

NOTA DE PRENSA
N° 112-2022

Cusco: OSIPTEL impuso multas por más S/ 5 millones a Claro y Movistar en los últimos tres años

- Sanciones fueron impuestas por incumplir compromisos de mejora vinculados a la Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV).
- Además, en el primer semestre del año, se resolvieron más de 27 425 reclamos en primera instancia y se brindó orientación a 14 418 usuarios de Cusco.

La permanente fiscalización de la calidad del servicio móvil en la región Cusco, hizo que, en los últimos tres años, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), impusiera multas a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, por más de mil Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes S/ 5 131 160.

Las multas impuestas declaradas firmes por el OSIPTEL, entre los años 2020 y 2022, se debieron al incumplimiento de los compromisos de mejora correspondientes a los indicadores Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV) en distintas localidades de la región. Así, Claro sumó 829.3 UIT por concepto de multas (S/ 3 615 880); mientras que Movistar totalizó 352.3 UIT en multas (S/ 1 515 280).

“Los compromisos de mejora son oportunidades para que las empresas operadoras puedan corregir problemas de cobertura y calidad del servicio de telefonía móvil en un determinado plazo e inviertan en mejorar la infraestructura. Esta problemática puede ser identificada gracias al permanente trabajo de fiscalización que el regulador realiza en distintas partes del país”, señaló el subdirector de Fiscalización del OSIPTEL, Manuel Muñoz Quiroz.

Para asegurar la calidad de los servicios de telefonía móvil, el OSIPTEL cumplió con la supervisión programada en el primer semestre del año a 15 centros poblados de la región, evaluando los indicadores de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT).

Durante el segundo semestre del año se tiene programado supervisar la calidad del servicio móvil en 12 localidades cusqueñas: Poroy, Cusco, San Sebastián, Santiago, Wanchaq, Santo Tomas, Velille, Marangani, Pitumarca, Ocongate, Saylla y San Jerónimo.

Cabe señalar que de acuerdo al Estudio de Satisfacción 2021, solo el 39 % de usuarios de Cusco están totalmente satisfechos con su servicio móvil, siendo esta proporción inferior al total nacional (50%). Movistar es la empresa con el menor nivel de satisfacción (27 %), seguido de Claro (39 %), Bitel (42 %) y Entel (51 %).

“En los últimos años el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones ha crecido, prueba de ello es que el 87.6 % de los hogares peruanos cuenta con acceso a internet; sin embargo, los niveles de satisfacción continúan siendo bajos. De allí la importancia de evaluar la calidad de los servicios y hacer que las empresas operadoras cumplan con los estándares de calidad mínimos aceptables”, indicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón.

Atención de reclamos

Durante el primer semestre de 2022, las empresas operadoras resolvieron, en primera instancia, 27 425 reclamos, representando el 2.4 % del total nacional. El 69.90 % de los reclamos resueltos correspondió a Movistar, seguido de Claro (15.64 %), Bitel (6.37 %), Entel (5.51 %), Directv (1.08 %) y otras operadoras (1.51 %).

“La mayoría de reclamos resueltos estuvieron vinculados al servicio móvil (56 %). Le siguieron los reclamos en el servicio de telefonía fija (33 %), internet fijo (6 %), televisión por cable (4 %), entre otros servicios (1 %)”, precisó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL.

Cabe señalar que los principales reclamos de los usuarios cusqueños estuvieron relacionados a problemas de facturación (29 %), calidad del servicio (29 %), cobro del servicio (9 %), incumplimiento de ofertas y promociones (7 %), entre otros.

En tanto, durante los meses de enero y junio de 2022, el OSIPTEL brindó orientación a un total de 14 418 usuarios de Cusco, a través de actividades de acercamiento, capacitaciones, entre otros. Además, se logró un 51 % de efectividad en las 721 gestiones realizadas para solucionar los problemas presentados por los usuarios.

Crece el número de conexiones a internet fijo

De acuerdo a la herramienta digital [PUNKU](#) del OSIPTEL, al primer semestre de 2022, el número de conexiones fijas a internet en la región llegó a 84 552, una cifra ligeramente mayor en 1.06 % a la reportada en el mismo periodo en 2021. La empresa operadora con mayor número de conexiones fue Movistar (51 221), seguida de Claro (28 197), Hugues (1739) y otros (3395).

En tanto, el número de líneas móviles en la región alcanzó la cifra de 1 271 742, siendo las empresas más utilizadas por los pobladores de la región: Claro (598 058), Bitel (278 995), Movistar (266 559), Entel (124 606) y otros (3524).

Finalmente, la televisión de paga alcanzó las 55 211 suscripciones en el primer semestre del año y la telefonía fija 44 437 conexiones.

Cusco, 17 de noviembre de 2022