

NOTA DE PRENSA. N° 18-2023

OSIPTEL realizó cerca de 2 mil monitoreos presenciales a centros de atención de empresas operadoras en 2022

- A nivel regional, Lima lideró con la mayor cantidad de monitoreos presenciales, seguido de Puno, Amazonas, San Martín, Loreto, entre otros.
- Durante el año 2022, el ente regulador capacitó a más de seis mil asesores de atención de las principales empresas operadoras.

Durante el 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) realizó un total de 1979 monitoreos presenciales a nivel nacional a los centros de atención y puntos de atención al cliente de las principales empresas operadoras de servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga e internet, a través de los cuales se orientaron a 18 855 usuarios.

Del total de monitoreos presenciales ejecutados por el ente regulador, 698 correspondieron a los centros de atención y puntos de atención al cliente de Movistar, 480 fueron a los centros de Claro, 431 a Entel y 370 a Bitel. A nivel regional, Lima lideró con 292 monitoreos presenciales realizados en el 2022, seguidamente estuvieron Puno (160), Amazonas (133), San Martín (113), Loreto (108), entre otros.

“Como parte de las acciones de empoderamiento de los usuarios, evaluamos, *in situ*, la calidad de atención que brindan las empresas mediante un programa de visitas a sus centros y puntos de atención ubicados en las distintas regiones del país”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón.

Añadió que, durante estos monitoreos, el OSIPTEL recaba información y verifica el desempeño de las empresas, respecto del cumplimiento de las obligaciones del marco normativo vigente y de la atención de los problemas manifestados por los usuarios.

Beneficiados por empresa operadora

Según las estadísticas del Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS) del OSIPTEL, en el 2022, el 37.4 % (7051) de los usuarios beneficiados con atenciones durante los monitoreos pertenecieron a la empresa Movistar; mientras que el 24.7 % (4665) fueron de Claro (4665); 19.6 % de Entel (3695) y 18.3 % (3444) de Bitel.

De acuerdo al departamento de procedencia, en Lima se contabilizaron 2222 beneficiados, seguido de Junín (1430) y Puno (1360). A continuación, se ubicaron Loreto, con 976; Lambayeque (949) y San Martín (939); entre otros.

Los temas más consultados por los usuarios al personal del ente regulador fueron los referidos a reposición o cambio de chip (2506); deudas pendientes y cálculo de obligaciones de pago (1877); y pago de deuda (1672). Los temas vinculados a renovación de equipo (1599); problemas de facturación y cobro (1433); contratación y alta nueva (1080); y portabilidad (1052) también generaron inquietud de los abonados.

Capacitaciones y evaluaciones

Para mejorar la calidad de atención a los usuarios, de enero a diciembre del 2022, el OSIPTEL capacitó a 6501 asesores de las empresas operadoras en todo el país, de manera presencial y virtual. De este total, 2341 pertenecían a Movistar, 2792 a Claro, 672 a Entel, 693 a Bitel y 3 a Inventa Telecomunicaciones.

“Es importante que los asesores de las empresas se encuentren adecuadamente capacitados para que se respeten los derechos de los usuarios en los distintos canales de atención y se les brinde una adecuada orientación”, indicó Piccini Antón. Agregó que, en ese periodo, también se evaluó el nivel de conocimiento a 5445 asesores de las operadoras.

Lima, 18 de febrero de 2023