

# Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2020

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

---

Marzo de 2021

# INDICE

---

1. Metodología

2. Experiencia y satisfacción del usuario

3. Nivel de conocimiento del usuario



# 1. Metodología



## FINALIDAD PÚBLICA:

- ✓ Desde el 2012, se realiza la **Encuesta de Satisfacción al usuario**, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios.
- ✓ Además, evaluar el **nivel de conocimiento de los usuarios**, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

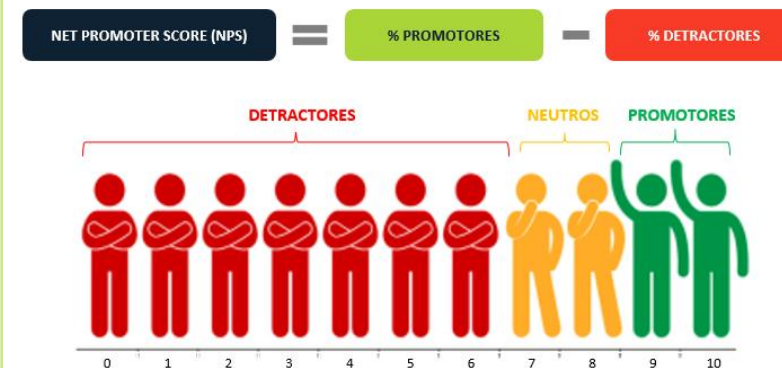
## Muestreo realizado en el último estudio

Servicio	Estratificación	Número de estratos	Estimador	Tipo de variable	Error (e)	Confianza (Z)	Probabilidad de incurrancia (p)	Probabilidad de no incurrancia (q)	Efecto del diseño (deff)	Tamaño de muestra
Telefonía Móvil (TM)	Por Región (25 <sup>1</sup> )	25	Proporción	Cualitativa	5%	95% (1.96)	0.5	0.5	1.1	10,600
Telefonía Fija (TF)	Por Empresa Operadora (TDP, AMP y Entel)	3	Proporción	Cualitativa	5%	95% (1.96)	0.5	0.5	1.1	1,264
Internet Fijo (BAF)	Por Región (25)	25	Proporción	Cualitativa	5%	95% (1.96)	0.5	0.5	1.1	10,264
Televisión de paga (TV)	Por Empresa Operadora (TDP, AMP y DirecTV)	3	Proporción	Cualitativa	5%	95% (1.96)	0.5	0.5	1.1	1,267
<b>Total de encuestas realizadas</b>										<b>23,395</b>

1/ Se consideran a Lima, Callao y las otras 23 regiones.

## METODOLOGÍA

- Población objetivo: usuarios residenciales con servicio entre 18 a más años de edad.
- Se aplicaron 23,395 encuestas telefónicas.
- Aplicación de encuestas desde el 18 de noviembre del 2020 hasta el 7 de febrero del 2021.
- Inferencias de Telefonía móvil e Internet Fijo por región, y de Televisión de paga y telefonía fija por empresa operadora.
- Cobertura en todas las regiones del país.
- Se testeó la escala numérica, teniendo resultados favorables para las pruebas estadísticas y cálculo de otros indicadores que se utilizan en el marketing (como el Net Promoter Score – NPS).



# División regional para el estudio

## Perú Norte:

- Tumbes, Tumbes
- Piura, Piura
- Lambayeque, Chiclayo
- Cajamarca, Cajamarca
- La Libertad, Trujillo
- Ancash, Huaraz

## Perú Sur:

- Ica, Ica
- Arequipa, Arequipa
- Moquegua, Moquegua
- Tacna, Tacna
- Puno, Puno
- Cuzco, Cuzco



## Perú Centro:

- Huánuco, Huánuco
- Pasco, Cerro De Pasco
- Junín, Huancayo
- Huancavelica, Huancavelica
- Ayacucho, Ayacucho
- Apurímac, Abancay

## Perú Oriente:

- Amazonas, Chachapoyas
- Loreto, Iquitos
- San Martín, Moyobamba
- Ucayali, Pucallpa
- Madre De Dios, Madre de Dios



# Crterios de análisis – nivel de escalas

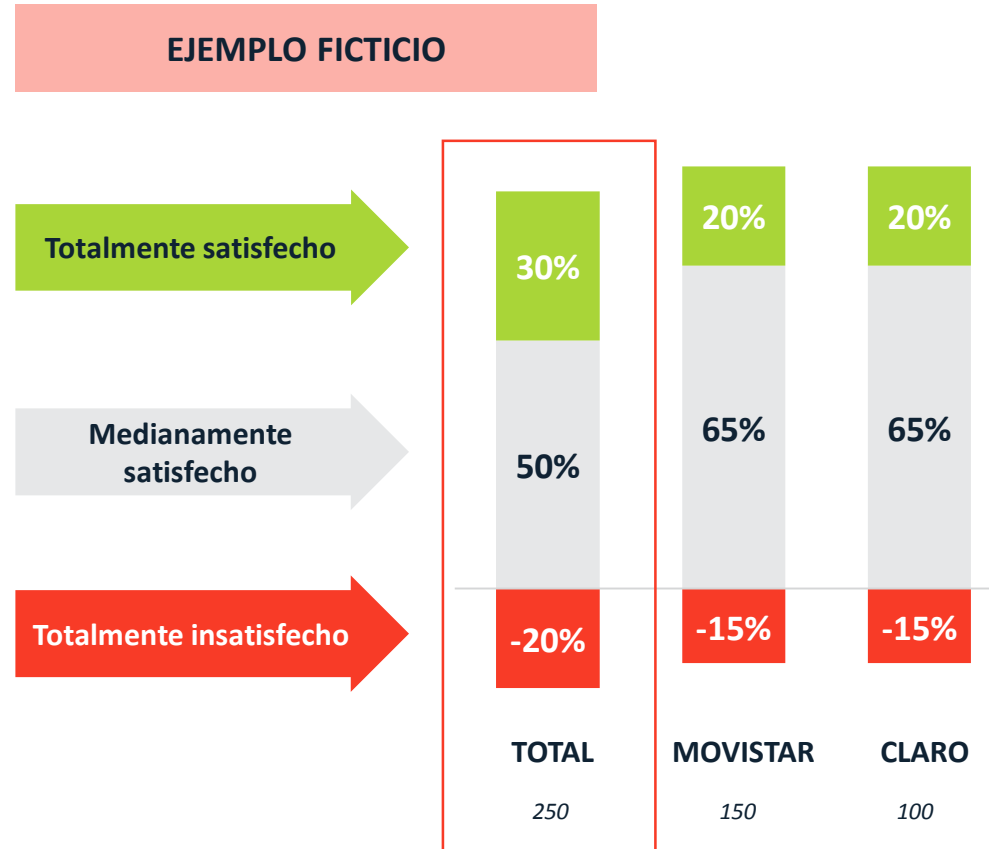
**Interpretación:** Los resultados de las evaluaciones con escalas del 0 al 10, se presentarán agrupados de la siguiente manera:

- **Resultado óptimo:** Suma de valoraciones 8, 9 y 10 (color verde)
- **Resultado regular:** Suma de valoraciones 4, 5, 6 y 7 (color gris)
- **Resultado negativo:** Suma de valoraciones 0, 1, 2 y 3 (color rojo)

\* Además se colocarán, al costado del resultado total, los resultados con algunas banderas relevantes.

\*\* Con excepción de la P16 (recomendación), que se evalúa con la escala del NPS

## EJEMPLO FICTICIO



## 2. Experiencia y satisfacción del usuario



## 2.1 Experiencia con el servicio





# Inconvenientes con el servicio

*El servicio que presenta mayores inconvenientes es el de Internet fijo  
Un problema presente en todos los servicios es el de intermitencia en el servicio*

	INTERNET FIJO	SERVICIO MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TV DE PAGA
<b>TUVO INCONVENIENTES (% SÍ)</b>	79%	56%	42%	44%
	10264	10600	1264	1267
<b>PRINCIPALES INCONVENIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velocidad de navegación lenta (69%)</li> <li>- Intermitencia en el servicio (54%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velocidad de navegación lenta (62%)</li> <li>- Problemas con la señal, interferencia o cortes (57%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intermitencia en el servicio (29%)</li> <li>- No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos (27%)</li> <li>- Problemas para establecer la llamada (23%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intermitencia en el servicio (44%)</li> <li>- Problemas con la imagen o sonido de la señal (43%)</li> </ul>
	7847	6367	435	555

P1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de XXX? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros)

P2. ¿Qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas) – Solo para los que respondieron Sí en P1



# Nivel de atención a los inconvenientes

*En general, menos de 1/3 de los usuarios refiere haber tenido una buena atención al presentar quejas o reclamos. A nivel de operadores, Claro destaca en los 4 servicios.*

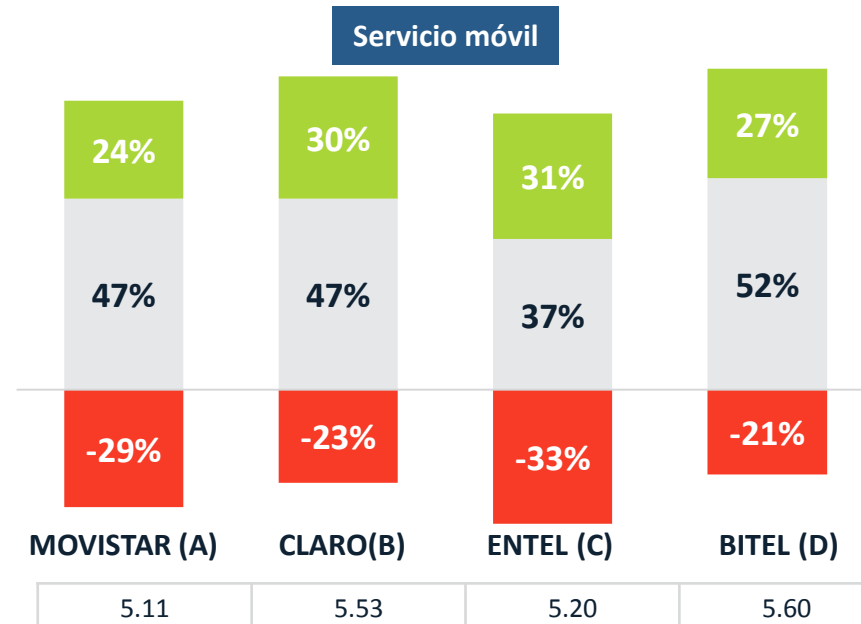
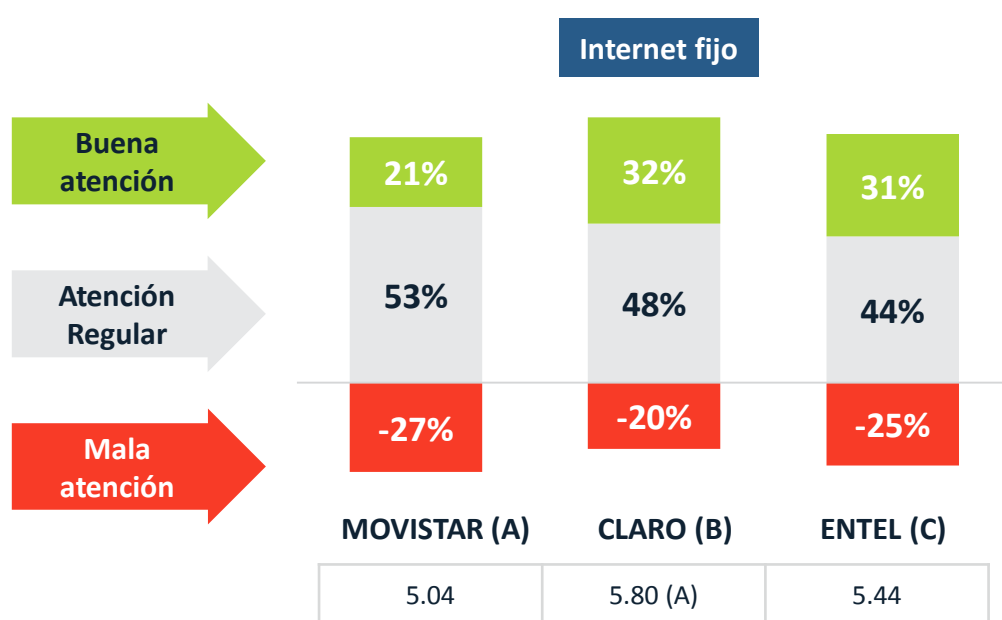
	INTERNET FIJO	SERVICIO MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TV DE PAGA
<b>Buena atención</b> →	24%	28%	26%	31%
	6540	3611	328	502
<b>¿Quiénes destacan? MACRO REGIONES</b>	Oriente (30%) Norte (29%)	Lima (32%) Oriente (32%) Norte (30%)	Lima (25%) A nivel referencial, Oriente también destaca	Lima (33%)
<b>¿Cómo se evaluó a los OPERADORES?</b>	Claro (32%) Entel (31%) Movistar (21%)	Entel (31%) Claro (30%) Bitel (30%) Movistar (24%)	Claro (37%) Movistar (23%) Entel (23%)	Claro (36%) Direct TV (34%) Movistar (24%)

P5. (P: Solo si mencionó Op. 1 ó 2 Sí en P3) Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente", ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

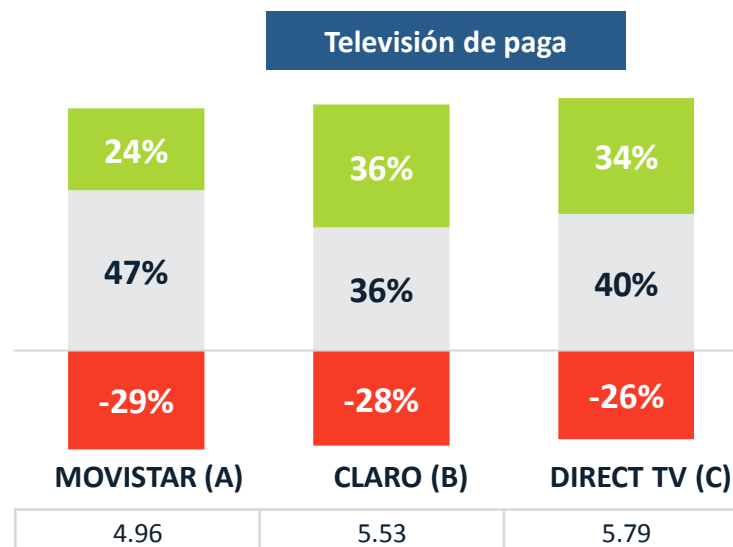
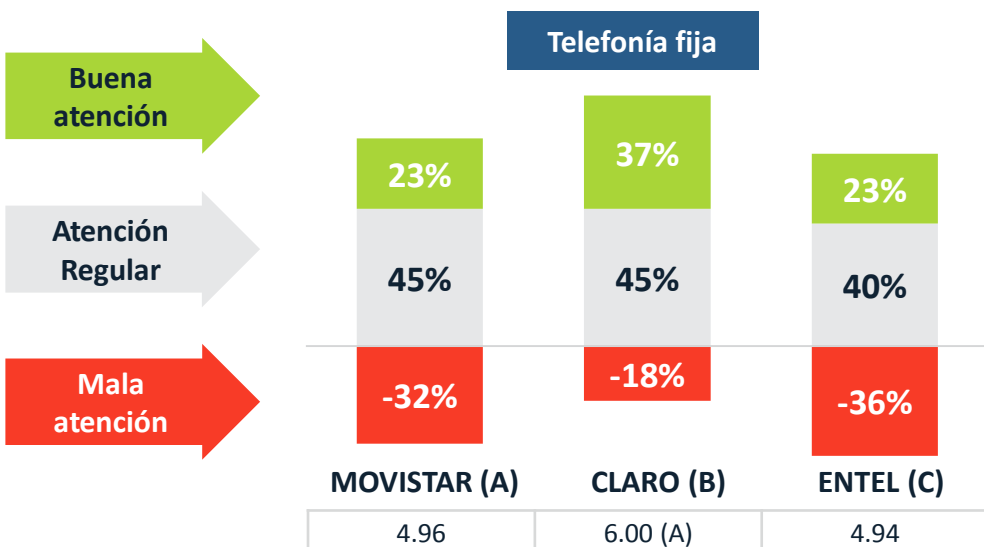
--- Buena Atención= Suma de valoraciones del 8 al 10



# Nivel de atención a los inconvenientes



En general, la atención de los inconvenientes es regular



P5. (P: Solo si mencionó Op. 1 ó 2 Sí en P3) Usando una escala del 0 al 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente", ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?  
 Buena Atención= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Atención Regular= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Mala Atención= Suma de valoraciones del 0 al 3

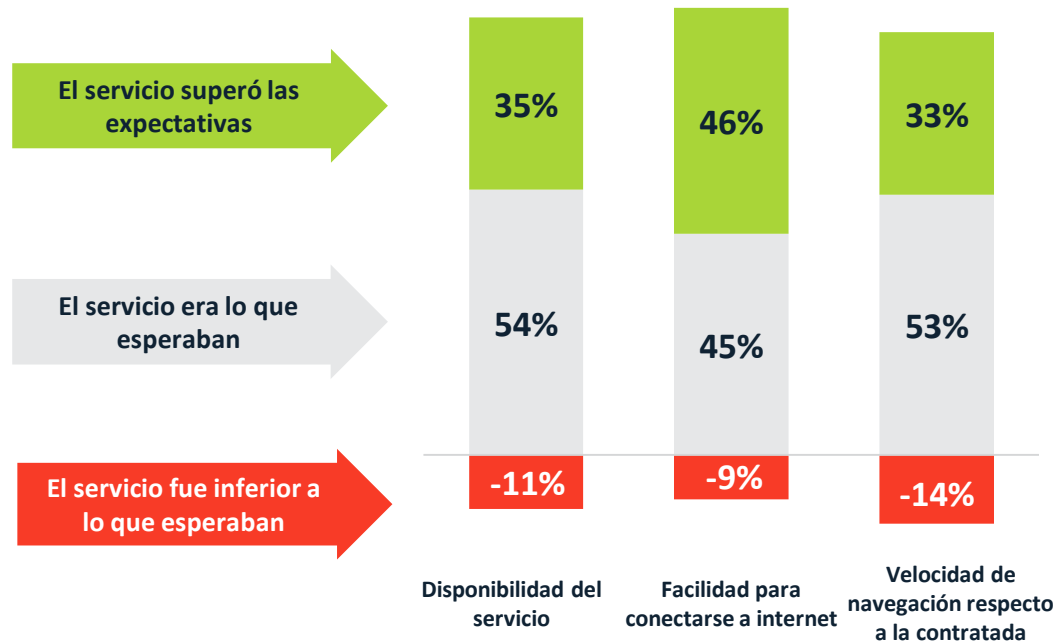


## 2.2 Calidad percibida del servicio



# Calidad del servicio – Internet fijo

- ◉ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- ◉ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- ◉ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3



OPERADOR	Disponibilidad del servicio	Facilidad para conectarse a internet	Velocidad de navegación respecto a la contratada
MOVISTAR (A)	32%	44%	32%
	56% B	46%	53%
	13% B	10% B	15% B
	7304	7297	7279
CLARO (B)	42% A	52% A	37% A
	50%	42%	53%
	8%	6%	10%
	2528	2528	2524
ENTEL (C)	37%	48%	32%
	53%	45%	53%
	10%	7%	15%
	425	425	426

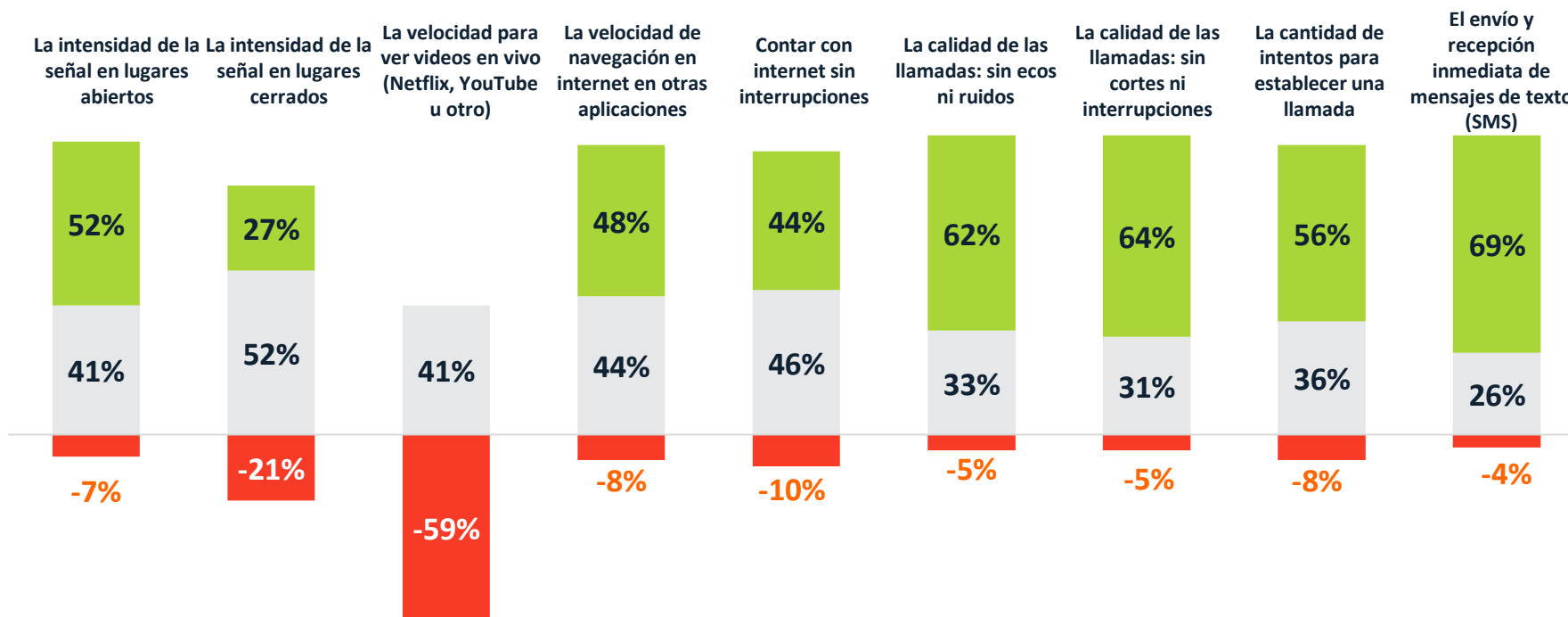
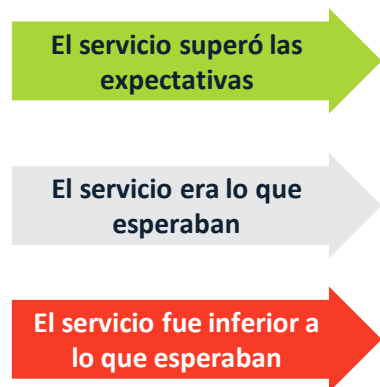
Claro destaca ligeramente en los tres aspectos evaluados

P6. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a...?



# Calidad del servicio – Servicio móvil

- ◻ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- ◐ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- ◑ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3



<b>Media</b>	7.08	5.56	3.57	6.96	6.73	7.63	7.70	7.26	7.91
	10571	10532	10600	10407	10473	10573	10576	10535	10141
<b>% NS/NR</b>	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	1%	5%

10600

El atributo que más golpea la experiencia de consumo con el servicio móvil, es la velocidad para ver videos en vivo

P6. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Servicio esperado= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Inferior a lo esperado= Suma de valoraciones del 0 al 3



# Calidad del servicio – Servicio móvil

OPERADOR	La intensidad de la señal en lugares abiertos	La intensidad de la señal en lugares cerrados	La velocidad para ver videos en vivo (Netflix, YouTube u otro)	La velocidad de navegación en internet en otras aplicaciones	Contar con internet sin interrupciones	La calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	La calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones	La cantidad de intentos para establecer una llamada	El envío y recepción inmediata de mensajes de texto (SMS)
MOVISTAR (A)	42%	21%	0%	39%	38%	53%	57%	49%	65%
	48% C	52%	45% C	51% B C	49% C	38% C D	36% C	41% C D	30% C
	10% B C D	27% B C D	55%	10%	13% C	8% B C D	7% B D	10% B	5% B
	3500	3494	3505	3461	3468	3498	3501	3488	3383
CLARO (B)	50% A	27% A	0%	48% A	42%	62% A	62%	55% A	69%
	44% C	55%	45% C	44% C	48% C	34%	34% C	38%	27%
	6%	19%	55%	7%	10%	4%	4%	7%	3%
	3602	3583	3614	3525	3557	3604	3604	3598	3487
ENTEL (C)	65% A B D	34% A B	0%	58% A B D	54% A B D	67% A	69% A	59% A	74% A D
	29%	47%	30%	35%	38%	29%	26%	32%	21%
	6%	19%	70% A B D	7%	8%	3%	5%	9%	5%
	1494	1484	1501	1478	1487	1496	1499	1485	1422
BITEL (D)	48%	27%	0%	44%	40%	66% A	67% A	61% A	65%
	49% C	56% C	50% C	47% C	50% C	31%	30%	32%	30% C
	3%	17%	50%	9%	11%	3%	3%	6%	6%
	1975	1971	1980	1943	1961	1975	1972	1964	1849

*Movistar sería quien mayor oportunidad de mejora tiene en atributos como la intensidad de la señal y la calidad de llamadas*

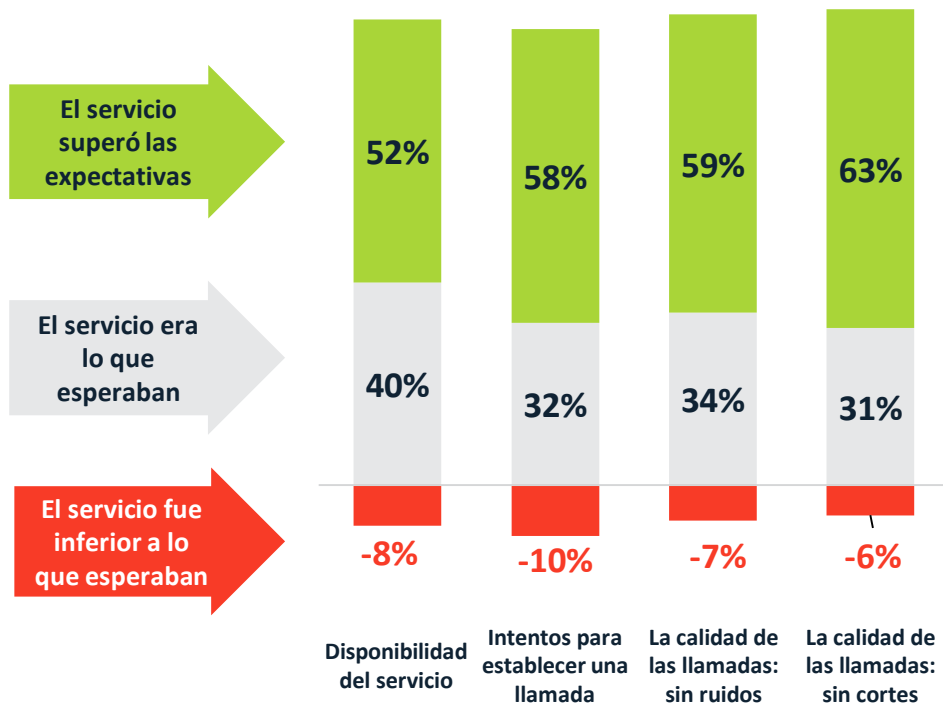
- ◻ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- ◉ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- ◉ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3

P6. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy bajo” y 10 significa “muy alto”, ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador móvil en cuanto a...?



# Calidad del servicio – Telefonía fija

- **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3



OPERADOR	Disponibilidad del servicio	Intentos para establecer una llamada	La calidad de las llamadas: sin ruidos	La calidad de las llamadas: sin cortes
MOVISTAR (A)	50%	56%	59%	62%
	40% C	34%	34%	31%
	9% C	10%	7%	7%
	419	414	419	420
CLARO (B)	55%	63%	60%	65%
	40% C	29%	34%	31%
	5%	8%	6%	4%
	420	413	421	421
ENTEL (C)	70% A B	68% A	64%	69%
	28%	26%	33%	28%
	2%	6%	3%	3%
	419	405	419	419

Entel destacaría en la disponibilidad del servicio de telefonía fija

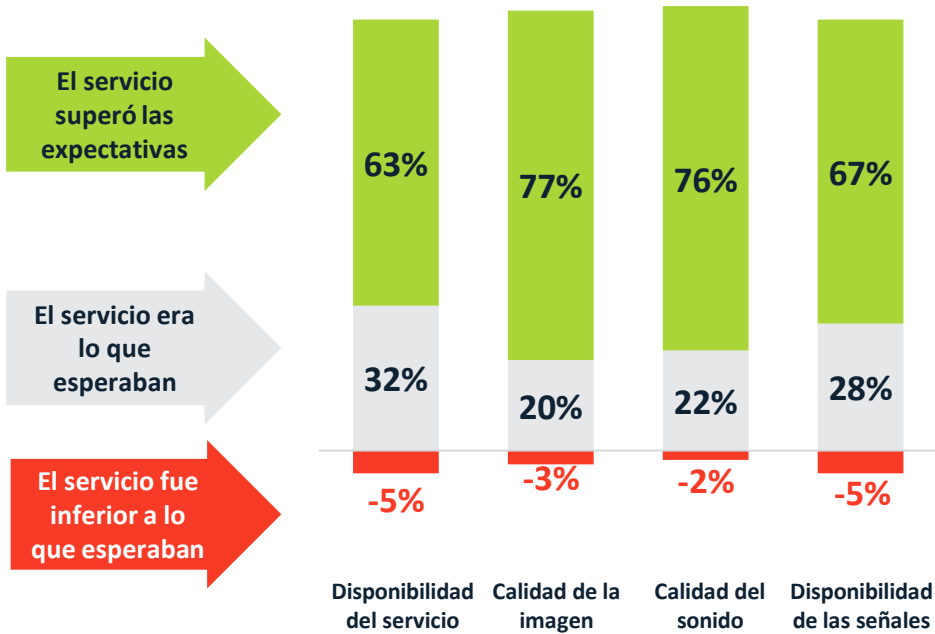
P6. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a...?





# Calidad de servicio – Televisión de paga

- ◻ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- ◻ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- ◻ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3



OPERADOR	Disponibilidad del servicio	Calidad de la imagen	Calidad del sonido	Disponibilidad de la señal
MOVISTAR (A)	52%	68%	69%	56%
	40%	27%	27%	36%
	C	C	C	C
	8%	5%	4%	8%
	C	C	B C	C
	424	424	422	417
CLARO (B)	59%	73%	73%	62%
	35%	25%	26%	34%
	C	C	C	C
	5%	3%	1%	5%
	C	C	C	
	417	418	417	416
DIRECT TV (C)	80%	93%	89%	86%
	A B	A B	A B	A B
	19%	7%	11%	13%
	1%	0%	0%	0%
	C	C	C	
	425	424	424	419

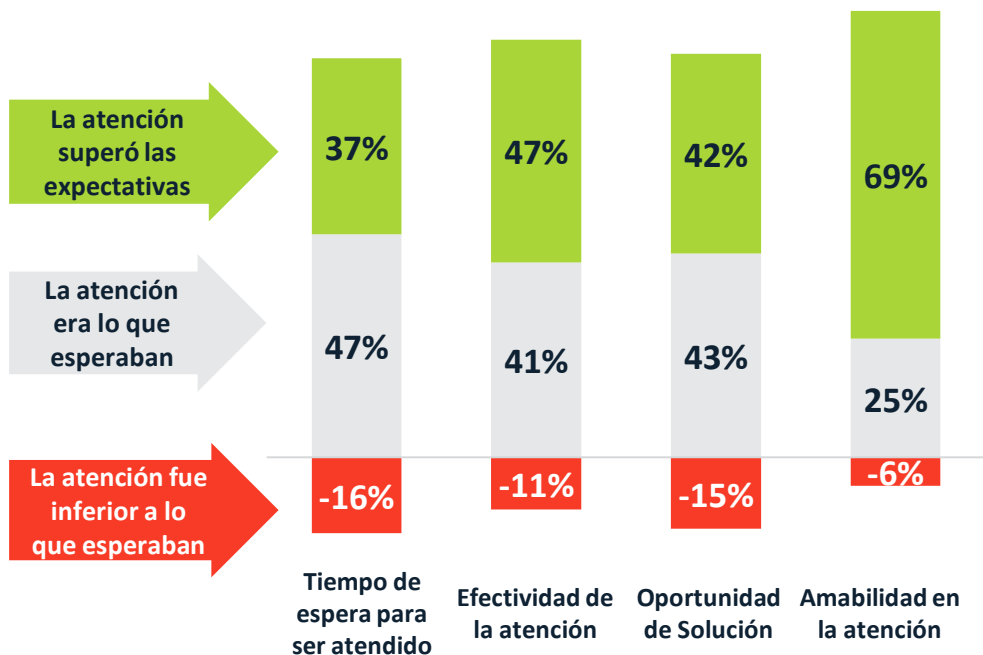
La disponibilidad del servicio y de la señal de Movistar y Claro es regular-buena, mientras que Direct TV tendría un alto performance en los 4 atributos

P6. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE LOS SERVICIOS que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a...?



# Calidad de atención – Servicio móvil

- ☐ **Superó expectativas**= Suma de valoraciones del 8 al 10
- ◐ **Servicio esperado**= Suma de valoraciones del 4 al 7
- ◑ **Inferior a lo esperado**= Suma de valoraciones del 0 al 3



OPERADOR	Tiempo de espera para atención	Efectividad de la atención	Oportunidad de Solución	Amabilidad en la atención
MOVISTAR (A)	29%	39%	35%	64%
	48%	44%	45%	27%
	23% B C D	16% B D	20% B D	8% B
	3376	3379	3319	3384
CLARO (B)	36% A	48% A	42% A	68%
	51%	43%	45% C	28% C
	13%	10%	13%	4%
	3483	3486	3403	3479
ENTEL (C)	40% A	52% A	48% A	74% A
	44%	37%	37%	19%
	16%	11%	15%	7%
	1408	1411	1370	1409
BITEL (D)	45% A B	50% A	45% A	69%
	44%	41%	45%	26% C
	11%	8%	10%	5%
	1787	1784	1688	1793

P7. Ahora, considere su EXPERIENCIA CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA por su operador del servicio móvil durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la CALIDAD DE ATENCIÓN que ofrece su operador de internet móvil en cuanto a...?

En relación a la calidad de atención, tiempo de espera sería el atributo peor evaluado por todos los operadores

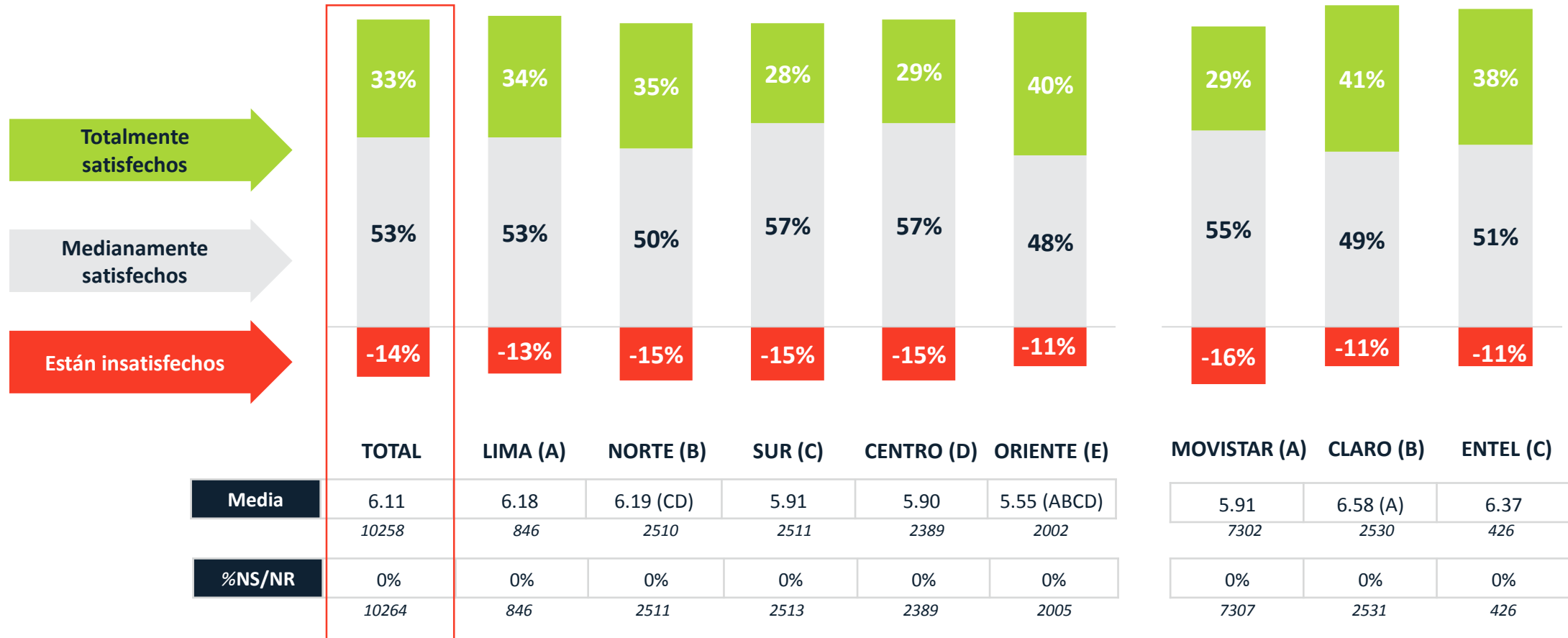


## 2.3 Satisfacción general con el servicio



# Satisfacción general – Internet fijo

Entre los operadores, Claro sería el de mayor satisfacción y Movistar el de menor satisfacción



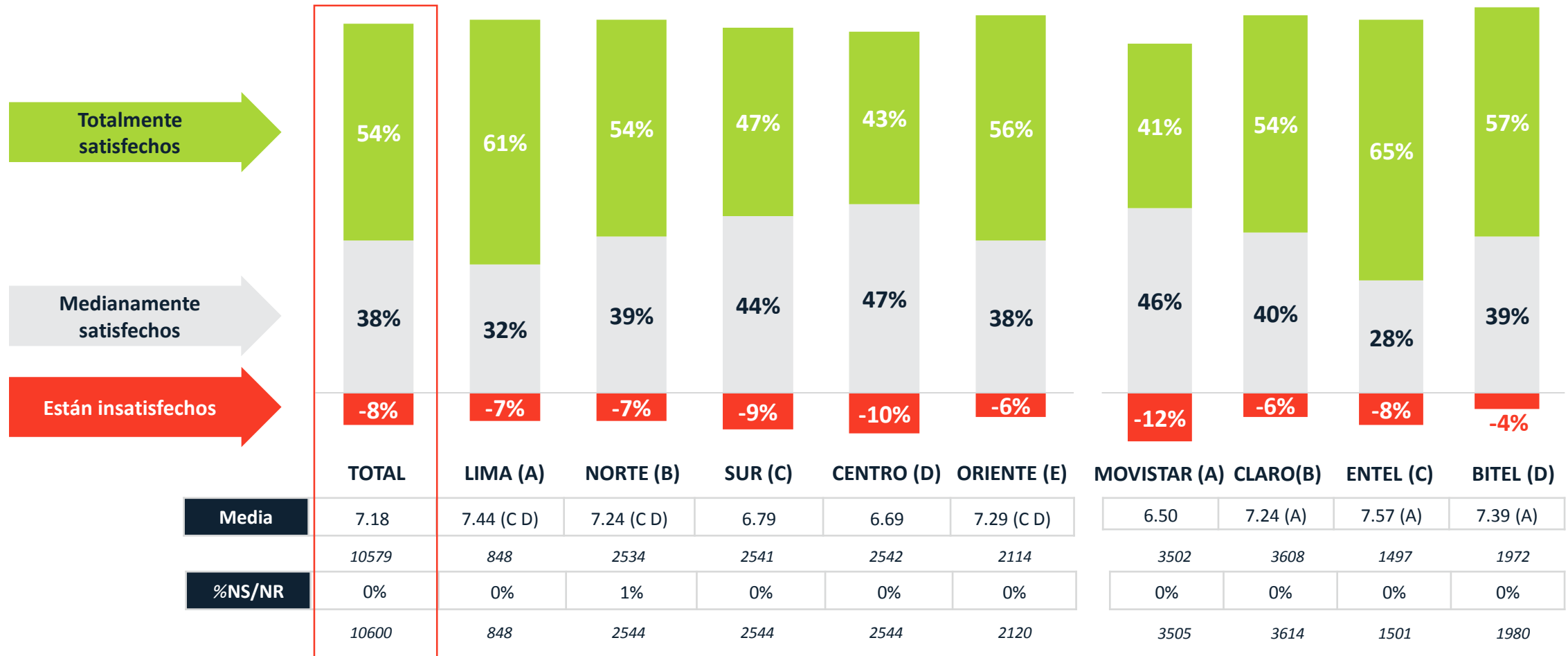
P11. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de internet fijo?

Totalmente satisfechos=Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos=Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos=Suma de valoraciones del 0 al 3



# Satisfacción general – Servicio móvil

A nivel global, la satisfacción es adecuada, aunque en la zona Sur y Centro, esta decae



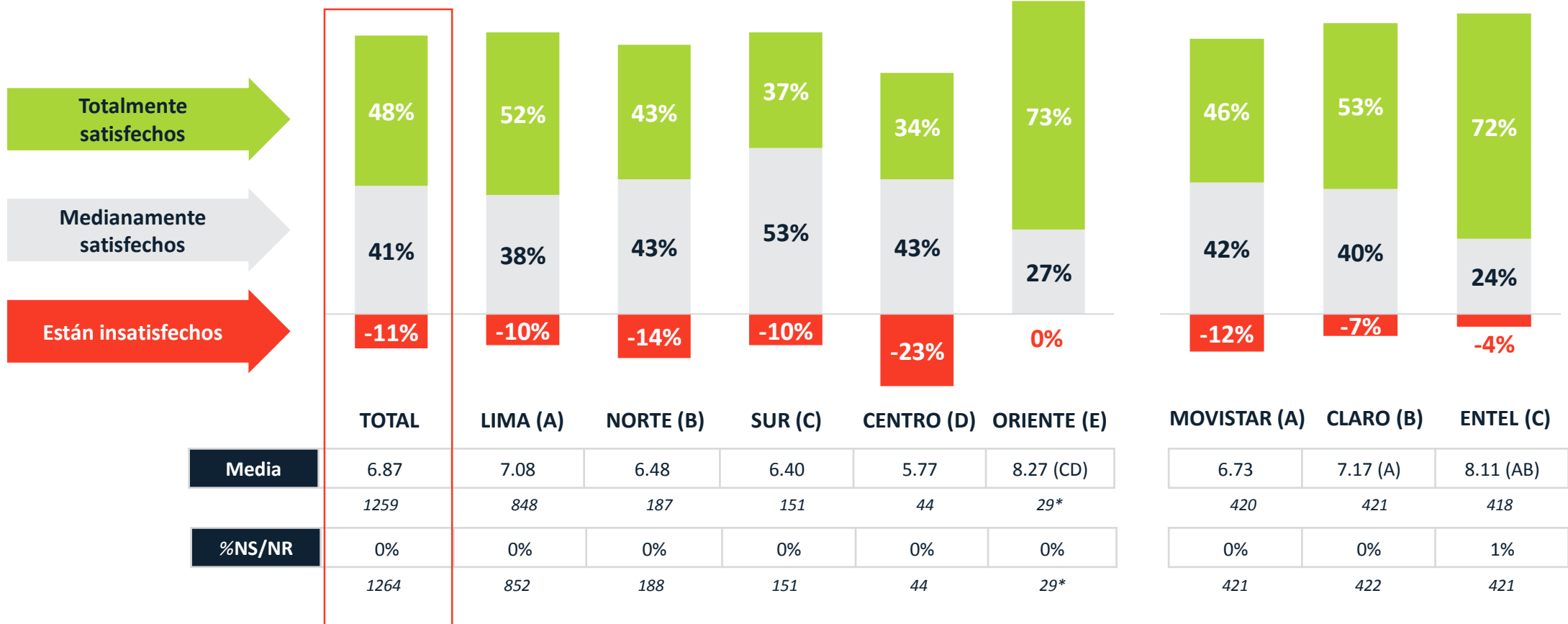
P12. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

Totalmente satisfechos=Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos=Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos=Suma de valoraciones del 0 al 3



# Satisfacción general – Telefonía fija

A nivel global, la satisfacción es adecuada, destacando Lima  
El Centro presentaría un nivel importante insatisfacción



P11. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija?

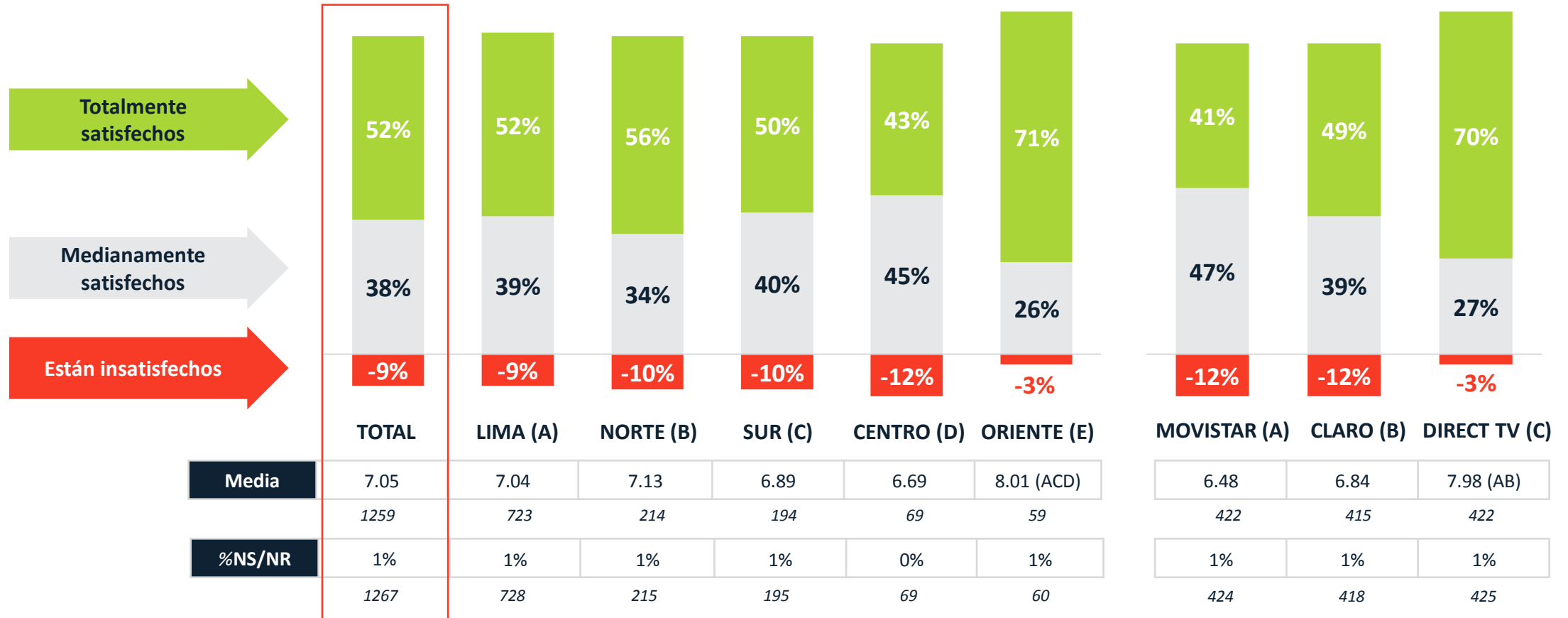
Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos= Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos= Suma de valoraciones del 0 al 3

\* Bases menores a 30 casos no son representativas



# Satisfacción general – Televisión de paga

A nivel global, la satisfacción es adecuada, destacando para Direct TV



P11. Ahora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de televisión de paga?

Totalmente satisfechos=Suma de valoraciones del 8 al 10 / Medianamente satisfechos=Suma de valoraciones del 4 al 7 / Insatisfechos=Suma de valoraciones del 0 al 3



## 2.4 Fidelidad con el operador

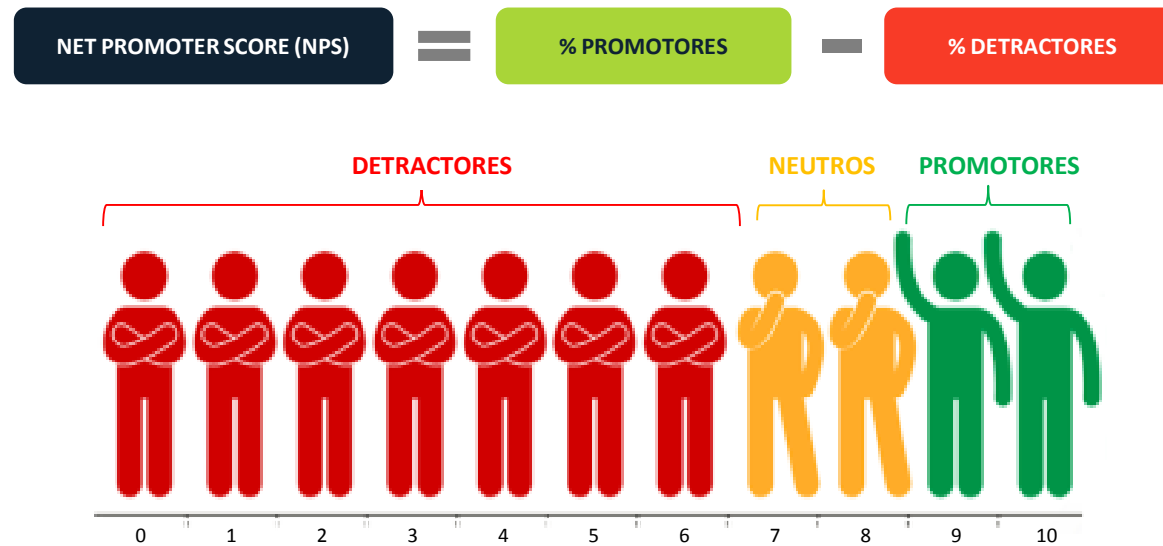




# Índice de recomendación neta (NPS)

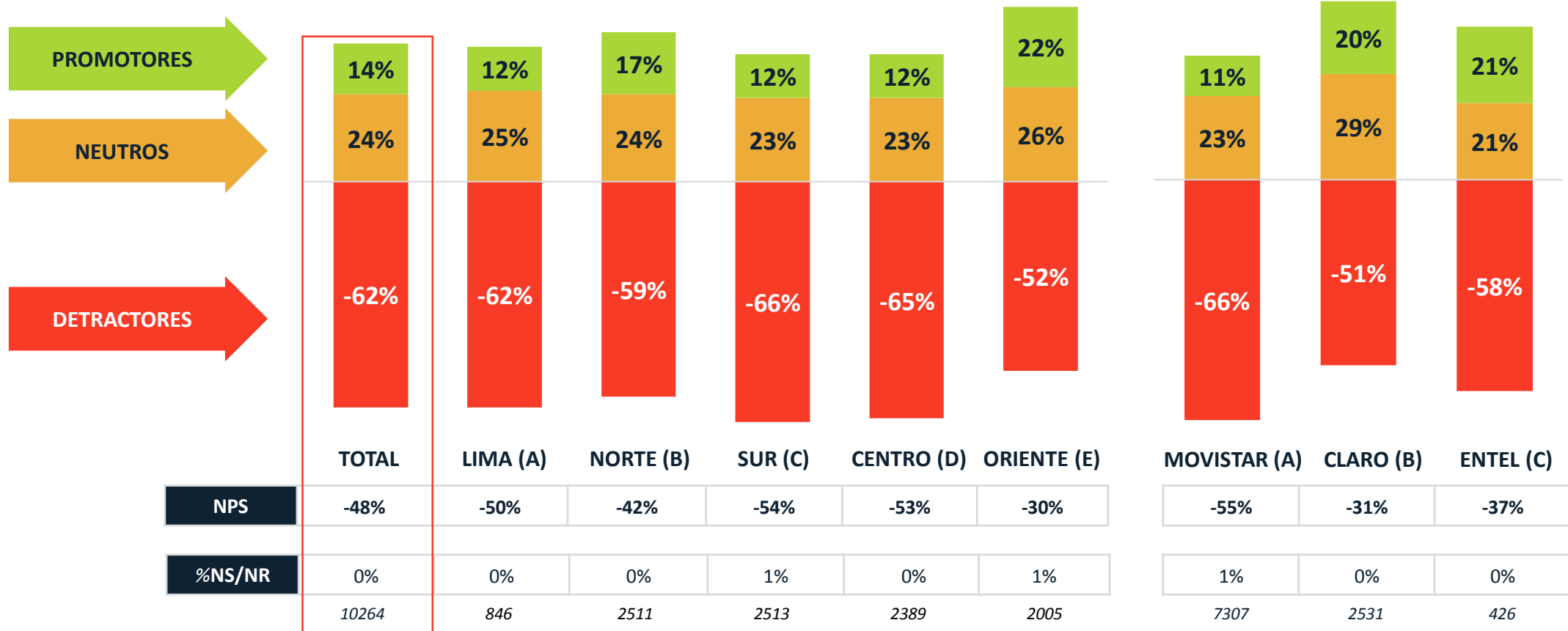
Es un índice internacional para medir la fidelidad de los clientes hacia una marca a partir del nivel de recomendación.

Si tuviera que recomendar a un amigo o familiar que se atienda en X según la siguiente escala... (Escala del 0 al 10 donde "0" es Definitivamente no lo recomendaría y "10" es Definitivamente sí lo recomendaría) **¿Qué tanto la recomendaría?**



# Nivel de recomendación neta (NPS) – Internet fijo

En general, este servicio no alcanza un nivel de recomendación mínimo  
Más de la mitad de los usuarios son detractores



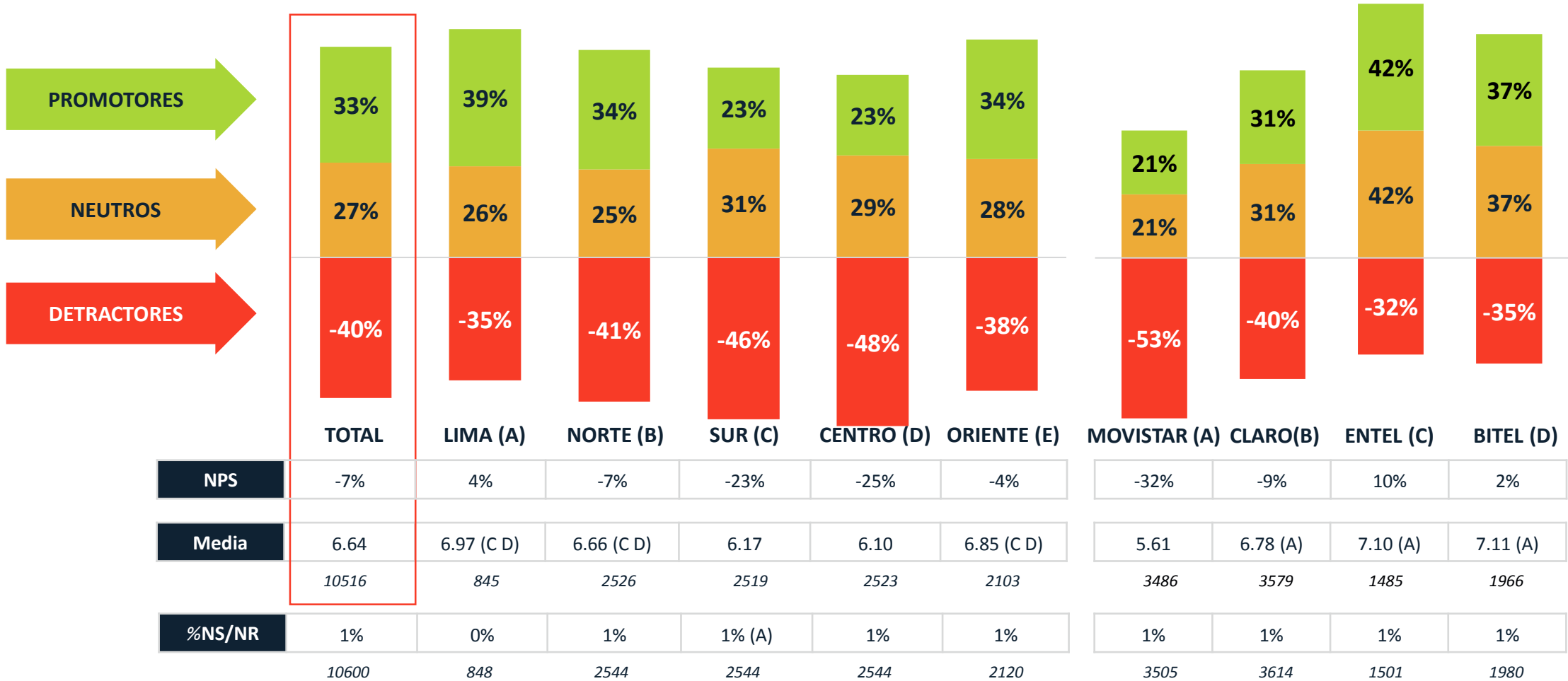
P16. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet fijo que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6



# Nivel de recomendación neta (NPS) – Servicio móvil

A nivel general, la mitad de participantes son promotores de sus respectivos operadores



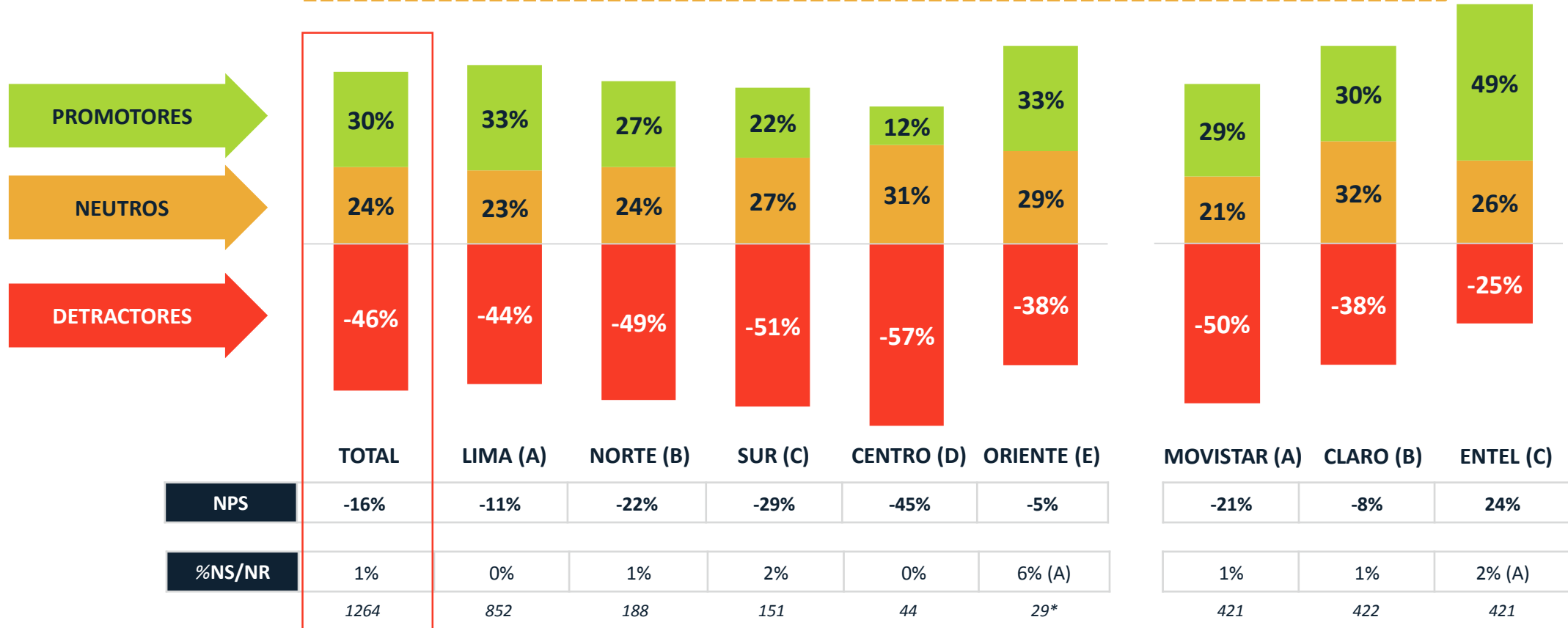
P16. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6



# Nivel de recomendación neta (NPS) – Telefonía fija

En general, este servicio no alcanza un nivel de recomendación mínimo  
Las experiencias negativas aún son mayores que las positivas



P16. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija que tiene contratado?

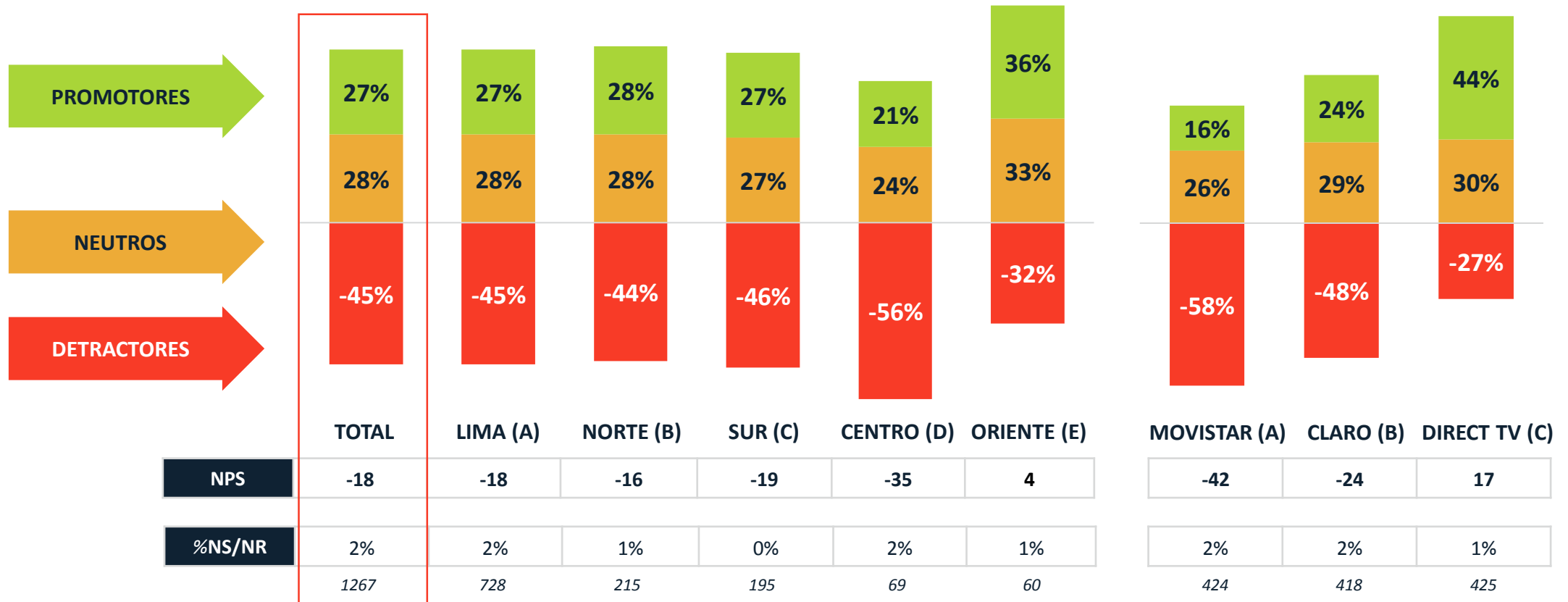
PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6

\* Bases menores a 30 casos no son representativas



# Nivel de recomendación neta (NPS) – Televisión de paga

En general, este servicio no alcanza un nivel de recomendación mínimo  
Las experiencias negativas aún son mayores que las positivas



P16. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de televisión de paga que tiene contratado?

PROMOTORES= Suma de valoraciones 9 y 10 / NEUTROS= Suma de valoraciones 7 y 8 / DETRACTORES= Suma de valoraciones del 0 al 6



### 3. Nivel de conocimiento del usuario



# Conocimiento sobre sus derechos

*Los usuarios conocen sus derechos sobre usos del servicio, pero tendrían menor conocimiento sobre finalización, suspensión o cambio del mismo*

## CONOCE SUS DERECHOS

	% SÍ			
	INTERNET FIJO	SERVICIO MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TV DE PAGA
Solicitar el bloqueo de tu equipo celular por robo o pérdida a tu empresa operadora	93%	90%	90%	95%
Que la empresa te envíe mensualmente tu recibo de pago a tu correo electrónico	87%	69%	81%	87%
Presentar un reclamo y la empresa te debe brindar un código de reclamo	83%	62%	82%	85%
Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar tu número telefónico	82%	87%	75%	87%
Recibir tu contrato y solicitar su envío a tu correo electrónico o domicilio	66%	52%	69%	66%
Finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	51%	44%	48%	54%
Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	43%	36%	43%	44%
Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior	32%	35%	32%	30%
	10264	10600	1264	1267

P17. Ahora hablemos de los derechos que usted tiene como consumidor frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones. ¿Sabía usted que tiene derecho a...?



# Conocimiento sobre sus obligaciones

*En general, los usuarios sí conocen sus obligaciones*

CONOCE SUS OBLIGACIONES	% SÍ			
	INTERNET FIJO	SERVICIO MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TV DE PAGA
Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	96%	89%	95%	97%
Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	86%	73%	85%	89%
	10264	10600	1264	1267

P18. Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor. ¿Sabía usted que tiene la obligación de...?







FonoAyuda  
1844

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

