

## **NOTA DE PRENSA N.º 9-2024**

### **OSIPTEL atendió a cerca de un millón de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones durante 2023**

- El servicio móvil registró el mayor número de orientaciones a solicitud del usuario en 2023.
- Por oficinas regionales, la región con el mayor número de orientaciones fue Lima, seguida de Cusco, La Libertad, Loreto, Áncash y Puno.

De enero a diciembre de 2023, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) atendió, a nivel nacional, a un total de 904 812 usuarios sobre las prestaciones de sus servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet, a través de sus distintos canales de atención, presenciales y virtuales, así como programas radiales y actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas).

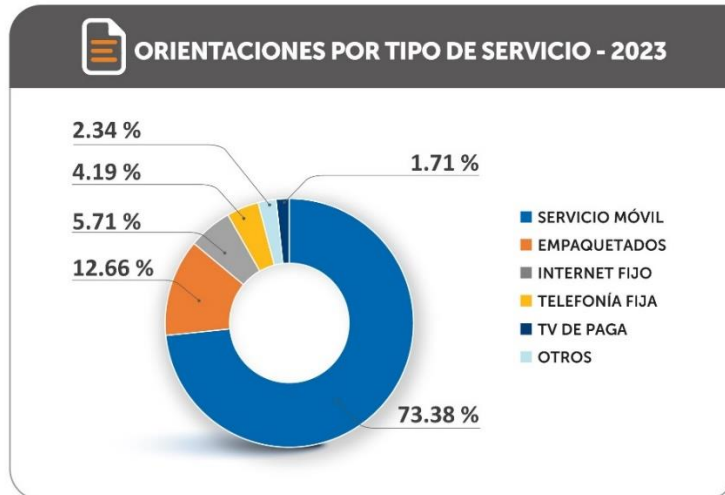
Esta cifra representó un crecimiento de 4.80 % en comparación con lo registrado en el año 2022 (861 342).

Además, del total de atenciones en 2023, más de la mitad, el 51.91 % (469 701), trató sobre orientaciones a solicitud del usuario, mediante el canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial, entre otros, los cuales se incrementaron en 17.17 % con respecto a lo alcanzado en el año previo (389 069).

Otro importante porcentaje, el 40.77 %, correspondió a las atenciones realizadas a través de programas radiales en 24 regiones del país, donde se escucharon y respondieron consultas de los usuarios. Con esta estrategia se logró que 368 892 usuarios recibieran atención el año pasado. El 7.32 % (66 219) restante estuvo relacionada a actividades de acercamiento, de las cuales 11 780 atenciones se llevaron durante jornadas y 54 439 en capacitaciones.

#### **El servicio móvil registró más orientaciones**

De las 469 701 orientaciones a solicitud de los usuarios, el 73.38 % (292 764) fue acerca del servicio móvil. Le siguieron los servicios de empaquetados con el 12.66 % (50 522), internet fijo con el 5.71 % (22 777), telefonía fija con el 4.19 % (16 716), televisión de paga con el 1.71 % (6816), entre otros, como se puede verificar en el Portal de Información de Usuarios del ente regulador.



Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL  
 Información actualizada al 31 de diciembre de 2023

En la segmentación por temas, los usuarios solicitaron más orientaciones sobre el procedimiento de reclamo (86 207). Luego se ubicaron los temas de Renteseq (49 490), información general (47 083), Checa tus líneas (40 573), facturación (34 969) y baja de servicio (30 976). En cuanto a las empresas operadoras, la mayor cantidad de consultas en el 2023 correspondió a usuarios de Movistar (227 762), seguido de Claro (63 329), Entel (58 808), Bitel (18 070), entre otros.



Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL  
 Información actualizada al 31 de diciembre de 2023

Si se analiza las orientaciones por oficinas regionales, la región que lideró con el mayor número de orientaciones a solicitud de usuarios fue Lima (67 232). En segundo lugar, se ubicó Cusco (18 417), seguido de La Libertad (18 066), Loreto (15 554), Áncash (14 531) y Puno (13 343), entre otros. Además, se atendieron consultas de usuarios a través del FonoAyuda 1844 (181 759).

Para recibir orientación sobre sus servicios públicos de telecomunicaciones, los usuarios pueden llamar a través del FonoAyuda 1844, 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. También pueden escribir al correo electrónico [usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe) o visitar la página web: [www.gob.pe/osiptel/](http://www.gob.pe/osiptel/) en la que encontrarán información sobre sus derechos y obligaciones.

**Lima, 22 de enero de 2024**