

Reporte Estadístico

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Junio 2014

Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2014

El OSIPTEL presenta los primeros resultados del "Estudio de necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios en zonas urbanas y rurales con respecto a los servicios de telecomunicaciones", preparado por Ipsos Public Affairs para el organismo regulador.

Las encuestas fueron realizadas entre el 7 de febrero y 7 de marzo de este año.

El estudio tiene dos importantes hallazgos: las características más importantes de los servicios de telecomunicaciones según el punto de vista de los usuarios, y el conocimiento que tienen estos de las tarifas.

Características más importantes de un servicio ideal



Telefonía móvil

- Tarifas atractivas entre operadores. De ser posible, una tarifa plana. Presentar promociones con frecuencia, que sean transparentes y fáciles de entender, y atractivas como el incluir llamadas ilimitadas con números frecuentes.

Telefonía fija

- Tarifas atractivas entre operadores. De ser posible, una tarifa para llamadas locales, de larga distancia nacional e internacional.



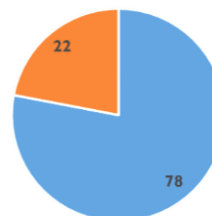
Internet

- Lograr un nivel de velocidad estable, que sea muy superior a la que se tiene en la actualidad. Mejorar el ratio de 10% de velocidad mínima.

Conocimiento de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones

Solo dos de cada diez usuarios conocen las tarifas de llamadas de su teléfono fijo a otro similar.

¿Sabe cuál es el costo por minuto de su teléfono fijo a otro fijo? (%)



■ Si sabe ■ No sabe

Apenas un 9% de los usuarios de telefonía fija sabe que llamar a un celular cuesta S/.0.22.

¿Está enterado de llamar un teléfono fijo a un celular cuesta S/.0.22? (%)



■ No ■ Si ■ No Precisa

Penetración de los teléfonos inteligentes en el Perú

El OSIPTEL realizó una encuesta para determinar las magnitudes de la población que posee y usa teléfonos inteligentes. La Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones fue elaborada a finales del 2013.

Este estudio se realizó sobre personas de edades de 12 años a más, y consideró como teléfono inteligente ("Smartphone") a cualquier teléfono móvil que pudiera acceder a la Internet vía un plan de datos, o a través de una conexión Wi Fi.

La encuesta halló que más del 76% de los peruanos no tiene acceso a un teléfono inteligente.



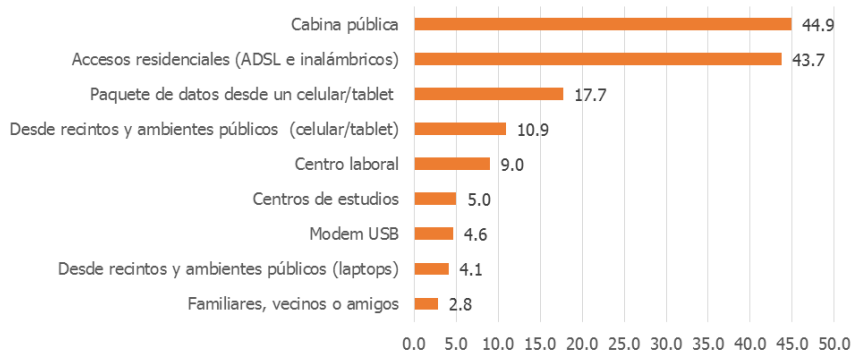
EN CIFRAS

21.4% de personas a nivel nacional tienen acceso a un teléfono inteligente.

32% de los habitantes de Lima tiene acceso a un teléfono inteligente.

27.1% de las familias peruanas tienen al menos un "smartphone".

Perú: Formas de conexión a la Internet, 2013 (%)



¿Te robaron el celular?
¿Lo perdiste?

REPÓRTALO

Los usuarios que sufran el robo o pérdida de su celular, **deben reportarlo** a su compañía operadora de **manera inmediata**. Los usuarios **deben tener a la mano el código IMEI de su equipo celular**.

Las empresas operadoras tienen la obligación de bloquear los celulares reportados por los usuarios en un plazo máximo de **24 horas**, e incluirlo en la "lista negra" que administra el OSIPTEL.



Los usuarios que detecten que sus equipos celulares reportados a las operadoras **no fueron recuperados, NO fueron incluidos en la lista negra luego de 24 horas de haber sido reportados, deben informarlo al OSIPTEL**, a través del correo reportaimei@osiptel.gob.pe para que el regulador adopte las medidas correspondientes.

@OSIPTEL
 /OsiptelOficial
 /OsiptelOficial



OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Indicadores de reclamos de usuarios en Primera Instancia

La mayor preferencia de los usuarios por el uso de los teléfonos móviles no solo se traduce en el gran volumen de líneas celulares en uso. El OSIPTEL registró que al cierre del 2013, un 34% de los reclamos presentados en Primera Instancia (es decir, atendidos por las empresas operadoras) se debieron a problemas en los servicios móviles.

Esto marca un quiebre en las tendencias mostradas por las estadísticas de reclamos presentados al OSIPTEL. Hasta el 2012 el servicio de telefonía fija fue el más reclamado.



	2010	2011	2012	2013
Telefonía Fija Local	95,528	376,553	407,894	146,056
Telefonía Fija de Larga Distancia	83,821	46,558	33,481	33,168
Servicios Móviles	64,826	118,660	200,785	253,494
Televisión por cable	77,752	112,579	78,774	97,123
Internet	126,295	185,127	156,368	142,956
Otros	168,433	2,044	14,042	73,754
TOTAL	616,655	841,521	891,344	746,551

