



## **NOTA DE PRENSA**

**N° 049 - 2020**

En un plazo máximo de 60 días

### **OSIPTEL: TELEFÓNICA DEBE IMPLEMENTAR APLICATIVOS DIGITALES PARA FACILITAR MIGRACIÓN, BAJA O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO**

- *Mediante normas especiales aplicables únicamente a Telefónica se busca empoderar a los usuarios, quienes estarán debidamente informados y podrán rápidamente migrar a planes más económicos o cambiar de operador*
- *Con ello, se busca promover la competencia en el mercado de Internet fijo.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dispuso que Telefónica del Perú implemente, en un plazo máximo de 60 días calendario, aplicativos web y móvil que permitan a los abonados gestionar directamente y de forma sencilla trámites como migración, baja y suspensión del servicio de acceso a Internet fijo, sea individual o empaquetado.

Dichos trámites deberán ejecutarse en plazos breves fijados por el OSIPTEL. En el caso de migraciones, estas deberán ser atendidas en un día hábil si no se requiere de visita técnica y en 5 días hábiles si involucra una visita técnica. Para la baja del servicio o suspensión, esto debe realizarse en un día hábil.

Así se señala en la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A., publicada en el diario El Peruano.

La resolución del ente regulador también modifica las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas de OSIPTEL.

#### **Empoderamiento a usuarios**

Las normas especiales aprobadas por el OSIPTEL imponen obligaciones especiales a la empresa Telefónica del Perú para promover mayor competencia en el mercado de internet fijo, principalmente haciendo más ágil el cambio de plan y operador y reduciendo las barreras a la salida, lo que contribuye con el empoderamiento del usuario.

También se exige a la empresa operadora que informe a sus abonados hasta en dos oportunidades, en caso decida realizar un incremento tarifario en el servicio de internet fijo, debiendo llegar el primer aviso con al menos 30 días calendario de anticipación, es decir, más del doble del plazo actual.

Un segundo anuncio, a modo de recordatorio, deberá enviarlo a los 10 días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa

Para efectos de esta medida, la empresa realizará una comunicación especial, por el mismo medio de envío de los recibos y, además, a través de un mensaje de texto.

Telefónica del Perú informará además que, en caso el usuario no esté conforme con la nueva tarifa, puede migrar a planes más económicos, solicitar la baja del servicio para cambiar de operador o solicitar la suspensión temporal de su servicio. Estos trámites podrán ser realizados de forma digital.

### **Efectos en el mercado**

Las normas especiales se establecen únicamente para Telefónica del Perú, en tanto se identifica que este operador cuenta con poder de mercado en el servicio de Internet fijo.

Una vez que el operador implemente las medidas dispuestas por el OSIPTEL en las normas especiales, los abonados que actualmente se encuentran en planes de rentas más altas o desean incrementar su velocidad, podrán migrar con facilidad a planes más beneficiosos desde el aplicativo web y móvil.

Asimismo, como respuesta a la evaluación que ha venido realizando el OSIPTEL, se ha evidenciado que, recientemente, el operador ha realizado una modificación de su oferta comercial, brindando mejores condiciones tarifarias o prestaciones no solo en el mercado de Internet fijo, sino también de telefonía móvil.

**Lima, 03 de octubre de 2020**

***“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”***

**Gerencia de Comunicación Corporativa**



[@OSIPTEL](#)



[www.facebook.com/osipteloficial](http://www.facebook.com/osipteloficial)