



Tras supervisar 33 oficinas comerciales de empresas de telecomunicaciones, electricidad y saneamiento.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMIENDA A ORGANISMOS REGULADORES SUPERVISAR EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nota de Prensa N°136/OCII/DP/2013

- ***El tiempo que un usuario puede permanecer en una oficina comercial puede ser de hasta tres horas, como se advirtió en las oficinas de Sedapal Callao y Comas.***
- ***Mientras OSINERGMIN supervisa el tiempo de atención de cobranza y OSIPTEL tiene pendiente aprobar la norma para supervisar los tiempos de espera, SUNASS no cuenta con ninguna regulación.***

La Adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, Alicia Abanto, en reunión sostenida el martes pasado con representantes de los organismos reguladores Osiptel, Osinergmin, y representantes de las empresas Edelnor, Luz del Sur, Telefónica del Perú, Claro y SEDAPAL, los exhortó a realizar esfuerzos para mejorar la calidad de la atención presencial a usuarios, así como adoptar medidas especialmente dirigidas a reducir el tiempo que deben esperar los usuarios para la interposición de un reclamo.

Al presentar los resultados de la supervisión realizada a 33 oficinas comerciales en 17 distritos de Lima y Callao, Abanto Cabanillas precisó que – en algunos casos – el tiempo de espera para efectuar reclamos en dichos establecimientos suele ser mucho mayor al invertido para la realización de pagos. “Los índices más altos en tiempo de atención de reclamos los tiene el servicio público de saneamiento, donde se registraron periodos de hasta 185 minutos desde su la llegada del usuario al establecimiento hasta finalizar la atención de su reclamo”, lamentó.

“OSINERGMIN supervisa el tiempo de atención de cobranza en las empresas de electricidad y hemos observado que el tiempo que un usuario demora en pagar su recibo en promedio no supera los 5 minutos. Por su parte, OSIPTEL cuenta con un proyecto de resolución que busca mejorar la calidad en la atención en las empresas de telecomunicaciones con indicadores que contemplan el tiempo de espera por el usuario. Sin embargo, la SUNASS no tiene ninguna regulación al respecto”, señaló la funcionaria.

Por otra parte, los resultados de la supervisión revelan que nueve de las oficinas supervisadas no cuentan con servicios higiénicos habilitados para personas con discapacidad. Mientras que siete de ellas presentan ventanillas de atención preferente que exceden la altura de 80 cm., como es el caso de Edelnor Comas y Torrico, Luz del Sur de Chosica, Claro de Jr. De la Unión 2 y Mega Plaza y Sedapal de Zárate y San Miguel, infringiendo lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

“Los resultados de la supervisión ya fueron presentados a representantes de diversos organismos reguladores en una reunión de trabajo a fin de que procuren la solución a estos problemas. Corresponde ahora a nuestra institución realizar un seguimiento a dichas entidades a fin de que adopten medidas efectivas y oportunas, para que sea garantizado el derecho ciudadano de acceder a servicios públicos de calidad”, sostuvo la funcionaria.

La supervisión se inició el 2012 y tuvo como muestra a 33 oficinas comerciales de las empresas prestadoras de servicios públicos Edelnor S.A., Luz del Sur S.A., Movistar, América Móvil S.A. y Sedapal S.A., localizadas en 17 distritos de Lima y Callao.

Lima, 2 de septiembre de 2013.