

NOTA DE PRENSA
N° 089-2021

OSIPTEL brindó más de 361 mil orientaciones a los usuarios en el primer semestre del año

- La mitad de consultas atendidas fueron sobre el servicio de telefonía móvil. La mayor cantidad de consultas correspondió a los usuarios de Telefónica del Perú.

El servicio de atención y orientación de usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) gestionó 361 664 consultas de los usuarios sobre las prestaciones de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet durante el primer semestre del año, a través de sus distintos canales de atención.

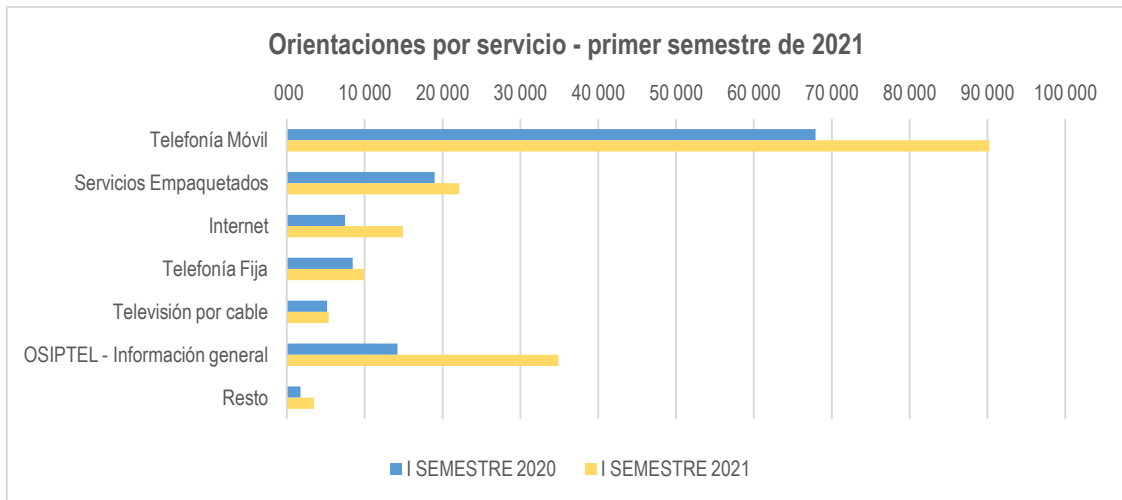
Como parte de la estrategia de atención y orientación, se escuchan y responden consultas a través de programas radiales en 23 regiones del país, logrando que 146 172 usuarios recibieran atención por ese canal en la primera mitad del 2021, representando el 40 % del total de atenciones del periodo.

Otro componente importante son las charlas y jornadas itinerantes para orientar a los usuarios en todo el país. A través de estas actividades de acercamiento a los usuarios se brindó atención de 34 494 consultas, un crecimiento de más del doble de orientaciones (119 %) atendidas por esta modalidad respecto a lo realizado en similar periodo del 2020, representando el 10 % del total de atenciones del ente regulador.

En tanto, las orientaciones a solicitud de los usuarios, a través del canal telefónico, presencial (oficinas), videollamadas y correos electrónicos, se incrementaron en 46 % en comparación con lo reportado en el primer semestre del año pasado, al alcanzar los 180 998 usuarios atendidos. De esta forma, representaron el 50 % del total de atenciones en los seis primeros meses del 2021.

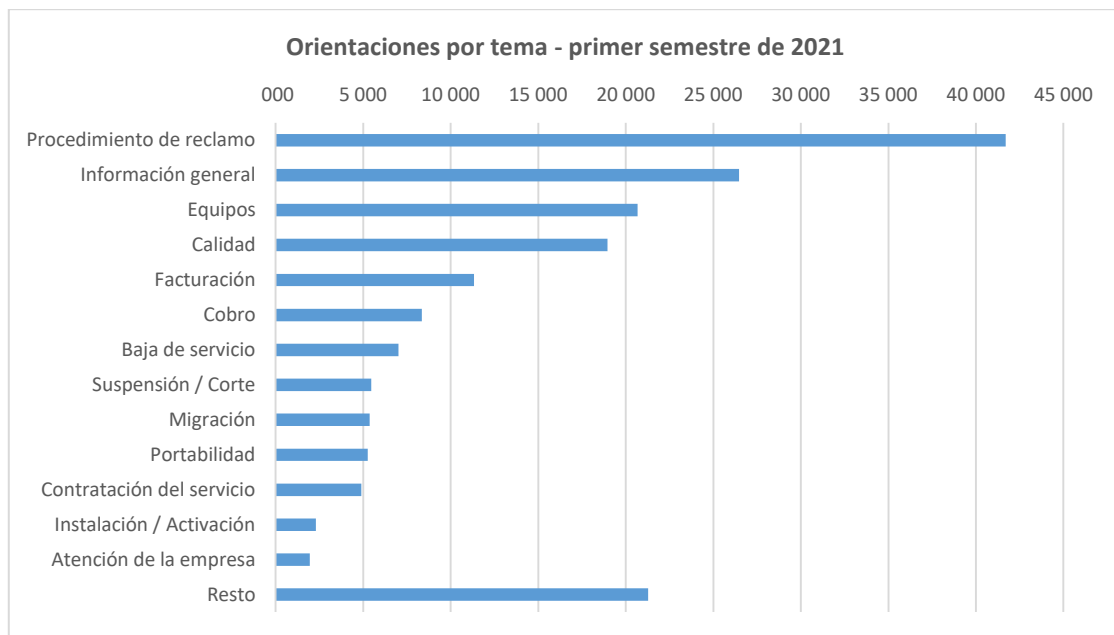
Los servicios y empresas operadoras con más consultas atendidas

La mitad de orientaciones que el OSIPTEL atendió a solicitud de los usuarios trataron sobre el servicio de telefonía móvil (49,9 %), mientras que las consultas sobre los demás servicios, como los empaquetados (12,2 %), internet (8,2 %), telefonía fija (5,5 %), televisión de paga (3 %), entre otros (21,2 %), significaron la otra mitad.



Fuente: DAPU - OSIPTEL

Los temas que más orientación requirieron a pedido de los usuarios fueron sobre el procedimiento de reclamo (23 %), información general (15 %), equipos (11 %), calidad del servicio (10 %) y facturación (6 %), principalmente.



Fuente: DAPU - OSIPTEL

La mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de Telefónica del Perú (42,5 %), seguida de los de Claro (16,2 %), Entel (13,2 %), Bitel (3,5 %), DirecTV (0,9 %) y el resto de empresas (23,7 %). Mientras que el procedimiento de reclamo fue el tema más consultado a OSIPTEL por los abonados y usuarios de Telefónica, Claro, Entel y DirecTV. En el caso de Bitel, las dudas se enfatizaron en los equipos que la empresa ofrece.

Capacitación a los asesores de las empresas operadoras

Además, entre enero y junio, el OSIPTEL capacitó, de forma virtual, a 3421 trabajadores de las empresas operadoras Entel, Movistar y Claro, que brindan atención a los usuarios mediante sus diferentes canales. El propósito de esta iniciativa, aplicada también en el 2020, fue reforzar los conocimientos de los asesores y supervisores en la entrega de información correcta a los usuarios y la resolución de problemas de acuerdo al marco normativo vigente, para así mejorar la calidad de su atención.

Lima, 7 de agosto de 2021