

(i) No pueden suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago.

(ii) Deben suspender la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional.

(iii) Los problemas de calidad e interrupción que registren los servicios públicos de telecomunicaciones, deben ser atendidos únicamente a través de los canales de atención telefónica o canales virtuales que dispongan. Sólo puede disponerse el desplazamiento del personal, en los casos en los que debido a la naturaleza del problema se requiera acercarse al domicilio del usuario.

(iv) 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, debiendo conservar el registro de las acciones realizadas.

En materia de transmisión y distribución de electricidad, se emitió la Resolución Viceministerial No. 001-2020-MINEM/VME (publicada el 19 de marzo de 2020):

El Ministerio de Energía y Minas ha establecido que, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, las empresas que realicen actividades de generación, transmisión y distribución eléctrica (EMPRESAS), a nivel nacional, deberán:



(i) Priorizar las acciones destinadas a garantizar la continuidad del suministro regular de energía eléctrica a efectos de asegurar el servicio público de electricidad y la atención de los demás servicios públicos.

(ii) Los titulares de las EMPRESAS, así como su personal, incluyendo el de las empresas prestadoras de servicios complementarios y conexos, contratistas y/o terceros, a nivel nacional, así como el COES, deben tramitar ante la autoridad competente, de acuerdo a las normas vigentes, los documentos de acreditación necesarios que les permitan transitar y/o trasladarse por cualquier medio de transporte para realizar las actividades necesarias.

(iii) Los titulares de las EMPRESAS, así como el COES, deberán remitir al Ministerio de Energía y Minas y al OSINERGMIN, en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas, sus Planes de Contingencia para asegurar la continuidad del servicio de energía eléctrica durante la vigencia del citado Estado de Emergencia Nacional.