

# **Osiptel: ¿Cuáles son las regiones con más usuarios insatisfechos con su servicio móvil?**

El Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022 reveló que Loreto, Cusco, Pasco y Moquegua son las regiones con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos con su servicio móvil a nivel nacional, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

De acuerdo con los resultados de este estudio por región, en el servicio público móvil, el 14 % de los usuarios de Loreto indicaron estar insatisfechos con el servicio brindado por las empresas operadoras, seguido de Cusco, Pasco y Moquegua. Estos tres últimos registraron un 13 % de usuarios insatisfechos.

En la categoría de usuarios satisfechos con su servicio móvil, Tumbes figuró como la región con más satisfechos, con 60 %. Un gran porcentaje de usuarios también manifestaron su satisfacción con este servicio en Ucayali (58 %), Piura (57 %), Lambayeque (56 %), Callao (55 %) e Ica (55 %).

En la segmentación por empresas operadoras, Movistar alcanzó los niveles de insatisfacción más altos en Lima (21 %) y Loreto (20 %), mientras que en Tumbes (57 %) y Ucayali (52 %) se registró los mayores niveles de satisfacción. En tanto, Claro contó con mayores niveles de insatisfacción en Pasco (15 %) y Cusco (13 %). En tanto, en Callao (61 %), Tumbes (59 %) y Piura (58 %) se registraron los mayores niveles satisfacción.

En el caso de Entel, consiguió los mayores niveles de insatisfacción en Puno (14 %) y Junín (13 %). En el otro extremo, en Loreto (72 %) y Ucayali (68 %) se reportaron los

mayores niveles de satisfacción. Bitel, por su parte, presentó los mayores niveles de insatisfacción en Cajamarca (10 %), Loreto (9 %) y Áncash (9 %). En Ucayali (72 %) y Piura (71 %) se registraron la mayor proporción de usuarios satisfechos.

## **Macroregión oriente con mayor nivel de satisfacción**

El Estudio de Satisfacción 2022 también reveló que el mayor nivel de insatisfacción con el servicio de internet fijo, en la división por macroregión, se presentó en Lima, con un 18 %. Luego, se ubicaron las zonas centro (17 %), norte (16 %), sur (15 %) y oriente (12 %). De otro lado, en el nivel de satisfacción, el oriente alcanzó un 49 %. Le siguieron las macroregiones norte (40 %), sur (32 %), Lima (32 %) y centro (31 %).

El porcentaje más alto de usuarios insatisfechos, en el servicio de televisión de paga, la reportó la región sur, con 15 %. Lima llegó a 14 %, el norte a 13 %, el centro a 12 %. En tanto, el oriente volvió a liderar como la región con más usuarios totalmente satisfechos, con un 56 %. Se tuvieron porcentajes menores en el norte (50 %), Lima (49 %), el centro (42 %) y el sur (38 %).

En el servicio de telefonía fija, la proporción de usuarios insatisfechos alcanzó un 39 % en Lima y un 17 % en el resto del país. En la categoría de totalmente satisfechos, se presentó un 37 % en el resto del Perú y un 29 %, en Lima.

El Estudio de Satisfacción 2022 fue elaborado por la empresa consultora Arellano Marketing por encargo del Osiptel. Para la medición, se recopiló información del 7 de setiembre al 17 de diciembre del 2022, a través de encuestas telefónicas aplicadas a 26 454 usuarios de todas las regiones del país, de 18 a más años de edad. Los interesados pueden revisar los resultados en el siguiente enlace:

<https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2023/02/Presentacion-Estudio-Satisfaccion-2022v2.pdf>.