



NOTA DE PRENSA

OSIPTEL PONE EN MARCHA PROGRAMA DE VISITAS INOPINADAS A CENTROS DE ATENCIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS PARA SUPERVISAR CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

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

El lunes 3 de junio, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GSPU) en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del OSIPTEL realizaron visitas inopinadas y simultáneas a los centros de atención de las empresas Telefónica y Claro en las regiones de Lima, Arequipa, Cusco, Lambayeque y Loreto para recabar información respecto de la atención que brindan a los usuarios que acuden a gestionar reclamos, solicitudes de información y consultas sobre sus servicios contratados.

Ambas empresas fueron las primeras en ser visitadas por el OSIPTEL debido a que registran la mayor cantidad de reclamos. De acuerdo con las cifras, Telefónica concentró el 62.8% de los reclamos en el 2018 y el 69% en el primer trimestre de 2019; Claro, en tanto, registró 25.1% el año pasado y el 19.2% este año. En las siguientes semanas se realizarán visitas inopinadas a otras oficinas de Telefónica y Claro, así como a centros de atención de Entel y Bitel.

La información recabada a nivel nacional está siendo analizada por el OSIPTEL con el fin de dimensionar la problemática en los centros de atención, identificar incumplimientos o faltas al marco normativo y corregir malas prácticas para procurar la mejora en la atención al ciudadano.

Lima, 6 de junio de 2019

"Promovemos la competencia, empoderamos al usuario"

Gerencia de Comunicación Corporativa



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



www.facebook.com/osipteloficial