

05 de agosto, 2020

CIT-0036-2020

Señora
Paola Vega Castillo
Ministra de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
Presente

Asunto: Solicitud de la industria de telecomunicaciones ante la aplicación de restricciones y medidas sanitarias de cierre de locales de atención al cliente, por motivo del Covid-19.

Estimada señora Ministra:

Reciba un saludo cordial de parte de la suscrita y de la **Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM)**.

Ante el anuncio del Gobierno de la República de las medidas de restricción que aplicarán durante el mes de agosto, la industria de telecomunicaciones, en especial los operadores públicos y privados que brindan servicios de atención al público, desean manifestar su inquietud sobre la instrucción para que no se permita abrir las agencias o sucursales en las que se brindan diferentes servicios a los usuarios de forma presencial.

En tiempos como los que enfrentamos actualmente, ante la Pandemia por el Covid-19, **es innegable la trascendencia e importancia de la sostenibilidad de los servicios de telecomunicaciones, como servicios esenciales y vitales para la población. Gracias a estos servicios, los usuarios han podido mantenerse conectados** en medio de la situación de emergencia nacional; continuando, entre otras, con sus actividades laborales, con el estudio, recibiendo información y comunicándose a nivel profesional y personal.

El cierre de agencias y sucursales ha imposibilitado a gran parte de la población, contar con los servicios de atención presencial, para temas imposibles de resolver por otros canales de comunicación.

A pesar de que los operadores han implementado medios y plataformas electrónicas para atender la mayoría de los requerimientos de los usuarios, siempre existe necesidad de realizar algunos trámites **de manera presencial**. En especial, aquellos trámites relacionados con la revisión de equipos, tramitación de garantías, efectuar reparaciones, analizar temas de soporte, posibles averías o configuraciones de sus dispositivos; que como indicamos, son vitales para la población.

La experiencia de estos meses ha demostrado que **un porcentaje considerable de la población aún no está familiarizada con la realización de trámites en forma digital**, y muchas personas requieren el servicio de la sucursal de atención al cliente del operador, para poder resolver sus temas técnicos

y de diversos aspectos del servicio contratado o por contratar, y ante el cierre de las agencias, se priva de realizar dichos trámites, y con ello, del adecuado disfrute de los servicios.

Otro aspecto relevante de señalar **es que el cierre de las sucursales de atención al cliente de los servicios de telecomunicaciones, durante varios días, provoca como efecto inmediato que, al abrir, se apersonen muchas personas a solicitar los servicios. Lo cual es totalmente contraproducente** con los objetivos que persiguen las medidas sanitarias. Y por más que las empresas cumplen y guardan todos los protocolos, se forman las largas filas y aglomeraciones en los locales. Esta situación no es para nada conveniente.

Como hemos expresado, la importancia de los servicios de telecomunicaciones es tal, que los usuarios están ansiosos por la apertura de las sucursales para realizar sus gestiones, lo que provoca que **en los días de apertura se abarrotan varios de los locales**. Esto podría evitarse, tomando en cuenta la apertura, dentro de los parámetros que se estimen adecuados. Pues las necesidades en esta materia no pueden esperar, y mediante la apertura, podrían irse atendiendo paulatinamente y al día.

Por todas las consideraciones anteriores, y dado que la importancia del tema se explica por sí misma, solicitamos sus buenos oficios, para que a través suyo, como jerarca y máxima autoridad en el MICITT, la industria pueda obtener una flexibilización urgente de las medidas sanitarias relativas al cierre de sucursales de atención al cliente de los servicios de telecomunicaciones, por parte de las autoridades del Ministerio de Salud.

Lo anterior, **bajo el entendido y compromiso expreso de la industria, de acatar todos los protocolos sanitarios para la atención de los usuarios**, y cumpliendo con las disposiciones que sean necesarias, en el horario que sea establecido, para lograr brindar el servicio esencial de atención al cliente.

No omitimos reiterarle nuestra entera disposición, como representantes de la industria y de los operadores de telecomunicaciones públicos y privados, para colaborar y aportar insumos en lo que esté a nuestro alcance, para este tema.

Por la urgencia de tener una solución en este tema, le solicitamos su respuesta a la mayor brevedad, que le sea posible, antes de que entren en aplicación los cierres previstos a partir del 10 de agosto. Su contestación puede ser dirigida a: aramirez@infocom.cr

Atentamente,

**ANA LUCÍA RAMÍREZ CALDERÓN
DIRECTORA EJECUTIVA
CÁMARA DE INFOCOMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA (INFOCOM)**

cc/

Sr. Marcelo Prieto. Ministro de la Presidencia.

Sr. Daniel Salas. Ministro de Salud.

Sr. André Garnier. Ministro de Coordinación y Enlace con el Sector Privado.