

**Nota de Prensa N° 449/OCII/DP/2020**

## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE RIESGO DE CORTES MASIVOS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET**

- ***Osiptel autorizó a las empresas suspender los servicios a partir del 15 de junio pero persisten las restricciones para acceder a fraccionamientos.***
- ***Algunas operadoras no han habilitado líneas telefónicas ni páginas web para solicitar el fraccionamiento.***

Desde el 15 de junio, según las disposiciones establecidas por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), las empresas del sector están autorizadas a suspender los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo señala que las exigencias que se imponen a los usuarios para el fraccionamiento de las deudas contraídas, durante la pandemia, son inadecuadas y generarían cortes masivos así como un retroceso en la cobertura y la calidad.

Al respecto, la entidad señaló que las empresas condicionan el fraccionamiento a aceptar un determinado número de cuotas y excluyen a ciertos grupos de usuarios. Por ejemplo, Telefónica S.A.A. limita el fraccionamiento a máximo 6 cuotas cuando los usuarios tienen una deuda menor o igual a S/ 200 y para recibos vencidos desde el 12 de abril; por su parte, América Movil S.A.C. (Claro) establece que las deudas hasta S/ 100 podrán ser fraccionadas en 3 y 6 cuotas.

Asimismo, los operadores no cuentan con todos los canales para que los usuarios soliciten el fraccionamiento, como Entel S.A.C. y Bitel S.A.C. que carecen de líneas telefónicas habilitadas, pese a que el Osiptel dispone que las empresas deben mantener operativos el canal telefónico, la página web y el aplicativo informático que corresponda. Estas limitaciones ameritan que las empresas transparenten la información sobre el número de usuarios que han accedido al fraccionamiento y los que se encuentran en condición de morosidad.

La Defensoría del Pueblo también señaló que de acuerdo a las quejas reportadas por los usuarios en las redes sociales, las empresas están incurriendo en demoras para aceptar las solicitudes de fraccionamiento y migración a planes de menor costo; y en otros casos exigiendo el pago de la totalidad de lo adeudado. Esta situación exige una intervención inmediata del organismo regulador y la aplicación de medidas idóneas para evitar la suspensión de los servicios de llamadas e internet, indispensables para el desarrollo de actividades, especialmente para garantizar el acceso a la educación remota.

La Defensoría del Pueblo continuará exhortando al Poder Ejecutivo y al Osiptel a adoptar las medidas necesarias que ponderen un balance adecuado entre la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos y la protección de los usuarios y usuarias en situación de dificultad económica para asegurar su derecho de acceso a los servicios de telecomunicaciones.

**Lima, 15 de junio de 2020**