

► INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RECLAMOS DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO MÓVIL

59% de usuarios de **BITEL** están satisfechos

42% de usuarios de **MOVISTAR** están satisfechos

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

FIDELIDAD DEL USUARIO CON EL SERVICIO MÓVIL

57% de usuarios de **ENTEL** volverían a contratar el servicio con su empresa actual

39% de usuarios de **MOVISTAR** volverían a contratar el servicio con su empresa actual

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

RECLAMOS EN EL SERVICIO MÓVIL

1 reclamo por cada 1000 líneas en **BITEL**

12.5 reclamos por cada 1000 líneas en **MOVISTAR**

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

2 gestiones por cada 100 gestiones son de **BITEL**

70 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

4% en promedio de las apelaciones fundadas son incumplidas por **CLARO**

19% en promedio de las apelaciones fundadas son incumplidas por **ENTEL**

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**

14.32 Mbps velocidad promedio que brinda **ENTEL**

*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

BITEL reportados. **24 154 centros poblados**, es el que más tiene. **Incrementó 0.2%** más que el tercer trimestre del 2021

CLARO reportados. **6331 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 MÓVIL

CLARO presentó un promedio de interrupciones de **0.20* min/mes**

BITEL presentó un promedio de interrupciones de **20.50* min/mes**

*Si no se consideran las interrupciones de origen eléctrico, el tiempo promedio de afectación de CLARO sería de 0.05 min/mes y de BITEL, 2.70 min/mes. Fuente: Reporte de las Empresas Operadoras, SISREP.

EN INTERNET FIJO

WIN presentaron un promedio de interrupciones de **0.1 min/mes**

MOVISTAR presentó un promedio de interrupciones de **71.8 min/mes**

Fuente: Reporte de las Empresas Operadoras, SISREP.

REPORTE DE LAS DEVOLUCIONES* EN TELEFONÍA MÓVIL POR INTERRUPCIONES

CLARO, BITEL Y ENTEL devolvieron al **100%** de las líneas afectadas

TELEFÓNICA devolvió al **17.4%** 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 las Empresas Operadoras al Módulo de Devolución. Al segundo semestre 2022.

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO MÓVIL* A MARZO DE 2023

ENTEL ganó **0.99%** líneas móviles

MOVISTAR perdió **1.60%** líneas móviles

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

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO DE INTERNET FIJO* A MARZO DE 2023

WOW ganó **4.69%** de participación en internet fijo

MOVISTAR perdió **7.72%** de participación en internet fijo

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

VELOCIDAD PROMEDIO DE DESCARGA* DE INTERNET MÓVIL EN RED 4G

CLARO registró la mayor velocidad de descarga **12.85 Mbps**

BITEL registró la menor velocidad de descarga **9.08 Mbps**

*Velocidad de tu conexión a internet para descargar datos en tu dispositivo. Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.

LATENCIA* PROMEDIO EN INTERNET MÓVIL EN RED 4G

ENTEL registró la menor latencia **80.75 ms**

BITEL registró la mayor latencia **101.24 ms**

*Retardo con el que accedemos a un contenido en línea. Con una menor latencia podrás gritar "gol" al mismo tiempo que tus vecinos, que miran el partido por televisión. Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.

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

ENTEL registró una menor pérdida de paquetes **0.97%**

CLARO registró una mayor pérdida de paquetes **2.75%**

*Recepción o envío de información con retrasos o incompleta. Por ejemplo: cuando un episodio de tu serie favorita se congela en plena maratón. Fuente: Panel de Monitoreo de Internet Móvil. Al primer trimestre de 2023.

PORCENTAJE DE TIEMPO DE CONEXIÓN EN RED 4G

Los usuarios de **MOVISTAR** cuentan con **89.79%** del tiempo conectados a una red 4G

Los usuarios de **CLARO** cuentan con **86.60%** del tiempo conectados a una red 4G

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