

# Reporte Estadístico

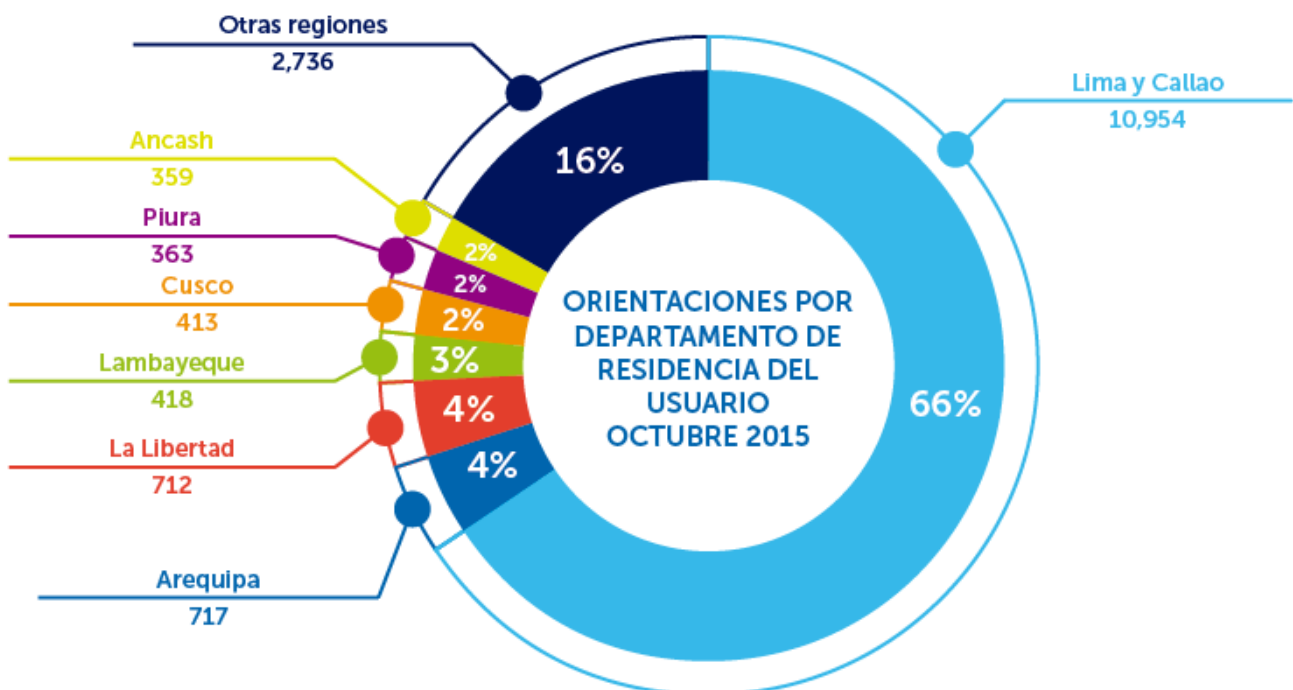


Noviembre 2015

## OSIPTEL: Crece en 34% la atención de consultas de usuarios de provincias por los servicios de Telefonía, Cable e Internet

- En octubre, el número de consultas alcanzó 16,672 a nivel nacional, lo que refleja un incremento de 24.50% en comparación al resultado del mismo mes en 2014, cuando se registraron 13,391.
- Los principales canales de atención son: presencial (48.34 %) y telefónico (42.29 %).

Las consultas de los usuarios de provincias siguen en aumento y representan el 34.3% del total a nivel nacional, destacan las orientaciones solicitadas por los residentes de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Cusco, Piura y Ancash. Se debe considerar que los residentes de Lima y Callao concentran la mayor cantidad de consultas (65.70%).



Asimismo, el 32.72% del total de las consultas a nivel nacional corresponden a problemas de los usuarios con el servicio de Telefonía

Móvil, el 25.68% por Telefonía Fija y el 11.39% por inconvenientes con la televisión por cable. De otro lado, el 10.80% de las consultas están referidas a problemas con los servicios que se brindan en forma empaquetada (dúos y/o tríos) y el 7.05% al servicio de Acceso a Internet.

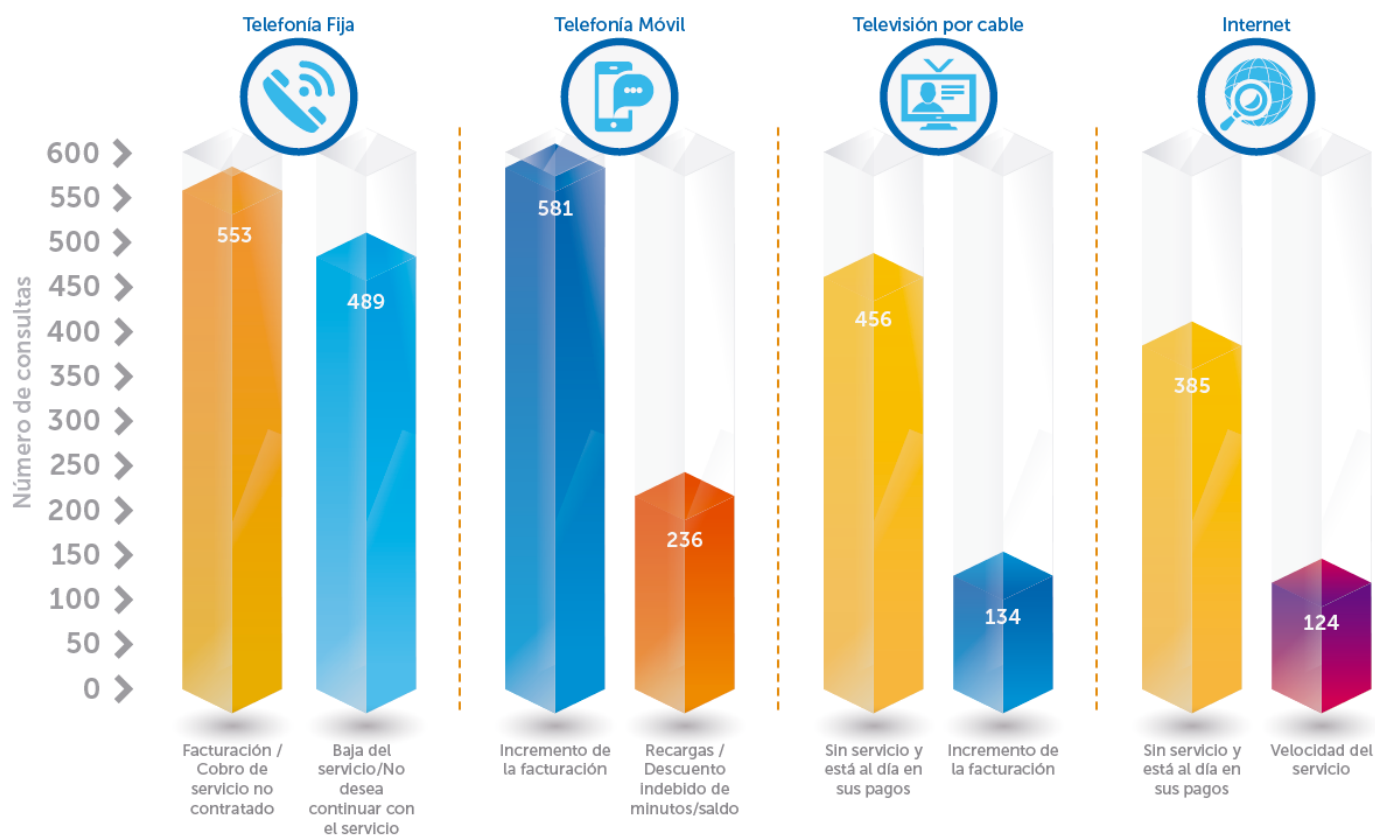
En Telefonía Fija, la empresa operadora más consultada ha sido Telefónica del Perú (3,375 casos), en segundo lugar se ubica NetLine Perú (1,030) y en tercer lugar se encuentra América Móvil Perú (353 casos). Los temas más consultados en octubre se refirieron a problemas sobre “facturación de servicio no contratado” (553 casos), seguido de las consultas sobre “baja del servicio / no desea continuar con el servicio” (489).

De otro lado, las consultas en Telefonía Móvil se orientaron generalmente al “incremento en la facturación” (581 casos), seguido de “recargas y descuento indebido del saldo/minutos” (236 casos). En este servicio, la mayor cantidad de consultas se dirigieron a Telefónica del Perú (2,878 casos), seguida de América Móvil Perú (2,418 casos), Entel Perú S.A. (652 casos) y Viettel Perú (199 casos).

En el servicio de televisión por cable, los temas más consultados fueron “sin servicio y está al día en los pagos” (456 casos), “incremento en la facturación” (134), y la “facturación con servicio averiado” (86).

En Internet, los requerimientos de información están relacionados a la “suspensión del servicio a pesar de estar al día en los pagos” (385 casos), “velocidad del servicio” (124 casos) y “servicio intermitente” (88 casos).

## TEMAS MÁS CONSULTADOS EN OCTUBRE 2015



Fuente: ATUS / OSIPTEL - Reporte 16.11.15