

“AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS”

El martes 28 de febrero, se realizó la reunión de trabajo virtual con las Asociaciones de Usuarios, en la que se estableció el “Plan de actividades de fortalecimiento con las Asociaciones de Usuarios - 2023”, con el objetivo de continuar con el trabajo coordinado y permanente con este importante grupos de usuarios organizados, lo cual permite fortalecer los conocimientos y la información sobre los diversos temas de telecomunicaciones vinculados a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como llegar a la mayor cantidad de usuarios, a través de su red de asociados.

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Compartir iniciativas normativas vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones.	Según requerimiento
Organizar charlas de capacitación en temas vinculados a los usuarios.	Trimestral
Apoyar en la difusión de las medidas emitidas e informativas de difusión realizadas por el OSIPTEL vinculadas a los usuarios, a su red de asociados.	Según requerimiento
Apoyar a canalizar las opiniones y/o comentarios de los usuarios en los temas de interés a los operadores y/o a otras entidades.	Según requerimiento
Reuniones periódicas.	Trimestral
Las Asociaciones de Usuarios que cuenten con canal de radio o TV Cable o Internet o redes sociales, podrán apoyar en la difusión (Flyers, Posts, Videos tutoriales, entre otros) de temas vinculados a usuarios que respondan a un cronograma trimestral brindado por el Osiptel.	Trimestral
Reuniones periódicas para tomar conocimiento de la información que brindarán los Operadores a los usuarios.	Según requerimiento
Creación de un buzón de correo en el que puedan canalizar directa y rápidamente las respuestas a las preguntas y/o solicitudes de usuarios (especial para las Asociaciones de Usuarios).	Según requerimiento

Cabe indicar que se cursó invitación a las noventa y tres (93) Asociaciones de Usuarios registradas en el INDECOPI, de las cuales asistieron once (11) personas, pertenecientes a nueve (9) Asociaciones de Usuarios:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC
2. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
3. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.
4. Asociación Peruana de Consumidoras y Usuaris – ACONUS
5. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA)
6. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
7. Nouvelle Défense – NV Défense
8. Elegir Perú
9. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI

Expositora:

Hayine Gusukuma Lozano – Subdirectora de Protección del Usuario -DAPU

“AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS”

Cabe indicar que se cursó invitación a las noventa y tres (93) Asociaciones de Usuarios registradas en el INDECOPI, de las cuales asistieron once (11) personas, pertenecientes a nueve (9) Asociaciones de Usuarios:



- | | | |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC 2. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ 3. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados. | <ol style="list-style-type: none"> 4. Asociación Peruana de Consumidoras y Usuaris – ACONUS 5. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA) 6. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU | <ol style="list-style-type: none"> 7. Nouvelle Défense – NV Défense 8. Elegir Perú 9. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI |
|--|--|--|

“ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES 2022”

El martes 28 de febrero, también se realizó el taller de capacitación virtual “**ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES 2022**”, cuyo objetivo es dar a conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios; además, busca evaluar el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones



CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
METODOLOGÍA EMPLEADA	Encuestas telefónicas
PÚBLICO OBJETIVO	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios de segmento residencial que cada empresa operadora tiene activo el servicio de público de telecomunicaciones entre 18 a más años de edad.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Del 7 de setiembre al 17 de diciembre del 2022
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables departamento y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2022.

COMO RESULTADO SE MOSTRÓ QUE:

1. En el año 2022, el nivel de usuarios totalmente satisfechos en el servicio móvil fue del 50%, similar al de años anteriores. Mientras que el nivel de insatisfacción en el servicio móvil se mantiene estable en alrededor de 10 % entre los años 2021 y 2022.
2. En el servicio de internet fijo, se observó un nivel de satisfacción de 34% de personas totalmente satisfechas en el 2022, lo que representa un incremento respecto al año 2021. El nivel de insatisfacción en el servicio de internet fijo se mantuvo estable entre el 2021 y 2022 (17%).
3. Para el caso del servicio de televisión de paga, se observa un incremento en el nivel de satisfacción ubicándose en 48 % en el 2022. Mientras que el nivel de insatisfacción en el servicio de televisión de paga se mantuvo constante entre el 2021y 2022 ubicándose en 14 %.
4. En el caso del servicio de telefonía fija, el nivel de satisfacción general se redujo entre el 2021 y 2022 alcanzando 32 %. El nivel de insatisfacción en el servicio de telefonía fija alcanzó el 30% en el 2022, representando el nivel más alto entre todos los servicios evaluados.
5. Movistar es el operador que concentra para todos los servicios, la mayor percepción negativa entre los usuarios.

Expositor:

Yoel Ríos Arroyo – Economista principal de la DAPU