

NOTA DE PRENSA N.º 122-2023

OSIPTEL brindó cerca de 5000 atenciones a usuarios con discapacidad sobre sus servicios de telecomunicaciones

- La región con la mayor cantidad de atenciones a usuarios con discapacidad en actividades de acercamiento fue Junín (1756), seguida de Puno (669), Loreto (362), Huancavelica (262) y Lima (229).

Más acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones. En lo que va del 2023, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) brindó un total de 4974 atenciones a personas con discapacidad en el país sobre los servicios de telefonía fija, móvil, internet y TV de paga, a través de diferentes canales (presencial, telefónico, correo electrónico, web) y actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas).

“Desde el OSIPTEL impulsamos la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones de las personas con discapacidad, que representan a más del 10 % de la población nacional. Es decir, más de 3 millones de habitantes en el Perú”, destacó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini, en el marco del **Día Nacional de la Persona con Discapacidad**, que celebra hoy 16 de octubre.

Añadió que, del total de atenciones ejecutadas este año, 4760 (95.7 %) se realizaron durante actividades de acercamiento, de las cuales 4713 se dieron mediante capacitaciones y 47 en jornadas de orientación dirigidas a este grupo poblacional. Además, por regiones, la mayor cantidad de estas atenciones se llevaron a cabo en Junín (1756), seguida de Puno (669), Loreto (362), Huancavelica (262) y Lima (229).

En tanto, los principales temas tocados en las actividades de acercamiento se refirieron a planes tarifarios especiales para personas con discapacidad, derechos y obligaciones de los usuarios de telecomunicaciones, uso de la herramienta Checa tu caso, procedimiento de reclamos, y riesgos de la comercialización y compra de chips móviles en la vía pública.

Atenciones a solicitud del usuario

La cifra restante de atenciones, 214 (4.3 %), fueron a solicitud de usuarios con discapacidad. Con 107 atenciones, el canal más empleado fue el presencial, en las oficinas del OSIPTEL desplegadas a nivel nacional. Le siguieron los canales telefónico (93), correo electrónico y web (8), y monitoreo a empresas operadoras (6).

A nivel de regiones, Lima lideró con la mayor cantidad de atenciones a solicitud del usuario, con 79. Luego, se ubicaron Tacna (24), Puno (15), Piura (12), La Libertad (12).

Con respecto a los temas de las atenciones, se refirieron a procedimiento de reclamos, facturación, baja de servicio, contratación de servicio, cobro, calidad, bloqueo y desbloqueo de equipos, entre otros.

En la segmentación por empresas operadoras, del total de atenciones a solicitud de los usuarios, 113 correspondieron a Movistar. Una menor cantidad de atenciones se

refirieron a usuarios de Entel (30), Claro (24), Bitel (13), así como de otras empresas o temas (34).

De acuerdo al tipo de discapacidad, las atenciones se realizaron a usuarios con discapacidad física, visual, auditiva, mental e intelectual. Sin embargo, en el mayor número de casos, los usuarios optaron por no precisar su discapacidad (102 atenciones).

Servicio de orientación

El OSIPTEL también cuenta con el servicio de orientación para personas con discapacidad auditiva, mediante el cual se realizaron 20 atenciones durante este 2023. Se puede acceder previa cita, a través del siguiente enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/DiscapacidadAuditiva>.

Durante este año, ente regulador, además, elaboró una guía informativa en sistema braille para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información que necesitan y tomen mejores decisiones al momento de contratar sus servicios públicos. Este material ya fue repartido a diferentes asociaciones, oficinas municipales de atención a las personas con discapacidad (OMAPED) y otras organizaciones en el ámbito nacional.

Lima, 16 de octubre de 2023