

NOTA DE PRENSA**N° 154-2021****Empresas operadoras mejorarán atención de reclamos, apelaciones y quejas con formularios digitales**

- Formularios digitales permitirán optimizar la identificación de acciones oportunas para disminuir la incidencia de reclamos en los servicios de telecomunicaciones.

Para mejorar la atención que reciben los usuarios en los procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, las empresas de servicio de telecomunicaciones deberán implementar la actualización del formulario digital que recoge dicha información en todos sus canales de atención, sea físicos o virtuales, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

A través de la resolución de Consejo Directivo n.º 242-2021-CD/OSIPTEL, publicada hoy en el suplemento de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, se difundió la norma que aprueba los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, en cumplimiento con lo dispuesto en la resolución Consejo Directivo n.º 145-2021-CD/OSIPTEL.

Los nuevos formularios incorporan una lista desplegable de todos los servicios (incluyendo los empaquetados) y en ellos se identifica el servicio bajo reclamo, la materia reclamable, y el detalle del problema específico, además de los datos generales de la persona natural o jurídica que presenta su reclamo, apelación o queja. De esta forma, se facilita la adecuada atención de estos procedimientos por parte de la empresa operadora y del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) del OSIPTTEL.

A diferencia de los formularios físicos, estos formularios digitales permitirán a los usuarios contar con información y orientación respecto de la materia de reclamo, sustento de la apelación y queja que requiere presentar. Así, dependiendo de la materia de reclamo o queja elegida se requerirá información como el periodo en el que no se tuvo servicio, zona en la que no se tendría cobertura, entre otros.

Además, al ser digitales, se podrá obtener la información detallada del tipo de problema, el tiempo de afectación, entre otros. Con su análisis, se podrá identificar acciones oportunas que puedan ser tomadas por las empresas operadoras, en primera instancia, o el regulador de las telecomunicaciones, en segunda instancia, para disminuir los mismos.

La vigencia de estos formularios iniciará a fines del segundo trimestre del próximo año para todos los centros de atención a nivel nacional y puntos de venta designados para atención de usuarios en provincias. En zonas rurales, la vigencia iniciará a fines de ese año.

Lima, 30 de diciembre de 2021