

NOTA DE PRENSA. N.º 137-2023

OSIPTEL fortalece atención a usuarios de servicios de telecomunicaciones con nueva oficina en Cusco

- Moderno local, ubicado en el distrito de Wanchaq, se implementó acorde al nuevo modelo de atención del ente regulador.
- Al tercer trimestre del año, el OSIPTEL brindó más de 16 mil atenciones y orientaciones a usuarios de la región cusqueña, a través de sus diferentes canales de atención.

Para estar más cerca de la ciudadanía y empoderarlos sobre el pleno ejercicio de sus deberes y derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) inauguró su nueva oficina de orientación en la ciudad de Cusco, implementada acorde con el nuevo modelo de atención del ente regulador.

El nuevo local del OSIPTEL, ubicado en la av. Tacna 102-104, en el distrito de Wanchaq, cuenta con una infraestructura moderna y un entorno propicio para brindar mayor comodidad a la ciudadanía que acuda para recibir atención e información sobre sus servicios de telecomunicaciones.

“Cusco es una de las regiones que reporta más atenciones a nivel nacional, por lo que era necesario reforzar nuestra presencia con el objetivo de empoderar a los usuarios brindándoles información clara y oportuna sobre sus derechos y deberes”, señaló el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, quien encabezó el acto inaugural y reafirmó el compromiso de la institución con la región.

Esta nueva ubicación permitirá una mayor cercanía con la ciudadanía, pues se encuentra próximo a las principales zonas comerciales y centros de atención de las empresas operadoras, además de estar cerca de otras entidades públicas como la municipalidad distrital de Wanchaq, el INDECOPI, la Policía Nacional del Perú, entre otras.

Cabe señalar que, al tercer trimestre de 2023, el OSIPTEL brindó más de 16 600 atenciones a usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Cusco a través de sus canales de atención, acciones de monitoreo a las empresas operadoras, capacitaciones, actividades de acercamiento, entre otros, siendo una de las tres regiones con mayor cantidad de atenciones brindadas a nivel nacional, solo por detrás de Lima y La Libertad.

De las atenciones y orientaciones brindadas a solicitud de los usuarios, la mayor cantidad correspondió a usuarios de Movistar (67.82 %), seguida de Claro (19.37 %), Entel y Bitel con 413 (3.22 %).

Las principales consultas de los usuarios de la región estuvieron relacionadas a procedimientos de reclamo, facturación, seguimiento de casos, temas de Renteseq, calidad de servicio, baja de servicio, entre otros.

Claro fue la empresa más multada

El OSIPTEL mantiene una supervisión permanente en la región Cusco, lo que ha permitido detectar incumplimientos en los estándares de calidad de los servicios y sancionar por más de S/5 millones a las empresas Claro, Movistar y Entel, en los últimos tres años.

La empresa más sancionada en la región fue Claro con S/3.7 millones en multas, seguida de Movistar con S/1.5 millones, aproximadamente, y Entel con más de S/14.

Para obtener más información sobre los servicios de telecomunicaciones, los usuarios pueden acudir a la nueva sede del OSIPTEL, ubicada en av. Tacna 102-104, distrito de Wanchaq. También pueden comunicarse llamando a la central telefónica 1844 o a los números telefónicos 084-261841 y 940 709 6821, o escribiendo al correo electrónico cusco@osiptel.gob.pe

Lima, 17 de noviembre de 2023