

# Reporte Estadístico



Abril 2017  
II Versión

## Reclamos de usuarios aumentó 68% al alcanzar 2 millones 135 mil casos

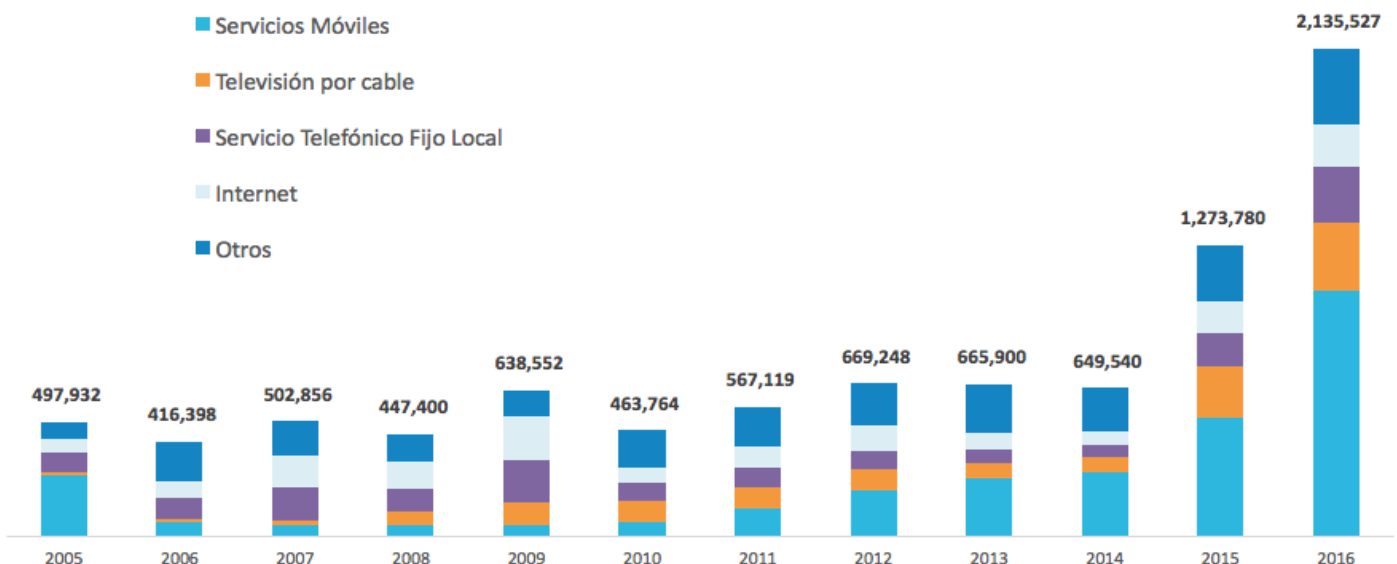
- Resultado reafirma que más usuarios entienden sus derechos al exigir mejores servicios en telecomunicaciones.
- Telefónica registró el 57.34% del total de reclamos tramitados en primera instancia.

Más usuarios entienden sus derechos de reclamar por mejores servicios en telecomunicaciones. Así lo confirma la cifra récord de reclamos en primera instancia: 2 millones 135 mil 527 registrados en el 2016, la cual significa un crecimiento de 68% respecto al resultado del 2015 (1 millón 273 mil 780 reclamos), según el OSIPTEL.

El avance se explica por los reclamos en el servicio de telefonía móvil, que aumentaron 107% al totalizar 1 millón 074 mil 501 casos, cifra que representó además el 50.3% de todas las quejas presentadas por dicho servicio a nivel nacional en el 2016.

Se debe precisar que el OSIPTEL intensificó diversas campañas de orientación a los usuarios sobre sus derechos, destacando entre ellos la de "verifica cuántas líneas móviles tienes a tu nombre", cómo realizar una portabilidad numérica y el apagón telefónico, entre otros. A ello se debe sumar que el mercado de telefonía móvil registró una expansión de 8% al pasar de 34.24 millones líneas (2015) a 36.99 millones (2016).

### EVOLUCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS

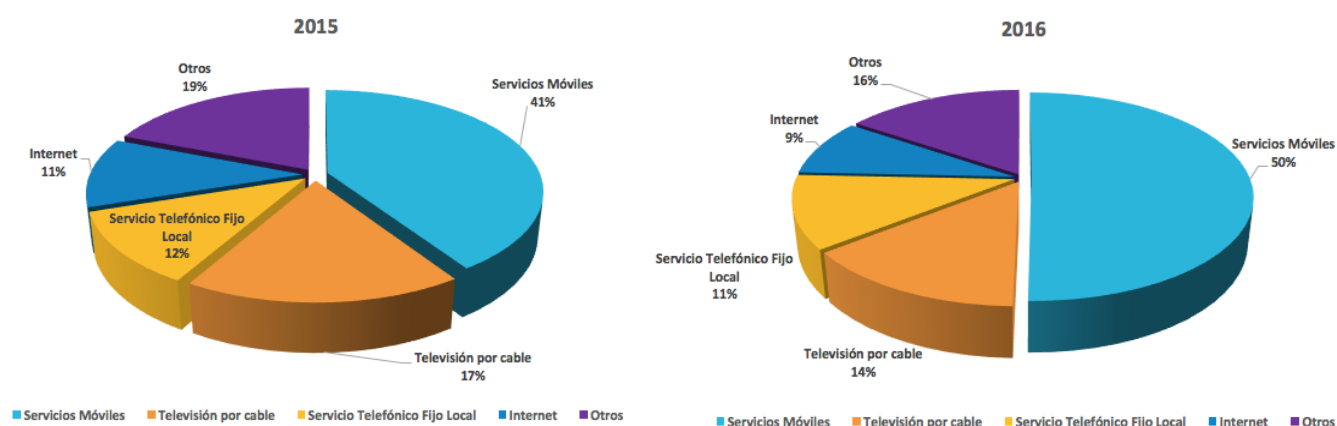


Otros de los servicios con mayores reclamos fueron el de telefonía fija e Internet., los cuales aumentaron 64% y 51%, al contabilizar 241,823 y 188,672 casos respectivamente.

Las empresas operadores solucionaron 2 millones 050 mil 305 de reclamos presentados en primera instancia. Telefónica del Perú y Telefónica Multimedia concentraron el 57.34% del total de los reclamos atendidos en primera instancia. Claro y Entel totalizaron 739,225 y 67,150, respectivamente.

En tanto, Lima concentró el 65% del total de los reclamos presentados por los usuarios con 1 millón 337 mil 520 casos que fueron tramitados en primera instancia.

### SERVICIOS CON MAYORES RECLAMOS



### RECLAMOS POR EMPRESAS OPERADORAS

(SOLUCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA)

