

NOTA DE PRENSA
N° 073-2021

Empresas operadoras deberán reportar bajas y migraciones de usuarios a sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del OSIPTEL

- Ente regulador aprobó norma que establece un sistema que permitirá el reporte de información de bajas y migraciones para asegurar su atención oportuna ante operadoras.
- La información estará a disposición de los usuarios a través de la página web del OSIPTEL.

Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, de acceso a Internet, televisión de paga y telefonía fija, que cuentan con más de 500 mil abonados, deberán reportar información, de forma diaria, sobre las bajas y migraciones ejecutadas o solicitadas por sus abonados a través del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización que implementará el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

La decisión, aprobada por el ente regulador mediante la resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTEL, permitirá promover la atención oportuna de las solicitudes de cancelación del servicio y cambios de plan tarifario con el objetivo de incrementar la satisfacción de los abonados. Además, se podrá consultar la información referida al estado de sus solicitudes a través de la página web institucional del OSIPTEL.

A través del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones del OSIPTEL, las empresas operadoras presentarán reportes con información de los datos del abonado, código de pedido, fecha y canal de presentación de la solicitud, tipo de servicio, fecha programada para la baja y migración, fecha de su ejecución, el motivo de la solicitud, entre otros, en detalle y forma que establezca el instructivo técnico, documento que será emitido en el plazo máximo de un mes de aprobada esta norma.

Las empresas operadoras y el OSIPTEL tendrán tiempo para implementar las adecuaciones necesarias para la correcta aplicación de la norma y del instructivo técnico respectivo. Es así que norma entrará en vigencia en dos etapas. La primera, a partir de enero del 2022, respecto a la información correspondiente a las bajas y migraciones solicitadas por decisión del abonado. La segunda, a partir de julio de 2022, respecto al total de bajas y migraciones solicitadas por los abonados y ejecutadas por la empresa operadora.

Atención oportuna de bajas de servicios y migraciones de planes tarifarios

Entre el 2016 y el 2020, las empresas operadoras resolvieron 185.1 mil reclamos presentados por los usuarios referidos a las solicitudes de baja. Del total, 66,6 mil casos (36%) fueron declarados como fundados en favor de los abonados, lo que evidencia problemas en la correcta atención de esta solicitud.

Entre el 2018 y el 2020, el OSIPTEL reportó un incremento de 77% en la cantidad de consultas recibidas sobre problemas de bajas de los servicios de telecomunicaciones, al crecer de 6253 a 11 072 orientaciones.

En paralelo, las solicitudes de migración de planes tarifarios presentados a las empresas operadoras también han experimentado algunas dificultades para su concreción. Entre el 2018 y 2020, la cantidad total de consultas respecto a migraciones del plan tarifario se incrementó en 84%, al pasar de 4863 a 8963 consultas presentadas ante el ente regulador.

En el primer trimestre del año 2021 el OSIPTEL ha recibido 2382 consultas sobre problemas con las bajas y 2271 consultas referidas a problemas con el trámite de migración. Por tanto, con esta iniciativa, el OSIPTEL busca reducir tales problemáticas y mejorar la atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Lima, 3 de julio de 2021