

NOTA DE PRENSA N.º 101-2023

OSIPTEL brindó más de 437 mil atenciones a usuarios de servicios de telecomunicaciones en el primer semestre de 2023

- Más del 68 % de atenciones a solicitud de los usuarios, a nivel nacional, fueron consultas referidas al servicio móvil.
- La mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de Movistar.

En los primeros seis meses del año, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) atendió, a nivel nacional, un total de 437 498 consultas de los usuarios sobre la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, televisión de paga e internet, a través de sus distintos canales y actividades de acercamiento.

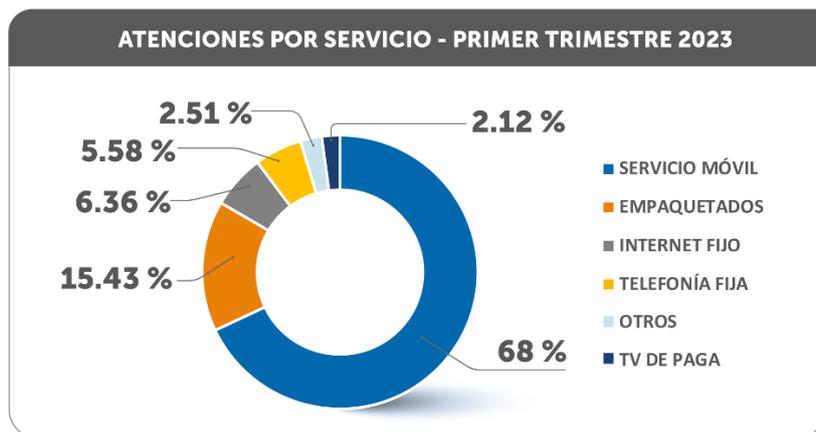
De acuerdo a la data del [Portal de Información de Usuarios](#), del total de atenciones a solicitud del usuario, 202 361 (46.25 %) correspondieron a aquellas solicitadas por el usuario, efectuadas a través del canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial en los centros de atención de las empresas operadoras, entre otros, 6.57 % más que lo registrado en el mismo periodo de 2022 (189 892).

Otro importante porcentaje correspondió a las atenciones realizadas a través de programas radiales en 24 regiones del país, donde se escuchan y responden consultas de los usuarios. Con esta estrategia se logró que 192 896 usuarios recibieran atención en el primer semestre de 2023, representando el 44.09 % del total de atenciones del periodo.

Otro componente importante son las capacitaciones y jornadas itinerantes que se llevan a cabo para orientar a los usuarios en todo el país, logrando, a través de ellas, 42 241 de atenciones (9.66 %) de enero a junio de 2023.

Atenciones por tipo de servicio y empresa operadora

En el primer semestre de 2023, de las orientaciones que el OSIPTEL atendió a solicitud de los usuarios, 116 268 (68 %) trataron sobre el servicio móvil; mientras que 26 386 (15.43 %) corresponde a servicios empaquetados, 10 868 (6.36 %) a internet fijo, 9542 (5.58 %) a telefonía fija, 3632 (2.12 %) a televisión de paga y 4285 (2.51 %) a otros servicios.



Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL

Por empresa operadora, la mayor cantidad de atenciones correspondió a usuarios de Movistar con 101 642 (64.42 %), seguida de Claro con 27 495 (17.43 %), Entel con 22 046 (13.97 %) y Bitel con 6601 (4.18 %).

Por canal de atención

Por el canal de orientación del OSIPTTEL, la vía telefónica fue el medio más utilizado con 112 774 atenciones, seguido de la modalidad presencial (en oficina del OSIPTTEL), la cual sumó 49 325. En tanto, a través del correo electrónico o web se realizaron 26 741 atenciones, mediante el monitoreo presencial en los centros de atención de las empresas operadoras se tuvo un total de 12 442 orientaciones, por redes sociales 626 orientaciones y por otros canales 453.

Finalmente, a nivel de regiones, Lima registró el mayor número de atenciones a solicitud de los usuarios (28 128), seguida de Cusco (8851), La Libertad (8083), Áncash (6800), Loreto (6168), Arequipa (5094) y Puno (4864). Cabe resaltar que el FonoAyuda 1844 del OSIPTTEL respondió 77 722 solicitudes de atención.

Lima, 5 de agosto de 2023