



## **OSIPTEL APRUEBA LINEAMIENTOS PARA EL REINICIO DE ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DISPUESTO POR EL MTC**

- *Resolución Ministerial N° 260-2020-MTC/01 dispone la reanudación gradual y progresiva de actividades a partir del 18 de mayo.*
- *La reanudación incluye instalación de servicios, atenciones presenciales, centrales de monitoreo y call centers.*
- *Empresas deberán ser autorizadas por el MTC y cumplir el Protocolo Sanitario Sectorial.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL aprobó disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en atención a lo establecido en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19 para los Servicios de Telecomunicaciones”, contemplado en la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.

La Resolución de Presidencia N° 00042-2020-PD/OSIPTEL establece disposiciones para las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización del MTC para reiniciar total o parcialmente sus actividades a partir del 18 de mayo.

Entre las principales disposiciones, indica que la atención a los problemas de calidad e interrupción del servicio, así como los reportes de sustracción o pérdida de equipos terminales, solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal y baja del servicio se realizarán a través del canal telefónico.

En tanto, las solicitudes de reposición de SIM Card y recuperación de equipo terminal deberán ser atendidas bajo los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación de servicios públicos móviles, descritos en el referido Protocolo Sanitario Sectorial.

La resolución indica, por otro lado, que las visitas a los lugares de instalación o prestación del servicio deben seguir el referido Protocolo Sanitario Sectorial y el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”.

La atención de la solicitud y contratación de la portabilidad numérica del servicio público móvil y el servicio de telefonía fija, demandará el uso de los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación, según corresponda.

### **Contrataciones**

La contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones puede ser realizada mediante canal telefónico, de la empresa operadora.

La contratación del servicio público móvil se realiza a través del canal telefónico según lo indicado en la sección “Actividades de venta y distribución - Delivery” del documento denominado Reactivación de Actividades del “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención

del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones”, previa verificación biométrica con auto-activación o con lector de huella dactilar.

#### **Atención a través del canal presencial**

En la fecha que el MTC apruebe el reinicio de las actividades en oficinas, centros de atención y/o puntos de venta, las empresas operadoras podrán realizar la contratación de servicios, la atención de reclamos, apelaciones y quejas, entre otros.

*Lima, 19 de mayo 2020*

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

**Gerencia de Comunicación Corporativa**

