indicar a los operadores la no suspensión del servicio de telefonía móvil y datos y de internet fijo por falta de pago durante la emergencia y estado de excepción. Asimismo, se dispone que los operadores deben suscribir convenios de pago ante moratorias, y dar las facilidades y plazos necesarios para el pago luego de la emergencia.

#### **5. España**

El Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Posteriormente, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo explica que, ante la disrupción temporal y generalizada de la actividad económica que las medidas de cuarentena generan, que podrían derivar en problemas de solvencia y pérdida de empleos si no se adoptan medidas urgentes de estabilización, la prioridad absoluta en materia económica y minimizar el impacto para lograr que, una vez finalizada la alarma sanitaria, la actividad económica logre recuperarse.

Por su parte, entre los objetivos del Real Decreto 3824 están reforzar la protección de los trabajadores, las familias y los colectivos vulnerables; segundo, apoyar la continuidad en la





actividad productiva y el mantenimiento del empleo; y tercero, reforzar la lucha contra la enfermedad.

Así, se destaca que las telecomunicaciones han sido calificadas de interés general, y que por lo tanto presentan un indudable carácter transversal para la realización de un número creciente de actividades económicas, sociales y ciudadanas, y también se destaca que muchas de ellas requieren en la actualidad el uso imprescindible de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

El decreto también señala que para garantizar que los ciudadanos, en las situaciones de contención y de movilidad reducida que ha supuesto la citada declaración del estado de alarma, puedan seguir accediendo a estos servicios y actividades, es imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad.

Por ello, se establece la medida de que, mientras esté en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones deben mantener los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público contratados por sus clientes, de forma que no podrán suspenderlos o interrumpirlos.

## **6. El Salvador**

De acuerdo a un comunicado oficial de presidencia, se anunció el plan de Respuesta y Alivio Económico ante la Emergencia del COVID-19. Entre varias medidas económicas con componente social, se ordenó la suspensión de pago por 3 meses de la cuota de teléfono, cable e internet, los mismos que se deben diluir en 2 años, sin generar mora ni interés ni afectar la calificación crediticia de usuarios.

## **7. Otros países: Acuerdos con Sector Privado**

En el caso de otros países de la región, se ha llegado a un acuerdo entre Gobierno y sector privado para asegurar la conectividad de por lo menos un grupo de la población.

**En Chile**, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las empresas que prestan servicios móviles y fijos y pertenecen a la asociación ATELMO (Claro, Entel, GTD, Movistar y VTR) acordaron poner en vigencia, a partir del 1 de abril de 2020, un "Plan Solidario". Este plan está dirigido a clientes activos que pertenecen al 40% de los hogares de menores ingresos, según el Registro Social de Hogares. El plan es activado a solicitud del usuario, tiene una vigencia de 60 días y permite navegar por Internet, usar redes sociales, contestar correos, pero no contempla el uso recreacional (videos o videojuegos).

**En Estados Unidos**, si bien no ha habido una disposición expresa por parte de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), esta entidad logró comprometer a muchas empresas a no cortar el servicio durante 60 días, mediante el "Keep Americans Connected Pledge"<sup>9</sup>, lanzado originalmente el 13 de marzo 2020. Así, más de 750 empresas y asociaciones

<sup>9</sup> <https://www.fcc.gov/keep-americans-connected>



respondieron el llamado y firmaron la solicitud, incluidas las más grandes (ATT, COMCAST, T-Mobile, Verizon, etc.). El plazo ha sido extendido hasta el 30 de junio.

**En México**, el IFT llegó a un acuerdo con algunos operadores móviles y fijos. Para tales efectos, convocó a empresas del sector para ofrecer apoyos en beneficio de los usuarios que pudieran enfrentar dificultades para el pago de sus servicios ante la emergencia sanitaria y, con ello, evitar desconexiones de población de escasos recursos. Como resultado del acuerdo con la mayoría de empresas, se han lanzado planes especiales (con prestaciones reducidas) para acceso fijo a internet residencial y para telefonía móvil prepago.

En el caso de Internet fijo, se propuso un plan con costo de 100 pesos (US \$4.4 dólares aproximadamente), por paquete o por mes, IVA incluido, según lo defina cada operador. Sus características mínimas son velocidad para navegación de hasta 2Mbps (no incluye video ni videojuegos), navegación libre y datos ilimitados para correo electrónico, uso de mensajería instantánea y similares,

También se precisó que los usuarios que requieran la migración a dicho paquete podrán solicitarlo por única vez, sin penalización alguna, durante el mes de mayo y permanecer en él hasta el 30 de junio, y que para tales efectos deben estar al día en sus pagos al 30 de abril de 2020. Asimismo, se señaló que una vez concluidos los dos meses de vigencia de este apoyo, los clientes regresarían al plan originalmente contratado, con las condiciones, plazo y servicios aplicables al suscriptor.

En el caso de telefonía Móvil prepago, se permitió a los usuarios acceder durante todo el mes de mayo, por una sola ocasión, a un paquete gratuito de al menos 100 minutos para llamadas nacionales de voz y 150 SMS, por una vigencia de por lo menos 15 días, llamadas gratuitas a números de emergencia, y navegación gratuita por el portal de la autoridad sanitaria.

