



OSIPTEL REGULÓ LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA

- **Dispuso que no se pueden suspender o dar de baja servicios por falta de pago, para garantizar la continuidad de los mismos.**
- **Tampoco se podrán tramitar altas, portaciones, migraciones.**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL dispuso hoy que las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones no pueden suspender o dar de baja dichos servicios por falta de pago mientras dure el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno.

Fue mediante una resolución publicada en el diario El Peruano, a través de la cual establece una serie de disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios a nivel nacional en el marco del aislamiento social obligatorio.

En ese sentido, señala que las empresas operadoras deben realizar la gestión de tráfico que sea necesaria para priorizar el funcionamiento de las aplicaciones orientadas a teletrabajo o trabajo remoto, teleeducación y telesalud, durante el horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, conforme a lo establecido en el Reglamento de Neutralidad de Red para situaciones de emergencia.

En coherencia con la disposición de mantener el aislamiento social, la resolución dispone la suspensión de la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional de las empresas operadoras.

Respecto a los problemas de calidad e interrupción que registren los servicios, indica que deben ser atendidos únicamente vía telefónica o por los canales virtuales que dispongan y hace hincapié en que el personal sólo puede desplazarse cuando la naturaleza del problema requiera acercarse al domicilio del usuario.

Adicionalmente, refiere el dispositivo legal, que se exceptúa a las empresas operadoras del plazo para la entrega de los recibos establecidos en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como del plazo para la entrega de información obligatoria al OSIPTEL que se establece en las normas vigentes.

Restricciones a trámites en los servicios de telecomunicaciones

Además de la resolución, el OSIPTEL ha enviado comunicaciones oficiales a las empresas operadoras para señalarles que, en el mismo objetivo de reducir el riesgo de contacto personal, no se podrán solicitar nuevos servicios, altas, portaciones (cambio de operadora), migraciones de planes, reposiciones de Simcard, recuperación, cambio o reparación de equipo.

Las instalaciones de servicios de altas realizadas en fechas previas están también suspendidas.

Además, declara la suspensión de todos los trámites administrativos distintos a la atención del problema de continuidad de servicios, incluidos los trámites y procesos administrativos y/o contractuales entre empresas.

En sus comunicaciones a las operadoras, el OSIPTEL hace hincapié en que “las empresas deben realizar sus mayores esfuerzos para mantener los estándares esperables” en la calidad de los servicios y la atención a los usuarios.

Lima, 18 de marzo de 2020

Lima, 18 de marzo de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa

