

## **APRUEBAN 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” APROBADO POR LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 258-2020-MTC/01**

En relación con la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, con fecha 18 de mayo de 2020, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, ha publicado la **Resolución de Presidencia N° 00042-2020-PD/OSIPTEL**, mediante las cuales se han aprobado 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” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.

Dentro de las disposiciones complementarias tenemos:

- 1. Inaplicación de las disposiciones contenidas en las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTEL y N° 050-2020-CD/OSIPTEL.-** De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 260-2020-MTC/01 las empresas operadoras deben contar con autorización para el reinicio total o parcial de sus actividades aprobada por el MTC. Para aquellas empresas operadoras que cuenten con la referida autorización, no le serán aplicables determinadas disposiciones contenidas en las Resoluciones antes mencionadas.
- 2. Disposiciones generales para las empresas operadoras con autorización de reinicio parcial o total de actividades.-** Para las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades por parte del MTC, le son aplicables, entre otras, las siguientes reglas:
  - Los usuarios o abonados que registren problemas de calidad e interrupción del servicio serán atendidos a través del canal telefónico o a través de su página web, cuando corresponda.
  - Los reportes de sustracción o pérdida de equipo terminal, las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio se reciben vía canal telefónico.
  - Para el caso de visitas a los lugares de instalación o prestación del servicio, las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones deben seguir el referido Protocolo Sanitario Sectorial y el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”.

**3. Disposiciones específicas para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para las empresas operadoras con autorización de reinicio total o parcial de actividades.-** Para las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades por parte del MTC, le son aplicables, entre otras, las siguientes reglas específicas para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

- La solicitud de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones puede ser realizada mediante canal telefónico, página web o canal virtual de la empresa operadora, según corresponda.
- El mecanismo de contratación deberá incorporar la información indicada en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. El contrato celebrado debe ser remitido al abonado, de conformidad con el artículo 9° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La entrega física se realizará luego de finalizado el aislamiento social obligatorio.
- Los mecanismos de contratación con verificación biométrica con auto-activación, con lector de huella dactilar, o el que se realiza de manera excepcional sin verificación biométrica; deben ser remitidos por la empresa operadora al OSIPTEL, debidamente detallados en un plazo de dos (2) días hábiles desde la fecha de inicio de su utilización, incluyendo las imágenes de cada una de las etapas del procedimiento de contratación. La empresa operadora se encuentra obligada a modificar el procedimiento a solicitud del OSIPTEL dentro del plazo que se establezca mediante comunicación escrita. Tales modificaciones no afectan la validez de los contratos que hayan sido suscritos.

**4. Autorización para las actividades que podrán realizarse de manera presencial.-** Las empresas operadoras que hayan obtenido la autorización para el reinicio parcial o total de sus actividades en sus oficinas, centros de atención y/o puntos de venta por parte del MTC conforme a las normas sectoriales y sanitarias correspondientes, podrán realizar las siguientes actividades, entre otras, de forma enunciativa:

- La atención de reclamos, apelaciones y quejas de sus abonados o usuarios, según corresponda y de acuerdo con la normativa vigente, incluyendo la atención de problemas de calidad e interrupción del servicio.
- La contratación de servicios, reposición de SIM Card y recuperación de equipo terminal, para lo cual debe utilizarse los mecanismos de validación de identidad previstos para la contratación de servicios públicos móviles, descritos en el "Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones" aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01, o normas que las sustituyan o modifiquen.
- El cobro por los servicios contratados y facturados.