



ESTÁN HABILITADOS LOS CONTRATOS VIRTUALES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, PRESERVANDO LA SALUD DE LOS PERUANOS

- **Usuarios pueden contratar internet fijo inalámbrico y móvil, así como televisión de paga.**
- **También se puede gestionar migraciones, suspensión temporal o baja de servicios.**
- **Trámites restringidos responden a la necesidad de acatar la orden de aislamiento social obligatorio pues preservar la salud es lo principal en esta emergencia.**

En el marco del aislamiento social obligatorio dispuesto por el Gobierno, en el sector telecomunicaciones, igual que en otros sectores, se han privilegiado los trámites virtuales para evitar el contacto entre las personas, sin embargo, con los trámites y gestiones habilitados está favoreciendo la conectividad y la comunicación virtual a nivel nacional.

Así lo señala el Organismo Supervisor de Inversión en Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL, al hacer un balance de los trámites habilitados para los servicios de telecomunicaciones mientras dure la Emergencia Sanitaria.

Trámites y gestiones habilitadas

Los usuarios pueden reportar la sustracción o pérdida de sus celulares y solicitar la suspensión del servicio y el bloqueo del equipo, así como migrar de plan tarifario, suspender temporalmente sus servicios o darles de baja y comprar paquetes y realizar recargas a su línea telefónica e internet.

Todos estos trámites y gestiones se pueden realizar por teléfono, y en el caso de la migración el abonado tiene la potestad de modificar su plan contratado, así como suspender temporalmente el servicio o decidir darle de baja al mismo.

Adicionalmente, el usuario puede solicitar nuevos servicios de Internet fijo inalámbrico y móvil, así como de televisión de paga. En todos los casos, el SIM card (chip) o los equipos necesarios para activar el servicio se entregarán en el domicilio del solicitante y de ser el caso, cada abonado los instalará y activará, con apoyo técnico vía teléfono, si lo necesita.

El servicio de internet fijo se podrá contratar bajo el sistema inalámbrico para evitar que el personal de la empresa operadora ingrese al domicilio del abonado a realizar el cableado o instalar equipos y con ello se ponga en riesgo al equipo técnico y a los

miembros del hogar visitado. La empresa entregará los equipos necesarios a domicilio, para que sea el mismo abonado quien los instale y active el servicio.

Cabe recordar que las instalaciones intra domiciliarias están a cargo de empresas contratadas por las empresas operadoras, es decir, están a cargo de terceros, por lo que es difícil supervisar y garantizar el cumplimiento estricto de protocolos de seguridad necesarios.

Respecto al servicio de internet fijo inalámbrico, el OSIPTEL destaca atributos como la facilidad y rapidez de su instalación, su capacidad de datos incluidos (gigabytes), la estabilidad de la señal y su velocidad de transmisión, suficientes para tele educación y tele trabajo.

En relación al internet móvil, los contratos tendrán dos características: el servicio no incluirá de llamadas telefónicas (salientes ni entrantes) ni SMS (envío ni recepción), y tendrán una vigencia de dos meses.

Estos contratos no incluyen llamadas ni SMS porque la contratación de ambos servicios requiere la verificación biométrica (huella dactilar) del abonado, para evitar suplantaciones de identidad y fraudes. Dicho procedimiento (biometría) es imposible cumplir por ahora, porque la verificación de la huella dactilar a través del lector biométrico, supone un alto riesgo de contagio del COVID 19.

Si el abonado desea mantener el servicio de internet móvil o sumarle los demás servicios, transcurridos los 2 meses, debe solicitarlo a la empresa operadora y realizar el procedimiento de verificación biométrica, como corresponde en estos contratos

De manera excepcional, y por tratarse de un sector fundamental en el manejo de la estrategia para combatir el COVID 19, se ha permitido la contratación del servicio de telefonía móvil a las entidades públicas y privadas del sector salud para que puedan mejorar sus necesidades de comunicación, en el entendido que, como conocedoras de los altos riesgos de contagio, harán seguimiento al cumplimiento del protocolo de seguridad en la contratación del servicio (limpieza del lector biométrico, uso de guantes, mascarilla, entre otros.).

También de manera excepcional, se ha permitido a las entidades que brindan servicios públicos, así como a las empresas que brindan servicios esenciales la contratación del servicio de internet fijo y del servicio de telefonía fija. En este último caso, para mejorar o implementar su call center, en aras de dar condiciones que permitan la tele educación, el tele trabajo y la atención adecuada de las comunicaciones.

En coherencia con lo dispuesto por el Gobierno respecto de evitar al máximo el contacto entre las personas, el OSIPTEL ha restringido los servicios que exijan la realización de instalaciones al interior de los domicilios.

Trámites y gestiones restringidas

OSIPTEL señala que, durante la Emergencia Sanitaria, no se suspenderán ni darán de baja los servicios por falta de pago y tampoco se realizarán trámites ni gestiones en los centros de atención y puntos de venta a nivel nacional.

Tampoco se realizarán trámites de portabilidad, reposición de SIM card (chips) o recuperación de equipo terminal por robo o pérdida, ya que estos requieren verificación biométrica (huella digital) y eventualmente exhibir el DNI para evitar apropiación de líneas por terceros y el fraude financiero por banca móvil o el comercio ilegal de equipos robados.

De igual forma, no se permite la reparación de equipos, ya que eso requiere que el abonado se presente en un centro de atención a dejar su equipo y eso va contra las disposiciones de aislamiento social.

Frente a la imposibilidad de contratar el servicio de internet fijo cableado, los ciudadanos tienen la alternativa de contratar el servicio de internet fijo inalámbrico o el internet móvil.

Igualmente, el servicio de televisión por cable es posible contratarlo con tecnología que no exija el ingreso del personal técnico al domicilio del solicitante.

Lima, 22 de abril de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa

