

NOTA DE PRENSA N.º 104-2023

Reposición de chip móvil y facturación son los temas más consultados por usuarios en monitoreos presenciales del OSIPTEL a empresas operadoras

- A nivel nacional, Lima y Callao lideraron con 1869 usuarios orientados. Le siguieron Puno (963), Loreto (879), Junín (837), Cajamarca (645) y San Martín (634).

En el primer semestre de 2023, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) orientó a más de 12 000 usuarios durante los 897 monitoreos presenciales realizados a nivel nacional en 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.

El total de usuarios beneficiados (12 442) en las acciones de monitoreo representó un crecimiento de 81.69 % en comparación con lo registrado en el similar periodo de 2022 (6848). Además, en la segmentación por empresas operadoras, el 37.98 % (4725), el mayor porcentaje, correspondieron a usuarios de Movistar, 23.19 % (2885) fueron de Claro, 19.47 % (2423) de Bitel, 16.77 % (2086) de Entel y 2.6 % (323) de otras empresas.

A nivel nacional, Lima y Callao lideraron con 1869 usuarios orientados de enero a junio de 2023. Le siguieron Puno (963), Loreto (879), Junín (837), Cajamarca (645) y San Martín (634), entre otros.

Con respecto a los temas más consultados por los usuarios al personal del ente regulador, fueron los referidos a reposición de chip (1594), facturación (1529), renovación de equipos (1240) y contratación del servicio (1175). Los temas vinculados a portabilidad (975), migración (919), cobro de deuda (910) y baja de servicio (648) también generaron inquietud de los abonados.

La directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón, explicó que, durante los monitoreos presenciales, el ente regulador 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.

“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”, indicó

De los 897 monitoreos presenciales ejecutados por el ente regulador (un 57.35 % más que en el primer semestre de 2022), 246 correspondieron a los centros de atención y puntos de atención al cliente de Movistar, 241 fueron a los centros de Bitel, 214 a Claro, 160 a Entel y 36 a Directv.

En el ámbito regional, se contabilizó la mayor cifra de monitoreos en Lima y Callao, con 193. Luego se ubicaron Loreto (60), Puno (49), San Martín (47), Cajamarca (42) y Ucayali (40).

Evaluaciones al personal de atención de operadoras

A fin de evaluar la calidad de atención que brindan las empresas operadoras e identificar las necesidades de capacitación del personal de atención de las operadoras sobre la normativa referida a derechos y obligaciones, el procedimiento de reclamo, materias reclamables, entre otros temas, el OSIPTEL evaluó a 2082 asesores de las operadoras, en dicho periodo. De los cuales, 787 eran de Claro, 771 de Movistar, 265 de Bitel y 259 de Entel.

Lima, 11 de agosto de 2023