

NOTA DE PRENSA

N° 074-2022

Puno: OSIPTEL impuso más de S/ 4 millones en multas a empresas operadoras en los últimos tres años

- Sanciones fueron impuestas por incumplir compromisos de mejora de los indicadores de Calidad de Cobertura del Servicio y Calidad de Voz.
- Entre 2019 y 2021, se resolvieron -en primera instancia- más de 68 mil reclamos.

En los últimos tres años, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) impuso multas a las empresas operadoras de los servicios de telecomunicaciones en la región Puno, por un total de 963 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalente a más de S/ 4 171 500, por no cumplir con los estándares de calidad del servicio.

De acuerdo a la información del ente regulador, las multas impuestas declaradas firmes por el OSIPTEL, entre los años 2019 y 2021, se debieron al incumplimiento de compromisos de mejora correspondientes a los indicadores de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV) en diferentes localidades de la región altiplánica.

Es así que, Movistar sumó 402 UIT por concepto de multas (41,74 % del total), por un valor de S/ 1 723 500; mientras que Claro totalizó 561 UIT en multas (58,26 %), por un valor de S/ 2,448,000.

Calidad del servicio y compromisos de mejora

Para asegurar la calidad de los servicios de telefonía móvil, el OSIPTEL cumplió con la supervisión programada en el primer semestre del año a 17 centros poblados, con la medición de los indicadores de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV), Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT) y a 4 centros poblados, con la medición de Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM).

Las mediciones permitieron detectar deficiencias en los indicadores en los centros poblados San José y Santa Rosa por lo que impuso dos compromisos de mejora a la empresa operadora Entel. “Los compromisos de mejora son una oportunidad para que las empresas operadoras puedan corregir problemas en términos de cobertura y calidad en el servicio de telefonía móvil que ofrecen en un determinado plazo e inviertan en mejorar infraestructura”, destacó el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz.

Señaló que durante el segundo semestre del año se realizarán supervisiones en diez centros poblados de la región Puno, a fin de evaluar los indicadores de calidad del servicio de telefonía móvil.

De igual forma, para el presente año se verificará la cobertura móvil declarada por las empresas operadoras en 150 centros poblados de la región.

Cabe señalar que de acuerdo al Estudio de Satisfacción 2021, solo el 37 % de usuarios de Puno están totalmente satisfechos con su servicio público móvil, siendo

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

esta proporción inferior a la del nivel nacional (50%). Movistar es la empresa con el menor nivel de satisfacción (33 %), seguido de Claro (36 %), Bitel (39 %) y Entel (41 %).

Atención de reclamos en Puno

Durante el primer trimestre del año 2022, las empresas operadoras resolvieron, en primera instancia, 6706 reclamos en Puno, representando el 1.2 % del total nacional. En ese periodo, el 67.7 % de los reclamos resueltos lo concentró la empresa Movistar, seguida de Claro (19.1 %), Bitel (6.5 %), Entel (4.3 %) y otras operadoras (2.4 %).

El servicio móvil fue el que más reclamos resueltos reportó (5373) por parte de los usuarios de Puno. Le siguieron los reclamos en el servicio de telefonía fija (736 reclamos), internet fijo (360 reclamos), televisión por cable (194 reclamos), servicios empaquetados (7 reclamos), entre otros servicios (36 reclamos).

En tanto, durante los meses de enero y junio de 2022, se brindó orientación a un total de 7439 usuarios de Puno, a través de actividades de acercamiento, capacitaciones, entre otros. Además, logró un 80 % de efectividad en las 701 gestiones realizadas para solucionar los problemas presentados por los usuarios.

Creció el número de conexiones fijas a internet en la región

En el primer trimestre de 2022, el número de conexiones fijas a internet en la región altiplánica llegó a 40 744, una cifra mayor en 4,76 % a la reportada en el mismo periodo en 2021. De acuerdo a la herramienta digital PUNKU del OSIPTEL, la empresa operadora con mayor número de conexiones fue Movistar (23 713), seguida de Claro (12 314), Hugues (4208), grupo Entel (398) y otros (111).

La televisión de paga fue otro servicio de telecomunicaciones cuya presencia creció en la región, alcanzando las 25 214 suscripciones en el primer trimestre del año, una cifra mayor a la reportada en el mismo mes de 2021 (23 189), lo que significó un incremento de 8,73 %. La empresa operadora de televisión de paga con mayor presencia en la región fue Directv (16 958), seguida de Movistar (7333) y Claro (923).

Finalmente, el número de líneas móviles en la región alcanzó la cifra de 1 286 097 en el primer trimestre de 2022, siendo las empresas más utilizadas por los pobladores de la región: Claro (542 776), Bitel (301 959), Movistar (290 191), Entel (148 151) y otros (3020).

Lima, 10 de agosto de 2022