

Reporte Estadístico



Agosto 2015

OSIPTEL registró récord al atender 108,561 consultas por servicios de telecomunicaciones al primer semestre de 2015

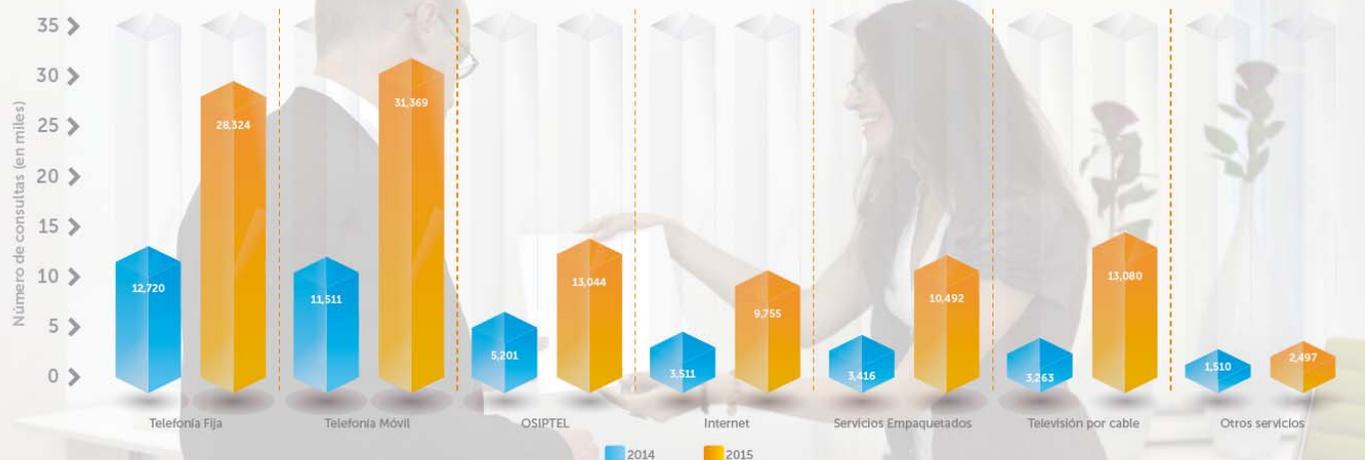
En telefonía móvil, los temas más requeridos fueron el incremento en la facturación, descuento indebido de minutos/saldo, sin servicio pese a estar al día en el pago y el cobro de servicios no contratados.

Al primer semestre de 2015, en el servicio de orientación del OSIPTEL se registraron un récord de 108,561 consultas a través de todos los canales de atención a nivel nacional, sobre diversos temas vinculados a la prestación de servicios de telecomunicaciones, resultado que representó un crecimiento de 163.93% con respecto a las 41,132 consultas atendidas entre enero y junio del año pasado.

Asimismo, según estadísticas del Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL, el número de usuarios atendidos aumentó 182.32% luego de pasar de 34,347 orientaciones en el primer semestre del año pasado a 96,970 a junio del presente año.

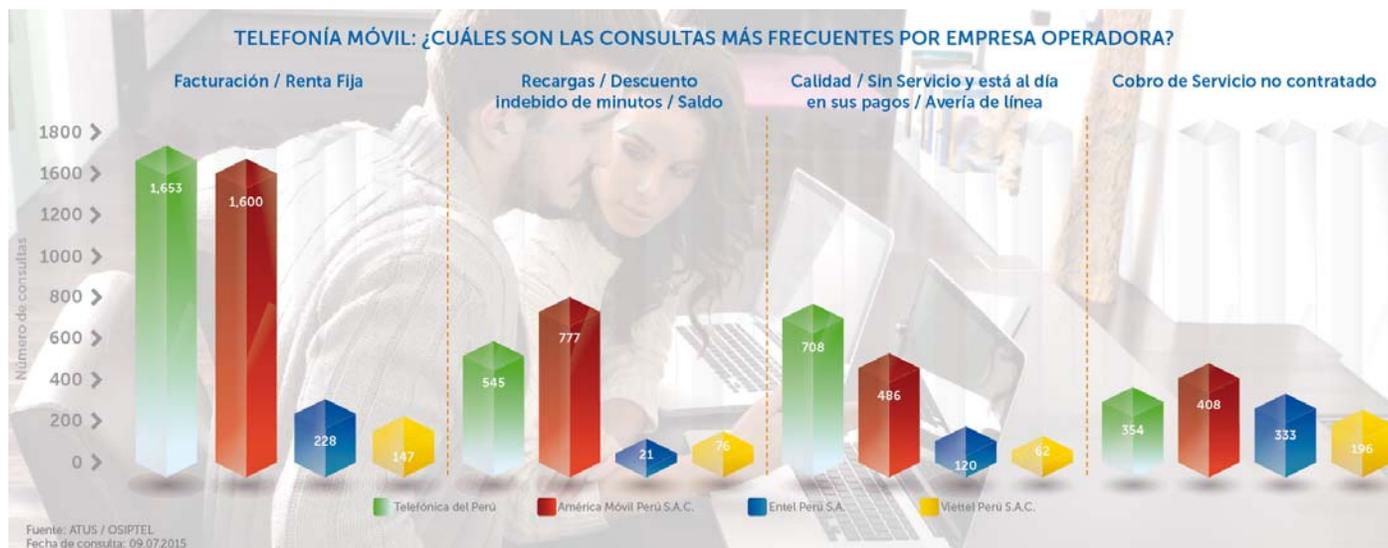
El ente regulador indicó además que al primer semestre de 2015, el 67.03% de las solicitudes de orientación se concentraron en los servicios de Telefonía móvil (31,369), Telefonía fija (28,324), y Televisión por cable (13,080).

SOLICITUDES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN POR SERVICIOS
PRIMER SEMESTRE 2014 - 2015



* Otros Servicios (Otros servicios, telefonía pública, tarjetas de pago, arrendamiento de circuitos)
** Durante una atención se puede absolver más de una consulta del usuario por dos o más servicios, temas y empresas.
Fuente: ATUS / OSIPTEL
Fecha de consulta: 09.07.2015

TELEFONÍA MÓVIL: ¿CUÁLES SON LAS CONSULTAS MÁS FRECUENTES POR EMPRESA OPERADORA?



Telefonía móvil

Durante el primer semestre de 2015, la mayor cantidad de consultas en Telefonía Móvil se dirigieron al incremento en la facturación (3,680 casos), a los descuentos indebidos de minutos y/o saldos (1,426 casos), sin servicio pese a estar al día en los pagos (1,380 casos), al cobro de servicio no contratado (1,303 casos) y a equipos defectuosos (1,264 casos).

Solo en las consultas por incremento en la facturación, la empresa Telefónica del Perú recibió el mayor número de consultas con 1,653 casos. En tanto, América Móvil recibió 1,600, Entel Perú 228, y Viettel Perú 147, respectivamente.

Igualmente, América Móvil originó la mayor cantidad de consultas por los descuentos indebidos de minutos / saldo, con 777 casos.

Respecto a los problemas de calidad del servicio como el no contar con servicio pese a estar al día en el pago, la empresa con la mayor cantidad de consultas es Telefónica del Perú S.A.A. con 708 casos.

Telefonía fija e Internet

En Telefonía Fija, la mayor cantidad de consultas registradas entre enero y junio de 2015 fueron hechas por usuarios que no contaron con servicio pese a estar al día en sus pagos (4,844 casos). También fueron significativas las consultas por incremento de facturación (2,748), facturaciones de servicios no contratados (1,307), la baja del servicio o contrato a plazo indeterminado (1,204), la falta de entrega de recibos (1,130), y la instalación o activaciones no atendidas (809).

En el caso del acceso a la Internet, no contar con el servicio pese a estar al día en los pagos fue el más consultado (3,553 casos). También se realizaron consultas sobre problemas con la velocidad del servicio (989), la intermitencia (753), la facturación del servicio averiado (539), los incrementos en la facturación (448), las instalaciones o activaciones no atendidas (171), no desea contar con el servicio (118) y las facturaciones con servicio en baja (91).