

## **NOTA DE PRENSA. N° 55-2023**

### **OSIPTEL: cerca del 60 % de reclamos por averías se debieron a problemas con el internet fijo en 2022**

- Movistar fue la operadora que concentró la mayor cantidad de reclamos por averías (71.9 %), seguida de Claro (5.8 %) y DirecTV (1.9 %).
- De acuerdo a la evolución, solo DirecTV logró disminuir el número de reclamos por averías en 23.2 % entre el 2021 y el 2022.

Durante el año 2022, los usuarios de los servicios de públicos de telecomunicaciones presentaron 476 985 reclamos por averías ante las empresas operadoras, a nivel nacional, lo que significó un aumento de 82.8 % a lo registrado en el 2021 (260 989). Del total de reclamos, según el tipo de servicio, cerca del 60 % fueron por problemas con el internet fijo, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Según el [Portal de Información de Usuarios](#) del OSIPTEL, en la segmentación por empresas, Movistar fue la operadora que concentró la mayor cantidad de reclamos por averías en el 2022, con 343 037, y representó el 71.9 % del total. Con cifras menores, se ubicaron Claro, con 27 588 reclamos (5.8 %); y DirecTV, con 9008 reclamos (1.9 %). Otras empresas operadoras alcanzaron un total de 97 352 reclamos por averías (20.4 %).

De acuerdo a la evolución anual, Movistar contó con el mayor incremento del número de reclamos de averías en el 2022, con 118.9 puntos porcentuales más, en comparación con el 2021, en donde registró 156 703 reclamos. Claro tuvo un aumento de 25 % a lo obtenido en el 2021 (22 055).

Solo DirecTV logró disminuir su número de reclamos por averías en 23.2 % entre el 2021 (11 736) y el 2022. Las otras empresas operadores aumentaron en 71.6 % su cifra de reclamos por averías en comparación con los dos años analizados.

#### **Por el tipo de servicio**

Del total de reclamos por averías entre enero y diciembre de 2022, el 59.28 % se debieron a problemas con los servicios de internet fijo, es decir, casi seis de cada diez reclamos. Un 29.57 % fueron por problemas con los servicios de televisión de paga, mientras que los reclamos por averías en telefonía fija representaron el 5.85 %; las de telefonía pública, el 3.33 %; y otros servicios, el 1.97 %.

De acuerdo con el nuevo Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, ante un problema de lentitud, intermitencia, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros, el usuario debe presentar un **reporte por problemas de calidad y avería**, a fin de que su empresa operadora en un día calendario proceda con su solución. De no solucionarlo, la operadora automáticamente debe generar el reclamo por calidad correspondiente y responder formalmente al abonado sobre la atención del problema.

El ente regulador reitera que los usuarios tienen derecho a presentar sus reportes por problemas de calidad y avería si no están conformes con su servicio público de

telecomunicaciones y las empresas operadoras están obligadas a entregar un código que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

Ante cualquier consulta o duda, pueden comunicarse con el OSIPTEL a través del FonoAyuda 1844 y las líneas móviles a nivel nacional disponibles en <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/contacto-y-numeros-de-emergencias>, [así como](#) el correo electrónico [usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe). También se encuentra habilitado el servicio de orientación para personas con discapacidad auditiva (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/DiscapacidadAuditiva>).

**Lima, 26 de abril de 2023**