

## **NOTA DE PRENSA**

### **OSIPTEL IMPUSO MEDIDA CAUTELAR A CLARO POR CONTINUAS FALLAS EN SU WEB QUE IMPIDE A USUARIOS PRESENTAR RECLAMOS**

Debido a los múltiples reportes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de la empresa Claro, que no pueden registrar quejas y reclamos a través de su página web, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL dictó una medida cautelar contra la mencionada operadora para obligarla a que dé solución al problema.

De acuerdo con la medida cautelar, la empresa operadora tiene hasta tres (03) días hábiles para levantar las observaciones hechas por el regulador que, dicho sea de paso, constató los problemas señalados por los abonados mediante acciones de supervisión realizadas a nivel nacional.

En el período señalado, Claro deberá configurar y ajustar su página web ([www.claro.com.pe/atención-de-reclamos/](http://www.claro.com.pe/atención-de-reclamos/)) de tal forma que permita a los abonados presentar sus reclamos de acuerdo con la normativa vigente. Es decir, los usuarios deben acceder sin dificultad al formulario de reclamo, ingresar el número de servicio reclamado sin que éste sea observado injustamente y obtener una constancia de recepción del mismo.

De no cumplir la disposición dada por el OSIPTEL, la empresa operadora incurriría en una infracción, que podría significar una multa de hasta 50 Unidades Impositivas Tributarias - UIT

En marzo, abril y mayo de este año, el regulador impuso similares medidas cautelares contra Entel, Telefónica y Bitel, respectivamente, con la finalidad de que ajusten su conducta a lo estipulado en la norma de Condiciones de Uso.

San Borja, 19 de diciembre de 2018

**Gerencia de Comunicación Corporativa**

**“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”**



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



[www.facebook.com/osipteloficial](https://www.facebook.com/osipteloficial)