



NOTA DE PRENSA

OSIPTEL CONTINÚA VISITAS INOPINADAS A CENTROS DE ATENCIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS DE TELEFONÍA

Entre junio y diciembre de 2019, el OSIPTEL realizó 330 visitas inopinadas en 156 centros de atención y se entrevistaron a 8,303 usuarios.

Con el objetivo de conocer, *in situ*, la calidad de la atención que reciben los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones e intervenir en los trámites que se realizan, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL inició su Programa de visitas inopinadas 2020 a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras en todo el territorio nacional.

Esta semana, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) del OSIPTEL está en los centros de atención de las empresas operadoras Claro, Telefónica, Entel y Bitel a nivel nacional con el propósito de recabar información sobre la atención que reciben los usuarios que acuden a gestionar reclamos, solicitudes de información y consultas sobre sus servicios contratados.

Las acciones del ente supervisor continuarán a lo largo del año. Cabe recordar que, entre junio y diciembre de 2019, el OSIPTEL realizó 330 visitas a los centros de atención de Movistar, Claro, Entel y Bitel en todas las regiones del país. En ese período se entrevistó a 8,303 usuarios con diferentes consultas relacionadas con el servicio de telefonía móvil o fija, internet o televisión de paga y se espera para este año alcanzar mil visitas inopinadas a nivel nacional.

Uno de los objetivos planteados para este 2020 es llegar a más de mil visitas inopinadas a las empresas operadoras a nivel nacional recopilando información de los casos presentados en los centros de atención respecto del cumplimiento de las obligaciones del marco normativo vigente y de ser el caso, solucionar los problemas manifestados por los usuarios.

Entre los principales temas atendidos en los centros de atención de las empresas operadoras se encuentran la solicitud de migración a otros planes tarifarios, solicitud y reclamos de portabilidad; que hacer en el caso de bloqueo de IMEI, información sobre incremento de tarifas, problemas con la velocidad de internet, servicio suspendido, bajas no ejecutadas, entre otros.

La información recabada en estas visitas inopinadas a las empresas operadoras de telecomunicaciones permite al OSIPTEL identificar los problemas en la atención a los usuarios, dictar medidas correctivas y permanecer vigilantes ante la conducta de las empresas operadoras.

Lima, 4 de marzo de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



www.facebook.com/osipteloficial