

Osiptel plantea mejoras al intercambio de información con operadoras

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.

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.

La propuesta de Osiptel, materializada a través de la resolución n.º 385-2021-GG/OSIPTTEL y publicada el 15 de octubre de este año 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.

Periodicidad

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.

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.