## Telecomunicaciones: ¿Cuáles fueron los temas más consultados respecto a las operadoras?

Durante el primer trimestre del año, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) efectuó un total de 159.534 orientaciones sobre los servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión de paga, a través de los distintos canales de atención, charlas y jornadas, así como mediante su servicio de orientación soportado en programas radiales propiciados por el ente regulador.

Así, solo las orientaciones a solicitud del usuario, registradas mediante el canal telefónico, atención presencial en oficinas, el correo electrónico, los formularios de contacto web, redes sociales y las videollamadas, alcanzaron las 81.355 atenciones, equivalentes al 51% del total reportado en el trimestre.

A la par, se lograron 10.385 atenciones a través de charlas y jornadas (7%) y 67.794 orientaciones por intermedio de programas radiales (42%), reportó Osiptel.

- ▶ Acceso a internet en hogares rurales pasó de 2% a más de 40% desde el 2012
- ▶ Medidas urgentes para reactivar la economía

▶ Exportaciones peruanas superan niveles prepandemia

«En Osiptel hemos reforzado los canales de atención al usuario para mejorar el servicio de orientación y de esta manera facilitar el conocimiento de sus derechos y obligaciones, además de otros aspectos vinculados a la prestación de sus servicios», destacó la directora de Atención y Protección del Usuario del ente regulador, Tatiana Piccini.

«Además de recibir y atender sus consultas, también salimos a su encuentro a través de charlas y jornadas, así como mediante nuestro servicio de orientación soportado en programas radiales en cada una de las regiones", agregó.

## Orientaciones a solicitud del usuario

De las 81.355 orientaciones atendidas a solicitud del usuario, 42.310 fueron sobre el servicio de telefonía móvil (52%).

Además, se reportaron 13.743 orientaciones sobre información general del Osiptel (16,9%), 9.306 orientaciones sobre servicios empaquetados —como dúos, tríos o con cuatro servicios— (11,4%), 6.678 orientaciones respecto al servicio de internet (8,2%), 5.167 orientaciones relativas a telefonía fija (6,4%), 2.577 orientaciones sobre televisión por cable (3,2%) y 1.574 por otros servicios (1,9%).

El tema más consultado en este periodo fue el de procedimiento de reclamo, con 20.993 orientaciones, correspondientes al 26% del total de atenciones. Le siguieron 10.069 orientaciones sobre el equipo terminal (12%), 7,749 orientaciones por calidad del servicio (10%) y 5.196 orientaciones por facturación (6%). Estos temas abarcaron el 54% de las solicitudes a pedido del usuario.

## **Operadoras**

Analizado por empresa, el Osiptel atendió 35.399 orientaciones sobre los servicios de Telefónica del Perú, seguida de las consultas sobre América Móvil (13.630 orientaciones), Entel Perú (11.689 orientaciones), Bitel (2.821 orientaciones), DirecTV (708 orientaciones) y otras operadoras (17.108 orientaciones).

## Canales de atención

Los canales de atención más utilizados por los usuarios de telecomunicaciones fueron el telefónico, que recibió 60.657 consultas, y el virtual (correo electrónico y formulario web), con 14.389 consultas.

Las oficinas del Osiptel registraron 5.498 orientaciones presenciales cumpliendo con los protocolos de prevención de la COVID-19. También se atendieron 557 orientaciones a través de

las redes sociales del regulador, así como en videollamadas y cartas que totalizaron 172 y 82 atenciones, respectivamente.

Entre las oficinas con más atenciones efectuadas en el primer trimestre, figuran las de Lima que, en su conjunto, atendieron 13.942 orientaciones, es decir, el 17% del total nacional de atenciones a solicitud del usuario.

En tanto, la oficina de Cusco atendió 4.333 consultas (5%), seguida de la oficina de La Libertad con 3228 consultas atendidas (4%), la oficina de Amazonas con 2464 atenciones (3%) y la oficina de Tumbes con 2.315 atenciones (3%). El FonoAyuda brindó un total de 34.084 orientaciones que corresponde al 42% del total.