



## **NOTA DE PRENSA**

### **OSIPTEL ATENDIÓ MÁS DE 300 MIL CONSULTAS DE USUARIOS DURANTE EL 2020**

- La mayoría de casos son relacionados a temas como facturación, migración, baja del servicio, bloqueo de equipos, entre otros.
- Abonados de las empresas operadoras de Telefónica y América Móvil fueron quienes realizaron la mayor cantidad de consultas.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), atendió a través de sus diversos canales a más de 310,700 usuarios de las diversas empresas operadoras que brindan servicio de telefonía fija y móvil, televisión de paga e Internet en el país, entre los meses de enero a diciembre del 2020.

De acuerdo con los registros del regulador, los usuarios buscaron orientación, sobre temas relacionados a la facturación de la renta fija, (14,730 casos), averías (11,955), migración pendiente (43,977) solicitudes de baja no ejecutadas (4,375), procedimientos de reclamos, entre otras consultas.

La mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de la empresa operadora Telefónica del Perú (MOVISTAR) con 136,762 consultas; seguida por América Móvil Perú (CLARO), con 48,797. Entel Perú (ENTEL) acumuló 36,729 casos y Viettel Perú (BITEL) registra 16,306 casos.

Los servicios consultados están relacionados a telefonía móvil (145,974 casos), servicios empaquetados (40,999), Internet (21,313), telefonía fija (17,912), televisión de paga (11,136), entre otros servicios.

Cabe señalar, que a pesar de la suspensión de la atención presencial, desde el inicio del estado de emergencia por la emergencia sanitaria del COVID 19 se ha continuado con la atención y servicio constante a los usuarios, mediante canales alternativos digitales y telefónicos.

Asimismo, a partir del mes de agosto del 2020 se reinició progresivamente, la atención presencial en las siguientes oficinas regionales: La Libertad, Lambayeque, Arequipa, Cusco, Áncash, Piura, Loreto, Junín y Puno. En el caso de Lima, las oficinas ubicadas en el distrito de San Borja y Pueblo Libre también se encuentran brindando atención.

Finalmente, el OSIPTEL invoca a los usuarios a realizar cualquier consulta o solicitar información al FonoAyuda marcando el 1844 de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., así como, a escribir al correo

electrónico: [usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe) o visita la página web: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe) donde encontrará información sobre los derechos y obligaciones como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

**Lima, 12 de enero de 2021**

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

**Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales**



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



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