

NOTA DE PRENSA. N° 010-2023

OSIPTEL brindó más de 524 000 orientaciones a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el 2022

- Se realizaron a través de distintos canales de atención, presenciales y virtuales, así como actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas).
- El 74 % de consultas correspondió a orientaciones a solicitud del usuario, a través del canal telefónico, presencial, correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial.

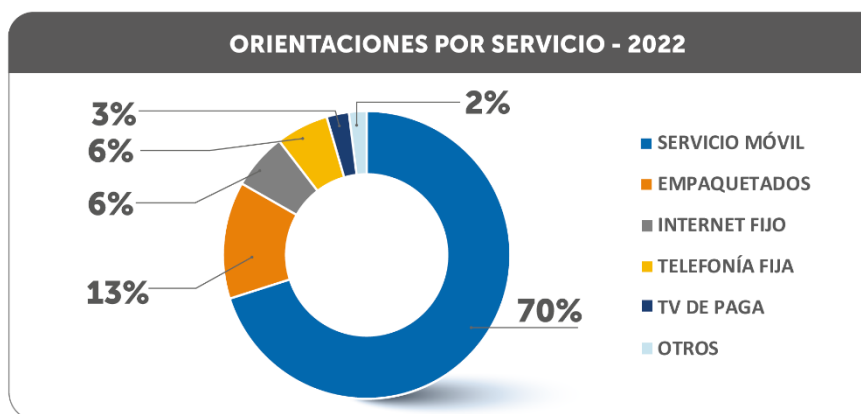
En el 2022, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) atendió, a nivel nacional, un total de 524 038 consultas de los usuarios sobre las prestaciones de sus servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet, a través de sus distintos canales de atención, presenciales y virtuales, así como actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas).

Del total de consultas, el 26 % (134 969) estuvo relacionada a actividades de acercamiento, como capacitaciones y jornadas itinerantes realizadas en todo el país para orientar a los usuarios; y representó un incremento de 21.7 % con lo reportado en el 2021 (110 884).

El 74 % restante (389 069) correspondió a orientaciones a solicitud del usuario, a través del canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial, entre otros; y significó un incremento de 2.8 % en comparación con lo registrado en el 2021 (378 419).

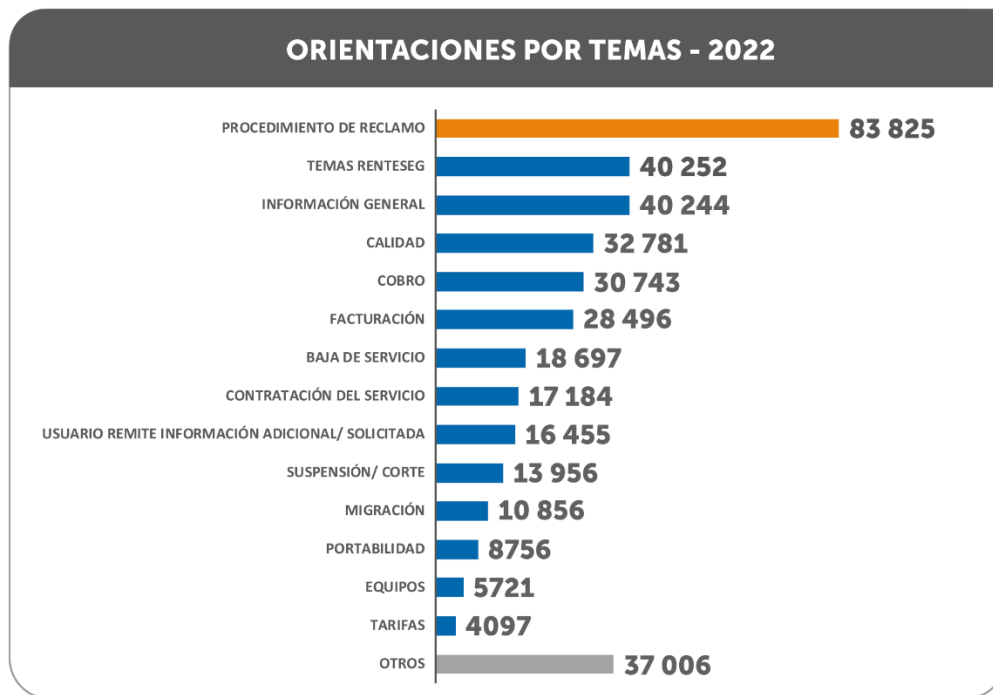
Los servicios y empresas operadoras con más consultas atendidas

Según el [Portal de Información de Usuarios](#) del ente regulador, el 70 % de orientaciones (228 855) que el OSIPTEL atendió a solicitud de los usuarios, de enero a diciembre del 2022, trataron sobre el servicio de telefonía móvil. Otro de los servicios con más orientaciones, fue sobre empaquetados (43 017), que representó el 13 %, seguido internet fijo con un 6 % de orientaciones (20 631), telefonía fija con 6 % (19 377) y televisión de paga con 3 % (8198).



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL
Información actualizada al 31 de diciembre de 2022

Con respecto a los temas que más orientación requirieron a pedido de los usuarios, en primer lugar, se ubicó el procedimiento de reclamo (83 825). En segundo lugar, estuvieron los temas de RENTESEG (40 252). Le siguieron información general (40 244), calidad del servicio (32 781), cobro (30 743) y facturación (28 496). En cuanto a empresas operadoras, la mayor cantidad de consultas en el 2022 correspondió a usuarios de Movistar (189 652), seguido de Claro (56 932), Entel (49 732), Bitel (11 500), entre otros.



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL
Información actualizada al 31 de diciembre de 2022

Por oficinas regionales, Lima lideró el mayor número de orientaciones a solicitud de usuarios (56 290). También registraron un gran número de orientaciones Cusco (18 525), La Libertad (17 852), Áncash (12 072), Junín (11 730), Loreto (10 787) y Arequipa (10 450). Cabe resaltar que el FonoAyuda 1844 del OSIPTEL concentró 146 823 orientaciones.

Programas radiales

Como parte de las acciones realizadas por el ente regulador, en el 2022 se realizaron 364 programas de orientación radial en todo el país, en los cuales se escucharon y respondieron consultas de los usuarios. Entre los temas tratados figuraron autogestión de trámites ante las empresas operadoras; cómo contratar un servicio, cómo terminar un contrato; diferencias entre reclamo, queja y denuncia; entre otros.

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 o visitar la página web: www.gob.pe/osiptel/ en la que encontrarán información sobre sus derechos y obligaciones.

Lima, 31 de enero de 2023