



NOTA DE PRENSA

Tres de cada cuatro atenciones del OSIPTEL estuvieron relacionadas con el servicio móvil en primer semestre de 2026

- El organismo regulador brindó más de 420 000 atenciones a usuarios de servicios de telecomunicaciones entre enero y junio de 2026, un 22.65 % más respecto al mismo periodo de 2025.

Los problemas y consultas vinculados con el **servicio móvil** concentraron la mayor demanda de atenciones a usuarios de parte del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)** durante el primer semestre de 2026. Entre enero y junio, tres de cada cuatro atenciones brindadas por la institución estuvieron relacionadas con este servicio.

En total, en este periodo, el OSIPTEL realizó 424 386 atenciones a usuarios a nivel nacional, lo que representa un incremento de 22.65 % respecto al mismo periodo de 2025. De esta cifra, 303 425 correspondieron al servicio móvil, equivalente al 74.75 % del total de atenciones.

Las atenciones sobre internet fijo sumaron 11 350, mientras que por servicios empaquetados fueron 4970, seguido de telefonía fija (2137), televisión de paga (1537), entre otras. En tanto, 78 187 de atenciones trató sobre información general.

De acuerdo con los datos publicados en el [Portal de Información de Usuarios](#) del OSIPTEL, del total de atenciones, 405 894 fueron brindadas a solicitud de los usuarios a través de los distintos canales de atención del OSIPTEL. Mientras que 14 126 atenciones fueron mediante capacitaciones y 4366 en jornadas informativas desarrolladas en diferentes regiones del país.

El **canal presencial** fue el más empleado por los usuarios con más 185 413 atenciones, seguido del **canal telefónico** (165 553), **correo electrónico y formulario web** (36 834), **monitoreo presencial a los centros de atención de las empresas operadoras** (12 983), entre otros.

En el análisis por empresa operadora, las atenciones solicitadas correspondieron, en mayor proporción, a usuarios de **Movistar** con 22.34 % (90 678 atenciones). Luego se ubicaron los usuarios de **Claro** con 19.42 % (78 836 atenciones), **Entel** con 14.84 % (60 241), **Bitel** con 13.21 % (53 612), entre otros.

Después de **Lima y Callao** (183 514), las regiones con mayor número de atenciones fueron **Puno** (39 322), **Cusco** (21 790), **La Libertad** (15 958), **Arequipa** (13 745) y **Junín** (12 283).

Con respecto a los temas que requirieron mayor atención destacaron los mensajes de bloqueo, registro en la lista blanca, verifica tus líneas, seguimiento de cuestionamientos, procedimiento de reclamo, facturación y cobro, entre otros.



¿Cómo comunicarse con el OSIPTEL? Los usuarios pueden llamar a través del **FonoAyuda 1844**. También pueden llenar el formulario **OSIPTEL Te ayuda** (<https://teayudamos.osiptel.gob.pe>) o visitar sus oficinas ubicadas en todo el ámbito nacional.

Lima, 27 de julio de 2026