

El 52% de reclamos en telecomunicaciones se debe a problemas con telefonía móvil

Durante el primer trimestre de 2022, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentaron 575.374 reclamos en primera instancia ante las empresas operadoras, superior en 58.9% respecto a lo reportado en similar periodo del año anterior, según estadísticas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (**Osiptel**).

De acuerdo a los datos publicados en el Portal de Información de Usuarios del **Osiptel**, **Movistar fue la empresa que concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 420.605, equivalente al 73,10 % del total.**

Le siguió Claro, con 75.128 reclamos (13,06%) y Entel, con 43.588 (7,58%). Mientras que, Bitel y DirecTV registraron 10.593 (1,84%) y 5.595 (0,97%) reclamos, respectivamente, además de otras empresas con 19 865 (3,45%).

Servicio de telefonía móvil

El 52,6% 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 telefónico fijo (29,29%), por encima del servicio de acceso a internet (11,57%), de la televisión por cable (6,02%), entre

otros servicios (0,52%), indicó **Osiptel**.

En el periodo analizado, el mayor porcentaje de reclamos se presentó por el canal telefónico (58,5%), mientras que el 23,65% se registró a través de las páginas web de las empresas operadoras. Los reclamos presentados de manera presencial constituyeron el 16,67% del total; los reclamos escritos y por otra modalidad registraron el 1,18% del total.

El **Osiptel** recordó que los usuarios tienen derecho a presentar un reclamo si no está conforme con su servicio público de telecomunicaciones y las empresas operadoras está obligadas a entregar un código de reclamo, que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

Los usuarios pueden hacer sus consultas llamando al servicio telefónico de orientación del **Osiptel** marcando el 1844 FonoAyuda, así como mediante las líneas móviles visibles en el enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/numeros-de-atencion-a-nivel-nacional/>.

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