

NOTA DE PRENSA

N° 120-2021

OSIPTEL impuso compromisos de mejora a Movistar, Claro y Entel ante incumplimientos detectados en calidad móvil en Amazonas

- Para la segunda mitad del año, el regulador tiene programadas supervisiones a ocho centros poblados de la región.
- Amazonas experimentó un avance y recuperación en el acceso a todos los servicios de telecomunicaciones al cierre de junio de este año.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) impuso siete compromisos de mejora a las empresas operadoras Movistar, Claro y Entel ante incumplimientos detectados a los indicadores mínimos de calidad del servicio móvil en la región Amazonas durante el primer semestre de este año.

Como parte de las supervisiones periódicas que efectúan en el país, el equipo del ente regulador verificó el desempeño de la calidad de cobertura del servicio (CCS) y de voz (CV), así como el tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT), entre otros indicadores del servicio móvil prestado en los centros poblados de Chachapoyas, Pedro Ruiz Gallo, Santa María de Nieva, Camporredondo, Mendoza, Bagua Grande, Cajaruro y Lonya Grande.

Las mediciones permitieron detectar deficiencias en los indicadores de seis centros poblados (Camporredondo, Chachapoyas, Santa María de Nieva, Mendoza, Bagua Grande y Lonya Grande). “Los compromisos de mejora son una oportunidad para que las empresas operadoras puedan corregir problemas en términos de cobertura y calidad en el servicio de telefonía móvil que ofrecen en un determinado plazo e inviertan en mejorar infraestructura”, destacó el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, durante la jornada virtual de reuniones con autoridades en esa región.

Para la segunda mitad del año, el OSIPTEL tiene programadas más supervisiones a la calidad del servicio móvil de Amazonas, específicamente, a ocho centros poblados: Chachapoyas, La Jalca, Mendoza, Luya, Florida (Pomacochas), Chiriaco, Bagua y La Peca.

La falta de cumplimiento a los compromisos de mejora implica sanciones. En el 2020, OSIPTEL multó a Telefónica y Claro con 51 UIT (S/ 219 300) y 96.92 UIT (S/ 416 756) respectivamente, por infracciones a esa materia comprobadas en los centros poblados de Bagua y La Peca.

Avance del acceso a servicios de telecomunicaciones

En la jornada virtual también se resaltó el avance y recuperación en el acceso a todos los servicios de telecomunicaciones. A junio de este año, en la región se reportaron 6567 conexiones a internet fijo, cantidad que más que duplicó (114.7%) las 3058 conexiones contabilizadas en el mismo mes del año previo.

El servicio de telefonía móvil también continuó la senda de crecimiento con 321 380 líneas móviles a junio de este año, un 23.7 % más respecto a junio del 2020. De igual

modo, el servicio de televisión de paga, con 10 662 conexiones al cierre del primer semestre, reflejó el progresivo aumento desde las 8808 conexiones reportadas en el mismo periodo del año anterior. A su vez, el servicio de telefonía fija totalizó las 2486 líneas, recuperando así las cifras registradas en el 2020.

Al cierre de junio, el 65.87 % de la población de la región Amazonas tuvo acceso a la cobertura del servicio móvil de al menos una empresa operadora, lo que significó que 255 797 ciudadanos, provenientes de 1332 centros poblados, se conecten a ese servicio. De esta forma, son 262 los centros poblados que cuentan con cobertura 4G, mientras que 1187 y 687 centros poblados tienen acceso a la tecnología 3G y 2G, respectivamente. En paralelo, la señal de internet móvil llegó al 59.06 % de la población en 1190 centros poblados.

Atención de reclamos en Amazonas

Durante el primer semestre del año, las empresas operadoras resolvieron 5906 reclamos de los usuarios de Amazonas, representando el 0.8% del total nacional. En ese periodo, el 78.5 % de los reclamos resueltos en esa primera instancia los concentraron las empresas Bitel (50.6 %) y Claro (27.9%), por encima de Movistar (14.9 %) y Entel (3.9 %), así como de otras empresas (2.7 %).

El servicio móvil fue el que más reclamos resueltos reportó (4600) por parte de los usuarios de Amazonas. Sin embargo, también se observó una disminución progresiva de la cantidad de reclamos en ese servicio durante los últimos tres años. Le siguieron los reclamos en el servicio de telefonía fija (597 reclamos), internet fijo (272 reclamos), televisión por cable (181 reclamos), entre otros servicios (256 reclamos).

En tanto, durante septiembre 2020 y septiembre 2021, la Oficina Regional de Servicios del OSIPTEL en Amazonas brindó atención a un total de 6497 orientaciones a usuarios, a través de actividades de acercamiento, atención presencial en la oficina, así como vía telefónica, correos electrónicos, entre otros canales de atención. Además, logró un 88.79 % de efectividad en las 101 gestiones realizadas para solucionar los problemas presentados por los usuarios. Por su parte, el Centro de Orientación de Jaén brindó atención a 3072 orientaciones a usuarios y gestionó de forma exitosa el 94 % de casos presentados por los ciudadanos.

Amazonas, 22 de octubre de 2021