

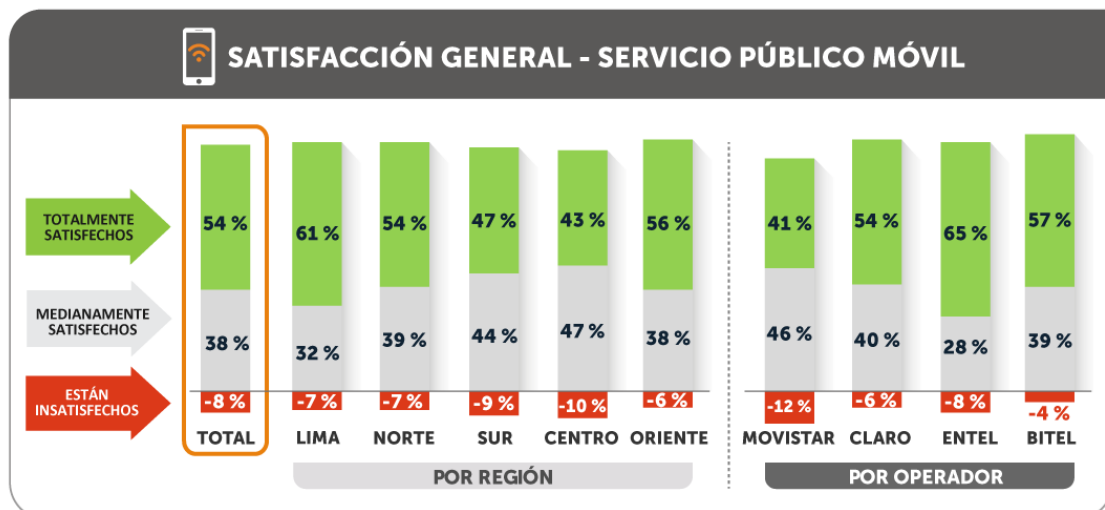
Estudio de Satisfacción 2020: ¿Qué servicio consiguió responder mejor a las expectativas de los usuarios?

*Más de la mitad de usuarios indicaron estar totalmente satisfechos con el **servicio público móvil**. La velocidad e intermitencia fueron las principales dificultades experimentadas.*

¿Qué tanto satisfacen los servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios? Para medir y analizar si las expectativas fueron cubiertas en la prestación de telefonía fija, servicio público móvil, televisión de paga y acceso a Internet, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) elaboró el “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones 2020” o Estudio de Satisfacción 2020. Para la medición se recopiló la información a través de 23 395 encuestas telefónicas a usuarios residenciales de más de 18 años, en todos los departamentos del país, entre el 18 de noviembre de 2020 hasta el 7 de febrero de 2021. Cabe señalar que los resultados de este estudio están siendo publicados de manera agrupada para 5 macrorregiones: Norte (Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad y Ancash), Sur (Ica, Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno y Cusco), Centro (Huánuco, Pasco, Junín, Huancavelica, Ayacucho y Apurímac), Oriente (Amazonas, Loreto, San Martín, Ucayali y Madre de Dios) y Lima.

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

Según el referido estudio, a nivel nacional, el servicio público móvil alcanzó mayores niveles de satisfacción. Más de la mitad (54%) de los usuarios se sintió totalmente satisfecho con el servicio. En Lima, esta calificación fue la más alta (61%) respecto a la región oriente (56%), norte (54%), sur (47%) y centro (43%). De otro lado, la región centro expresó una mayor insatisfacción (10%) en comparación con el resto de las regiones. En tanto, la empresa Entel fue la que consiguió una mayor satisfacción (65%) de sus usuarios.

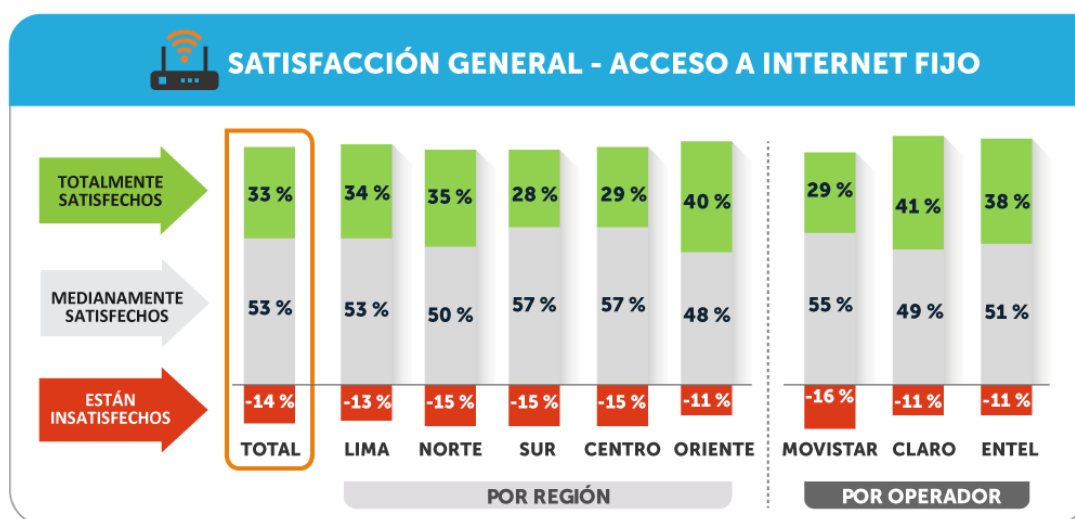


La velocidad de conexión fue el aspecto que más influyó en la experiencia de consumo con el servicio público móvil. El 59% de los usuarios encuestados indicaron que la experiencia de velocidad para ver videos en vivo (en aplicativos como Netflix, YouTube u otra plataforma de video) fue inferior a lo que esperaban. Esa misma insatisfacción también se reflejó en la calificación sobre la intensidad de la señal en lugares cerrados, en la que el 21% de los usuarios indicó que el servicio no fue el óptimo.

De otro lado, el 56% de usuarios indicó haber tenido inconvenientes, sobre todo en la velocidad de navegación lenta (62%) y problemas con la señal, por interferencia o cortes (57%). Cuando se comunicaron con las operadoras por estos inconvenientes, solo el 28% consideró que obtuvo una buena atención, siendo las empresas Entel (31%), Claro (30%) y Bitel (30%) las que lograron una mejor evaluación, por encima de Movistar (24%).

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

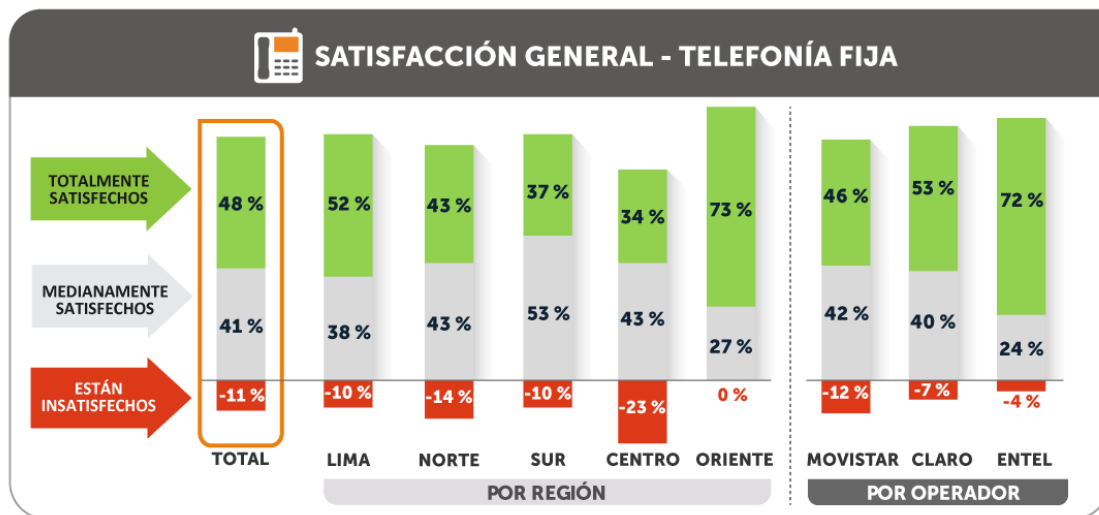
En relación al servicio de acceso a Internet fijo, el 33% de usuarios encuestados declaró estar totalmente satisfecho con el servicio, mientras que un 53% expresó estar medianamente satisfecho y un 14% declaró su insatisfacción. Revisado por regiones, existen más usuarios totalmente satisfechos en la región oriente (40%) que en las regiones norte (35%), Lima (34%), centro (29%) y sur (29%). Analizando por empresa operadora, los resultados de Claro (41%) y Entel (38%) presentaron mayor porcentaje de usuarios totalmente satisfechos, en comparación con los usuarios de Movistar (29%), quienes además expresan una mayor insatisfacción (16%) respecto a sus competidores (11%).



Fue notoria una mayor percepción en la facilidad para conectarse a Internet, ya que el 46% de usuarios encuestados indicó que la facilidad para conectarse a Internet superó sus expectativas. De otro lado, el 14% de usuarios encuestados indicó que la velocidad de navegación respecto a la contratada fue inferior a lo que esperaban. Al respecto, el 79% de usuarios indicó que tuvo inconvenientes con el servicio de Internet fijo, de estos usuarios, el 69% tuvo problemas debido a la velocidad de navegación lenta, y el 54% debido a la intermitencia en el servicio.

SATISFACCIÓN EN TELEFONÍA FIJA

Casi la mitad de los usuarios (48%) señaló su total satisfacción con el servicio de telefonía fija, mientras que un 41% consideró estar medianamente satisfechos y un 11% señaló su insatisfacción. Además, la región oriente fue la que mayor porcentaje de usuarios totalmente satisfechos (73%) experimentó, por encima de Lima (52%), norte (43%), sur (37%) y centro (34%) del país. Por el contrario, la región centro fue la más insatisfecha (23%). Los usuarios más contentos con el servicio contratado fueron los de Entel, con un 72% de usuarios totalmente satisfechos.



La calidad de la telefonía fija fue apreciada por los usuarios. Para ellos, el servicio superó las expectativas respecto a la calidad de las llamadas sin cortes (63%), sin ruidos (59%), en intentos para establecer una llamada (58%) y su disponibilidad (52%). Esto, debido a que solo el 42% de encuestados afirmó haber registrado algún inconveniente, como intermitencia en el servicio (29%), no tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos (27%) o problemas para establecer una llamada (23%). Asimismo, solo el 26% consideró que recibió una buena atención por parte de la empresa operadora ante estos inconvenientes.

SATISFACCIÓN EN TELEVISIÓN PAGA

El segundo servicio con mayor satisfacción percibida por los usuarios fue la televisión de paga. El 52% declaró su total satisfacción, un 38% su mediana satisfacción y un 9% su insatisfacción. Nuevamente, los usuarios de la región oriente fueron los más satisfechos (71%) en comparación con las regiones norte (56%), Lima (52%), sur (50%) y centro (43%) del territorio nacional. Con el 70% de satisfacción, la operadora DirecTV superó los resultados de sus competidores Claro (49%) y Movistar (41%) en este indicador.



La calidad del servicio superó las expectativas de los usuarios, sobre todo respecto a la calidad de la imagen (77%), del sonido (76%), la disponibilidad de las señales (67%) y la disponibilidad del servicio (63%). Es destacable el alto desempeño de la empresa DirecTV en todos los atributos mencionados, pues los usuarios calificaron por encima del 80% cada una de las características citadas.

En este segmento se reportó un 44% de inconvenientes, principalmente por intermitencia en el servicio (44%) y problemas con la imagen o sonido de la señal (43%). La percepción de buena atención ante estas dificultades fue de 31%.

MENOR Y MAYOR SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES 2020

De la información reportada en el presente reporte estadístico, se puede concluir que, a nivel nacional, el Internet fijo fue el servicio con menor satisfacción (33%), mientras que el servicio móvil fue el que mayor satisfacción (54%) alcanzó de todos los analizados en este periodo. De otro lado, la televisión de paga y la telefonía fija obtuvieron un porcentaje de usuarios totalmente satisfechos equivalente al 52% y 48%, respectivamente.