



COMUNICADO

Estamos viviendo una situación de emergencia en la que sabemos que los servicios de telecomunicaciones son un soporte fundamental para facilitar el aislamiento social, el trabajo remoto, estudiar a distancia y estar conectados con nuestros seres queridos, por lo que estamos trabajando arduamente para mantener la disponibilidad de nuestras redes de telecomunicaciones.

En ese sentido, y en relación a las últimas disposiciones publicadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, informamos que:

- Frente al crecimiento inusual de tráfico presentado, estamos poniendo a disposición de los usuarios toda la capacidad disponible de nuestra red fija y móvil, dando prioridad a las aplicaciones de trabajo remoto, telesalud y teleducación.
- En los próximos días habilitaremos nueva cobertura para llegar a más localidades. Asimismo, estamos haciendo un análisis profundo de nuestra red móvil a nivel nacional para optimizar la penetración de nuestra señal celular dentro de los hogares.
- Brindaremos SMS sin costo a todos nuestros clientes a nivel nacional hasta el 31 de marzo de 2020.
- Hemos suspendido la atención presencial en oficinas, centros de atención al cliente y puntos de venta a nivel nacional. Invocamos a nuestros clientes utilizar nuestros canales de atención online a través de la web y aplicativos móviles.
- Ofrecemos disculpas a todas las personas que están llamándonos para solicitar la contratación online de nuevos servicios personales, servicios para sus hogares, migraciones o portaciones de servicios, ya que no podremos atenderlas por disposición de OSIPTEL.
- Nuestra red cuenta con la capacidad de cursar llamadas a través de Wi-Fi. Recomendamos a los usuarios verificar que sus teléfonos cuenten con la funcionalidad VoWiFi en el celular y se aseguren de activarla. Es importante señalar también que la mayoría de nuestros planes móviles prepago y postpago ofrecen WhatsApp Gratis. Más información sobre el contenido de planes a través de Mi Claro.
- En nuestra red móvil se ha habilitado la capacidad para que los usuarios puedan hacer llamadas multipartitas de hasta 5 líneas en simultáneo.