

NOTA DE PRENSA

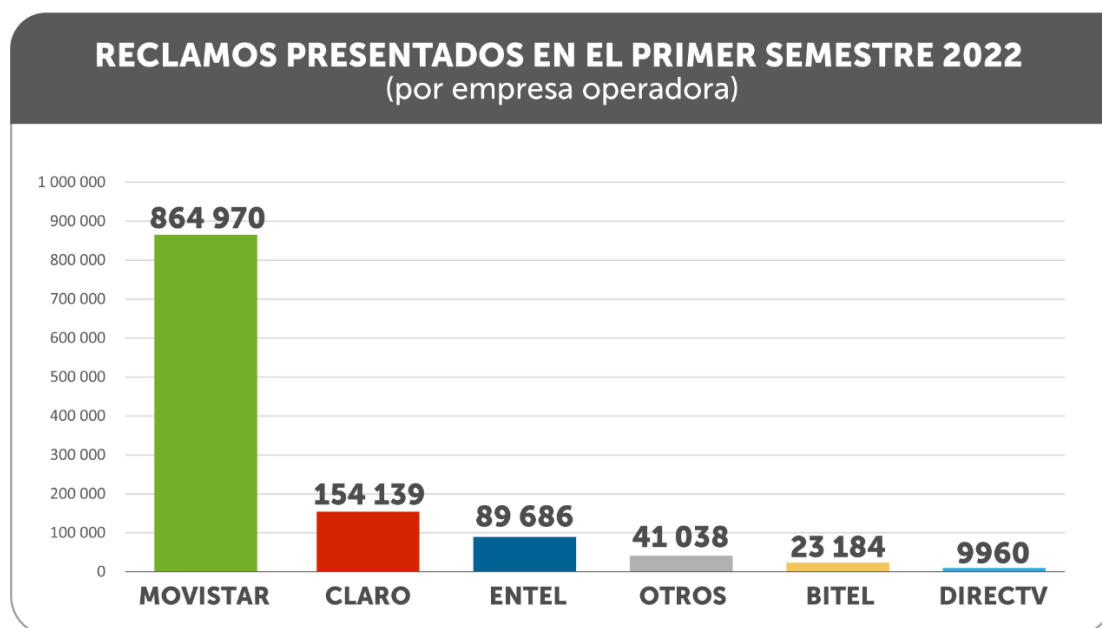
N° 104-2022

Observatorio OSIPTEL: Movistar registra la mayor incidencia de reclamos en el servicio móvil y servicio de internet fijo en el primer semestre de 2022

- De enero a junio de 2022, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones presentaron más de un millón de reclamos ante las empresas operadoras.
- Número de reclamos creció más del 54 % respecto a las cifras reportadas en el primer semestre de 2021.

Un total de 1 182 977 reclamos fueron presentados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones ante las empresas operadoras durante el primer semestre del año, lo que significó un aumento de 54.81 % respecto a lo reportado en similar periodo del año anterior, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Movistar fue la empresa que concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 864 970, equivalente al 73.12% del total. A una considerable distancia, se ubicaron Claro, con 154 139 reclamos (13.03 %) y Entel, con 89 686 (7.58 %). En tanto, Bitel y DirecTV registraron 23 184 (1.96 %) y 9960 (0.84 %) reclamos, respectivamente, mientras que otras empresas registraron 41 038 reclamos (3.47 %).



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

Movistar con mayor incidencia de reclamos

De acuerdo a los datos publicados en el [Portal de Información de Usuarios](#), los reclamos por el servicio telefónico móvil fueron mayoría, alcanzando el 54.06 % de los reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras. Por otra parte, los reclamos por el servicio de telefonía fija representaron el 32.04 %; acceso a internet fijo, 7.78 %; televisión de paga, 5.60 % y servicios empaquetados 0.52%.

Según al análisis de la Dirección de Atención y Protección al Usuario del OSIPTEL sobre la incidencia de reclamos en el servicio móvil, Movistar tiene el menor desempeño entre las empresas operadoras, al registrar 16.9 reclamos por cada 1000 líneas móviles. Mientras que, en el otro extremo se ubicó Bitel, que solo presentó 4.2 reclamos por cada 1000 líneas móviles.

En el servicio de internet fijo, Movistar también registró el menor desempeño en incidencia de reclamos en el primer semestre del año, al registrar 16 reclamos por cada 1000 conexiones. En tanto WOW Tel presentó solo 2 reclamos por cada 1000 conexiones.

Satisfacción y fidelidad en el servicio móvil

Los usuarios tienen derecho a presentar un reclamo si no están conforme con su servicio público de telecomunicaciones. La mayor incidencia de inconvenientes o problemas con los servicios, así como una inadecuada atención de los reclamos influyen en la satisfacción de los usuarios y su nivel de fidelidad con su empresa operadora.

Según el Estudio de Satisfacción del Usuario 2021, Movistar es el único operador cuyo nivel de satisfacción de sus usuarios con el servicio móvil, está muy por debajo del 50 %. Solo el 40 % de sus usuarios están satisfechos con su servicio móvil. En tanto, el 58% de los usuarios de Entel y Bitel y el 48 % Claro, están satisfechos con su servicio móvil.

El mismo estudio arrojó que, en el 2021, solo el 38 % y el 49 % de los usuarios Movistar y Claro, respectivamente, volverían a contratar el servicio móvil con estas empresas, siendo los únicos operadores móviles cuya fidelidad de sus usuarios está por debajo del 50 %. Mientras que, el 53% de los usuarios de Entel y Bitel, volverían a contratar el servicio móvil con dichas empresas.

Para conocer más sobre el desempeño de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, ingresa al Observatorio OSIPTel, a través del siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/observatorio-osiptel/>

Lima, 2 de noviembre de 2022