

MONITOREOS SOBRE ENTREGA INMEDIATA DE CONSTANCIAS DE ARRIBO (TICKETS DE ATENCIÓN)

Con la finalidad de efectuar el seguimiento al cumplimiento de la obligación de entrega inmediata de constancias de arribo (en adelante, tickets de atención) a los usuarios a su llegada a las oficinas comerciales de las empresas operadoras, contemplada en el artículo 9° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL (RCAU), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTTEL, llevó a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A (TELFÓNICA), América Móvil Perú S.A.C (CLARO), Entel Perú S.A (ENTEL) y Viettel Perú S.A.C (BITEL), del 22 de febrero al 19 de marzo de 2019.

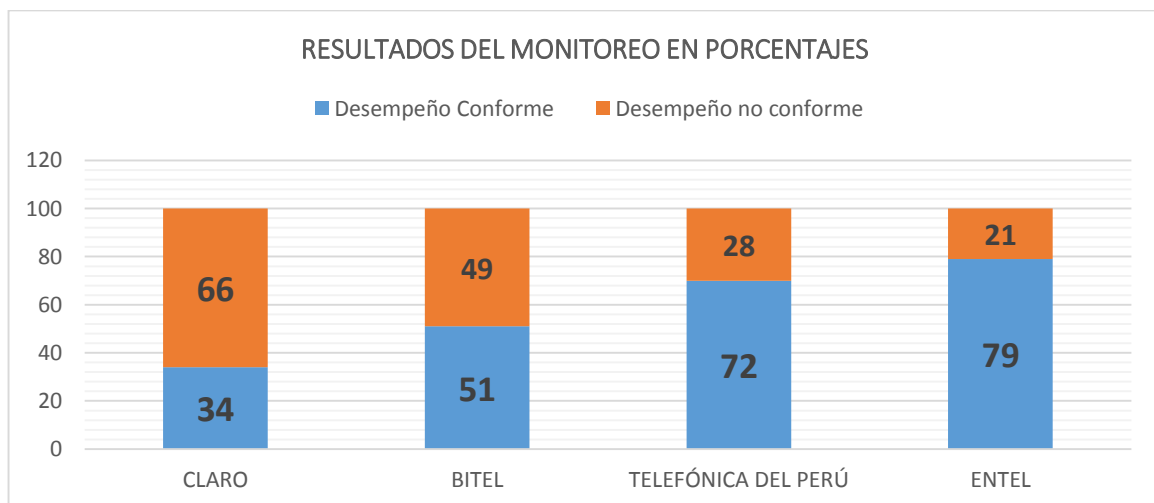
Los monitoreos se efectuaron con el apoyo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTTEL y consistieron en visitas presenciales a las oficinas comerciales o centros de atención de las referidas empresas, a fin de realizar diversos trámites (consulta, alta, baja o reclamo), comportándose como usuarios. Cabe precisar que estas acciones de monitoreo se realizaron en hora punta o de mayor afluencia de usuarios; esto es, a las 13:00 y 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados a las 11:00 horas.

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

Acciones de Monitoreo				
Empresa	CLARO	BITEL	TELFÓNICA DEL PERÚ	ENTEL
Entrega inmediata de ticket	13	19	43	22
No entrega inmediata de ticket	23	7(+1*)	13	4
No entregó ticket	2	11	4	2
TOTAL	38	37	60	28

*No se puede determinar en un caso

Con relación a ello, se advirtió que existe un desempeño no conforme respecto de la obligación de entrega inmediata de tickets de atención al cliente en 66% en el caso de CLARO, 49% en el caso de BITEL, en 28% en el caso de TELFÓNICA y en 21% de ENTEL.



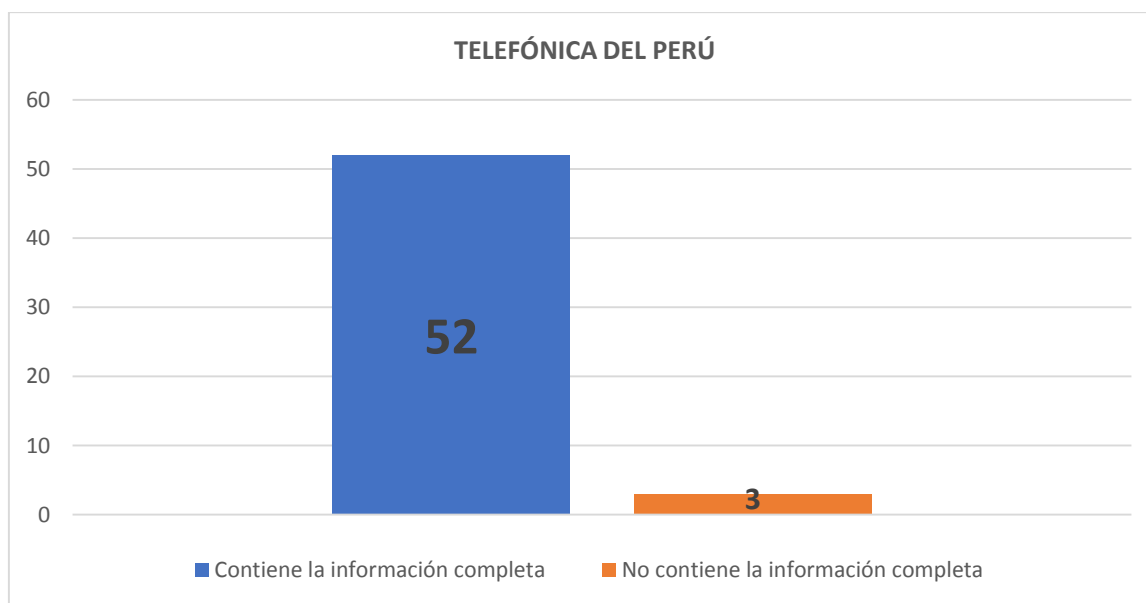
Como consecuencia de los monitoreos realizados, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, con la finalidad de que adecúen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que mejoren su desempeño respecto de la obligación antes referida; sin perjuicio de que se inicien las acciones de supervisión correspondientes y se adopten las medidas administrativas que correspondan, en caso se encuentre reiteración en la conducta advertida en los monitoreos desarrollados.

MONITOREOS SOBRE LOS DATOS CONSIGNADOS EN LAS CONSTANCIAS DE ARRIBO (TICKETS DE ATENCIÓN)

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9° del RCAU¹, las empresas operadoras están obligadas a entregar a los usuarios, de forma inmediata a su llegada a la oficina comercial, una constancia de arribo que consigne los datos sobre la fecha y hora (a nivel de minutos) de dicha entrega.

De los monitoreos realizados a nivel nacional entre el 22 de febrero al 19 de marzo de 2019, se advirtió que no en todos los casos se entregaron efectivamente los tickets de atención que correspondían y que en los casos donde sí se entregaron tickets de atención, se procedió a evaluar si estos contenían o no los datos sobre la fecha y hora que ordena el RECAU, obteniéndose los siguientes resultados:

TELEFÓNICA. Con un total de 55 acciones de monitoreo donde se verificó la entrega efectiva del ticket de atención correspondiente, se advirtió que en 52 tickets de atención se contaba con la información completa (datos de fecha y hora de entrega) y en 03 no se detallaba la información completa.



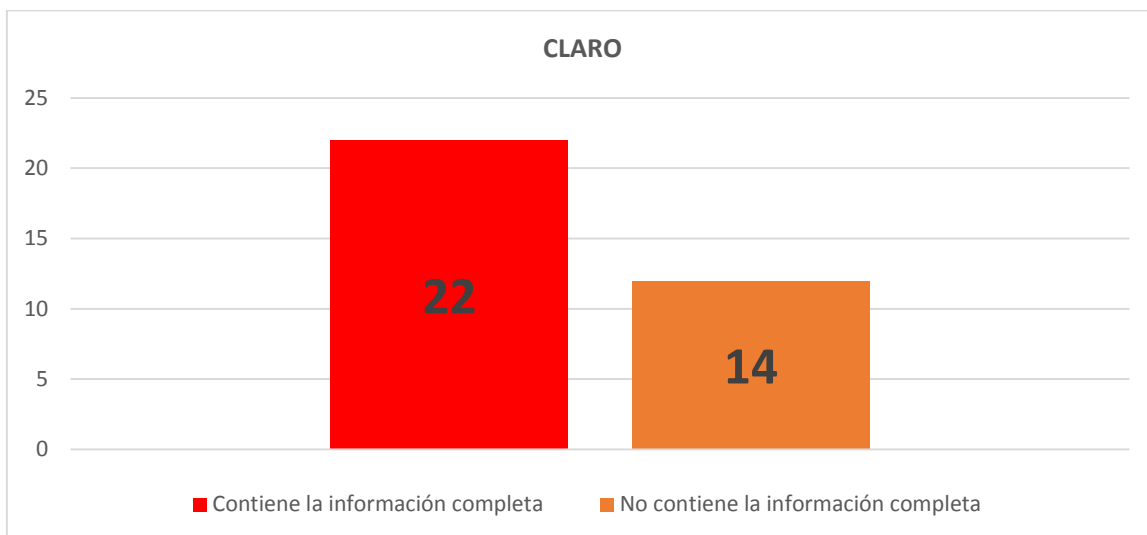
¹ Artículo 9.- Entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales

Las empresas operadoras deberán entregar al usuario una constancia de arribo a la oficina comercial en el que se consigne información relativa a la fecha y la hora (a nivel de minutos) de entrega de la referida constancia.

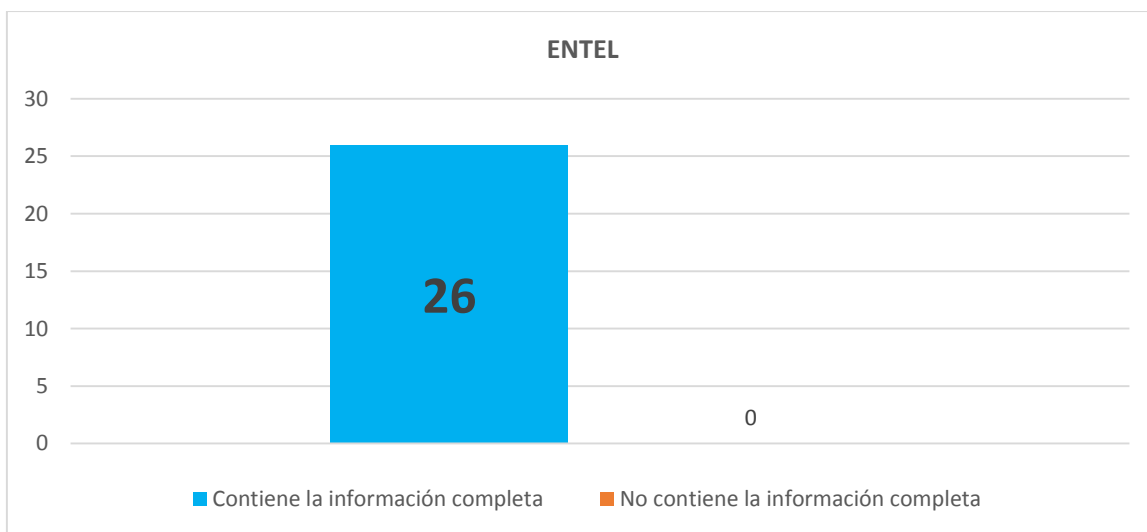
Dicha constancia de arribo deberá ser entregada al usuario de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo no pudiera ingresar a ella.

Lo dispuesto en el presente artículo solo resulta aplicable a los trámites que se regulan en la presente norma.

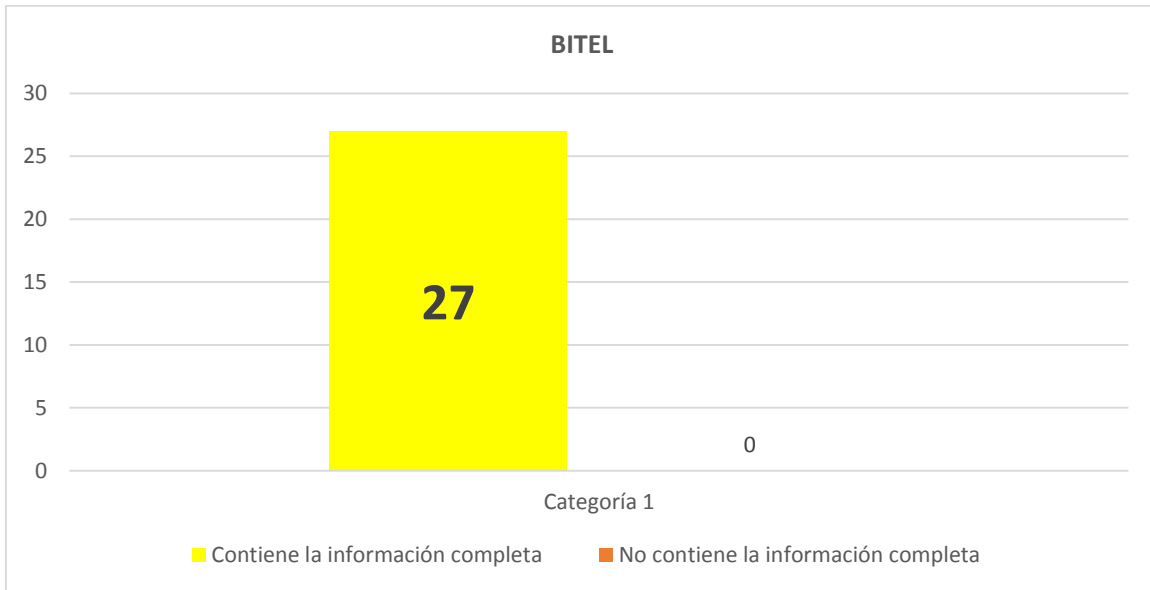
CLARO: Con un total de 36 acciones de monitoreo donde se verificó la entrega efectiva del ticket de atención correspondiente, se advirtió que 22 tickets de atención contaban con la información completa (datos de fecha y hora de entrega) y 14 no contenían la información completa.



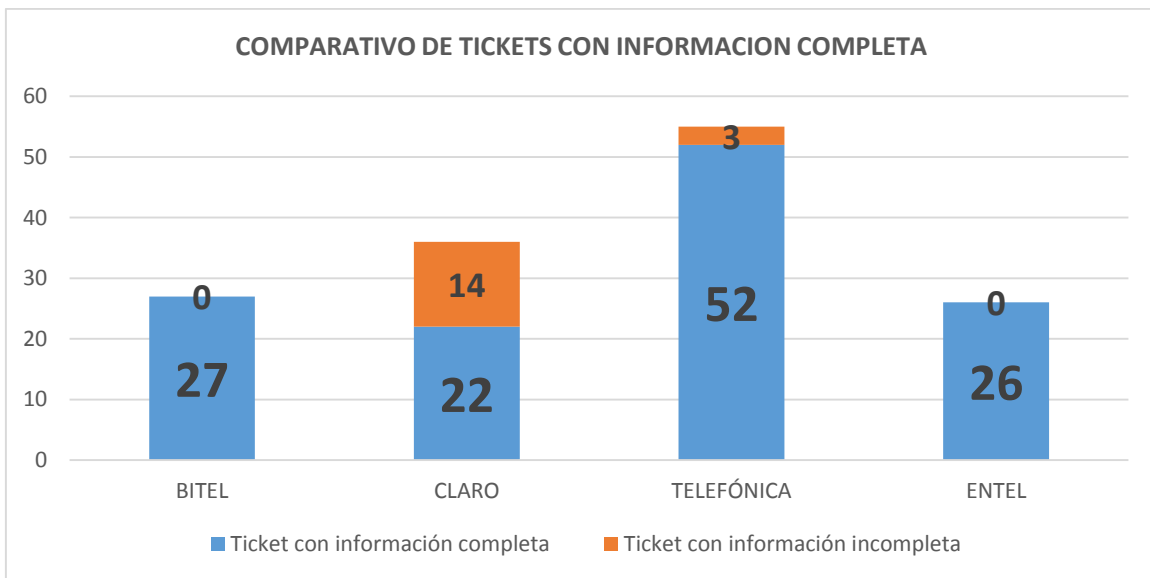
ENTEL: Con un total de 26 acciones de monitoreo donde se verificó la entrega efectiva del ticket de atención correspondiente, se advirtió que en los 26 tickets de atención se contaba con la información completa (datos de fecha y hora de entrega).



BITEL: Con un total de 27 acciones de monitoreo donde se verificó la entrega efectiva del ticket de atención correspondiente, se advirtió que los 27 tickets de atención contaban con la información completa (datos de fecha y hora de entrega).



En suma, de los monitoreos realizados se obtuvieron los siguientes resultados:



Como consecuencia de la evaluación realizada a los tickets de atención recabados durante las acciones de monitoreo, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a CLARO y TELEFÓNICA, con la finalidad que adecúen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que consignen los datos de fecha y hora de entrega en las constancias de arribo o tickets de atención, sin perjuicio de que se inicien las acciones de supervisión correspondientes y se adopten las medidas administrativas que correspondan, en caso se encuentre reiteración en la conducta advertida en los monitoreos desarrollados.

MONITOREOS SOBRE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

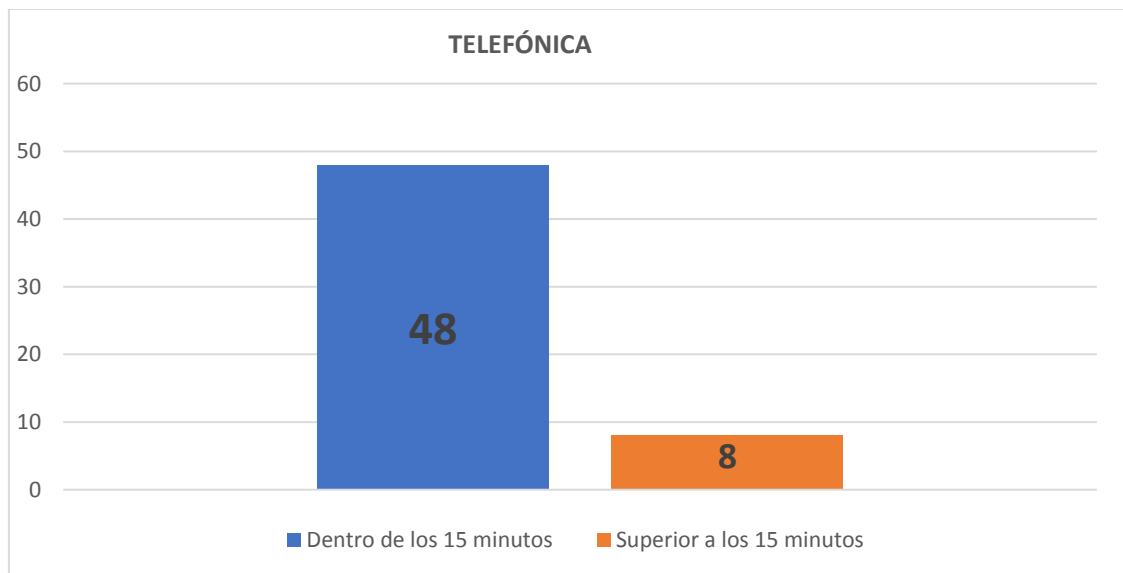
En relación al desempeño de las empresas operadoras correspondiente al tiempo de espera en la atención presencial, según lo especificado en el Anexo B del RCAU, se precisa que estas

deben cumplir con atender a los usuarios dentro de los quince (15) minutos contados desde que recibió la constancia de arribo (ticket de atención).

Al respecto, se realizaron acciones de monitoreo en el periodo del 22 de febrero al 19 de marzo de 2019, con la finalidad de verificar el desempeño de las empresas TELEFÓNICA, CLARO, BITEL y ENTEL, con relación a la obligación antes referida.

De los monitoreos realizados, se obtuvieron los siguientes resultados:

TELEFÓNICA: Con un total de sesenta (60)² acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en cincuenta y seis (56) sí se entregaron tickets, se verificó que de estas cuarenta y ocho (48) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y ocho (08) presentaron una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.



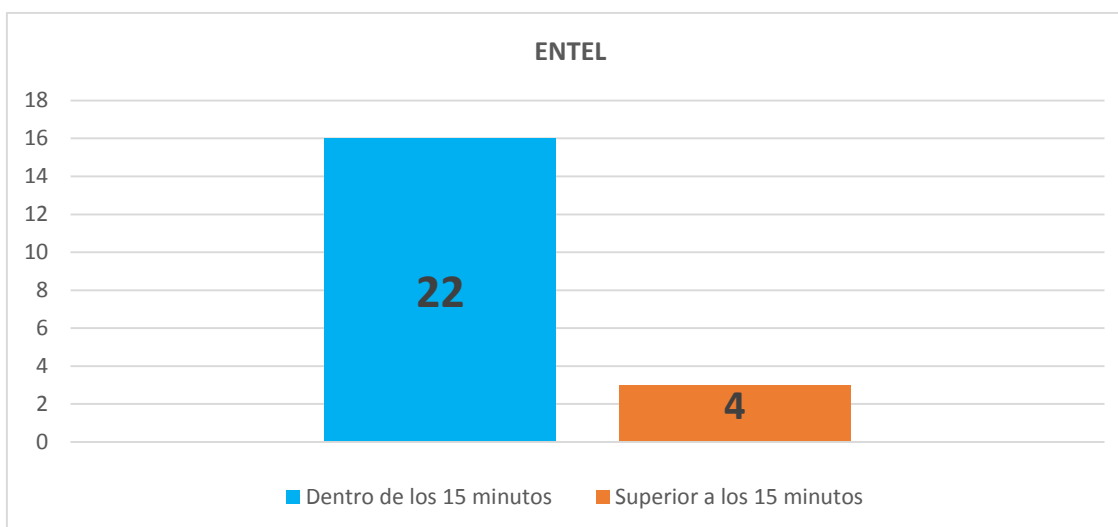
CLARO: Con un total de treinta y ocho (38)³ acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en treinta y seis (36) sí se entregaron tickets, se verificó que en treinta y tres (33) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en tres (03) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

² Cabe precisar que en cuatro (04) acciones de monitoreo no se puede determinar el tiempo de espera para la atención presencial porque no se cuenta con la hora de entrega del Ticket.

³ Cabe precisar que en dos (02) acciones de monitoreo no se puede determinar el tiempo de espera para la atención presencial porque no se cuenta con la hora de entrega del Ticket.



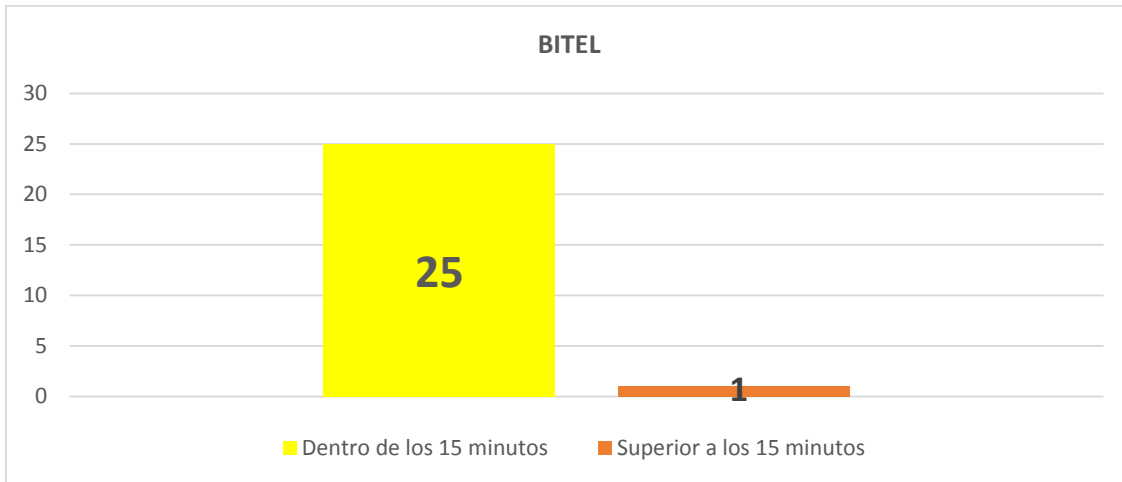
ENTEL: Con un total de veintiocho (28)⁴ acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en veintiséis (26) sí se entregaron tickets, se verificó que de estas veintidós (22) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y cuatro (04) presentaron una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.



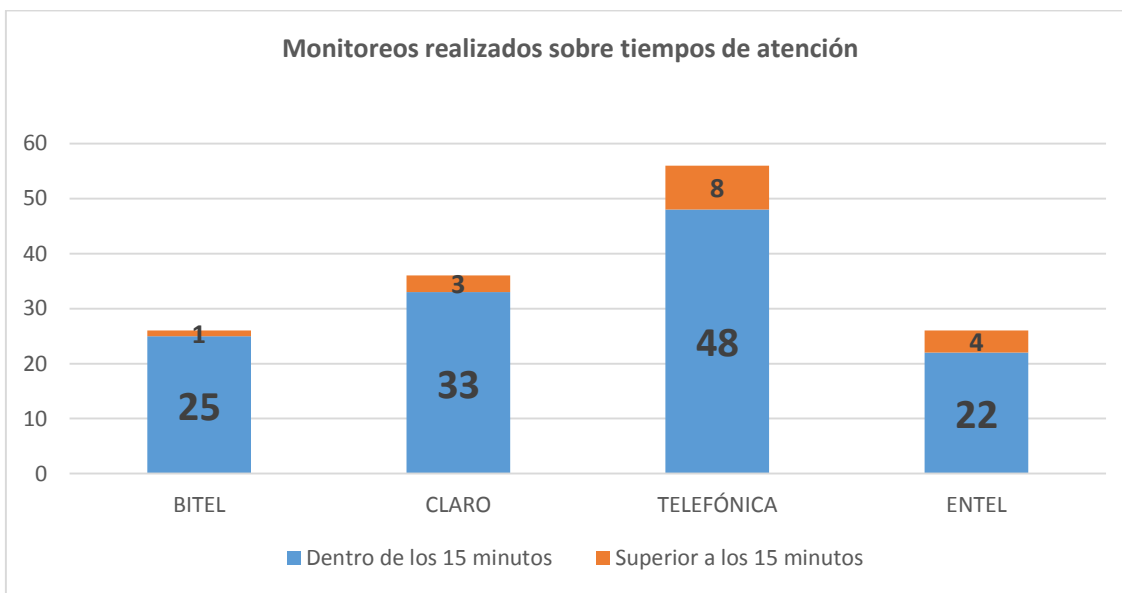
BITEL: Con un total de treinta y ocho (38)⁵ acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en veintiséis (26) sí se entregaron tickets, se verificó que en veinticinco (25) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en una (01) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

⁴ Cabe precisar que en dos (02) acciones de monitoreo no se puede determinar el tiempo de espera para la atención presencial porque no se cuenta con la hora de entrega del Ticket.

⁵ Cabe precisar que en dos (02) acciones de monitoreo no se puede determinar el tiempo de espera para la atención presencial porque no se cuenta con la hora de entrega del Ticket.



En suma, de los monitoreos realizados se obtuvieron los siguientes resultados:



Como consecuencia de las acciones de monitoreo, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, comunicando los resultados obtenidos respecto del tiempo en el que se realizaron las atenciones presenciales en los monitoreos desarrollados para cada una de ellas, en los que se advirtió que se configuraron situaciones que – de mantenerse- podrían derivar en el incumplimiento de la meta del indicador de Tiempo de Espera de Atención Presencial, dispuesto por el artículo 16° del RCAU.