

## **NOTA DE PRENSA**

**N°140-2021**

### **OSIPTEL lanza plataforma digital para que usuarios comparen el desempeño de operadoras en atención a reclamos**

- El regulador implementó el Portal de Información de Usuarios en su página web. Contará con gráficos, mapas y tablas dinámicas de fácil consulta.
- Según la herramienta, las empresas operadoras resolvieron 741 371 reclamos en la primera mitad del año y el regulador efectuó 287 192 orientaciones a setiembre.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) lanzó el Portal de Información de Usuarios, plataforma digital que permite conocer y comparar el desempeño de las empresas operadoras respecto a la atención de reclamos, quejas, averías, entre otros procedimientos, en los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet.

“En OSIPTEL impulsamos la calidad de los servicios de telecomunicaciones. A través de los datos abiertos, ponemos a disposición de los usuarios una potente herramienta virtual de consulta para el análisis ciudadano sobre la atención que brindan las empresas operadoras y las acciones del regulador en ese aspecto”, destacó el presidente ejecutivo del regulador de las telecomunicaciones, Rafael Munte Schwarz.

En efecto, el Portal de Información del Usuario, disponible en la página web del regulador o a través del enlace: <https://bit.ly/3lkKYFr>, sistematiza información, actualizada de forma trimestral (principalmente) de diversos indicadores, y la presenta de manera dinámica y flexible, a través de gráficos, mapas y tablas de acuerdo con los parámetros ingresados de consulta.

#### **Datos abiertos sobre atenciones y reclamos**

En su primera versión, el Portal de Información de Usuarios se divide en dos grandes secciones. La primera se enfoca en las acciones de atención, orientación y protección al usuario ejecutadas por el OSIPTEL, mientras que la segunda consolida información referida al desempeño de las empresas operadoras.

“De acuerdo a los datos del Portal de Información del Usuario, el regulador realizó un total de 287 192 orientaciones a los ciudadanos, a través de sus diferentes canales de atención, acciones de acercamiento y orientación al tercer trimestre de este año”, reveló Munte. La herramienta también permite revisar las orientaciones del regulador por departamento, canal de atención, empresa, temas consultados, así como información sobre jornadas de orientación, capacitaciones, la gestión de apoyo coordinado por el regulador, entre otros indicadores.

De otro lado, los datos de la plataforma también indicaron que, en el primer semestre, los reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras, primera instancia administrativa, sumaron 759 670. “Los reclamos se incrementaron 21% respecto a lo registrado en el primer semestre del año pasado y el 51% correspondió a problemas con los servicios móviles”, agregó el presidente ejecutivo del OSIPTEL.

En ese sentido, el Portal de Información de Usuarios también concentra información sobre reclamos resueltos en primera instancia, recursos de apelación, quejas presentadas por los usuarios, reclamos por avería, las oficinas de atención al usuario a nivel nacional puestas a disposición por las empresas operadoras, resultados del Estudio de Satisfacción 2020, principalmente.

De esta forma, el OSIPTEL avanza en su transformación digital institucional colocando al alcance de los ciudadanos información de consulta, disponible las 24 horas del día, que fomenta la investigación y la generación de iniciativas que fortalezcan medidas regulatorias relacionadas a la protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**Lima, 01 de diciembre de 2021**