Nota de Prensa N° 397/OCII/DP/2019

DEFENSORÍA DEL PUEBLO CUESTIONA DEFICIENCIAS EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y WEB DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES Y PIDE CAMBIOS A OSIPTEL

- ***Empresas deben garantizar fácil acceso a registro de reclamos vía telefónica y páginas web.***

La Defensoría del Pueblo solicitó al Osiptel que modifique el reglamento de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para que sea obligatorio que las empresas habiliten accesos directos y sencillos en sus líneas de atención telefónica y páginas web con ***un ícono de fácil ubicación***, en protección del derecho que tienen los usuarios de presentar de manera sencilla sus reclamos sobre sus facturaciones y calidad del servicio.

A la fecha, los servicios de telecomunicaciones se han extendido ampliamente en el Perú, ya que existen más de 40 millones de líneas móviles (de las cuales 24.3 millones accedieron a internet), 2.5 millones líneas de telefonía fija, 2.4 millones conexiones de internet fijo y 2 millones de conexiones de TV por paga. Sin embargo, los mecanismos para el *registro de reclamos* no son accesibles a las necesidades de los usuarios.

Uno de los problemas observados por la Defensoría del Pueblo es que de las diez líneas de atención telefónica existentes para personas naturales **solo una tiene acceso directo** para la presentación de reclamos por facturación o calidad del servicio. En otras dos líneas, el acceso al reclamo está sujeto a que los usuarios respondan varias preguntas por el asesor virtual (grabadoras) para luego ser derivados con la persona que debe registrar el reclamo. Y en las otras siete líneas de atención la situación es mas engorrosa.

En efecto, en siete líneas de atención existen entre 18 a 84 opciones de derivación, situación que genera demoras excesivas y confusión para las personas, lo que puede implicar, en algunos casos, que el usuario deje de presentar su reclamo, explicó la Adjunta para los Servicios Públicos de la Defensoría del Pueblo, Alicia Abanto.

Remarcó que, similar situación se presenta en las páginas web de todas las empresas de telecomunicaciones, debido a que las opciones para presentar reclamos están en la parte final de sus plataformas, o son de difícil ubicación, o en su mayoría, no permite el acceso rápido y directo al formato virtual, sino que hay que seguir varios pasos previos e innecesarios. En el caso de Telefónica, exige además, que se registre un número telefónico, aun cuando el reclamo verse sobre otro servicio y el usuario no cuente con teléfono.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo recuerda que en el Perú hay casi cuatro millones de personas adultas cuya lengua materna es indígena, pero actualmente ninguna de las líneas de atención telefónica de las operadoras tiene la opción para atender a los usuarios en sus lenguas originarias, en perjuicio de su derecho constitucional a la identidad cultural.

En ese sentido, es de suma importancia que los usuarios puedan presentar de manera fácil y en su idioma los reclamos por constituir un mecanismo de control de la actuación de las empresas en aras de facturaciones justas y la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Lima, 26 de diciembre del 2019

Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
311-0300 anexo 1400 – 1401 – 1402 – 1403 – 1404 – 1406
www.defensoria.gob.pe / prensa@defensoria.gob.pe