



Reporte Estadístico



Octubre 2015

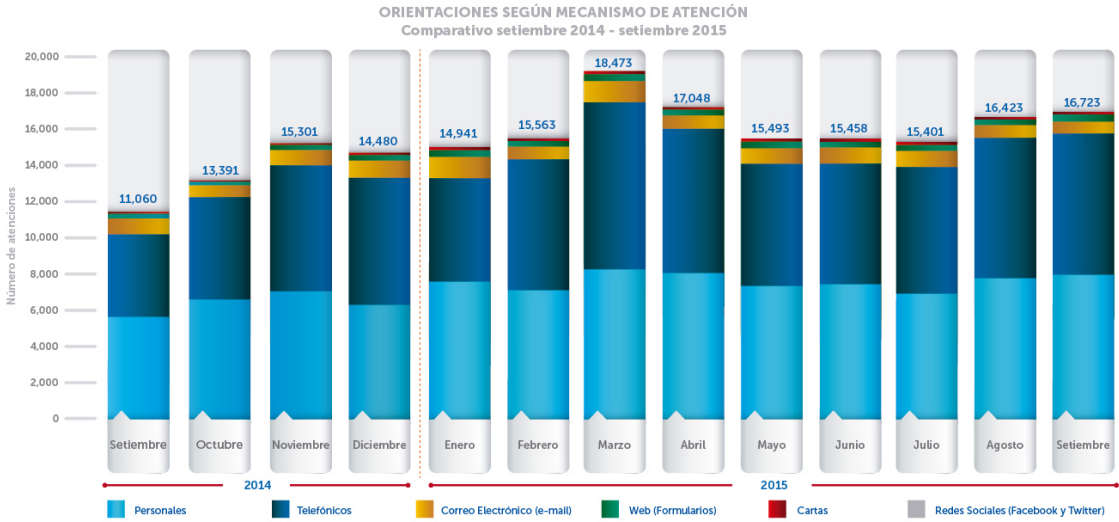
OSIPTEL registró un incremento de 71.5% en las consultas que realizan los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Entre enero y setiembre se alcanzó un récord de 145,523 orientaciones, siendo los temas más consultados los referidos a la falta de servicio pese a estar al día en el pago y al incremento en la facturación.

Entre enero y setiembre de 2015, el servicio de orientación del OSIPTEL registró un nuevo récord de 145,523 consultas en todos los canales de atención a nivel nacional, sobre temas vinculados a la prestación de servicios de telecomunicaciones (Telefonía móvil, Telefonía fija, Internet y Televisión de paga), resultado que representó un crecimiento de 71.5% con respecto a las 84,855 que se atendieron entre enero y setiembre del año pasado.

De acuerdo a las estadísticas del Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL, el número de solicitudes atendidas solo en setiembre llegó a 16,723, lo que representa un crecimiento de 51.2% comparado con la cifra de setiembre de 2014 (11,060).

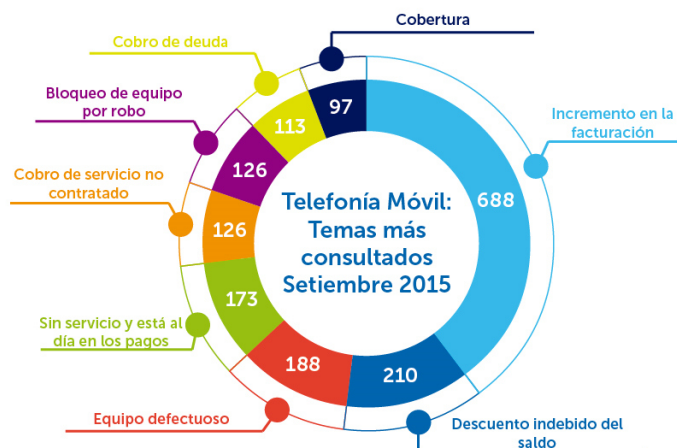
El ente regulador indicó además que el 30.62% de las consultas de los usuarios corresponden a problemas con el servicio de Telefonía móvil, el 24.31% por Telefonía fija y el 12.76% por inconvenientes con la televisión por cable. De otro lado, el 12.66% de las consultas están referidas a problemas con los servicios que se brindan en forma empaquetada (Tríos y/o Dúos) y el 7.58% al servicio de Acceso a Internet.



Inconvenientes en telefonía móvil

De acuerdo al OSIPTEL, en setiembre de 2015, la mayor cantidad de consultas en el segmento de Telefonía móvil se debieron a: incremento en la facturación (688 casos), recargas y descuento indebido del saldo y/o minutos (210 casos), equipo defectuoso (188 casos), falta de servicio pese a estar al día en los pagos (173 casos), cobro de servicio no contratado (126 casos) y bloqueo de equipo por robo (126 casos).

Las empresas operadoras más consultadas por problemas con el servicio de Telefonía móvil fueron Telefónica del Perú (2,798 casos), seguida de América Móvil (2,010 casos), Entel Perú (595 casos) y Viettel Perú (211 casos).



Resultados en telefonía fija e internet

En Telefonía fija, la preocupación de los usuarios responde a que no contaron con el servicio pese a estar al día en sus pagos (575 casos), el incremento en la facturación (393), así como la facturación de servicios no contratados (314), baja del servicio / contrato a plazo indeterminado (280), falta de entrega de recibos (153), y solicitudes no atendidas de instalación o activación (97).

La mayor cantidad de consultas de los usuarios se deben a problemas con el servicio brindado por Telefónica del Perú (3,474 casos), NetLine Perú (518), América Móvil (347), Americatel Perú (101) e Infoductos y Telecomunicaciones del Perú (22).

En el caso del servicio de acceso a Internet, no contar con el servicio pese a estar al día en los pagos concentró el grueso de consultas (376 casos). También se solicitó información sobre problemas con la velocidad del servicio (152), la intermitencia del servicio (111), el incremento en la facturación (63), facturación con servicios averiados (60) y cobro de servicio en baja (17).

