

COMUNICADO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO

En relación al corte de los servicios públicos de telecomunicaciones de la empresa Claro, el 31 de julio de 2019, el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OSIPTEL informa lo siguiente:

La empresa Claro informó de manera preliminar que el 31 de julio se produjo una afectación masiva de los servicios móviles (telefonía e internet), radiodifusión por cable e internet fijo a nivel nacional “debido a trabajos de mantenimiento para mejoras en la red” (causa atribuibles a la empresa operadora), asimismo indicó que el corte de los servicios se prolongó “aproximadamente 16 minutos”.

El OSIPTEL se encuentra verificando los informes de este incidente para corroborar lo informado por la empresa operadora y evaluar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador siempre que las interrupciones registradas superen los umbrales establecidos en las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De acuerdo a Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del OSIPTEL, la empresa tiene un (1) día hábil para reportar de manera oficial a este organismo supervisor las interrupciones de los servicios móviles, internet, telefonía fija y TV de paga por interrupciones atribuibles a la propia empresa. Cabe destacar que la misma norma establece que los trabajos de mantenimiento programados, que impliquen cortes de servicio, deben comunicarse previamente al OSIPTEL y a los usuarios. A la fecha la empresa no ha comunicado mantenimientos programados relacionados a este evento.

Según reglamento de calidad, Claro tiene hasta el 9 de agosto para remitir al ente supervisor la relación de abonados afectados durante la interrupción de los servicios mencionados. Dicha información permitirá verificar el cumplimiento de las devoluciones que la empresa está obligada a hacer por los servicios no prestados de ser el caso, una vez validados los tiempos y afectaciones de acuerdo a la norma vigente.

El OSIPTEL, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y sus Oficinas Desconcentradas, monitorea a las empresas operadoras para garantizar que presten los servicios públicos dentro del marco de la normatividad vigente.

Lima, 1 de agosto de 2019

Gerencia de Comunicación Corporativa

