



OSIPTEL PRORROGA SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR FALTA DE PAGO HASTA EL LUNES 15 DE JUNIO

- *Debido a que usuarios han tenido problemas para tramitar el fraccionamiento de sus deudas y la migración de sus planes tarifarios.*
- *Empresas deberán asegurar la atención de solicitudes de los usuarios, así como difundir condiciones y restricciones del fraccionamiento y de las prestaciones reducidas.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL extendió hasta el lunes 15 de junio el plazo para que las empresas operadoras queden habilitadas a realizar la suspensión de los servicios por falta de pago.

La medida fue tomada debido a que el Osiptel observó que la cantidad de fraccionamientos solicitados por los abonados reportan bajos niveles, que las empresas no ofrecieron suficiente información a los usuarios respecto del mecanismo de fraccionamiento para evitar la suspensión de los servicios, y que los usuarios reportaron quejas en la atención a sus solicitudes de fraccionamiento de deuda y de migración a otros planes tarifarios.

En la Resolución N° 0067-2020-CD/OSIPTEL, emitida por el Consejo Directivo y publicada hoy en el diario oficial El Peruano, el OSIPTEL detalla que, de la información obtenida a través de sus centros de atención, del total de consultas relacionadas con el fraccionamiento de deudas, el 30% reportó problemas, como falta de atención en los canales habilitados por las empresas, así como respuestas negativas o falta de respuesta a sus solicitudes de fraccionamiento, entre otros, principalmente en los servicios de telefonía móvil y los servicios empaquetados.

Respecto a la migración del servicio, el OSIPTEL ha registrado que, del total de sus consultas relacionadas al tema, el 74% reporta problemas en la atención de su solicitud, también en los servicios de telefonía móvil y los servicios empaquetados.

En consecuencia, el regulador advierte dificultades para el acceso y falta de información de las empresas operadoras respecto al fraccionamiento de recibos que ofrecen a sus usuarios, así como para la atención de las solicitudes de migración de planes tarifarios, que no permiten un uso efectivo de dichas alternativas.

Extensión del plazo

La resolución emitida hoy dispone que las empresas operadoras podrán suspender servicios a partir del 15 de junio, cuando el abonado mantenga dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no; y que a partir del 1 de julio se aplicarán las reglas de suspensión establecidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La suspensión gradual no aplica a los abonados que no cuenten con recibos pendientes de pago a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma ni a quienes hayan realizado nuevas contrataciones de servicios durante el período de emergencia.

Para suspender los servicios, las empresas deberán comunicar dicha intención al abonado, a través de mensajes de texto, correo electrónico, comunicación telefónica u otro mecanismo idóneo, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha efectiva de suspensión.

La comunicación debe informar, como mínimo, el monto pendiente de pago desagregado por cada recibo mensual y el plazo para cancelarlos, la fecha prevista para la suspensión del servicio y las diferentes alternativas con que cuenta el abonado, tales como la posibilidad de cancelar uno o más recibos adeudados, de fraccionar el monto pendiente de pago, la opción de acceder a que el servicio le sea brindado con prestaciones reducidas, de solicitar la migración del plan tarifario contratado, la suspensión temporal o la baja del servicio.

Cuando el abonado solicite acceder al servicio con prestaciones reducidas, la empresa deberá informarle con detalle las reducciones que se realizarán en el o los servicio(s); la nueva tarifa (incluido el IGV); y los requisitos para el restablecimiento del plan original. Las prestaciones reducidas, refiere la resolución, deben garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

La resolución señala, igualmente, que las empresas operadoras deberán garantizar la atención de las solicitudes de migración de quienes cuentan con recibos pendientes de pago, para trasladarse a un plan tarifario menor o para pasar de un plan post pago a prepago.

En ese sentido, la empresa operadora no podrá condicionar la solicitud de migración ni de suspensión temporal de servicio al pago de los recibos adeudados.

También precisa que, en caso de suspensión, la empresa operadora debe mantener habilitado el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil, y no podrá aplicar tarifa por concepto de reactivación.

En caso se suspendan los servicios de internet y servicios móviles por falta de pago, se mantendrán activos el acceso al aplicativo "Aprendo en Casa" del Ministerio de Educación y a la página web del "Subsidio Monetario" (bono) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, ambos sin costo para el abonado.

Obligaciones de las empresas operadoras

El OSIPTEL dispuso, además, que las empresas deben publicar, en un lugar fácilmente ubicable y visible de su página web, información sobre las condiciones y restricciones del fraccionamiento de los recibos y de las prestaciones reducidas.

Asimismo, dispuso que habiliten y mantengan operativos el canal telefónico, página web y aplicativo informático al cual se accede desde el equipo terminal móvil, para que los abonados puedan solicitar el fraccionamiento de su deuda.

Cualquier modificación de las condiciones de fraccionamiento que realice la empresa debe informarla al OSIPTEL con una anticipación mínima de un día hábil a la fecha en que se ofrezca a los abonados.

También señaló que no deben incluir en el acuerdo de fraccionamiento alguna cláusula que limite o busque limitar, que el abonado presente un reclamo por el recibo fraccionado.

En una disposición complementaria final, la resolución señala que, de haberse suspendido servicios en atención al cronograma señalado en la Resolución N° 043-2020-PD/OSIPTEL, las

empresas operadoras deberán reactivarlos dentro de las 24 horas de la entrada en vigencia de esta resolución, sin aplicar cobro por reactivación.

Lima, 03 de Junio 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa

