

Reporte Estadístico



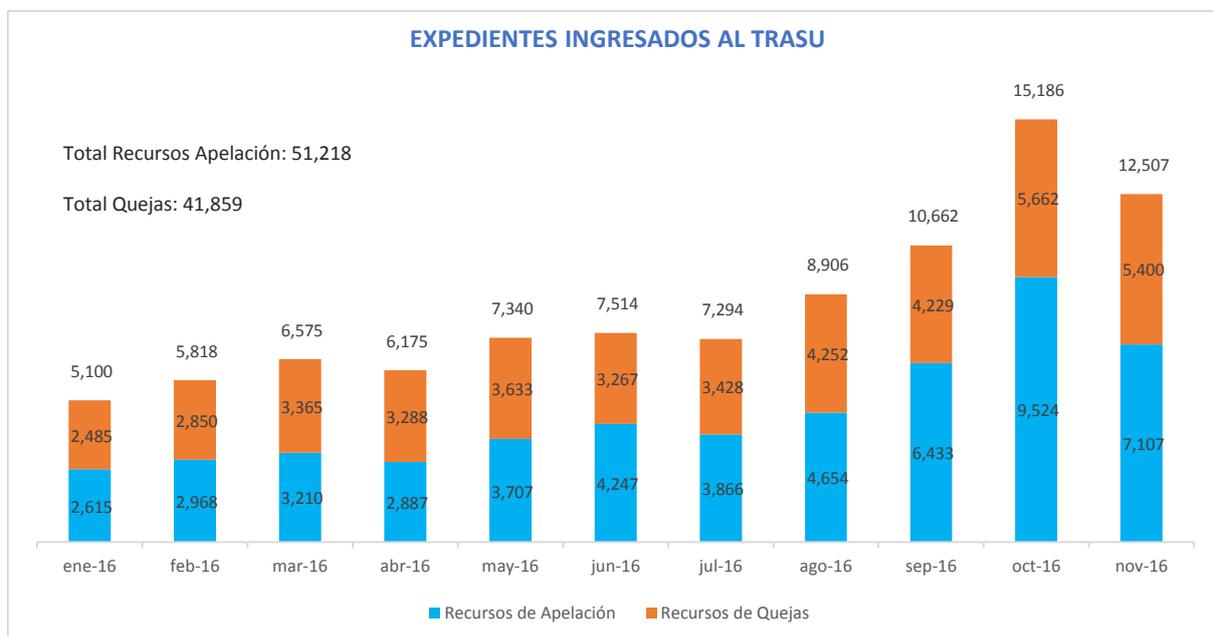
Diciembre 2016

En el 2016 se intensificó la labor de solución de reclamos en Segunda Instancia del OSIPTEL

Más de 93,000 expedientes ingresaron al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (TRASU) de enero a noviembre de 2016. La cifra de expedientes registrados representa un incremento de 119% respecto a lo registrado en el mismo periodo de 2015.

El TRASU del OSIPTEL recibió 41,859 apelaciones a las decisiones adoptadas por las empresas operadoras ante reclamos de los usuarios. Asimismo, se consideraron 51,218 quejas presentadas por los usuarios por mala atención de las empresas.

Cabe indicar que las apelaciones son elevadas por las empresas operadoras ante el TRASU del OSIPTEL (Segunda Instancia), cuando los usuarios no están conformes con la resolución de la empresa operadora a su reclamo (Primera Instancia). Además, las quejas elevadas al TRASU corresponden a disconformidades planteadas por los usuarios en la atención por parte de las empresas operadoras, por aspectos formales tales como la no notificación de alguna resolución de un reclamo en el plazo establecido, entre otros.



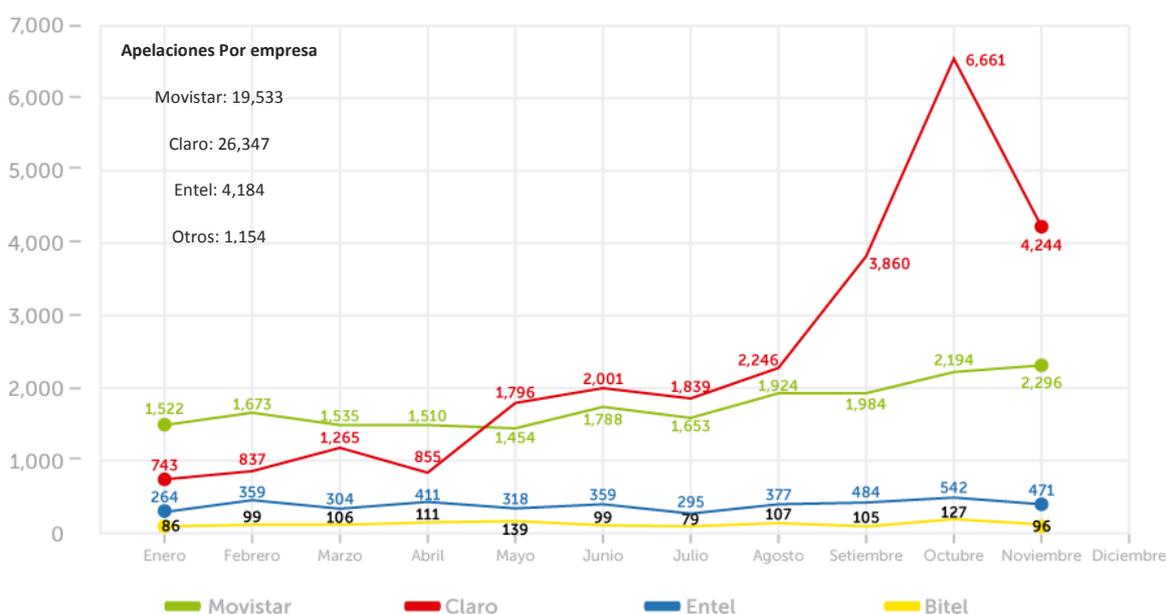
Claro es la empresa que más apelaciones y quejas ha generado durante el 2016

La mayor carga procesal del TRASU fue explicada principalmente por incremento de las apelaciones y quejas que los usuarios de la empresa operadora Claro, quienes aumentaron su disconformidad respecto a las resoluciones de reclamos en primera instancia, y respecto la atención de esta empresa operadora.

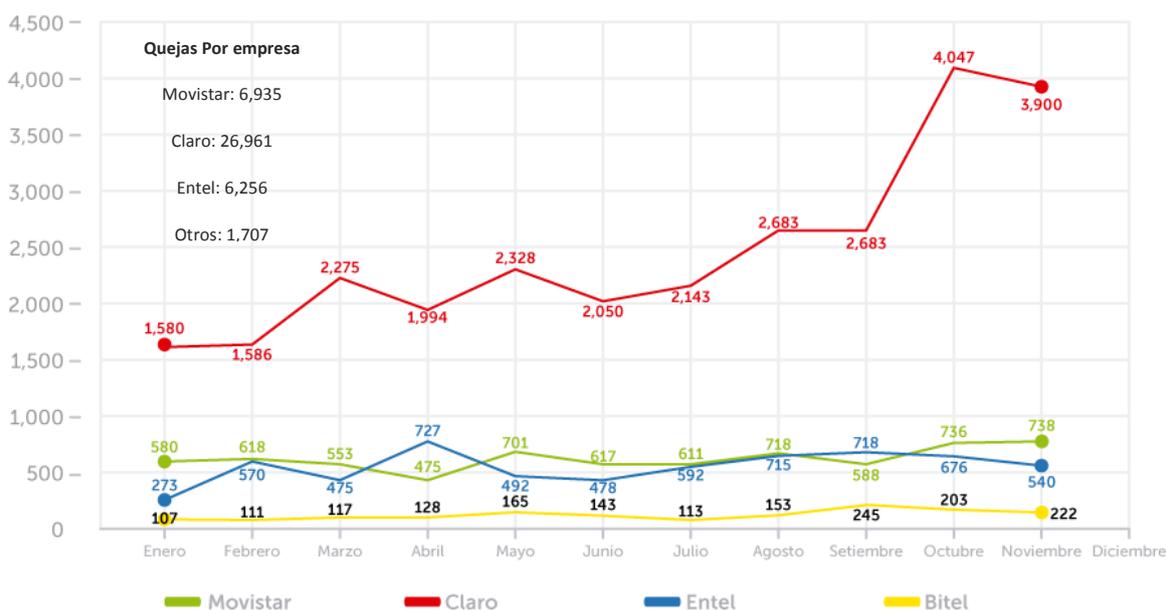
Claro acumuló 26,347 apelaciones entre enero y noviembre del 2016. Las cifras del OSIPTEL muestran un sostenido crecimiento de las apelaciones recibidas desde mayo de 2016 por parte de esta empresa operadora, tendencia que alcanzó un pico en octubre pasado, con 6,661 apelaciones.

Asimismo, la empresa que más quejas elevadas al TRASU entre enero y noviembre también fue la empresa operadora Claro, con 26,961 casos.

APELACIONES ELEVADAS AL TRASU A NOVIEMBRE DEL 2016



QUEJAS ELEVADAS AL TRASU A NOVIEMBRE DEL 2016



Perú es el líder en disponibilidad 4G en la región

El Perú es el país con mejor disponibilidad de acceso a redes LTE entre los países latinoamericanos, informó la consultora Open Signal. Según información de esta consultora a noviembre del 2016, los usuarios peruanos cuentan con mejores posibilidades de acceder a una red LTE, en lugar de otras redes de prestaciones inferiores, a saber, 3G, 3.5G, etc.



Asimismo, a noviembre del 2016, el Perú contó con el tercer mejor promedio de velocidad 4G de la región, siendo superado solo por Ecuador y México.

