



NOTA DE PRENSA

N° 044 - 2020

OSIPTEL PROPONE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

- Ente regulador dispuso publicación de proyecto de norma que modifica el reglamento para atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- También se plantean mejoras para el acceso a los expedientes de reclamos que brindan las empresas operadoras al regulador.

A fin de recibir sugerencias y comentarios de la ciudadanía, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dispuso la publicación en el diario El Peruano del “Proyecto de norma que modifica el reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”.

Mediante esta propuesta normativa, se plantea la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo.

El acceso se realizaría a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

Con la implementación de este sistema, se busca mejorar la atención por parte de las empresas operadoras de los problemas de los abonados y usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTEL.

Asimismo, el OSIPTEL plantea mejoras para el acceso a los expedientes de reclamos que brindan las empresas operadoras al regulador, a fin de que este organismo pueda realizar un adecuado seguimiento e identificación de mejoras al procedimiento de reclamos.

Finalmente, el regulador propone condiciones que permitan al abonado o usuario presentar una apelación o queja a través del canal telefónico, con el fin de garantizar, entre otros aspectos, que el contenido de las mismas se refleje conforme a lo expresado por el propio abonado o usuario.

Recepción de comentarios

La Resolución de Consejo Directivo N° 118-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 5 de setiembre en el diario El Peruano, dispone, además su publicación, así como del proyecto de norma, exposición de motivos y del Informe sustentatorio, en la página web del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

Asimismo, establece que, hasta el 20 de setiembre, los interesados podrán remitir sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe.

Lima, 8 de setiembre de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa



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



www.facebook.com/osipteloficial