

NOTA DE PRENSA. N.º 110-2023

Eliminatorias Mundial 2026: ¿qué hacer si tu servicio de televisión de cable presenta cortes inesperados o intermitencia?

- Los problemas por avería deben ser atendidos por las empresas operadoras en un día calendario en las zonas urbanas, y hasta dos días calendario, en las áreas rurales.

A pocos días del debut de la selección peruana de fútbol en las Eliminatorias rumbo al Mundial 2026, los hinchas de la bicolor van dejando todo listo para no perderse ni un solo partido. Por ello, si su servicio de televisión de paga o cable presenta cortes inesperados, intermitencia, pérdida de señal, ruido, entre otros inconvenientes, los usuarios deben presentar, de forma inmediata, **un reporte por avería ante su empresa operadora**, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

La directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini, explicó que, de acuerdo a las normas del ente regulador, los usuarios tienen derecho a contar con un servicio de televisión de paga de manera interrumpida y de calidad, en todo momento, incluso durante la transmisión de los partidos de la selección.

“De presentarse inconvenientes se debe contactar a la empresa operadora y generar un reporte por avería, en tanto subsista el problema. La empresa tiene que entregar un código de identificación para hacer seguimiento del caso”, indicó.

¿Cuáles son los plazos? En el caso de las zonas urbanas, los reportes de avería en el servicio de televisión de cable deben ser atendidos por las operadoras en un plazo máximo de un día calendario, y podrían requerir incluso la visita de un técnico al domicilio. En el caso de centros poblados rurales, el plazo máximo de atención es de dos días calendario.

La solución al reporte por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante un mecanismo que demuestra la conformidad expresa del usuario ante la reparación efectuada.

Reclamo por calidad del servicio

“La empresa operadora, que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por avería en el plazo establecido, debe generar automáticamente **un reclamo por calidad del servicio**, el cual tendrá el mismo código de identificación que se le asignó al usuario durante el reporte por avería”, advirtió la funcionaria del OSIPTEL.

De esta manera, la empresa estará obligada a la formación de un expediente y contará con tres días hábiles para resolver el reclamo por calidad y hasta cinco días hábiles para notificar al usuario la respuesta a dicho reclamo.

En caso los usuarios no estén de acuerdo con la respuesta de la empresa, tendrán hasta 15 días hábiles para apelar la decisión ante la misma operadora, que deberá enviar este recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) del OSIPTEL, que actuará como segunda y última instancia frente al caso.

Para conocer más sobre los procedimientos de reclamos y plazos, los interesados pueden visitar [El ABC de los reclamos en telecomunicaciones](#), la guía virtual del OSIPTEL. Si tienen dudas o requieren orientación, también pueden llamar al **FonoAyuda** de este regulador marcando el 1844, escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o acudir a las oficinas del OSIPTEL a nivel nacional.

Lima, 5 de setiembre de 2023