

NOTA DE PRENSA
N° 044-2021

Herramienta digital Señal OSIPTEL facilitó el reporte de más de 1551 casos de interrupción y cobertura del servicio móvil en el primer trimestre

- Usuarios pueden registrar problemas en la señal de sus servicios de telecomunicaciones a través de la herramienta, disponible en la web y en la app móvil OSIPTEL.

La herramienta digital Señal OSIPTEL, disponible en la aplicación móvil OSIPTEL y en un aplicativo web, facilitó, de manera rápida y simple, la verificación de la señal del servicio móvil, así como el reporte de más de 1551 casos de interrupciones y problemas de cobertura en los servicios de telecomunicaciones durante el primer trimestre del 2021, informó el Organismo Supervisor de Inversión en las Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Del total de reportes, el 92% de ellos provino de la información registrada en la aplicación móvil OSIPTEL, que ya registra más de 100 000 descargas para equipos celulares con sistema operativo Android y iOS, desde su lanzamiento en noviembre del 2020.

“La herramienta Señal OSIPTEL resulta muy útil para quienes desean contratar servicios y necesitan saber si las empresas operadoras ofrecen cobertura en su zona. También ha demostrado ser un recurso valioso para el usuario que tiene problemas de cobertura o interrupción, no solo del servicio móvil, sino también de internet fijo, telefonía fija y televisión de paga, ya que puede reportarlo directamente al OSIPTEL”, destacó el director de Fiscalización e Instrucción de la entidad reguladora, Luis Pacheco.

Los reportes emitidos por los usuarios permiten iniciar un proceso de verificación de la información, seguido de la supervisión por parte del OSIPTEL para comprobar la cobertura del servicio y accionar una respuesta por parte de la empresa operadora, en paralelo a cualquier reclamo efectuado directamente por el titular del servicio.

¿Cómo reportar problemas de cobertura o interrupciones en la herramienta Señal OSIPTEL?

La herramienta Señal OSIPTEL permite conocer la cobertura y tipo de tecnología disponible en el servicio móvil en cualquier parte del Perú y también reportar problemas en la cobertura o interrupciones sobre cualquier servicio de telecomunicaciones. Para acceder a ella se debe ingresar a <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/> o directamente desde el [app OSIPTEL](#). En ambos casos, se debe ingresar el departamento, provincia, distrito y localidad en consulta. Con esos datos, la herramienta identificará las empresas operadoras y el acceso a tecnología disponible para el servicio móvil.

Adicionalmente, en ambas plataformas se podrá reportar interrupciones o problemas de cobertura. Para ello, el sistema activará un formulario corto para ingresar datos del

usuario, empresa operadora, la fecha y lugar de la ocurrencia, además del servicio a reportar (internet fijo, telefonía móvil, televisión de paga, telefonía fija e internet móvil). Completado el registro, se debe dar clic a la opción registrar. En el caso de la app, se generará un código de reporte, mientras que en la aplicación web se enviará un correo electrónico al usuario que reportó el hecho.

De esta forma, con la participación activa de los usuarios, el OSIPTEL fortalece sus acciones de fiscalización para cumplimiento del derecho a contar con un servicio ininterrumpido y de calidad, que poseen todos los ciudadanos que utilizan los servicios de telecomunicaciones en cualquier parte del país.

Lima, 05 de mayo de 2021