

NOTA DE PRENSA

N° 018-2022

Estudio de Satisfacción 2021: la mitad de usuarios se siente totalmente satisfecho con su servicio móvil

- Solo tres de cada diez usuarios están totalmente satisfechos con el servicio de internet fijo.
- Los resultados permitirán al OSIPTEL emitir recomendaciones a las empresas operadoras a fin de contribuir a la mejora y sostenibilidad del mercado.

El mayor acceso a la conectividad que ofrecen los servicios públicos de telecomunicaciones no ha ido acompañado de una mayor percepción en la satisfacción de los usuarios a la prestación brindada por las empresas operadoras, advirtió el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo con los resultados del Estudio de Satisfacción 2021, para el que se aplicaron encuestas telefónicas a una muestra de 19 374 usuarios de todas las regiones del país, la satisfacción en los servicios contratados de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet retrocedió a niveles menores a los reportados el 2020.

Inclusive, se advierte que solo tres de cada diez usuarios volverían a contratar a la empresa operadora que le brinda servicios fijos actualmente (como internet, televisión de paga o telefonía) y solo 4 de cada diez usuarios haría lo propio respecto del servicio móvil, evidenciando la poca fidelización alcanzada por las compañías de telecomunicaciones, en un panorama con mayores detractores que promotores del servicio ante la experiencia recibida, según la medición. Esto es notoriamente visible con la portabilidad: más cinco millones y medio de líneas móviles cambiaron de empresa operadora durante el 2021.

Solo la mitad de usuarios totalmente satisfechos con el servicio móvil

A pesar del crecimiento dinámico de líneas móviles, el Estudio de Satisfacción 2021 reveló que el 50 % de los usuarios encuestados del servicio móvil se sintió totalmente satisfecho con la prestación. Esto significó una caída en cuatro puntos porcentuales respecto al 54 % alcanzado el 2020. En el 2021 se observó el retroceso en la satisfacción de los usuarios de las empresas Movistar (40 % satisfacción), Claro (48 % de satisfacción) y Entel (58% de satisfacción), en contraste con el leve aumento de satisfacción de usuarios de Bitel (58 % de satisfacción).

El 56 % de usuarios encuestados manifestó inconvenientes con el servicio móvil, sobre todo con la velocidad de navegación lenta (56 %), problemas de cobertura, interferencia o cortes (55 %), entre otras dificultades que se presentaron unas 11.38 veces en el año.

Tres de cada diez usuarios totalmente satisfechos con el servicio de internet fijo

El servicio de internet fijo obtuvo solo un 29 % de usuarios totalmente satisfechos, una caída de cuatro puntos porcentuales desde el 33 % reportado el año previo. Es decir, solo casi tres de diez usuarios se sintieron totalmente satisfechos con el servicio.

Los usuarios de Movistar fueron los que expresaron la menor satisfacción en el servicio de internet fijo, al perder seis puntos porcentuales respecto al 2020 (23 % de satisfacción). A pesar de la percepción de los usuarios de Claro (41 % de satisfacción) y Entel (39 % de satisfacción), no se pudo detener el impacto negativo en ese mercado.

Según el Estudio de Satisfacción 2021, el 78 % de usuarios que accedieron a internet fijo indicó que experimentó algún inconveniente con el servicio. El 58 % de ellos consideró, como principales problemas, a la velocidad de navegación lenta, mientras que un 46 % a la intermitencia, en situaciones que se presentaron más de 13 veces dichos inconvenientes en el año.

Menor satisfacción en servicio de televisión de paga y telefonía fija

El Estudio de Satisfacción 2021 también reveló que solo el 44% de usuarios se sintió totalmente satisfecho con el servicio de televisión de paga, el cual cayó en ocho puntos porcentuales, desde el 52 % registrado el 2020. Las empresas operadoras Movistar y DirecTV obtuvieron el 37 % y 61 % de satisfacción, a diferencia de Claro que logró aumentar de 49% (obtenido el 2020) a 55 % en el 2021.

Según lo indicado, el 41 % de usuarios tuvo algún inconveniente con el servicio, sobre todo con la intermitencia (39 %) o problemas con la imagen o el sonido de la señal (37 %). Estos problemas se presentaron 9.65 veces en el año, de acuerdo con los encuestados.

Además, la satisfacción en el servicio de telefonía fija bajó en cuatro puntos porcentuales de 48% en el año 2020 a 44 % en el 2021, ante la notoria disminución en la satisfacción de los usuarios de Movistar (40 %) y Entel (63 %) mientras que el resultado se mantuvo para los usuarios de Claro (53 %).

A pesar de ser el servicio que registró la menor cantidad de inconvenientes (37 %), tuvo como principales problemas a la intermitencia (23 %) y dificultades para establecer la llamada (22 %), situaciones que se presentaron 11.63 veces en el año.

Los resultados del Estudio de Satisfacción 2021 hicieron hincapié en la importancia de la calidad del servicio y de la atención al usuario como prioridades para las empresas operadoras. En una competencia que se amplía a la experiencia del usuario, resulta importante que las empresas operadoras mejoren de forma continua sus procesos y el servicio para elevar la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

Con los resultados del Estudio de Satisfacción 2021, elaborado por la empresa consultora Arellano, por encargo del OSIPTEL, el regulador emitirá recomendaciones a las empresas operadoras a fin de contribuir a la mejora del mercado.

Para acceder al Estudio de Satisfacción 2021 y los resultados de los principales servicios, puede ingresar a este enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/776>.

Lima, 24 de febrero de 2022