

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/OSIPTEL (RCAU), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL, llevó a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A (TELEFÓNICA), América Móvil Perú S.A.C (CLARO), Entel Perú S.A (ENTEL) y Viettel Perú S.A.C (BITEL), del 14 de mayo al 23 de mayo de 2019.

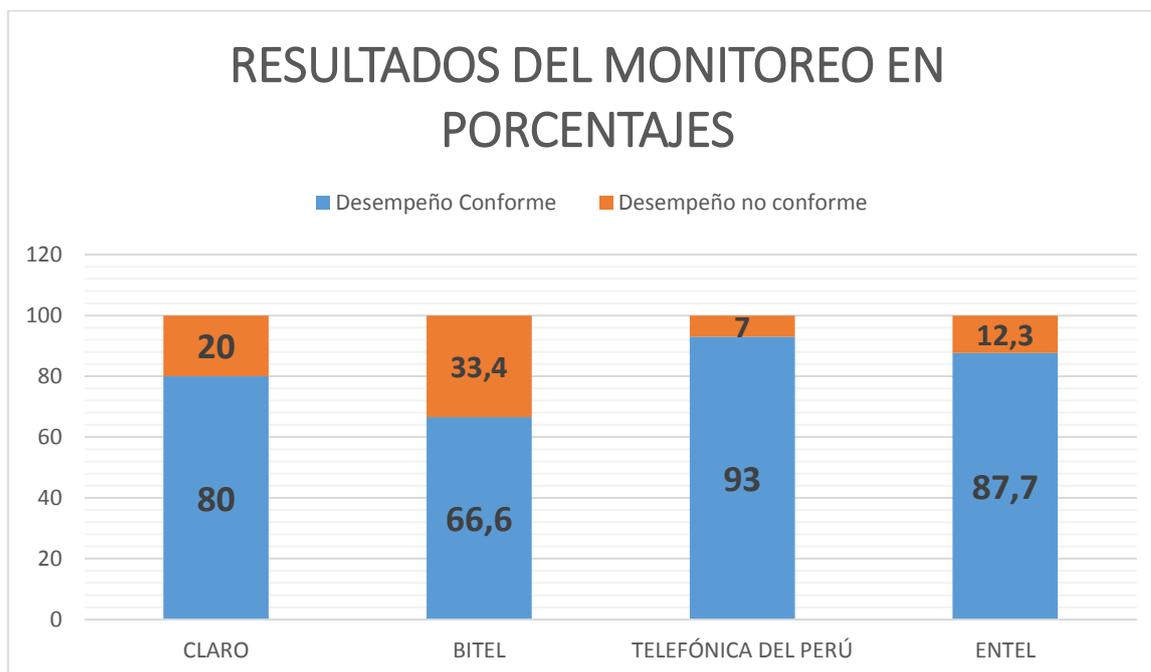
Los monitoreos se efectuaron con el apoyo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL y consistieron en visitas presenciales a las oficinas comerciales o centros de atención, a fin de realizar diversos trámites (consulta, alta, baja o reclamo), comportándose como usuarios. Cabe precisar que, estas acciones de monitoreo se realizaron en hora punta o de mayor afluencia de usuarios, entre los días 14 y 23 de mayo de 2019.

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

Acciones de Monitoreo				
Empresa	CLARO	BITEL	TELEFÓNICA DEL PERÚ	ENTEL
Entrega inmediata de ticket	72	90	134	79
No entrega inmediata de ticket	17	1	10	11
No entregó ticket	1	44	0	0
TOTAL	90	135	144	90

Con relación a ello, se advirtió que existe un desempeño conforme respecto de la obligación de entrega inmediata del tickets de atención al cliente en 80% en el caso de CLARO, 66.6% en el caso de BITEL, en 93% en el caso de TELEFÓNICA y en 87.7% de ENTEL.

Con relación a ello, se advirtió que existe un desempeño no conforme respecto de la obligación de entrega inmediata del tickets de atención al cliente en 20% en el caso de CLARO, 33.4% en el caso de BITEL, en 7% en el caso de TELEFÓNICA y en 12.3% de ENTEL.



Como consecuencia de los monitoreos realizados, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, con la finalidad que adecuen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que mejoren su desempeño respecto de la obligación antes referida, sin perjuicio 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.

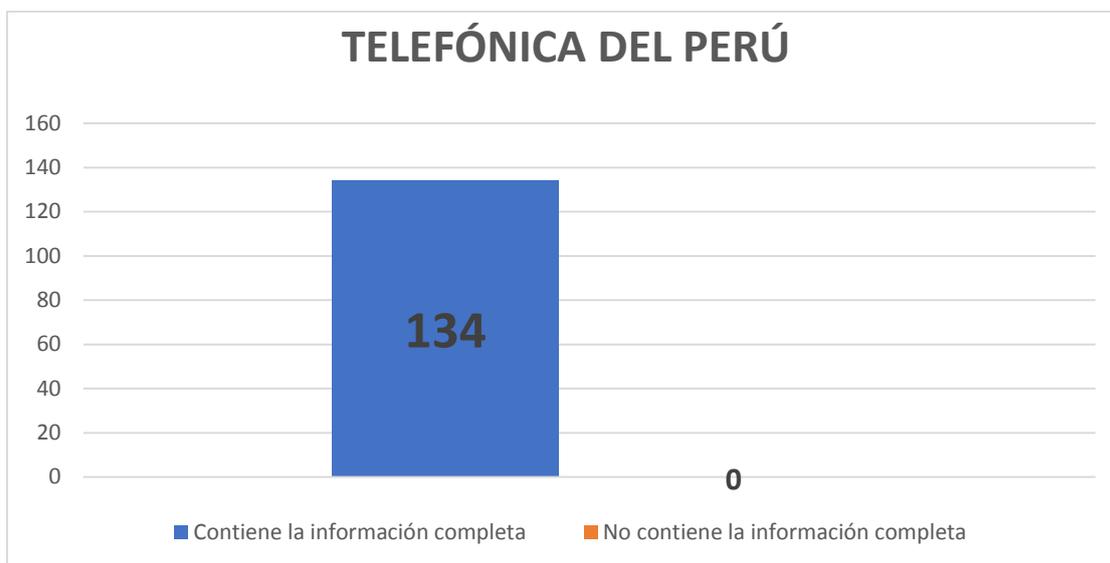
De los monitoreos realizados a nivel nacional entre el 14 al 23 de mayo de 2019, se advirtió que no en todos los casos se entregaron efectivamente los tickets de atención que correspondían y que en los casos donde sí se entregaron tickets de atención se procedió a evaluar si estos contenían o no los datos sobre la fecha y hora que ordena el RCAU, obteniéndose los siguientes resultados:

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.

TELEFÓNICA: En un total de 144 casos donde entregaron tickets de atención, se advirtió que:

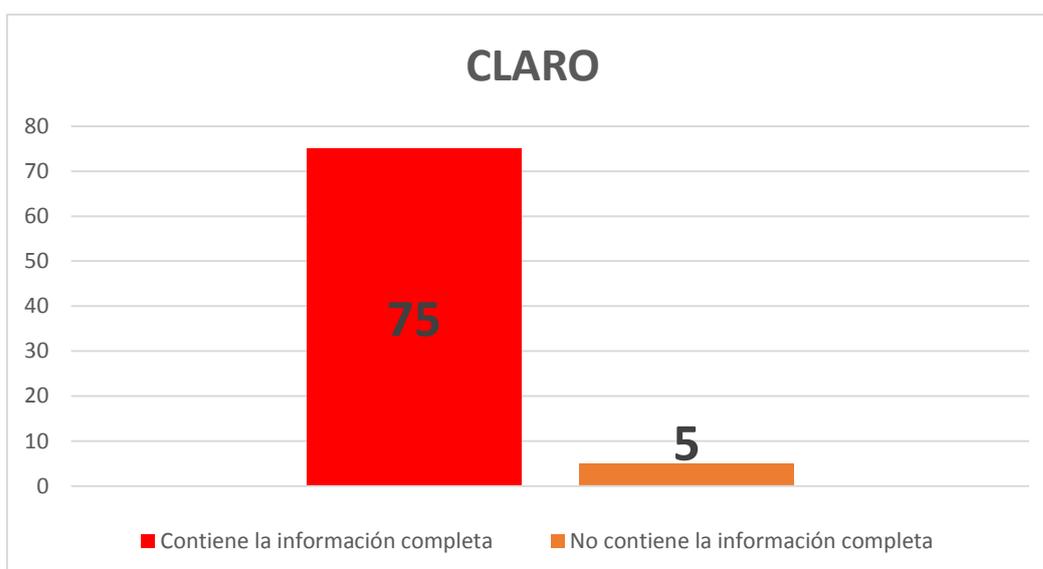
- 134 tickets de atención **contaban con fecha y hora de entrega.**
- 0 tickets de atención **no contaban de fecha y hora de entrega.**
- 10 casos no se puede determinar.



*En 10 casos no se puede determinar

CLARO: En un total de 89 casos donde entregaron tickets de atención, se advirtió que:

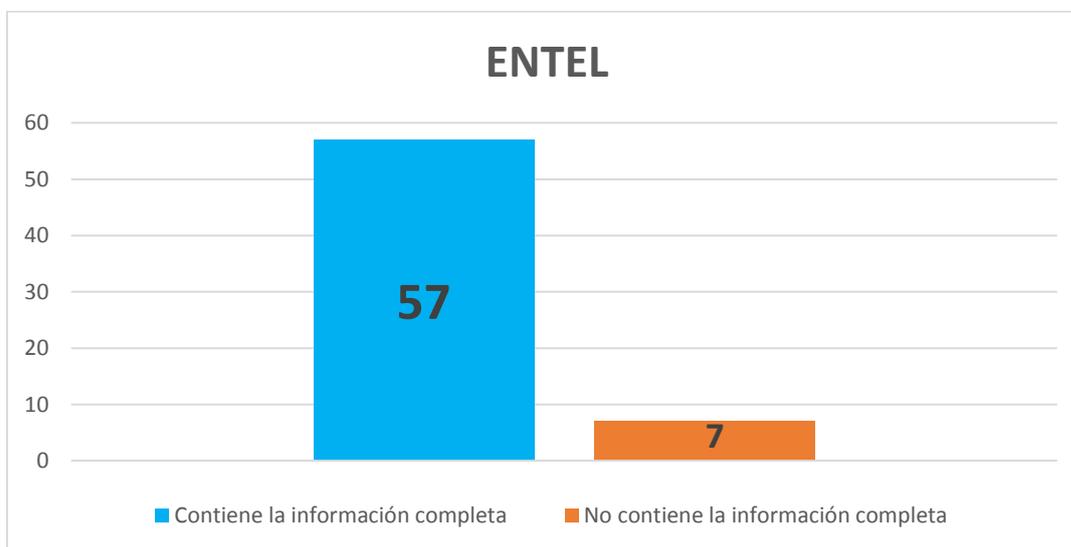
- 75 tickets de atención **contaban con hora y fecha de entrega.**
- 5 tickets de atención no contenían la información de **hora y fecha de entrega.**
- 9 casos no se puede determinar.



*En 9 casos no se puede determinar

ENTEL: En un total de 90 casos donde entregaron tickets de atención, se advirtió que:

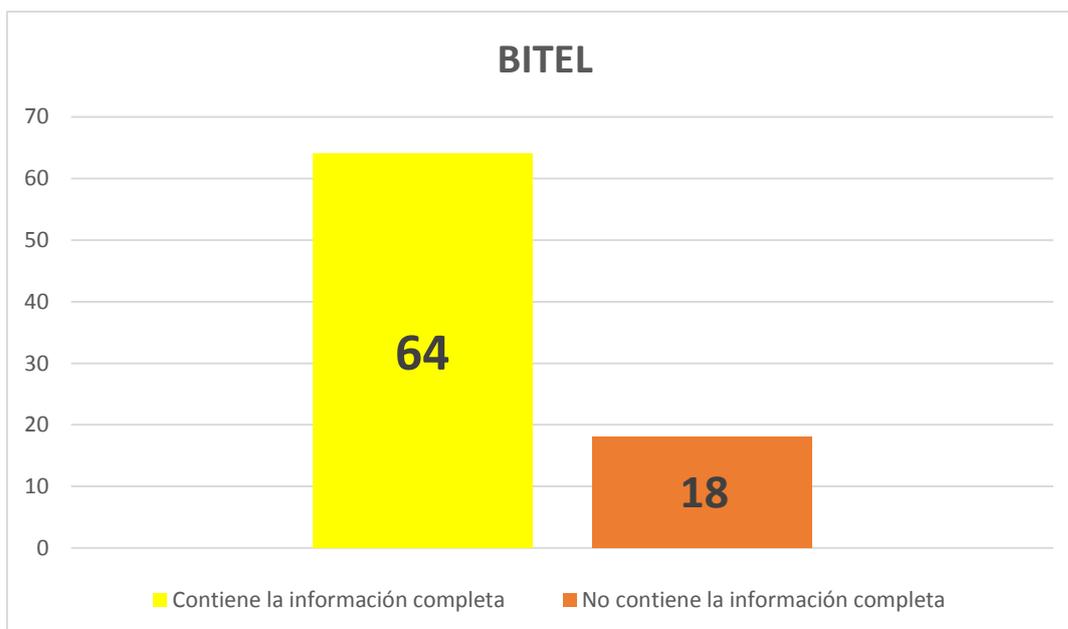
- 57 tickets de atención **contaban con fecha y hora de entrega.**
- 7 tickets de atención **no contaban de fecha y hora de entrega.**
- 26 casos no se puede determinar.



*En 26 casos no se puede determinar

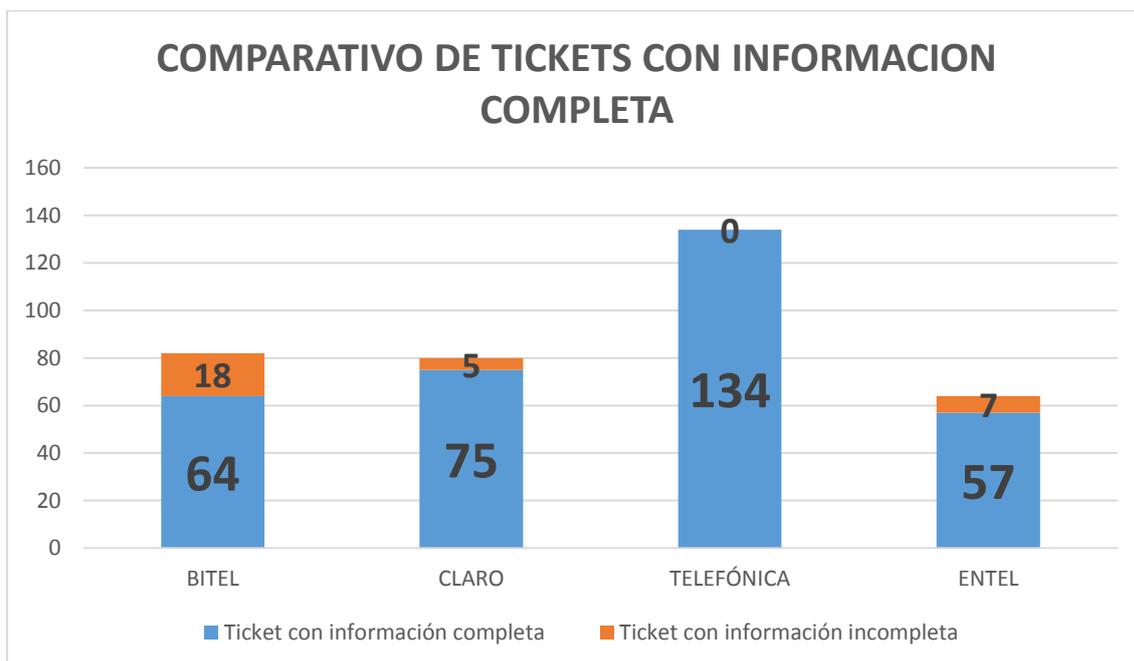
BITEL: En un total de 91 casos donde entregaron tickets de atención, se advirtió que:

- 64 tickets de atención **contaban con fecha y hora de entrega.**
- 18 tickets de atención **no contaban de fecha y hora de entrega.**
- 9 casos no se puede determinar.



*En 9 casos no se puede determinar

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, BITEL y ENTEL, con la finalidad que adecuen 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 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.

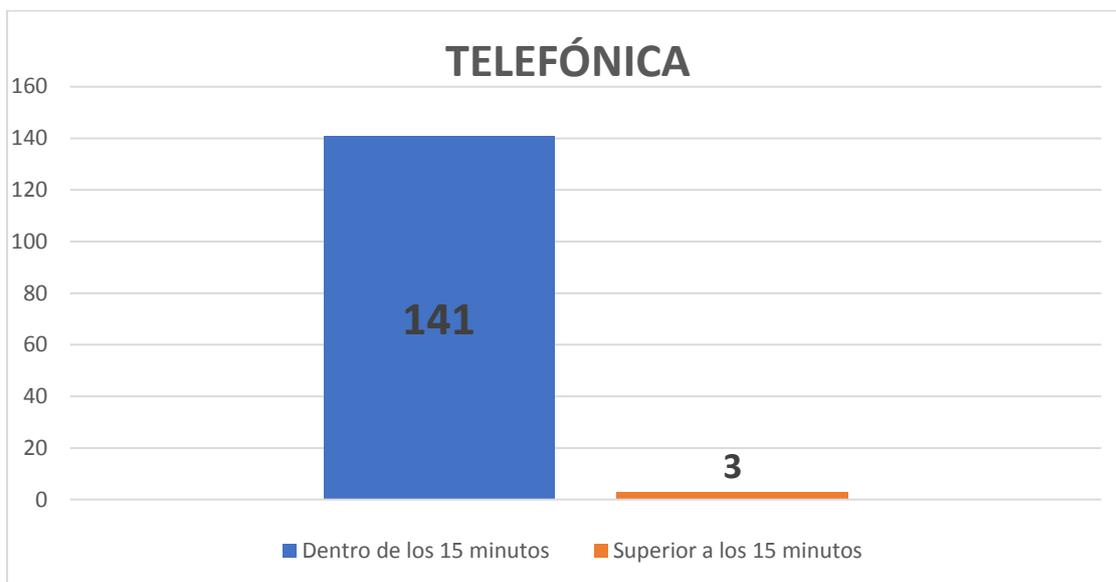
MONITOREOS SOBRE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

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 14 al 23 de mayo 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 ciento cuarenta y cuatro (144) acciones de monitoreo realizadas, en las cuales sí se entregaron tickets, se verificó que ciento cuarenta y un (141) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y tres (3) presentaron una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

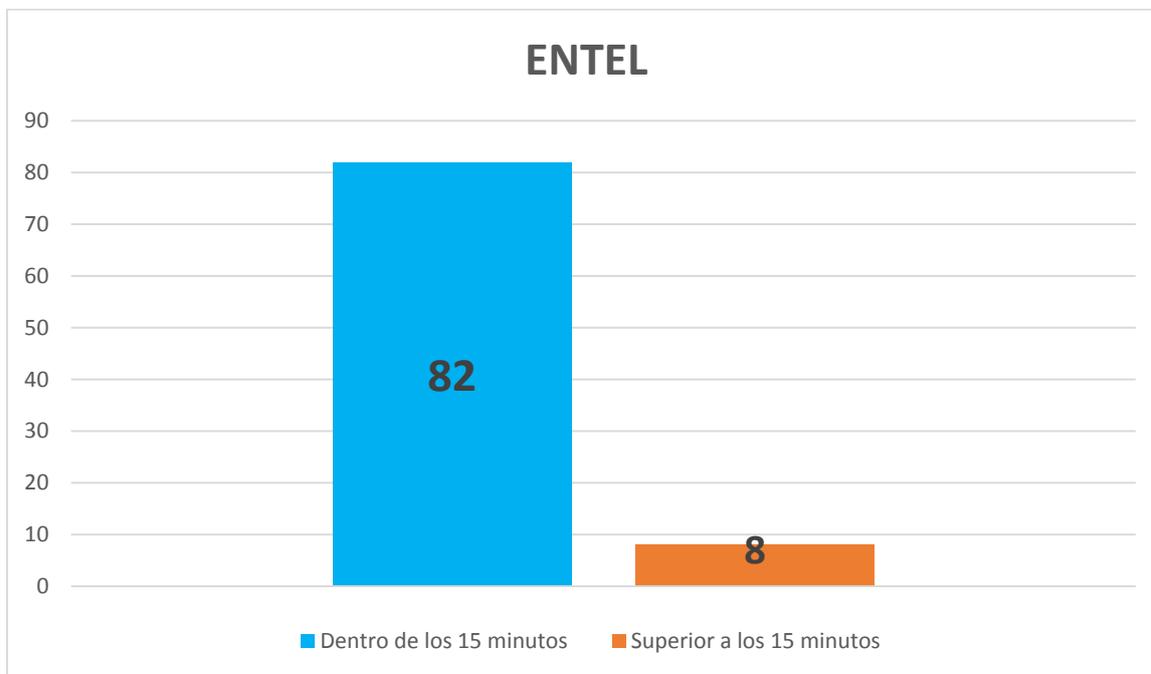


CLARO: Con un total de noventa (90) acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en ochenta y nueve (89) sí se entregaron tickets, se verificó que en ochenta (80) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y en nueve (9) hubo una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.

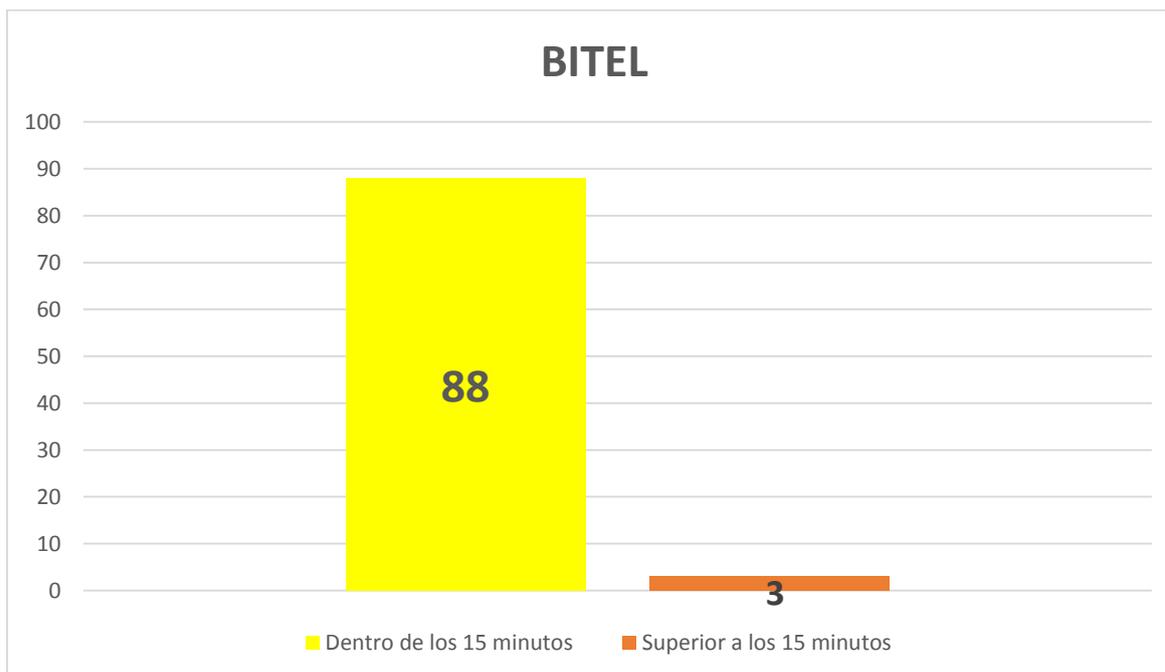


*En 1 caso no se puede determinar

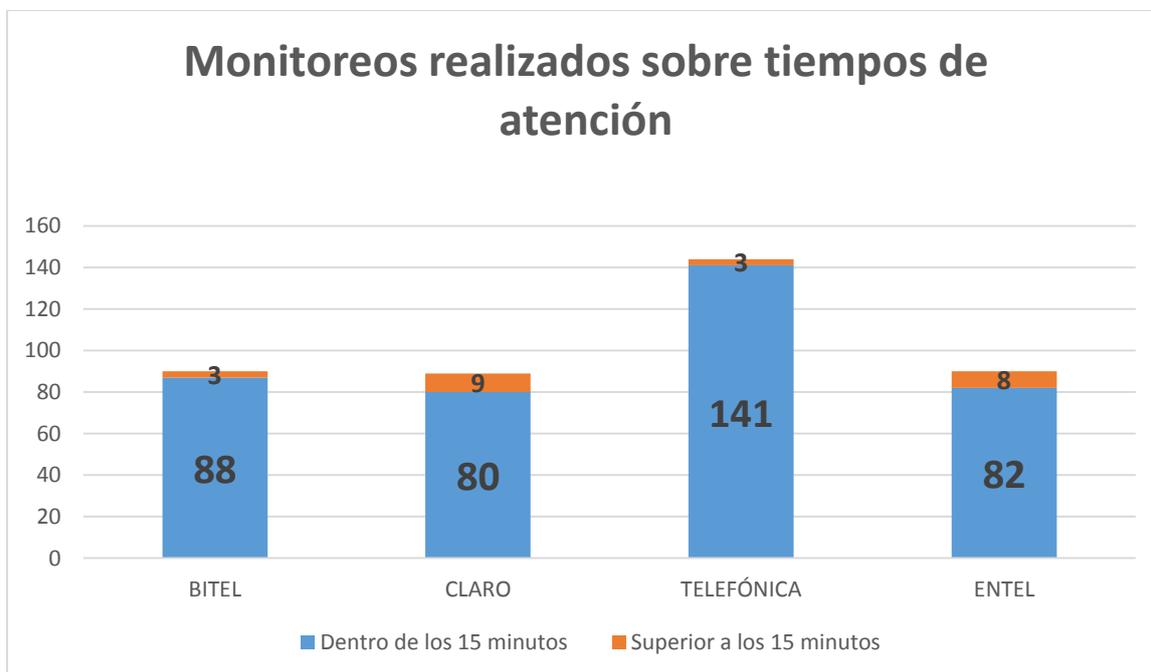
ENTEL: Con un total de noventa (90) acciones de monitoreo realizadas, de las cuales en noventa (90) sí se entregaron tickets, se verificó que ochenta y dos (82) atenciones se realizaron dentro de los quince (15) minutos y ocho (08) presentaron una demora mayor a quince (15) minutos en la atención de los usuarios.



BITEL: Con un total de noventa y un (91) acciones de monitoreo realizadas, de las cuales noventa (91) sí se entregaron tickets, se verificó que en ochenta y ocho (88) 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.



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 viabilizar el incumplimiento de la meta del indicador de Tiempo de Espera de Atención Presencial, dispuesto por el artículo 16° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.