

# ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES 2021

Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)

Febrero 2022



Desde el 2012, se realiza el **Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones**, a fin de conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios. Además, busca evaluar **el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones**, a fin de establecer estrategias y acciones para mejorar en la información y orientación al usuario.

# ÍNDICE

- I. MARCO METODOLÓGICO
- II. EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR
- III. CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR
- IV. COMPARATIVO 2020 Y 2021



## I. MARCO METODOLÓGICO

# FICHA TÉCNICA Y METODOLÓGICA

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
METODOLOGÍA EMPLEADA	Encuestas telefónicas
PÚBLICO OBJETIVO	Se tiene como población objetivo a todos los usuarios de segmento residencial que cada empresa operadora tiene activo el servicio de público de telecomunicaciones entre 18 a más años de edad.
COBERTURA	Todas las regiones
FECHA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Del 16 de setiembre al 07 de diciembre del 2021
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS	Se procedió a ponderar los resultados respecto a las variables región y operador en base a la información brindada por el Osiptel respecto a las Líneas o conexiones de Servicios de Telecomunicaciones, 2021.



SERVICIO	EMPRESAS EVALUADAS	DESAGREGACIÓN DE REGIONES	REPRESENTATIVIDAD	TOTAL DE MUESTRA
SERVICIO MÓVIL	TDP, AMOV, ENTEL y VIETTEL	Departamental	A nivel nacional, por región evaluada, por empresa evaluada y por empresa dentro de la región evaluada	<b>13,956</b>
INTERNET FIJO	TDP, AMOV y ENTEL	Macro-región		<b>2,533 (*)</b>
TELEVISIÓN DE PAGA	TDP, AMOV y DIRECTV	Macro-región		<b>2,026</b>
TELEFONÍA FIJA	TDP, AMOV y ENTEL	Lima y provincias		<b>859</b>

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2021 – Resumen Ejecutivo

\*Originalmente la muestra solicitada por OSIPTEL fue de 2,775 casos. En el informe final de Internet Fijo se detalla la justificación del reajuste de muestra aprobada por OSIPTEL

Fuente: Arellano Marketing, Estudio de Satisfacción 2021 – Resumen Ejecutivo









## II. EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

# 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.

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
<b>TUVO INCONVENIENTES (% SÍ)</b>	 <b>41 %</b>	 <b>78 %</b>	 <b>37 %</b>	 <b>56 %</b>
	2026	2533	859	13 956
<b>PRINCIPALES INCONVENIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermitencia en el servicio (39%)</li> <li>• Problemas con la imagen o sonido de la señal (37%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad de navegación lenta (58%)</li> <li>• Intermitencia en el servicio (46%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermitencia en el servicio (23%)</li> <li>• Problemas para establecer la llamada (22%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad de navegación lenta (56%)</li> <li>• Problemas con la señal (cobertura), interferencia o cortes (55%)</li> </ul>
<b>VECES QUE PRESENTÓ EL PROBLEMA AL AÑO</b>	<b>9.65</b> 848	<b>13.41</b> 1792	<b>11.63</b> 302	<b>11.38</b> 7753

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





P3. ¿Cuál es la cantidad de veces que presentó estos problemas en el año? (E: problemas en general, considerar todos los que señaló en P2)



# NIVEL DE ATENCIÓN

- En general, menos de 1/3 de los usuarios refiere haber tenido una buena atención al presentar quejas o reclamos.
- A nivel de operadores, Movistar presenta más oportunidades de mejora.



TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
 <b>27 %</b>	 <b>28 %</b>	 <b>24 %</b>	 <b>28 %</b>
723	1449	242	4634

## ¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (39%)</li> <li>• Norte (32%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (35%)</li> <li>• Norte (32%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (26%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ucayali (48%)</li> <li>• Callao (39%)</li> <li>• Tumbes (37%)</li> <li>• Loreto (37%)</li> <li>• Piura (34%)</li> </ul>
--	--	--	--

## ¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?

<ul style="list-style-type: none"> <li>• DirecTV (46%)</li> <li>• Claro (31%)</li> <li>• Movistar (24%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (42%)</li> <li>• Claro (32%)</li> <li>• Movistar (25%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro (28%)</li> <li>• Entel (24%)</li> <li>• Movistar (22%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitel (30%)</li> <li>• Entel (29%)</li> <li>• Claro (28%)</li> <li>• Movistar (28%)</li> </ul>
--	--	--	---

P8. Usando una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

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



# CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

## CALIDAD DEL SERVICIO

- Internet fijo es el servicio con una menor percepción de calidad.
- Para telefonía móvil, la intensidad de señal en lugares cerrados sería un problema importante.

SERVICIO SUPERÓ LAS EXPECTATIVAS

### TV PAGA

Base: 2026

Funcionamiento continuo del decodificador	<b>55 %</b>
Calidad de la imagen	<b>72 %</b>
Calidad del sonido	<b>73 %</b>
Disponibilidad de canales contratados	<b>57 %</b>

### INTERNET FIJO

Base: 2533

Disponibilidad de servicio	<b>34 %</b>
Facilidad para acceder a internet	<b>45 %</b>
Velocidad de navegación en horario de elevado tráfico	<b>25 %</b>
Velocidad para ver videos en vivo	<b>35 %</b>
Teleconferencias, videollamadas sin interrupciones	<b>37 %</b>

### TELEFONÍA FIJA

Base: 859

Disponibilidad del servicio de telefonía fija	<b>46 %</b>
Cantidad de intentos para establecer llamada	<b>54 %</b>
Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	<b>52 %</b>
Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	<b>58 %</b>

### SERVICIO MÓVIL

Base: 13956

Intensidad señal lugares abiertos	<b>51 %</b>
Intensidad señal lugares cerrados	<b>27 %</b>
Velocidad para ver videos en vivo	<b>43 %</b>
Velocidad de navegación en otras apps	<b>46 %</b>
Internet sin interrupciones	<b>42 %</b>
Calidad de llamadas (sin ecos/ruidos)	<b>62 %</b>
Calidad de llamadas (sin cortes/int.)	<b>62 %</b>
Cantidad de intentos para est. llamada	<b>56 %</b>





P10. Considere su EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO XXX 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 en cuanto a...? --- Superó expectativas= Suma de valoraciones del 8 al 10

# VALOR PERCIBIDO DEL SERVICIO

## NIVEL DE PRECIO DADA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN

- Internet fijo es el servicio de menor valor percibido.

EL VALOR PERCIBIDO ES SUPERIOR AL PRECIO

TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
 <b>33 %</b>	 <b>28 %</b>	 <b>34 %</b>	 <b>46 %</b>
2018	2525	852	13 918

¿QUIÉNES DESTACAN?  
MACRO REGIONES /  
DEPARTAMENTOS

- Oriente (51%)
- Norte (40%)

- Oriente (38%)
- Lima (29%)
- Norte (29%)

- Resto del Perú (37%)

- Callao (60%)
- Piura (55%)
- Lambayeque (55%)
- Tumbes (55%)
- Ucayali (55%)
- Madre de Dios (51%)

¿CÓMO SE EVALUÓ  
A LOS OPERADORES?

- Claro (45%)
- DirecTV (45%)
- Movistar (28%)

- Claro (37%)
- Entel (34%)
- Movistar (24%)

- Entel (58%)
- Claro (46%)
- Movistar (28%)

- Bitel (57%)
- Entel (54%)
- Claro (43%)
- Movistar (37%)

P16. Dada la CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de XXX?




--- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# VALOR PERCIBIDO DEL SERVICIO

## CALIDAD DEL SERVICIO DADO EL PRECIO

- Una vez más es internet fijo el que presenta problemas de calidad de servicio.

EL VALOR PERCIBIDO ES SUPERIOR AL PRECIO

TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL	
 <b>42 %</b>	 <b>30 %</b>	 <b>39 %</b>	Internet móvil: <b>44 %</b>	Telefonía móvil: <b>58%</b>
2016	2526	850	13 713	13 922
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (51%)</li> <li>• Lima (43%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (43%)</li> <li>• Lima (31%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (41%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callao (59%)</li> <li>• Tumbes (53%)</li> <li>• Ucayali (52%)</li> <li>• Piura (51%)</li> <li>• Lambayeque (50%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callao (69%)</li> <li>• Lambayeque (65%)</li> <li>• Piura (65%)</li> <li>• Tumbes (64%)</li> <li>• Lima (62%)</li> <li>• Ucayali (62%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DirecTV (54%)</li> <li>• Claro (50%)</li> <li>• Movistar (37%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro (40%)</li> <li>• Entel (38%)</li> <li>• Movistar (24%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (59%)</li> <li>• Claro (53%)</li> <li>• Movistar (33%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (54%)</li> <li>• Bitel (49%)</li> <li>• Claro (41%)</li> <li>• Movistar (36%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (65%)</li> <li>• Bitel (64%)</li> <li>• Claro (56%)</li> <li>• Movistar (51%)</li> </ul>

¿QUIÉNES DESTACAN?  
MACRO REGIONES /  
DEPARTAMENTOS

¿CÓMO SE EVALUÓ  
A LOS OPERADORES?

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de XXX?





--- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# VALOR PERCIBIDO DEL SERVICIO

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN DADO EL PRECIO

- Entel destaca en atención respecto a los servicios que brinda: telefonía fija y servicio móvil.

EL VALOR PERCIBIDO ES SUPERIOR AL PRECIO

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 <b>40 %</b>	 <b>31 %</b>	 <b>41 %</b>	 <b>51 %</b>
	2009	2508	848	13759
<b>¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriente (55%)</li> <li>Norte (44%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriente (44%)</li> <li>Norte (32%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lima (41%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Callao (63%)</li> <li>Lambayeque (62%)</li> <li>Tumbes (61%)</li> <li>Piura (60%)</li> <li>Ucayali (57%)</li> <li>Ica (55%)</li> <li>Lima (55%)</li> </ul>
<b>¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DirecTV (56%)</li> <li>Claro (54%)</li> <li>Movistar (34%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claro (44%)</li> <li>Entel (43%)</li> <li>Movistar (24%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entel (58%)</li> <li>Claro (53%)</li> <li>Movistar (38%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entel (60%)</li> <li>Bitel (56%)</li> <li>Claro (50%)</li> <li>Movistar (44%)</li> </ul>

P18. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

--- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10







# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

## SATISFACCIÓN GENERAL

- En internet fijo se tienen las mayores oportunidades de mejora respecto a satisfacción de los usuarios.

TOTALMENTE SATISFECHOS

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 <b>44 %</b>	 <b>29 %</b>	 <b>44 %</b>	 <b>50 %</b>
	2024	2530	859	13941
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (55%)</li> <li>• Norte (48%)</li> <li>• Sur (45%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (44%)</li> <li>• Norte (33%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (45%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callao (62%)</li> <li>• Piura (61%)</li> <li>• Tumbes (60%)</li> <li>• Ucayali (59%)</li> <li>• Lambayeque (58%)</li> </ul>
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DirecTV (61%)</li> <li>• Claro (55%)</li> <li>• Movistar (37%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro (41%)</li> <li>• Entel (39%)</li> <li>• Movistar (23%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (63%)</li> <li>• Claro (53%)</li> <li>• Movistar (40%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (58%)</li> <li>• Bitel (58%)</li> <li>• Claro (48%)</li> <li>• Movistar (40%)</li> </ul>





P19. 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 XXX?  
 --- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10

# FIDELIDAD CON EL SERVICIO

## NIVEL DE FIDELIDAD CON EL SERVICIO

- 6 de cada 10 usuarios inseguros de volver a contratar el mismo operador.

VOLVERÍA A CONTRATAR AL OPERADOR DEL SERVICIO

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 <b>37 %</b>	 <b>32 %</b>	 <b>36 %</b>	 <b>47 %</b>
	2017	2521	854	13 875
<b>¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (49%)</li> <li>• Norte (42%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oriente (42%)</li> <li>• Norte (33%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resto del Perú (38%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callao (59%)</li> <li>• Tumbes (59%)</li> <li>• Ucayali (59%)</li> <li>• Piura (58%)</li> <li>• Lambayeque (56%)</li> <li>• Loreto (53%)</li> </ul>
<b>¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DirecTV (51%)</li> <li>• Claro (48%)</li> <li>• Movistar (32%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro (42%)</li> <li>• Entel (39%)</li> <li>• Movistar (27%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (57%)</li> <li>• Claro (46%)</li> <li>• Movistar (31%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entel (53%)</li> <li>• Bitel (53%)</li> <li>• Claro (49%)</li> <li>• Movistar (38%)</li> </ul>

P23. 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 volvería a contratar al operador de XXX que le brinda el servicio actualmente?

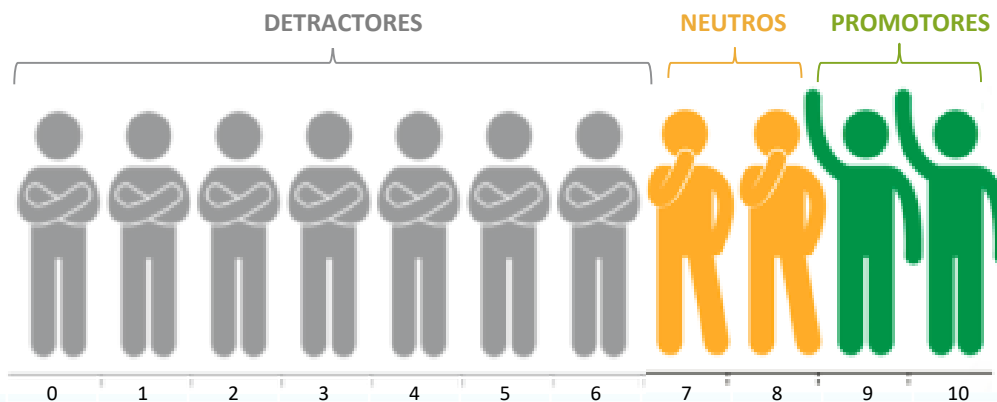
--- Volvería a contratar= Suma de valoraciones del 8 al 10

# 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.*

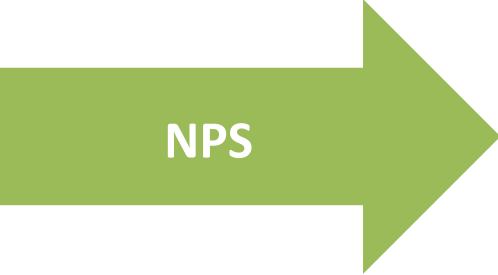




Si tuviera que recomendar a un amigo o familiar que se atienda en X según la siguiente escala... (Escala del 0 al 10 donde “0” es Definitivamente no lo recomendaría y “10” es Definitivamente sí lo recomendaría) **¿Qué tanto la recomendaría?**

$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = \% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRACTORES}$$



# NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO (NPS)

**NPS NEGATIVO EN TODOS LOS SERVICIOS**  
 Entel alcanza un NPS positivo en telefonía fija y servicio móvil; Bitel en servicio móvil.

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 <b>-35</b>	 <b>-47</b>	 <b>-35</b>	 <b>-15</b>
	2018	2513	852	13 866
<b>¿QUIÉNES DESTACAN?                  MACRO REGIONES /                  DEPARTAMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriente (-15)</li> <li>Norte (-28)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriente (-24)</li> <li>Norte (-42)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resto del Perú (-32)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tumbes (7)</li> <li>Piura (5)</li> <li>Callao (5)</li> <li>Lambayeque (3)</li> <li>Ucayali (1)</li> </ul>
<b>¿CÓMO SE EVALUÓ                  A LOS OPERADORES?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DirecTV (-4)</li> <li>Claro (-17)</li> <li>Movistar (-47)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claro (-26)</li> <li>Entel (-28)</li> <li>Movistar (-57)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entel (10)</li> <li>Claro (-11)</li> <li>Movistar (-45)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitel (2)</li> <li>Entel (1)</li> <li>Claro (-15)</li> <li>Movistar (-39)</li> </ul>

P24. 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 XXX que tiene contratado?

NPS: PROMOTORES (Suma de valoraciones 9 y 10) – DETRACTORES (Suma de valoraciones del 0 al 6)





### III. CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

# CONOCIMIENTO SOBRE SUS DERECHOS

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

CONOCE SUS DERECHOS	% SÍ			
	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
Presentar un reclamo y la empresa le debe brindar un código de reclamo	84 %	80 %	84 %	59 %
Que la empresa le envíe mensualmente su recibo de pago a su correo electrónico	81 %	84 %	84 %	73 %
Recibir su contrato y solicitar su envío a su correo electrónico o domicilio	65 %	63 %	69 %	51 %
Finalizar su contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento	52 %	51 %	57 %	43 %
Si el nuevo plan no cumple sus expectativas, tiene 40 días hábiles para regresar a su plan anterior	37 %	29 %	37 %	37 %
Suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	36 %	34 %	39 %	34 %
Cambiar de empresa de telefonía móvil o fija sin cambiar su número telefónico	No aplica	No aplica	80 %	85 %
Solicitar el bloqueo de su equipo celular por robo o pérdida a su empresa operadora	No aplica	No aplica	No aplica	90 %
	2026	2533	859	13 956

P25 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			
	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
Leer mensualmente su recibo y pagar puntualmente los servicios prestados	93%	94%	95%	88%
Leer su contrato y toda la información referida al servicio de telecomunicaciones al momento de su contratación	81%	80%	84%	73%
	2026	2533	859	13956

*P26 Por último, hablemos sobre los deberes que usted tiene como consumidor.  
¿Sabía usted que tiene la obligación de...?*



**IV. COMPARATIVO ENTRE  
RESULTADOS DEL 2020 Y 2021**



# INDICADORES DEL SERVICIO MÓVIL

**La satisfacción general del servicio móvil de los usuarios de Claro y Entel han disminuido considerablemente.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SERVICIO MÓVIL	USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8, 9 Y 10)	
	2020	2021
MOVISTAR	41 %	40 %
CLARO	54 %	48 %
ENTEL	65 %	58 %
BITEL	57 %	58 %
MERCADO	54 %	50 %

P19. 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 XXX?  
 --- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10

USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8, 9 Y 10)	CALIDAD DE NAVEGACIÓN DE INTERNET		CALIDAD DE LLAMADAS Y SMS		CALIDAD DE ATENCIÓN	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
MOVISTAR	38 %	36 %	49 %	51 %	44 %	44 %
CLARO	45 %	41 %	59 %	56 %	52 %	50 %
ENTEL	55 %	53 %	69 %	65 %	64 %	60 %
BITEL	46 %	49 %	60 %	64 %	58 %	56 %
MERCADO	46 %	44 %	59 %	58 %	55 %	51 %

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad del servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad del servicio de XXX?

P18. Por último, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

--- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# INDICADORES DE INTERNET FIJO

*La satisfacción general de internet fijo ha disminuido principalmente por la disminución de Movistar.*

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – INTERNET FIJO	USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	
	2020	2021
MOVISTAR	29 %	23 %
CLARO	41 %	41 %
ENTEL	38 %	39 %
MERCADO	33 %	29 %

P19. 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 XXX?  
 --- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10



USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO	
	2020	2021
MOVISTAR	27 %	24 %
CLARO	38 %	40 %
ENTEL	34 %	38 %
MERCADO	30 %	30 %

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de XXX?  
 --- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# INDICADORES DE TELEVISIÓN PAGA

**La satisfacción general de televisión de paga ha disminuido principalmente por la disminución de Movistar y Directv.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – TV DE PAGA	USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	
	2020	2021
MOVISTAR	41 %	37 %
CLARO	49 %	55 %
DIRECTV	70 %	61 %
MERCADO	52 %	44 %

P19. 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 XXX?  
 --- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10



USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	CALIDAD DEL SERVICIO DE TV DE PAGA	
	2020	2021
MOVISTAR	39 %	37 %
CLARO	48 %	50 %
DIRECTV	67 %	54 %
MERCADO	50 %	42 %

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de XXX?  
 --- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# INDICADORES DE TELEFONÍA FIJA

*Claro es la única empresa que no ha disminuido la satisfacción de sus usuarios de telefonía fija.*

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – TELEFONÍA FIJA	USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	
	2020	2021
MOVISTAR	46 %	40 %
CLARO	53 %	53 %
ENTEL	72 %	63 %
MERCADO	48 %	44 %

P19. 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 XXX?  
--- Totalmente satisfechos= Suma de valoraciones del 8 al 10



USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR % (TOP-BOXES, RESPONDIERON 8,9 Y 10)	CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	
	2020	2021
MOVISTAR	47 %	33 %
CLARO	51 %	53 %
ENTEL	71 %	59 %
MERCADO	48 %	39 %

P17. Ahora, dado el PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE XXX, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de XXX?  
--- Valor superior= Suma de valoraciones del 8 al 10

# INDICADORES DE NIVEL DE CONOCIMIENTO DE DERECHOS

*El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios móviles ha permanecido en 50%.*



MEDICIÓN POR %	2020	2021
SERVICIO MÓVIL (>= 7 RPTAS. BUENAS)	50%	50%

*Corresponde a siete respuestas buenas de diez preguntas relacionadas a los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio móvil*

## Derechos menos conocidos por los usuarios:

DERECHOS U OBLIGACIONES MENOS CONOCIDAS (SERVICIO MÓVIL)	% DE USUARIOS QUE LO CONOCEN	
	2020	2021
Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior	35%	37%
La posibilidad de suspender temporalmente el servicio por un periodo de hasta dos meses en un año	36%	34%
La posibilidad de finalizar tu contrato del servicio de telecomunicaciones sin condicionamientos en cualquier momento.	44%	43%





Fonoayuda  
**1844**

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

