

NOTA DE PRENSA**Nº 026-2022****Empresas operadoras no deben obstaculizar solicitudes de migraciones o bajas ante incrementos tarifarios**

- El OSIPTTEL intensificará vigilancia al cumplimiento de plazos especiales para trámites de migración y bajas ante cambios tarifarios en servicio de internet fijo y televisión de paga de Movistar.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) recordó a los usuarios que las empresas operadoras no pueden obstaculizar sus solicitudes de migración a planes con precios más bajos, portaciones a otras empresas operadoras, suspensiones temporales o bajas del servicio si no se encuentran de acuerdo con ajustes tarifarios a los planes de sus servicios.

Ese es el caso del reciente aumento tarifario que será aplicado desde el 1 de abril al servicio de internet fijo (sin incluir a los de tecnología ADSL) o televisión de paga y a productos empaquetados en dúos y tríos, ofrecidos por la compañía Movistar.

En ese sentido, el regulador de las telecomunicaciones resaltó que los usuarios tienen derecho a solicitar el cambio de plan tarifario o la baja del servicio sin condicionamientos, ni explicaciones a la empresa operadora. Por ello, el OSIPTTEL está en constante vigilancia del cumplimiento de las solicitudes y los reclamos que se deriven de ellas.

Es importante tener en cuenta que, a diferencia de otros servicios y empresas, Movistar tiene obligaciones especiales más exigentes aplicables a su servicio de internet fijo, por lo que debe avisar a los usuarios sobre la modificación tarifaria con mayor anticipación y hasta en dos oportunidades. El primer aviso, con al menos 30 días de anticipación y el segundo anuncio, a modo de recordatorio, deberá comunicarlo a 10 días calendario de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Para ello, la empresa enviará dichas comunicaciones especiales utilizando el mismo medio de envío de los recibos telefónicos (correo electrónico o al domicilio). Complementariamente, de contar con el número telefónico móvil del usuario enviará un mensaje a través de un SMS. Toda esta información que acredite el envío de comunicaciones será requerida a la compañía por el regulador para asegurar su cumplimiento.

Empresa debe facilitar alternativas y atender solicitudes de migraciones o bajas

En las comunicaciones a los usuarios, la operadora deberá cumplir con indicarles cuáles son los tres planes alternativos de menor renta vigentes, a fin de que ellos evalúen cambiar de plan tarifario (migrar), en caso no estén de acuerdo con el cambio de tarifas.

Como parte de las obligaciones especiales impuestas a Movistar en el caso de Internet fijo, se establece que este trámite de migración (cambio de plan) sea atendido en un día hábil si no se requiere de visita técnica, y en 5 días hábiles si involucra una visita técnica.

Si los usuarios no están satisfechos con las opciones propuestas, podrán solicitar la suspensión temporal (de entre 15 y 60 días calendario al año) o dar de baja a su plan sin ningún tipo de condicionamiento. En el caso de Internet fijo, ambos trámites no deben demorar más de un día hábil y pueden ser realizados desde el aplicativo web y móvil de Movistar (App Mi Movistar), implementado por exigencia del OSIPTEL.

Además, los usuarios pueden acceder a la herramienta virtual del OSIPTEL “Checa tu Plan”, que permite comparar las tarifas de los planes de los servicios de telecomunicaciones, a través del enlace: <https://checatuplan.pe/>.

Incrementos serían por inversiones en infraestructura de fibra óptica

La empresa operadora Movistar indicó que efectuará un incremento promedio de S/ 9.24 para planes de servicios tríos, de S/ 6.04 para servicios en plan dúo y de S/ 4.25 para servicios únicos como internet fijo o televisión de paga. Según la misma información reportada por la empresa operadora al regulador, el motivo de la actualización de las tarifas se sustenta en inversiones para el despliegue de fibra óptica y mejoras en la red de HFC para soportar crecimiento del tráfico en el servicio, ajustes por escenario inflacionario y gastos comerciales.

Para mayor información sobre los trámites de migración de planes, suspensión temporal del servicio o baja definitiva, los usuarios pueden comunicarse a la línea FonoAyuda 1844, al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o a las oficinas del OSIPTEL para atención presencial, previa cita en el enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA>. También pueden comunicarse si consideran que sus derechos han sido vulnerados o que la empresa no ha cumplido con informar debidamente.

Lima, 17 de marzo de 2022