

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.