

NOTA DE PRENSA N.° 64-2024

Estudio de satisfacción: crece satisfacción de usuarios con el servicio de internet fijo y llega al 53 % en el 2023

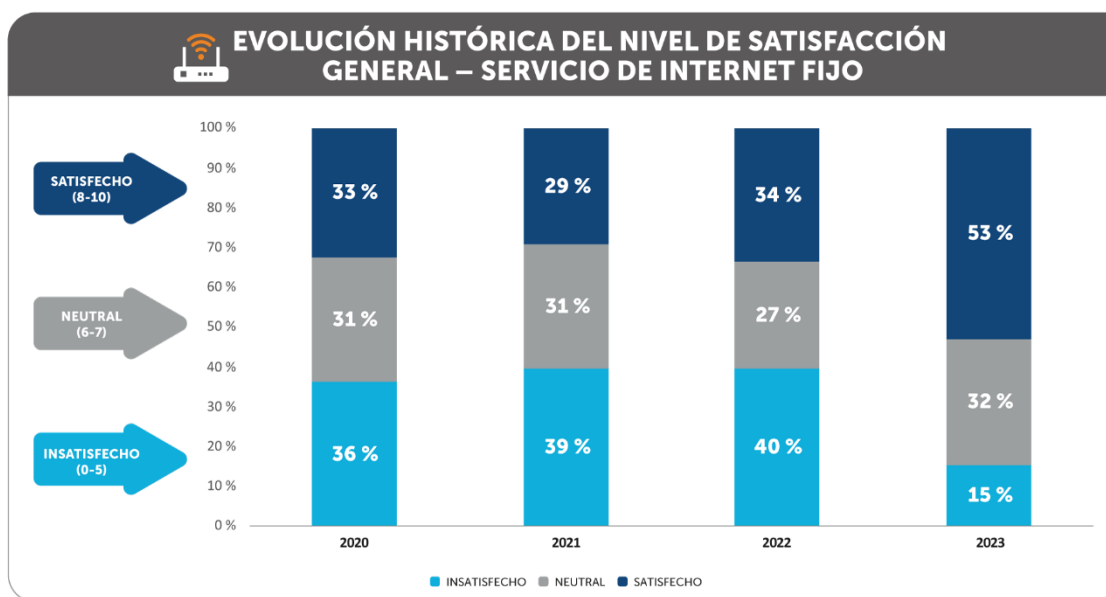
- Con 83 %, Win es la empresa con el mayor nivel de satisfacción entre los usuarios del servicio de internet fijo.
- En el servicio móvil, Claro es la empresa con el mayor nivel de satisfacción de sus usuarios (44 %).

El 53 % de usuarios se encuentra totalmente satisfecho con el servicio de internet fijo, de acuerdo al Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2023 elaborado por encargo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), evidenciando un crecimiento de 19 puntos porcentuales con respecto a los resultados del año 2022.

En tanto, el nivel de insatisfacción con el servicio de internet fijo mostró una reducción de 25 puntos porcentuales entre el 2022 y 2023, alcanzando así solo un 15 % de los usuarios encuestados.

De acuerdo con este estudio, el 83 % de usuarios de Win indicaron estar satisfechos con el servicio de internet fijo brindado por la empresa; le sigue Movistar (53 %), operadora que ha visto incrementado en 25 puntos porcentuales el nivel de satisfacción en el último año, y Claro (44 %), que, por el contrario, retrocede 3 puntos porcentuales.

“En el 2023, las expectativas por la calidad y la percepción del valor del servicio impactaron simultáneamente en la satisfacción. Las mejoras en la calidad como la migración hacia redes de fibra óptica, evidentemente, significan una nueva experiencia para los usuarios y generan una mayor satisfacción. Este cambio tecnológico ha estado acompañado de ofertas tarifarias atractivas y asequibles”, señaló el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz.



El mayor nivel de satisfacción (64 %) se registra en Lima; mientras que el porcentaje más alto de insatisfacción (37 %) está en el Norte (Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca y Áncash).

El Estudio de Satisfacción 2023 también reveló que el nivel de satisfacción con el servicio móvil alcanzó el 40 % de usuarios encuestados, un retroceso de 10 puntos porcentuales respecto a la medición del 2022. En tanto, el nivel de insatisfacción se redujo a 20 %.

A nivel de empresas, los porcentajes de satisfacción disminuyeron para todos los operadores móviles. Claro (44 %) es la empresa con el mayor nivel de satisfacción en este servicio. A continuación, se ubican Bitel (43 %), Entel (41 %) y Movistar (32 %). En cuanto al nivel de insatisfacción, donde se aprecia una reducción en todas las empresas, Movistar obtuvo el 25 %, le sigue Claro con 18 %, Entel con 17 % y Bitel con 16 %.

“Nos encontramos en un punto en el cual los usuarios podrían estar deseando que las empresas móviles les ofrezcan alternativas más económicas o asequibles; sin embargo, el foco de los operadores no estaría, actualmente, en el precio. Esto abre la posibilidad de que se intensifique la competencia por calidad de servicio y calidad de atención”, explicó Munte.

Satisfacción de usuarios de televisión de paga y telefonía fija

El servicio de televisión de paga obtuvo un 45 % de usuarios totalmente satisfechos, una disminución de tres puntos porcentuales, al 48 % registrado en el año 2022. El porcentaje de usuarios insatisfechos con este servicio bajó a 14 %.

En el servicio de telefonía fija, la proporción de usuarios totalmente satisfechos muestra un crecimiento de 32 % en 2022 a 38 % en 2023. En esa misma línea, la proporción de usuarios insatisfechos experimentó una reducción entre ambos años, pasando de 48 % a 20 %.

Desde el 2012, el OSIPTEL realiza el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Para la medición del estudio, elaborado por la Universidad del Pacífico por encargo del OSIPTEL, se recopiló información de octubre a diciembre de 2023, a través de encuestas telefónicas aplicadas a 28 805 usuarios de todas las regiones del país, de 18 a más años de edad.

El regulador compartirá los resultados del Estudio de Satisfacción 2023 con cada una de las empresas operadoras a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario. Para acceder al estudio, puede ingresar al siguiente enlace: <https://sociedadtelecom.pe/2024/06/25/estudio-de-satisfaccion-2023>

Lima, 25 de junio de 2024