

**NOTA DE PRENSA**  
**N° 010-2021**

A partir de mayo de 2021

**Usuarios tendrán el poder de autogestionar sus servicios de telecomunicaciones con tan solo un clic en aplicativos**

- OSIPTEL exige a operadoras implementar aplicativos informáticos, web o móvil, para facilitar trámites digitales a usuarios.
- El Perú es el primer país en la región en normar el uso obligatorio de estas herramientas digitales.
- Esta norma generará un beneficio social neto estimado de S/ 97.2 millones en 5 años.

Las empresas operadoras quedan obligadas a implementar un aplicativo informático web y móvil para brindar información personalizada y facilitar trámites digitales de los de servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga, así lo dispone una resolución del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), publicada hoy.

La medida aplica para aquellas empresas con más de 500 mil abonados a nivel nacional.

El presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, informó que con esta norma los usuarios accederán a herramientas digitales que le dan el poder de autogestionar sus servicios de acuerdo a sus necesidades y condiciones económicas.

“Ahora los usuarios no tendrán la necesidad de salir de sus casas para realizar trámites, ni tendrán que esperar ser atendidos a través de un call center, por ejemplo, un trámite de migración de plan o baja de un servicio lo podrán hacer con tan solo un clic”, señaló.

Explicó que se exige que los aplicativos de las operadoras permitan realizar trámites y solicitudes tales como contratación y terminación de servicios adicionales, migración de planes, baja y suspensión temporal de los servicios, solicitud de cambio de domicilio, solicitud de cambio de número, solicitud de facturación detallada, entre otros.

Además, detalló que deben dar acceso y posibilitar la descarga de información de los contratos de servicios suscritos por el abonado y contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la operadora; características completas del plan, promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando su vigencia; entre otros.

“Los usuarios también podrán usar el aplicativo para la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas a los servicios contratados”, resaltó.

Munte destacó que el Perú es el primer país en la región en exigir a las empresas operadoras la implementación de estas herramientas digitales en beneficio de los usuarios.

De acuerdo al análisis hecho por OSIPTEL, esta norma generará un beneficio social neto estimado de S/ 97.2 millones en 5 años, principalmente por el ahorro en costos de tiempo y las posibilidades que tiene los usuarios de optar por planes acordes a su economía.

**Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales**

*“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”*



[@OsiptelOficial](#)



[@Osiptel](#)



[@OsiptelOficial](#)

Estas herramientas digitales deberán estar disponibles durante los siete días de la semana y serán compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y celulares.

La información de cada abonado será actualizada permanentemente.

Estas medidas entrarán en vigencia a los sesenta (60) días hábiles, desde la publicación de la resolución que las aprueba.

### **Homogenización de información**

Para lograr el uso efectivo de estas herramientas, OSIPTEL ha dispuesto que las empresas operadoras debe brindar la información, de manera idéntica, completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer o comercializar sus servicios.

Además, deben mejorar la información contenida en el enlace de Información a Abonados y Usuarios de sus páginas web (sobre sus derechos y obligaciones, por ejemplo) según las indicaciones que el OSIPTEL brindará.

**Lima, 11 de febrero de 2021**