

NOTA DE PRENSA N.º 8-2024

¿Cambiar de plan, dar de baja, suspender mi servicio o presentar reclamos? Cómo hacerlo desde la *app* de mi empresa operadora

- Los titulares del servicio pueden descargar Mi Bitel, Mi Claro, Mi Entel o Mi Movistar desde las tiendas de aplicativos, como Play Store o App Store, para autogestionar sus trámites.

Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden realizar trámites, como dar de baja, migrar, suspender su servicio o presentar reclamos, apelaciones o quejas, a través de los aplicativos digitales de sus empresas operadoras, de manera fácil, rápida y sin salir de casa, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

“Por disposición del OSIPTEL, las empresas operadoras con más de 500 000 abonados implementaron aplicativos web y móviles para simplificar y facilitar la gestión de diversos trámites de los servicios fijos y móviles”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón.

Los aplicativos puestos a disposición por las cuatro principales empresas operadoras del país son Mi Movistar, Mi Claro, Mi Entel Perú y Mi Bitel, a los cuales se puede acceder desde el celular, la computadora o la laptop.

“Sabemos que muchas veces resulta difícil que los usuarios sean atendidos por los canales telefónicos de las empresas operadoras o se les dificulta desplazarse hasta uno de sus centros de atención presencial. Por eso establecimos esta medida”, aseguró la funcionaria del OSIPTEL.

¿Qué trámites se pueden realizar?

A través de estas herramientas digitales, los usuarios pueden acceder al recibo y verificar la facturación, que estará desagregada por los componentes que conforman el paquete contratado, tarifas individuales, incluso los descuentos aplicados. También podrán revisar y descargar recibos de hasta con seis meses de antigüedad.

Además, podrán cambiar de plan (migrar), dar de baja o suspender temporalmente el servicio, solicitar facturación detallada, contratar y finalizar servicios adicionales, así como presentar reclamos, quejas y apelaciones.

Muestra de ello es que, de enero a diciembre de 2023, los usuarios realizaron más de 140 000 trámites de baja de su servicio móvil a través de las *apps* de las empresas operadoras. Con respecto a migraciones, en el mismo periodo, se registraron más de 979 000 trámites mediante estos aplicativos de autogestión.

Piccini Antón indicó que, aunque los usuarios están utilizando los aplicativos móviles, si se hace una comparación con los otros canales de atención, solo un 3 % del total de

trámites de bajas se realizaron por las *apps* de las operadoras, y un 9 % del total de migraciones, por lo que se debe seguir intensificando su uso por las diferentes ventajas que ofrece.

¿Cómo gestionar mis trámites?

Para realizar los diferentes trámites o revisar información, los interesados (solo abonados o titulares del servicio) deberán descargar las *apps* Mi Bitel, Mi Claro, Mi Entel o Mi Movistar desde la tienda de aplicativos, como Play Store o App Store. Previamente, deben generar una contraseña (ingresando el número y digitando la clave proporcionada por la empresa). Por seguridad, podrían solicitar ingresar la fecha de emisión del DNI.

Luego, recibirán la confirmación del registro con el cual podrán ingresar al aplicativo. Una vez dentro del aplicativo, podrán realizar los trámites que requieren.

Para consultas o alguna orientación sobre tus servicios públicos de telecomunicaciones, puedes llamar al OSIPTEL marcando el 1844 que es nuestro FonoAyuda. También puedes escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o acudir a las oficinas del ente regulador ubicadas a nivel nacional.

Lima, 18 de enero de 2024