



Por un servicio de calidad a los usuarios del servicio de telecomunicaciones
DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMENDÓ A EMPRESA MOVISTAR
IMPLEMENTAR CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CALLAO
Nota de Prensa N° 044/OCII/DP/2013

- ***Usuarios del Callao deben acudir a oficinas ubicadas en Pueblo Libre o Los Olivos a formular sus reclamos.***

Con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos del Primer Puerto, la Jefa de la Oficina Defensorial del Callao, Delcy Heredia Silva, recomendó a la empresa Movistar implementar una oficina o centro de atención al cliente que permita recibir los reclamos o consultas de los usuarios, así como los recursos de apelación o reportes de averías que quisiesen presentar.

La funcionaria indicó que, en la Región Callao, solo se cuenta con centros de pagos y ventas, lo que impide garantizar la prestación de un servicio público de calidad. Recordó que, según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012 CD/OSIPTEL, en aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficina de atención al cliente, ésta deberá asignar al menos un punto de venta o centro de pago para la atención del cliente.

En ese sentido, Heredia Silva manifestó que –tras una visita inopinada al Centro de Pagos y Ventas de Movistar, ubicado en la avenida Elmer Faucett en Bellavista, Callao– se ha verificado que el personal no recibe los reclamos de los usuarios, derivándolos a otras oficinas ubicadas en los distritos de Pueblo Libre y Los Olivos.

“La atención al cliente debe estar garantizada. El sentir de la norma es que los usuarios no tengan que ser trasladados de la zona en que viven a otra lejana para interponer sus reclamos porque ello genera trabas en el ejercicio de sus derechos”, indicó la representante de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, solicitó a la empresa operadora cumplir con informar a la población chalaca sobre la implementación de este centro o de los establecimientos donde podrán realizar sus reclamos, a través de la página web de Movistar, especificando la dirección y el horario de atención.

Finalmente, la Jefa de la Oficina Defensorial del Callao indicó que recomendó al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) supervisar la calidad de servicio que la empresa Movistar viene prestando en la Provincia Constitucional del Callao.

Lima, 27 febrero del 2013.