

NOTA DE PRENSA. N.º 34-2024

OSIPTEL impuso multas por más de S/10 millones a empresas operadoras en Arequipa durante 2020 y 2023

- Se debieron al incumplimiento de los compromisos de mejora en calidad de cobertura de servicio, calidad de voz y tiempo de entrega de mensajes de texto.

En la región Arequipa, las multas impuestas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a las empresas operadoras de telecomunicaciones ascendieron a más de S/10 millones, entre los años 2020 y 2023.

Las sanciones impuestas declaradas firmes en este periodo, equivalentes a 2357.15 unidades impositivas tributarias (UIT), se debieron al incumplimiento de las operadoras en los compromisos de mejora en calidad de cobertura de servicio (CCS), calidad de voz (CV) y tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT) en las localidades Cayma, Paucarpata, Tiabaya, Mariano Melgar, Miraflores, San Gregorio, Selva Alegre, Socabaya, La Florida, Ciudad Satélite, Corire, El Pedregal, El Triunfo, Caravelí, Vitor, entre otros.

Según la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón, del total de multas, Movistar sumó S/7 651 060, equivalentes a 1777.6 UIT. Por su parte, Claro totalizó 550.15 UIT en multas, por un valor de S/2 431 475, y Entel acumuló 29.4 UIT, por un valor de S/145 530.

La funcionaria del ente regulador explicó que los **compromisos de mejora** son una herramienta que emplea el regulador para que las empresas operadoras apliquen correcciones, en términos de cobertura y calidad en el servicio de telefonía móvil, en un determinado plazo e inviertan en mejorar infraestructura. Además, la falta de cumplimiento a los compromisos de mejora implica sanciones.

Para asegurar la calidad de los servicios de telefonía móvil, el ente regulador supervisó 40 centros poblados de Arequipa, evaluando los indicadores CV y TEMT, durante el segundo semestre de 2023.

En este primer semestre de 2024 se continuará con las acciones de fiscalización en 42 centros poblados. Se tienen programado supervisiones en Arequipa, Selva Alegre, Cayma, La Libertad, Cono Norte, Characato, San Bernardo de Chiguata, Jacobo Hunter, La Joya, El Triunfo, San José, San Luis La Cano, entre otros.

Atención a los usuarios

De enero a diciembre de 2023, el OSIPTEL, además, ha realizado un total de 16 782 atenciones, a solicitud del usuario, sobre las prestaciones de los servicios de telefonía fija, móvil, televisión de paga e internet, en Arequipa.

La mayor cantidad de atenciones fueron sobre el servicio móvil (11 794), seguida de los servicios de empaquetados (1728), internet fijo (884), telefonía fija (373), televisión de paga (231) y otros (241).

Con respecto a los temas más consultados por los usuarios durante las atenciones brindadas estuvieron relacionados a procedimiento de reclamo, Renteseq, facturación, cobro, información general, baja de servicio y calidad.

En la evaluación por empresas operadoras, el 61.13 % de atenciones trataron acerca de Movistar, seguida de Claro (23.38 %), Entel (12.60 %) y Bitel (2.89 %).

Para más información sobre sus servicios públicos de telecomunicaciones, los usuarios en Arequipa pueden comunicarse con el OSIPTEL a los números 958 599 603 y 940 709 551. También pueden acudir de manera presencial, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m., en la oficina regional, ubicada en la calle Francisco Mostajo 313, en Yanahuara.

Arequipa, 22 de marzo de 2024