

¿QUIÉN VA MEJOR Y QUIÉN SE QUEDA ATRÁS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES?

> INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RECLAMOS DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS **CON EL SERVICIO MÓVIL**



están satisfechos



MOVISTAR

Fuente: Estudio de Satisfacción del Usuario 2022. Arellano Marketing.

FIDELIDAD DEL USUARIO CON **EL SERVICIO MÓVIL**



volverían a contratar el servicio con su empresa actual



volverían a contratar el servicio con su empresa actual

Fuente: Estudio de Satisfacción del Usuario 2022. Arellano Marketing.

RECLAMOS EN EL SERVICIO MÓVIL





12.5 reclamos por cada 1000 líneas en

Fuente: Empresas Operadoras, primer trimestre de 2023.

RECLAMOS POR CADA 1000 CONEXIONES EN INTERNET FIJO



8 reclamos* por cada 1000 conexiones son presentados a CLARO



27 reclamos* por cada 1000 conexiones son presentados a MOVISTAR

Fuente: Empresas Operadoras, primer trimestre de 2023.

GESTIONES REALIZADAS POR EL OSIPTEL POR EMPRESA OPERADORA



gestiones por cada 100 gestiones son de



gestiones por cada 100 gestiones son de **MOVISTAR**

Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL. Al 2022

INCUMPLIMIENTO DE APELACIONES FUNDADAS DEL SERVICIO MÓVIL



en promedio de las apelaciones fundadas son incumplidas por CLARO



en promedio de las apelaciones fundadas son incumplidas por

Fuente: OSIPTEL. Al 2022

► INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

VELOCIDAD COMERCIAL PROMEDIO DE INTERNET FIJO* A MARZO DE 2023



235.36 Mbps velocidad promedio que brinda

WIN

▶ ENTEL



14.32 Mbps velocidad promedio que brinda

*Entre las empresas que conforman el 95% de participación del mercado de internet fijo. Fuente: Empresas Operadoras. Normas de requerimientos de información periódica.

INCREMENTO DE COBERTURA **EN CENTROS POBLADOS**



. 54 centros poblados reportados. Aumentó 54 centros poblados, es el que más tiene.

Incrementó 0.2% más que el tercer trimestre del 2021



CLARO **6551** centros poblados reportados. Disminuyó 11 167 centros poblados, es el que menos tiene. Disminuyó 64%

menos que el año anterior Fuente: Reporte de las Empresas Operadoras. *Cuarto trimestre de 2021 vs cuarto trimestre 2022.

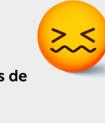
INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE INTERNET A DICIEMBRE DE 2022 **EN INTERNET FIJO**

EN INTERNET MÓVIL



CLARO presentó un promedio de interrupciones de

CLARO sería de 0.05 min/mes y de BITEL, 2.70 min/mes. Fuente: Reporte de las Empresas Operadoras, SISREP.



presentó un promedio de interrupciones de *Si no se consideran las interrupciones de origen eléctrico, el tiempo promedio de afectación de

WIN presentaron un promedio de

interrupciones de

min/mes

MOVISTAR presentó un promedio de interrupciones de

Fuente: Reporte de las Empresas Operadoras, SISREP.

REPORTE DE LAS DEVOLUCIONES* EN TELEFONÍA MÓVIL POR INTERRUPCIONES



de las líneas afectadas

CLARO, BITEL Y ENTEL



de las líneas afectadas *En caso de interrupciones del servicio, la empresa operadora debe devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción si la tarifa se pagó en forma adelantada.

Fuente: Reporte de la Empresas Operadoras al Módulo de Devolución. Al segundo semestre 2022.

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO MÓVIL* A MARZO DE 2023 **ENTEL**



líneas móviles



MOVISTAR líneas móviles

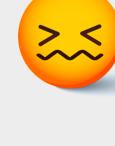
*Variaciones de participación entre 2023-I y 2022-I. Fuente: Normas de requerimientos de información periódica, 2023-1.

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DE INTERNET FIJO* A MARZO DE 2023 MOVISTAR WOW



de participación en internet fijo *Variaciones de participación entre 2023-I y 2022-I.

Fuente: Normas de requerimientos de información periódica, 2023-I.



perdió de participación en internet fijo

► CLARO registró la mayor velocidad de descarga

VELOCIDAD PROMEDIO DE DESCARGA*

DE INTERNET MÓVIL EN RED 4G



12.85 Mbps ▶ **BITEL** registró la menor velocidad de descarga

*Velocidad de tu conexión a internet para descargar datos en tu dispositivo.

Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.

► ENTEL registró la menor latencia

LATENCIA* PROMEDIO EN INTERNET MÓVIL EN RED 4G



80.75 ms ▶ BITEL registró la

mayor latencia



PÉRDIDA DE PAQUETES DE DATOS* EN INTERNET MÓVIL EN RED 4G

CLARO registró una ENTEL registró una mayor pérdida de paquetes menor pérdida de paquetes



Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.

*Recepción o envío de información con retrasos o incompleta. Por ejemplo: cuando un episodio de tu serie favorita se

Los usuarios de

CLARO

cuentan con

PORCENTAJE DE TIEMPO DE CONEXIÓN EN RED 4G

Los usuarios de MOVISTAR

cuentan con



Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.



del tiempo conectados







