

NOTA DE PRENSA

N° 117-2021

OSIPTEL plantea mejoras al intercambio de información con empresas operadoras sobre problemas de calidad y averías

- Se busca implementar un sistema de intercambio de información con empresas operadoras que centralice y permita el seguimiento de la trazabilidad de estos reportes.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) planteó a las empresas operadoras un instructivo técnico para implementar un sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y avería que presentan los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija o móvil, televisión por cable e internet a través de los diferentes canales de atención.

Esta propuesta, materializada a través de la resolución n.º 385-2021-GG/OSIPTEL y publicada hoy en el suplemento de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, forma parte de la norma que impulsa las mejoras en la atención y seguimiento de los reportes presentados por los usuarios ante las empresas operadoras, aprobada a fines de agosto.

Así, se busca centralizar y consolidar la información para verificar la trazabilidad de los reportes por problemas de calidad y averías presentados por los usuarios, así como el seguimiento al procedimiento por parte del OSIPTEL.

A través del sistema de intercambio se prevé que las empresas operadoras que cuenten con más de 500 000 abonados remitan la información sobre problemas de calidad y avería a través de medios electrónicos, los que contarán con permisos y protocolos de comunicaciones seguros.

El instructivo detalla que el intercambio de información será periódico, los siete días de la semana. Cada reporte se hará por cada servicio y se detallará información sobre el servicio afectado, los datos del usuario, ubicación de la ocurrencia y las causas que lo originaron, además del seguimiento realizado por la empresa operadora.

Además, las empresas operadoras también informarán al OSIPTEL sobre la finalización del problema reportado y el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y solución de su incidencia.

Recepción de comentarios

Los interesados en emitir comentarios al proyecto pueden enviarlos al regulador a través del correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word. Para ello, tendrán un plazo máximo de 15 días calendarios contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la resolución.

Lima, 15 de octubre de 2021