

NOTA DE PRENSA N.º 17-2024

¿Aló, OSIPTEL? 5 de cada 10 orientaciones a través de FonoAyuda 1844 trataron sobre telefonía móvil durante 2023

- De enero a diciembre de 2023, la mayor cantidad orientaciones estuvieron relacionados a la empresa operadora Movistar con 78 369 (43.12 %)

Durante el año 2023, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) brindó un total de 181 759 orientaciones a través del FonoAyuda 1844 a los usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil, internet, televisión de paga y empaquetados (dúos o tríos), lo que significó un incremento de 23.80 % frente a lo reportado en 2022 (146 823).

Del total de orientaciones a pedido de los usuarios, más de la mitad, el 56.01 % (101 800), trataron acerca del servicio de telefonía móvil, es decir 5 de cada 10. Otro de los servicios con más orientaciones fue sobre empaquetados (19 182), que representó el 10.55 %; seguido internet fijo con 5.11 % de orientaciones (9288); telefonía fija con 2.88 % (5228); y televisión de paga con 1.24 % (2261); entre otros.

Con respecto a los temas vinculados a los servicios de telecomunicaciones que más atenciones requirieron a través del FonoAyuda, en primer lugar, se ubicaron los referidos al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad como por ejemplo bloqueo de equipos (29 995), seguido de los relacionados al procedimiento de reclamo (28 929), calidad del servicio (11 281), cobro (12 332) y baja de servicio (11 608), entre otros.

Además, de enero a diciembre de 2023, la mayor cantidad orientaciones estuvieron relacionados a la empresa operadora Movistar con 78 369 (43.12 %), seguida de Claro con 22 811 (12.55 %), Entel con 21 462 (11.81 %) y Bitel con 4574 (2.52 %), entre otros.

Por regiones, Lima y Callao registraron la mayor cifra de orientaciones, con 140 249. Luego se ubicaron Arequipa con 5275, La Libertad con 4178, Piura con 3736, Lambayeque con 3691, Junín con 3409, Ica con 2794 y Cusco con 2552.

Horario de atención

A través del FonoAyuda 1844, los usuarios pueden pedir orientación, de manera fácil y rápida, sobre los problemas que se les presenta en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones e informarse sobre sus derechos y obligaciones. Las llamadas se pueden hacer desde cualquier lugar del país, a costo de una llamada local, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p. m., y los sábados de 9 a. m. a 2 p. m.

Este servicio de orientación del OSIPTEL cumple con uno de sus objetivos institucionales que es empoderar a los usuarios, porque los usuarios bien informados toman mejores decisiones y hacen respetar sus derechos.

Lima, 8 de febrero de 2024