

NOTA DE PRENSA

N° 029-2022

Más de 18.1 millones de trámites se concretaron a través de aplicativos implementados por operadoras móviles

- Los aplicativos de autogestión facilitan la presentación de reclamos, el seguimiento de trámites, la migración, la cancelación o la suspensión temporal de servicios, entre otros.

Los aplicativos digitales desarrollados por las principales empresas operadoras para que los ciudadanos accedan a información de sus servicios fijos y móviles, gestionen directamente pagos y presenten reclamos o quejas de manera virtual, permitieron concretar más de 18.1 millones de trámites entre julio y diciembre del 2021, según reportaron al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Desde su obligatoriedad, establecida el 5 de agosto del 2021, las empresas Movistar, Claro, Entel y Bitel implementaron tanto sus aplicativos web (disponible en los portales oficiales de cada operadora) como sus aplicaciones móviles para simplificar y facilitar la gestión de trámites de los usuarios a exigencia del ente regulador, ante las restricciones experimentadas por la pandemia de la COVID-19.

De julio a diciembre de 2021, se registraron 47 357 134 de accesos por parte de los usuarios de las cuatro principales empresas operadoras, estos han ingresado desde un celular, una computadora, laptop o tableta a estas herramientas digitales disponibles en los sistemas operativos más empleados, para iniciar sus trámites o revisar información sin necesidad de salir de casa.

Los aplicativos de autogestión facilitan a los usuarios la presentación de reclamos, quejas y apelaciones, el seguimiento de trámites, además de la migración de plan tarifario, la cancelación de servicios o la suspensión temporal de los mismos. También posibilitan la revisión y descarga de recibos con hasta seis meses de antigüedad, entre otros.

OSIPTEL supervisa cumplimiento de implementación

Para el periodo comprendido entre diciembre del 2021 y febrero del 2022, el OSIPTEL ha realizado acciones de supervisión y al advertir posibles incumplimientos a la implementación de los aplicativos de autogestión, se ha dispuesto el inicio de procedimientos administrativos sancionadores para las cuatro empresas operadoras. Cabe señalar que, las empresas operadoras que infrinjan lo exigido en la norma podrían ser sancionadas por una infracción considerada como grave, con una multa de 51 a 150 UIT (unidad impositiva tributaria), equivalentes a S/234 600 y S/690 000, respectivamente.

Verificación continua por parte del OSIPTEL

En el marco de la constante supervisión del cumplimiento de la normativa vigente, el mes pasado el OSIPTEL realizó pruebas aleatorias para verificar el avance del cumplimiento de la normativa. Cabe destacar que la empresa Bitel implementó todas las funcionalidades obligatorias señaladas en el siguiente cuadro.

¿Qué trámites se pueden gestionar directamente desde los aplicativos de las operadoras según los resultados de estas supervisiones?

Aplicativo por empresa operadora	Herramienta	Ver y descargar recibos	Presentación de reclamos, quejas y apelaciones	Ver estado de reclamos, apelaciones y quejas	Migrar de plan tarifario	Suspender servicios	Dar de baja a servicios
Mi Movistar	APLICATIVO MÓVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	APLICATIVO WEB	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Mi Claro	APLICATIVO MÓVIL	✓	✓	✓	✓	✗	✓
	APLICATIVO WEB	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mi Entel Perú	APLICATIVO MÓVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✗
	APLICATIVO WEB	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Mi Bitel	APLICATIVO MÓVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	APLICATIVO WEB	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota: Resultados de pruebas aleatorias realizadas en febrero de 2022 por OSIPTEL.

A marzo de 2022, el OSIPTEL continúa con las constantes supervisiones para que las empresas operadoras cumplan al 100% con las funcionalidades exigidas por el regulador a través de las herramientas de autogestión para el bienestar de sus abonados.

Lima, 24 de marzo de 2022