

# Reporte Estadístico



Junio 2015

## En provincias, las empresas operadoras están más dispuestas a conciliar con los usuarios antes de reclamar: 2,663 casos solucionados hasta abril

Telefónica del Perú y Claro lideraron las conciliaciones realizadas por iniciativa del OSIPTEL.

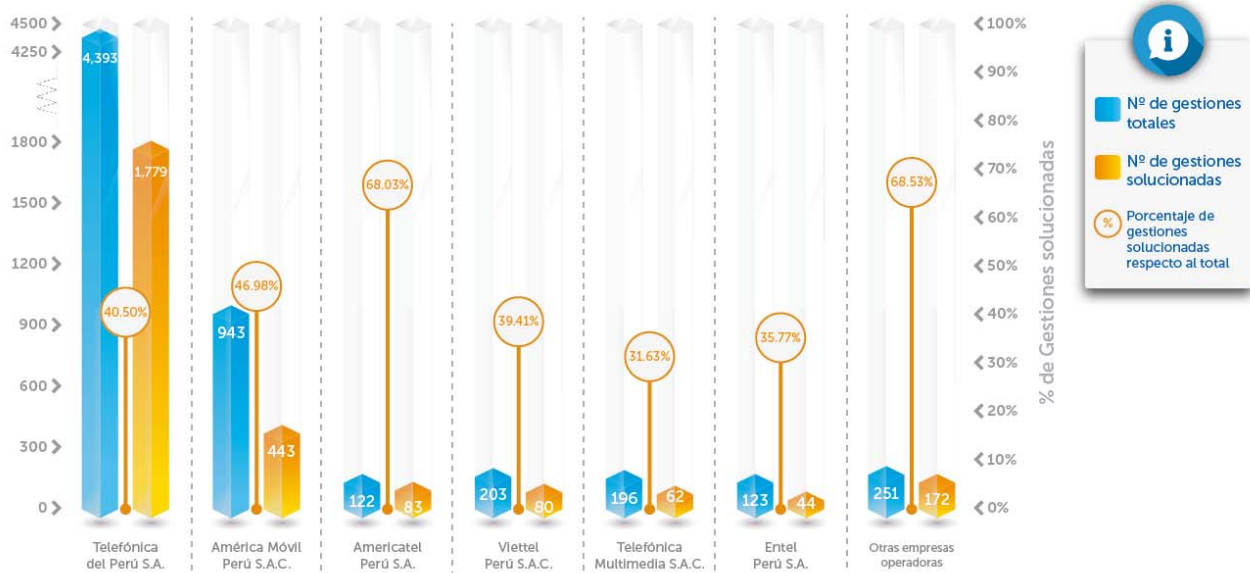
En las 25 regiones en que el OSIPTEL tiene presencia a través de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, las empresas de telecomunicaciones se encuentran más dispuestas a solucionar los problemas de los usuarios detectados por el ente regulador, antes que se les interpongan un reclamo.

En los primeros cuatro meses del 2015 (enero a abril), 2,663 casos de problemas de usuarios fueron gestionados por el ente regulador ante las empresas operadoras y solucionados antes que se conviertan en un reclamo.

Cabe indicar que durante los doce meses del 2014, 3,640 casos gestionados por el ente regulador fueron solucionados de manera satisfactoria para usuarios y empresas.

Las empresas Telefónica del Perú y Claro solucionaron la mayor cantidad de gestiones iniciadas por OSIPTEL, con 1,179 y 443 casos, respectivamente.

### GESTIONES SOLUCIONADAS POR EMPRESA OPERADORA 2015 (Enero - Abril)



## Seis sedes del OSIPTEL lideran lista de efectividad para solucionar los problemas de los usuarios ante empresa operadoras

En Satipo se logró una efectividad de 80%, mientras en el VRAEM, Juliaca, Huancayo, Ucayali y Pasco se sobrepasó el 60%, entre enero y abril del 2015.

Los Centros de Orientación ubicados en Satipo (80%), en el VRAEM (67.50%) y en Juliaca (62.50%), al igual que las Oficinas Desconcentradas en Junín (Huancayo) (68.33%), Ucayali (Pucallpa) (67.21%) y Pasco (64.19%) lideran la lista de efectividad del servicio de atención y orientación, integrada por las 30 sedes del OSIPTEL en las regiones del interior del país.

El ente regulador, a través de su servicio de atención y orientación, solucionaron entre enero y abril unos 2,663 casos de usuarios que reportaron alguna problemática con los servicios de telecomunicaciones, alcanzando una efectividad del 41.81% frente al total recibido (6,370).

Los casos más recurrentes versaron sobre ajustes en la facturación, solución de averías, baja del servicio público de telecomunicaciones, desafiliación de servicios suplementarios, desbloqueo de equipos, reactivación del servicio, derivación y apoyo con otros organismos del Estado, características de planes contratados, teléfono de uso público averiados (coordinación con empresa operadora para su pronta reparación) y la suspensión del servicio.

Cabe precisar que los usuarios reportaron sus casos de manera presencial, por teléfono o vía carta.

### GESTIONES SOLUCIONADAS EN OFICINAS DESCONCENTRADAS Y CENTROS DE ORIENTACIÓN ENERO - ABRIL 2015

