

Reporte Estadístico



Diciembre 2015

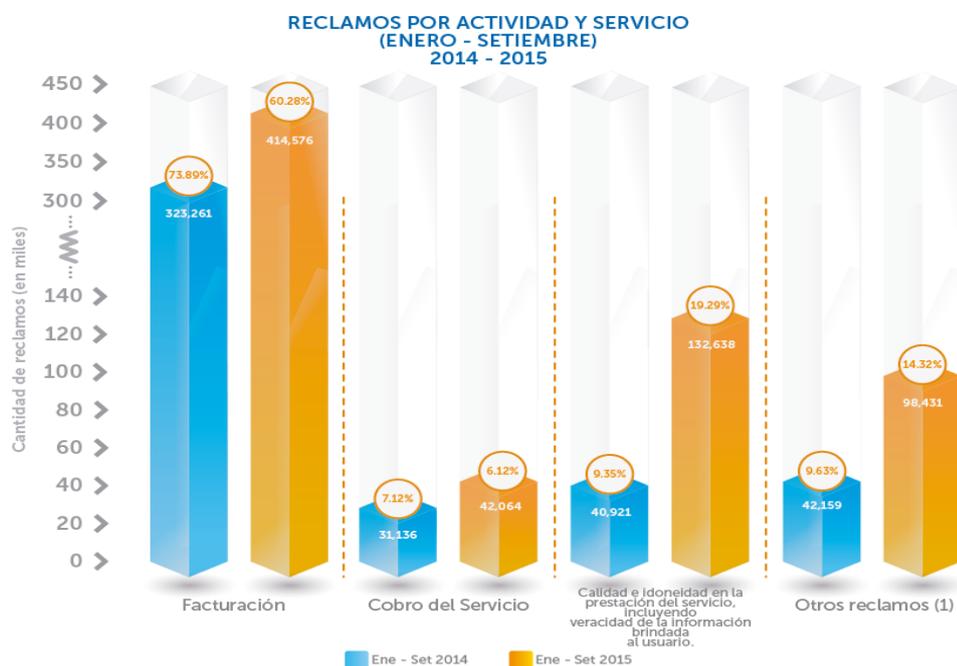
OSIPTEL: Aumenta en 57.2% los reclamos de los usuarios resueltos en primera instancia

La facturación sigue siendo el motivo principal de los reclamos que realizan los usuarios a nivel nacional y se observa también un mayor crecimiento en las quejas por la calidad e idoneidad de los servicios que brindan las operadoras.

Entre enero y setiembre de 2015, el OSIPTEL registró 687,709 reclamos resueltos en primera instancia a nivel nacional, resultado que significó un crecimiento de 57.2% con respecto a los 437,477 presentados al tercer trimestre del 2014.

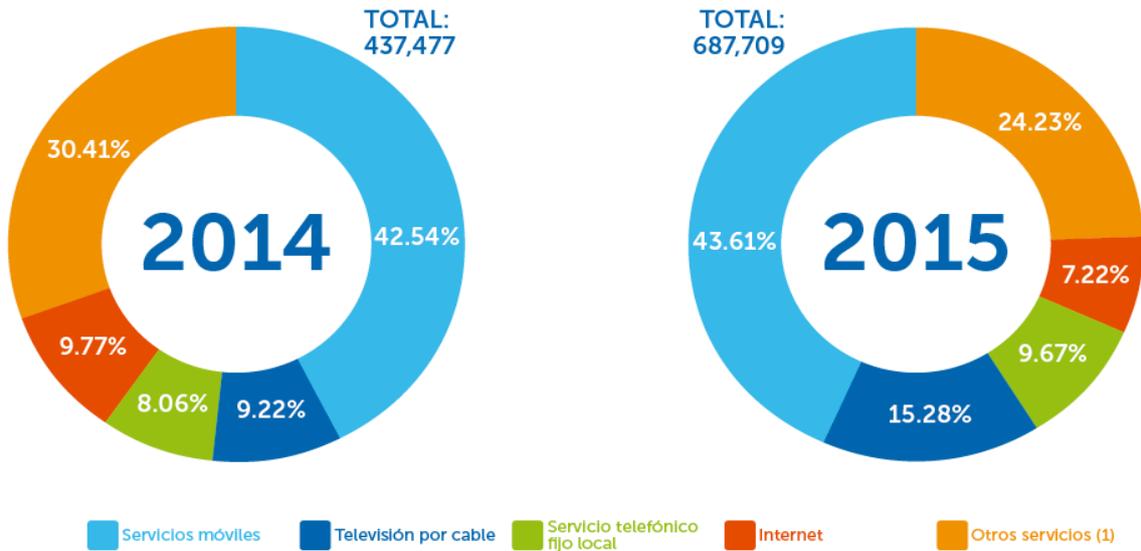
La actividad con mayor cantidad de reclamos fue la facturación de los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones. Tal motivo representó el 60.28% (414,576) del total. Cabe señalar que en los últimos años se observa una tendencia a la reducción en la proporción de reclamos vinculados con la facturación y un crecimiento en otros rubros como el de calidad e idoneidad en la prestación de servicios, el cual pasó de 40,921 reclamos entre enero y setiembre del 2014, a 132,638 en similar período de este año, cifra que representa el 19.29% del total.

El OSIPTEL informó además que el servicio de Telefonía móvil generó el 43.61% del total de los reclamos en primera instancia (299,898 casos). A su vez, la Televisión Pagada motivó el 15.28% de los reclamos (105,070); la Telefonía fija representó el 9.67% (66,497), e Internet acumuló el 7.22% del total (49,670).



(1) Traslado de servicio; falta de entrega de recibos; suspensión y corte del servicio; instalación, activación y desactivación del servicio; devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abandonados; otras materias.

RECLAMOS POR SERVICIOS
(ENERO - SETIEMBRE)
2014 - 2015

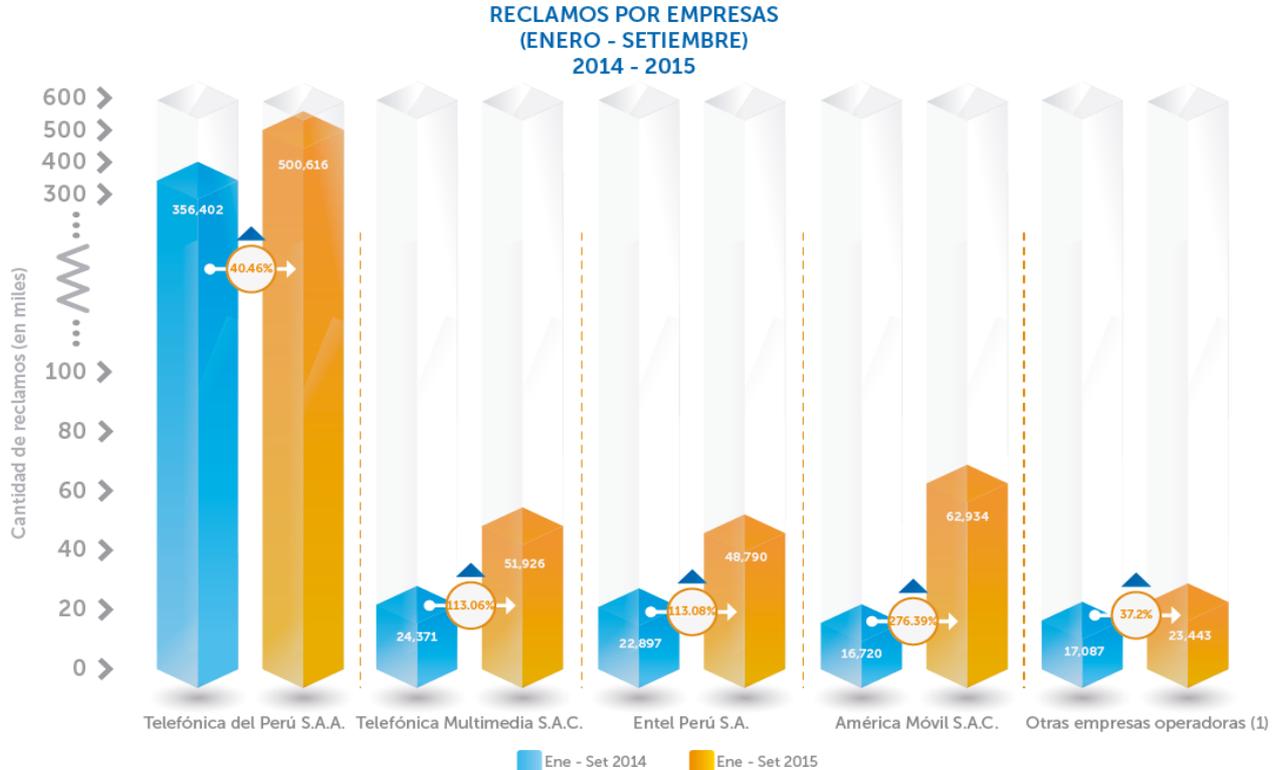


(1) Telefonía pública; servicio telefónico de larga distancia; alquiler de circuitos; otros.

POR EMPRESAS

Entre enero y setiembre último, Telefónica del Perú registró el 72.79% del total de reclamos resueltos en primera instancia (500,616 casos) y Telefónica Multimedia el 7.55% (51,916).

En Lima y el Callao se resolvieron en primera instancia el 67% del total de reclamos. En provincias, continua en aumento las cifras de casos resueltos de Lambayeque, La Libertad, Arequipa, Áncash y Cusco, respectivamente.



(1) Americatel Perú S.A.C., Directv Perú S.A., Viettel Perú S.A.C.

RECLAMOS RESUELTOS POR REGIÓN EN PRIMERA INSTANCIA
(ENERO - SETIEMBRE)
2015

