

El 51% de reclamos en telecomunicaciones se debe a problemas con telefonía móvil

Los servicios de telecomunicaciones, esenciales para mantener la conectividad y la productividad de diversas actividades en el país, registraron un total de 759.670 reclamos presentados por los usuarios en primera instancia ante las empresas operadoras durante el primer semestre del año, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (Osiptel).

El total de los reclamos fue superior en 20,6% respecto a lo reportado en el mismo periodo del 2020, año marcado por el impacto de la pandemia por la COVID-19 y que puso a prueba la capacidad de la infraestructura de telecomunicaciones instalada en el país.

La empresa Movistar concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 462.498 reclamos en el periodo, equivalente al 60,9% del total. Le siguió Claro, con 167.353 reclamos (22,0%) y Entel, con 72.379 reclamos (9,5%), además de otras empresas, con 57.440 reclamos (7,6%), informó Osiptel.

Reclamos

El 51% de los reclamos presentados por los usuarios a las empresas operadoras se debió a problemas con los servicios

móviles. A ello se sumaron los reclamos por el servicio de acceso a Internet (15,7%), por encima del servicio telefónico fijo (10,6%), de la televisión por cable (6,5%), entre otros servicios (16,1%).

En tanto, en ese periodo prevalecieron los reclamos presentados por teléfono (42,9%) y los presentados de manera presencial (32,0%), aunque una quinta parte de ellos (20,5%) fue registrado por la página web de las empresas operadoras, dejando atrás los reclamos escritos por correo electrónico o carta (0,6%) o los reportados mediante otra modalidad (4,0%).

De la suma total de reclamos que presentaron los usuarios, el 97,6% se gestionó y atendió por las empresas operadoras, según el seguimiento efectuado por el Osiptel.

Para mayor información sobre cómo reclamar ante las operadoras, los usuarios pueden llamar al servicio telefónico de orientación del Osiptel marcando el 1844 FonoAyuda, así como hacer sus consultas mediante las líneas móviles del regulador a nivel nacional visibles aquí.

También pueden escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe y acudir a las oficinas del organismo regulador programando su cita a través del enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA>.