



OSIPTEL FLEXIBILIZA REGULACIÓN EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE AMPLIACIÓN DE AISLAMIENTO SOCIAL

- *Empresas operadoras podrán atender de manera remota las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal y baja de servicios.*
- *El ente regulador tomó nuevas medidas para atender necesidades de entidades públicas y privadas, teletrabajo, trabajo remoto, telesalud y tele educación.*

Las empresas operadoras podrán atender gestiones comerciales, como las solicitudes de migración de plan tarifario, la suspensión temporal o la baja del servicio vía canal de atención telefónica y ejecutarlas de manera remota durante el aislamiento social obligatorio.

Cuando se trate de la migración de planes tarifarios en internet fijo, de manera excepcional, se podrá proceder al desplazamiento de personal de la empresa operadora para realizar el cambio de equipo y será el abonado quien lo instale.

La decisión fue tomada esta mañana por el Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL durante una reunión virtual en la que sus miembros analizaron la necesidad de tomar nuevas medidas regulatorias ante la extensión del aislamiento social por 13 días más.

El Consejo Directivo acordó también que las empresas operadoras podrán recibir por teléfono los reportes de robo o pérdida de equipos terminales, pero por ahora no podrán reponer las SIM card, ya que para ello se requiere la verificación biométrica de la huella dactilar del abonado.

Cabe recordar que las primeras medidas del OSIPTEL, en atención a las disposiciones del Gobierno, estuvieron orientadas a garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones priorizando el aislamiento y poniendo por encima de todo la salud y la vida de las personas. En ese sentido, fueron absolutamente conservadoras al permitir solo la atención de averías a domicilio en casos donde no era posible una solución virtual.

Con estas decisiones, el OSIPTEL flexibiliza las disposiciones que dio inicialmente, teniendo en cuenta que, debido al teletrabajo, trabajo remoto, tele educación y telesalud, los usuarios necesitan gestionar planes con mayor capacidad o velocidad de transmisión de datos en sus servicios de internet; o por el contrario, requieren migrar a un plan de menor renta, modificar su modalidad de pago o incluso suspender temporalmente o dar de baja a sus servicios.

El Consejo Directivo decidió, además, que las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones puedan atender los pedidos de nuevos servicios de acceso a internet de entidades públicas y privadas (entidades prestadoras de servicios

educativos, de salud, de servicios públicos, etc) siempre que desarrollen las actividades mencionadas en la declaratoria del Estado de Emergencia. Asimismo podrán atender pedidos de nuevos servicios de telefonía fija para call centers.

De esta manera, las empresas operadoras pueden realizar los trámites de migración de planes tarifarios que le sean requeridos y, de ser el caso, pueden desplazar a sus trabajadores hacia las oficinas de las entidades públicas y privadas antes señaladas.

En relación a la atención de averías que signifiquen la caída o interrupción del servicio, se mantiene la prioridad de la telesupervisión. Cuando no se pueda resolver la avería de manera remota, personal de la empresa podrá desplazarse hasta el domicilio del abonado. De ser así, la empresa deberá hacer un registro con el nombre del abonado, el domicilio, la fecha de visita y el nombre del personal técnico que realizó la atención.

Protocolos de seguridad

Osipitel ha establecido, además, un protocolo de seguridad que deben seguir las empresas antes de enviar a sus trabajadores al domicilio de los abonados.

Antes de realizar la visita, la empresa deberá verificar que el personal no tenga síntomas del coronavirus, realizándole las pruebas de descarte y deberá realizar una limpieza y desinfección diaria de sus vehículos. Además, debe consultar al usuario si algún miembro de la familia tiene síntomas; de ser así, se cancelará la visita.

Y durante la visita, el OSIPTEL ha señalado que el personal técnico debe evitar contacto con las personas que se encuentran en el domicilio.

Se postergan aportes por regulación

El Consejo Directivo también postergó un mes el pago de los aportes por regulación que las empresas operadoras realizan mensualmente, esto es, que el pago de marzo se realizará el 11 de mayo, con la finalidad de evitar la ruptura temporal de la cadena de pagos.

Lima, 30 de marzo de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



www.facebook.com/osipteloficial

