



OSIPTEL ACTIVÓ COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y GESTIÓN DE PORTABILIDAD

- *Se podrán contratar nuevos servicios de telefonía móvil, telefonía fija, así como internet fijo y televisión por cable con instalaciones alámbricas.*
- *En su tercera flexibilización de las normas dictadas en período de emergencia, el regulador también habilitó la portabilidad.*
- *Además, reiteró prohibición de suspender o dar de baja los servicios de telecomunicaciones por falta de pago, durante el aislamiento social obligatorio.*

El Organismo Supervisor de Inversión en Telecomunicaciones OSIPTEL habilitó a las empresas operadoras para que realicen nuevas contrataciones del servicio de telefonía móvil con un sistema virtual de verificación biométrica, y también activó los nuevos contratos de telefonía fija alámbrica e inalámbrica, así como internet fijo y televisión por cable, ambos por sistema alámbrico.

De acuerdo a la Resolución N° 00050-2020-CD/OSIPTEL, aprobada hoy por el Consejo Directivo, el regulador también habilitó la gestión de la portabilidad para el servicio público móvil y la telefonía fija a nivel nacional.

La mencionada resolución, que flexibiliza nuevamente las normas emitidas por el órgano regulador en el marco del aislamiento social obligatorio, señala que estas disposiciones tienen como propósito garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los mismos, en esta coyuntura.

Sistema virtual de verificación biométrica

En el caso de los nuevos contratos para telefonía móvil, el procedimiento involucra dos etapas. El interesado deberá solicitar el servicio vía canal telefónico, página web u otro canal virtual de la empresa operadora y recibirá el SIM card (chip) por delivery, en su domicilio. Al recibirlo, deberá mostrar su DNI (sin entregarlo) al personal que realiza la entrega, para que le hagan una captura de imagen y la guarden como constancia.

Luego de recibir el SIM card (chip), el abonado deberá ingresar al aplicativo de la empresa y auto-activar el servicio. Para ello, deberá seguir los pasos del sistema, que incluye la verificación biométrica de la huella dactilar con el RENIEC. Es necesario hacer énfasis en que todo ello debe ser realizado por el propio usuario, sin requerir de la presencia del personal de la empresa operadora.

El usuario deberá dejar expresa su decisión de contratar el servicio a través del aplicativo que la empresa operadora pondrá a disposición de todos los interesados.

La resolución precisa que el aplicativo debe ser compatible con el que corresponda al sistema operativo del equipo móvil del usuario contratante y que debe estar permanentemente

disponible para que el solicitante lo utilice sin requerir de la participación presencial de un representante de la empresa operadora. La empresa debe proporcionar las instrucciones respectivas.

Una vez que el usuario concluye el procedimiento para expresar su decisión de contratar el servicio, se dará por celebrado el contrato, el mismo que debe ser remitido al correo electrónico proporcionado por el abonado en un plazo no mayor de un (1) día hábil contado desde su realización, mediante el referido aplicativo.

La gestión de las nuevas contrataciones

La Resolución N° 00050-2020-CD/OSIPTEL precisa que la solicitud y contratación de nuevos servicios, así como la gestión de la portabilidad deben ser atendidas a través del canal telefónico, página web u otro canal virtual de la empresa operadora, con los datos personales y de contacto del interesado.

Para todos los casos, la entrega del SIM card (chip) se realizará vía delivery, en el domicilio del contratante, con el procedimiento que se explicó en un párrafo anterior. La empresa operadora debe implementar el protocolo de seguridad dispuesto por el OSIPTEL mediante la Resolución N° 040-2020-PD/OSIPTEL para realizar la entrega del dispositivo.

La instalación de servicios cableados

La resolución del OSIPTEL dispuso también la habilitación de los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión de cable que requieren instalación alámbrica.

Para esos casos, precisa que toda instalación alámbrica se realizará mediante el desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora hasta un punto de acceso en la parte exterior del domicilio y que toda instalación al interior del mismo será realizada solo por el abonado, en coordinación y con la asistencia remota del personal técnico de la empresa operadora.

Antes de iniciar la instalación, el personal de la empresa operadora deberá evaluar si pudiera existir algún riesgo a la integridad del usuario en la instalación del servicio al interior de su domicilio. Si lo advirtiera, deberá desistir del procedimiento de instalación exterior.

La empresa operadora será responsable de los daños y perjuicios producidos por incidentes que afecten la integridad del abonado u ocupantes del inmueble donde se realice la instalación del servicio, salvo que el incidente fuera producto de la negligencia grave de los habitantes del domicilio, y siempre que el personal de la empresa operadora hubiera dado oportunamente la asistencia remota al usuario.

La empresa operadora debe tener una declaración telefónica o vía correo electrónico mediante la cual el abonado certifique que el personal técnico no ingresó a su domicilio.

Por otro lado, la resolución dispone que la empresa operadora remita al OSIPTEL la relación de las nuevas contrataciones realizadas durante el periodo de vigencia del aislamiento social obligatorio, desagregadas por tipo de servicio, en un plazo de veinte (20) días hábiles de finalizado dicho periodo.

Al término del periodo de aislamiento social obligatorio, la empresa operadora tendrá 180 días calendario para ejecutar un programa de instalación definitiva del cableado dentro de los domicilios de los abonados para asegurar que la instalación se realice con todas las condiciones propias de una instalación profesional.

Si el abonado requiere la verificación de la instalación, luego del aislamiento social obligatorio la empresa operadora deberá priorizarla en el orden de atención correspondiente al programa de instalación definitiva.

Para realizar la visita, la empresa operadora debe tener la confirmación que los habitantes de dicho inmueble no presentan los síntomas del COVID-19, conforme al Auto-Test publicado en la página web oficial: <https://www.gob.pe/8665-sintomas-del-coronavirus-conocer-si-puedo-haber-contraido-el-covid-19>), ni tampoco han tenido contacto con una persona diagnosticada con COVID-19. La constancia que acredite la confirmación del solicitante es la grabación de la comunicación telefónica indagatoria.

Gestión de portabilidad numérica

La gestión para portabilidad numérica de los servicios de telefonía móvil y fija, refiere la resolución del regulador, se realizará bajo las mismas condiciones que los nuevos contratos para dichos servicios.

La norma precisa que los abonados que hayan fraccionado sus deudas en el marco de lo que dispuso el DU N°035-2020 no podrán tramitar portabilidad hasta que no hayan cancelado la totalidad de su deuda fraccionada.

Operadoras no pueden suspender servicios por falta de pago

En la resolución aprobada hoy, el OSIPTEL reitera que, en virtud de lo que dispuso en la Resolución N° 035-2020-CD/OSIPTEL, el pasado 16 de marzo, las empresas operadoras no pueden suspender o dar de baja el servicio por falta de pago durante el periodo de aislamiento social obligatorio.

A partir del 11 de mayo, sin embargo, o desde el día siguiente que se levante el aislamiento social obligatorio, las empresas operadoras podrán suspender o dar de baja el servicio por falta de pago, salvo que este haya sido fraccionado.

Para ello, deberán comunicar su intención al abonado, con una anticipación no menor a dos (2) días hábiles, a través de mensajes de texto al usuario o a su correo electrónico registrado, sin perjuicio de cualquier otro medio de notificación idóneo, para advertirle de la próxima suspensión o baja del servicio.

Lima, 01 de mayo 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa

