

NOTA DE PRENSA

N° 118-2022

OSIPTEL brindó más de 228 mil orientaciones a usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el tercer trimestre de 2022

- Del este total, el 45.5 % fueron atenciones solicitadas por los usuarios, 36.5 % se dieron a través de programas radiales y el 18 % en actividades de acercamiento.
- De acuerdo al **Observatorio OSIPTEL**, casi la mitad de consultas atendidas por el regulador a solicitud del usuario fueron sobre la empresa Movistar.

En el tercer trimestre de 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) realizó un total de 228 137 orientaciones a usuarios de las diversas empresas operadoras que brindan los servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e Internet en el país.

Según los datos del ente regulador, del total de orientaciones efectuadas entre julio y setiembre de 2022, 103 909 correspondió a las atenciones solicitadas por los usuarios, a través del canal telefónico, presencial (oficinas), videollamadas y correos electrónicos. De esta forma, representaron el 45.5 % del total de atenciones en el tercer trimestre del 2022.

El 36.5 % (83 341) de las orientaciones se dieron a través de programas radiales, en los cuales se escuchan y responden consultas de los usuarios; mientras que, el 18 % fueron en actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas de orientación).

Orientaciones solicitadas por los usuarios

De acuerdo al [Portal de Información de Usuarios](#) del ente regulador, del total de orientaciones brindadas a solicitud de los usuarios (103 909), el 48.2 % (50 049) fueron sobre la empresa Movistar, le sigue Claro con 14.9 % (15 508); Entel, 13.0 % (13 511); Bitel, 3.1 % (3251); mientras que las consultas sobre otras empresas operadoras representan el 1.6 % (1698); y las consultas acerca de entidades públicas, 19.1 % (19 892).

El 60.5 % (62 892) de orientaciones que atendió el ente regulador en el tercer trimestre a solicitud de los usuarios correspondió al servicio móvil, muy por encima de los relacionados a servicios empaquetados (10.7 %), telefonía fija (4.9 %), internet fijo (4.5 %), televisión de paga (2.0 %) y otros servicios (1.5 %). Mientras que 16 512 atenciones (15.9 %) fueron para solicitar información general sobre el OSIPTEL.

Gestiones en favor de los usuarios

De enero a setiembre de 2022, Movistar es la empresa operadora con la mayor cantidad de casos de usuarios gestionados por el OSIPTEL con el 69.8 % (15 176); el 14.0% corresponden a Claro %; 10.3 % a Entel; 2.2 % a Bitel; 1.9 % a otras empresas y el 1.8 % a entidades públicas.

Estas estadísticas corresponden a las gestiones que realiza el OSIPTEL ante las empresas operadoras para que solucionen los problemas con los servicios públicos que le son reportados por los usuarios a través de sus diversos canales de atención.

De esta manera, de cada 100 gestiones que son atendidas por el OSIPTEL, 70 corresponden a Movistar, empresa operadora con la mayor incidencia de este tipo de casos. Mientras que al otro extremo se encuentra Bitel, pues de cada 100 gestiones realizadas por el ente regulador, 2 pertenecen a esta empresa.

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales



[@OsiptelOficial](#)



[@Osiptel](#)



[@OsiptelOficial](#)



Los usuarios interesados en recibir orientación sobre sus servicios públicos de telecomunicaciones pueden hacerlo a través del FonoAyuda, marcando el 1844, de lunes a viernes en el horario de 8:30 a. m. a 5:30 p. m. y los sábados de 9 a. m. a 2 p. m. También pueden escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o visitar la página web: www.osiptel.gob.pe donde encontrarán información sobre sus derechos y obligaciones.

Lima, 29 de noviembre de 2022

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales



[@OsiptelOficial](https://www.facebook.com/OsiptelOficial)



[@Osiptel](https://twitter.com/Osiptel)



[@OsiptelOficial](https://www.instagram.com/OsiptelOficial)