



# Reporte Estadístico



Junio 2014

## Encuesta revela la satisfacción de los usuarios sobre los servicios móviles

Los usuarios de la empresa operadora Nextel son los más satisfechos, tanto en la calidad de la atención como en el servicio móvil.

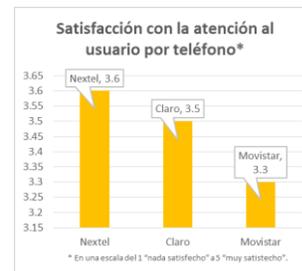
Así lo indica la Encuesta: "Necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios en zonas urbanas y rurales con respecto a los servicios de telecomunicaciones", realizada por IPSOS Public Affairs, por encargo del OSIPTTEL.

La encuesta ubica a Nextel en el primer lugar con 68%. Le siguen Claro (62%) y Movistar (51%).



Fuente: ISPS Public Affair

La encuesta fue realizada entre el 7 de febrero y el 7 de marzo de este año a usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Lima, Arequipa, Junín, Lambayeque y Loreto, del ámbito rural y urbano.



Fuente: ISPS Public Affair

El estudio también evaluó otros aspectos, como la atención que brindan las empresas operadoras, en oficinas y atención vía telefónica, donde Nextel también lideró los indicadores de satisfacción, por parte de sus usuarios. En tanto que, los servicios de Movistar mostraron los promedios más bajos.

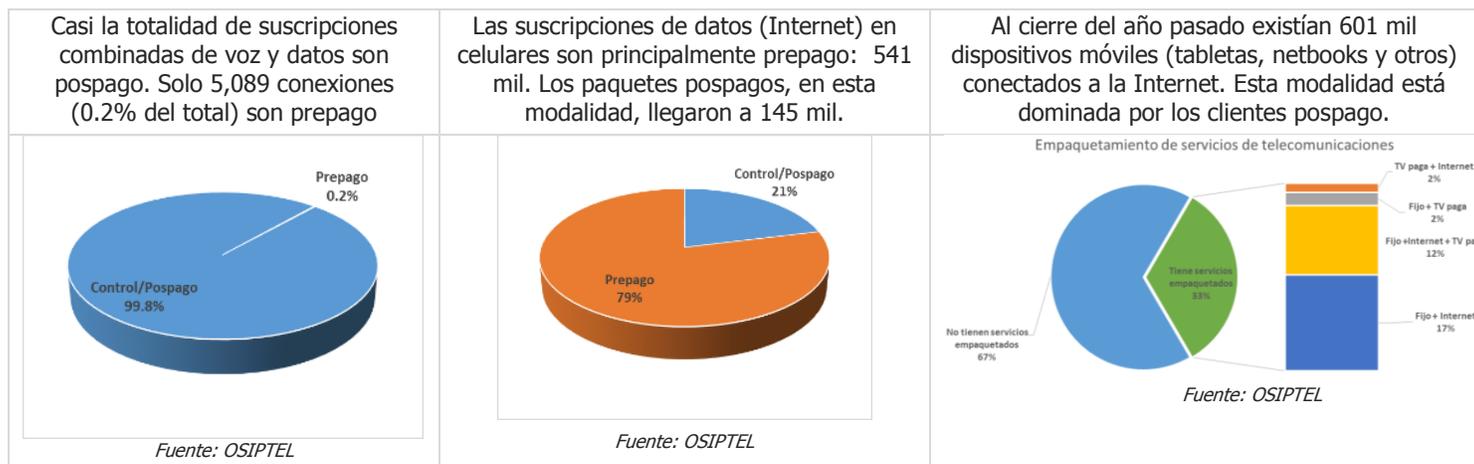
# Internet Móvil: un producto que comienza a despertar

La demanda de servicios de Internet sobre plataformas móviles es relativamente reciente, pero las estadísticas reguladas por el OSIPTEL ya dan muestra del acelerado crecimiento en este segmento de negocio.

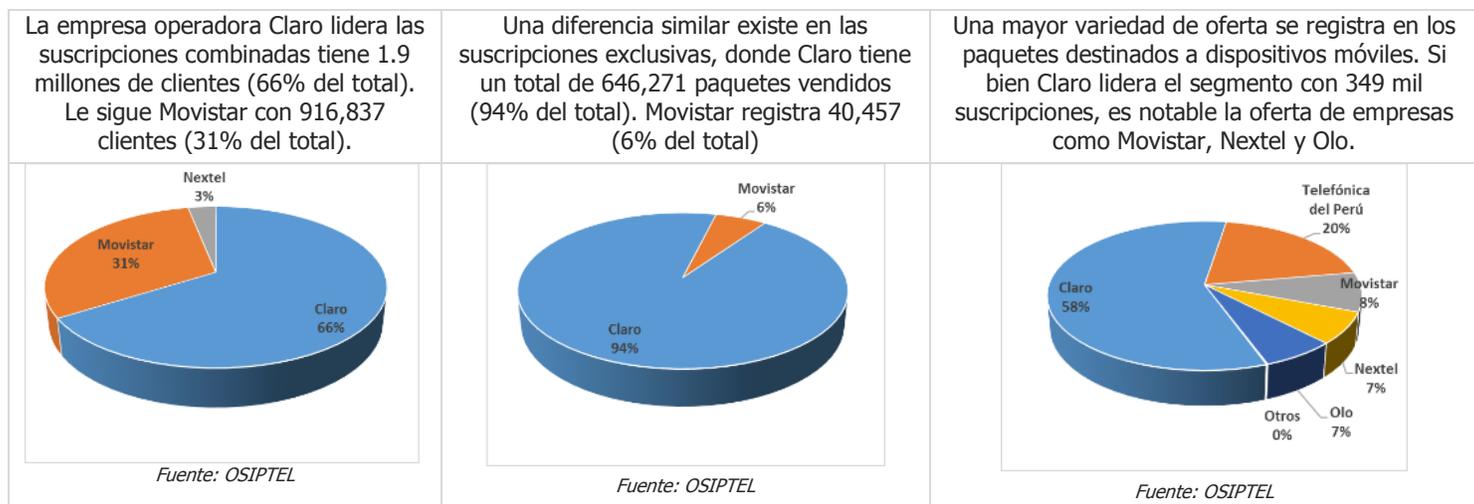
Las modalidades de venta de las conexiones a Internet móvil son las suscripciones combinadas de telefonía y paquetes de datos, las suscripciones exclusivas (solo paquetes de datos, muy común entre los clientes prepago) y las destinadas a dispositivos móviles tales como modems y SIM-cards.

A diciembre del 2013, existían 2.9 millones de suscripciones de telefonía e Internet, básicamente en la modalidad postpago. Las suscripciones de datos (Internet) llegaron a 686 mil suscripciones exclusivas, mientras que las ventas para dispositivos móviles a 601 mil. El liderazgo en estas modalidades lo ostenta la empresa operadora Claro.

## Suscripciones por modalidad de contrato



## Suscripciones según empresas



# Los usuarios prefieren el acceso a los servicios mediante ofertas empaquetadas

La Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2013 realizada por el OSIPTEL sigue siendo fuente de información sobre el estado del mercado de telecomunicaciones del Perú.

Uno de los hallazgos son las preferencias por la demanda de las ofertas empaquetadas por parte de los usuarios.

Según la investigación realizada, el 33.2% de los hogares peruanos disponen de servicios de telecomunicaciones empaquetados (telefonía, Internet y TV paga). El 66.8%, aún prefiere acceder a tales servicios contratándolos de manera individual.

## EN CIFRAS

**23,3%** de los hogares con TV de paga empaquetarían dicho servicio, principalmente bajo la modalidad de trio.

**73,1%** de los hogares con Internet fijo empaquetarían dicho servicio, especialmente bajo la modalidad de dúo con el servicio de telefonía fija.

**54,5%** de los hogares con telefonía fija empaquetarían dicho servicio, mayormente bajo la modalidad de dúo con el servicio de internet.

