

MOVISTAR CONCENTRÓ EL 71% DE LOS RECLAMOS GENERADOS EN EL 2018 POR EL SECTOR TELECOMUNICACIONES

- Empresas operadoras registraron más de 3 millones de reclamos. El 60% corresponde a telefonía móvil.
- Las principales causas de los reclamos son la facturación y la calidad del servicio.

Al cierre de 2018, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentaron **3 millones 054 mil 257 reclamos**, en su mayoría, por razones de facturación, calidad del servicio, veracidad de la información brindada y cobro, según estadísticas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.

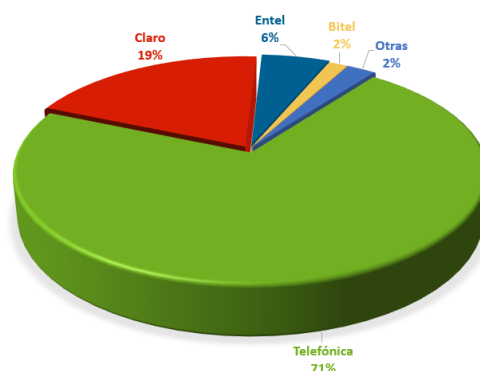
Rafael Munte Schwarz, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, explicó que los resultados muestran a usuarios mucho más empoderados en sus derechos a la hora de contratar y reclamar sobre un servicio público de telecomunicaciones, sea este de telefonía móvil, telefonía fija, Internet y televisión de paga.

La empresa Movistar concentró el 71% de los reclamos generados en 2018, es decir, 2 millones 171 mil 651. En tanto, Claro generó el 19% (595,093), Entel 6% (168,273), Bitel 2% (48,221) y otras empresas el 2%, respectivamente.

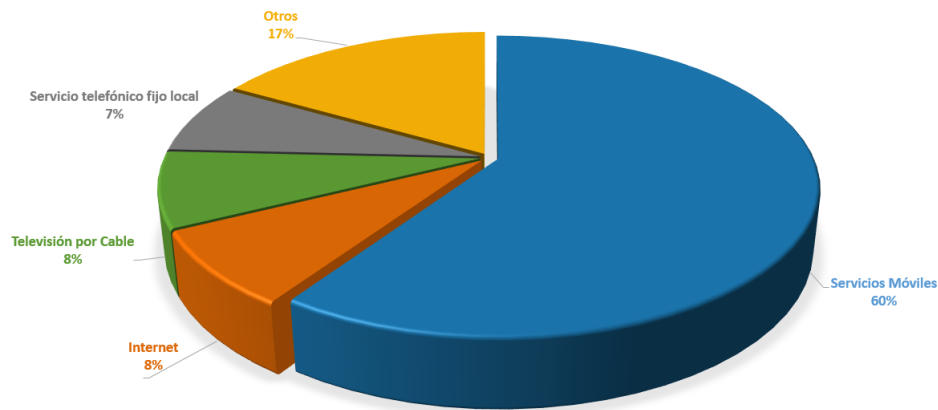
Los reclamos por servicios de telefonía móvil (1'817,074), Internet (248,806) y televisión por cable (248,163) concentraron el 76% del total de reclamos realizados en 2018.

En telefonía móvil, la empresa Movistar registró el 61% de los reclamos, Claro el 27%, Entel el 9% y Bitel el 3%. En Internet, Movistar concentró el 87% de los reclamos, seguido de Claro con el 4% y Americatel con el 4%. Mientras, en televisión de paga, Movistar alcanzó el 80% del total de reclamos.

RECLAMOS PRESENTADOS POR EMPRESAS OPERADORAS 2018

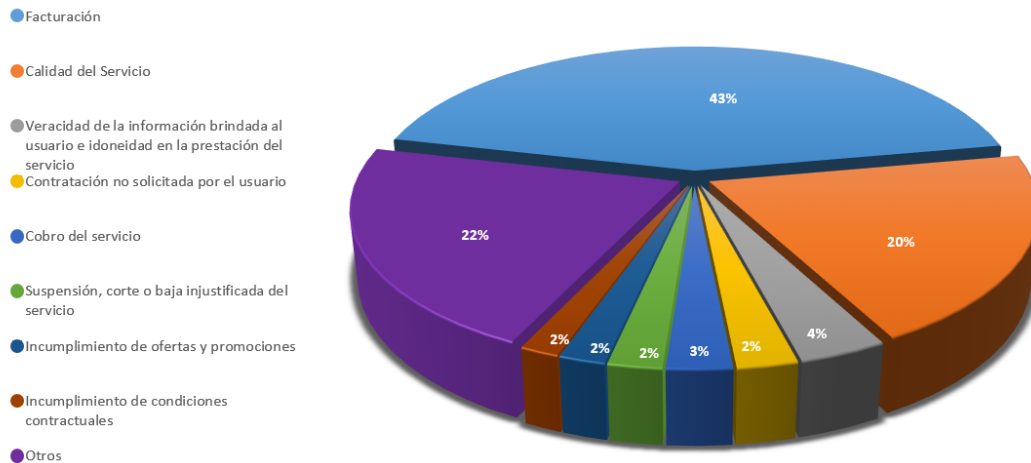


RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIO INVOLUCRADO 2018



Fuente: Remitida por Empresas Operadoras en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 121-2003-CD/OSIPTel y modificatorias.
 Nota: Otros servicios comprende arrendamiento de circuitos, telefonía pública y telefonía fija larga distancia

RECLAMOS RESUELTOS POR MATERIA RECLAMADA 2018



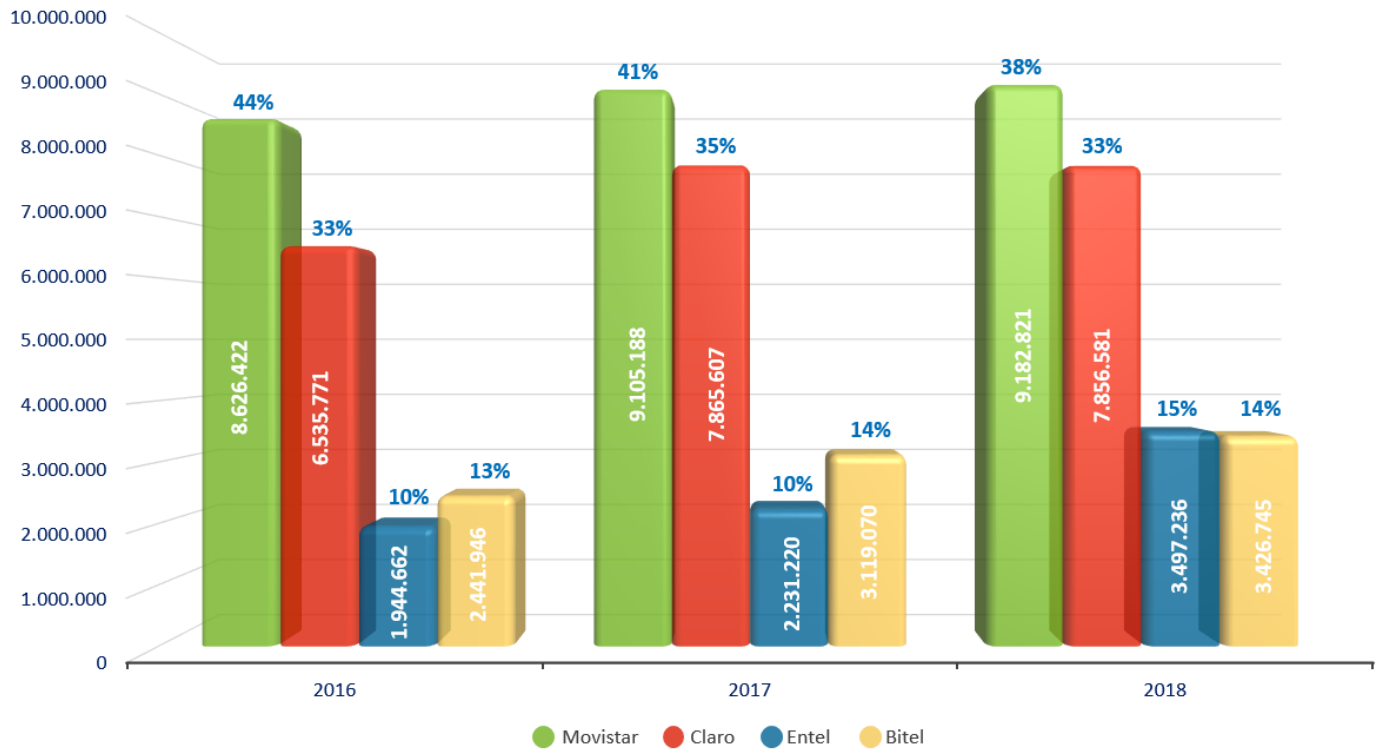
NUEVA ESTRUCTURA

De otro lado, el OSIPTel presentó la nueva estructura competitiva, al cierre de 2018, de los mercados de telefonía móvil, Internet y televisión de paga, respectivamente.

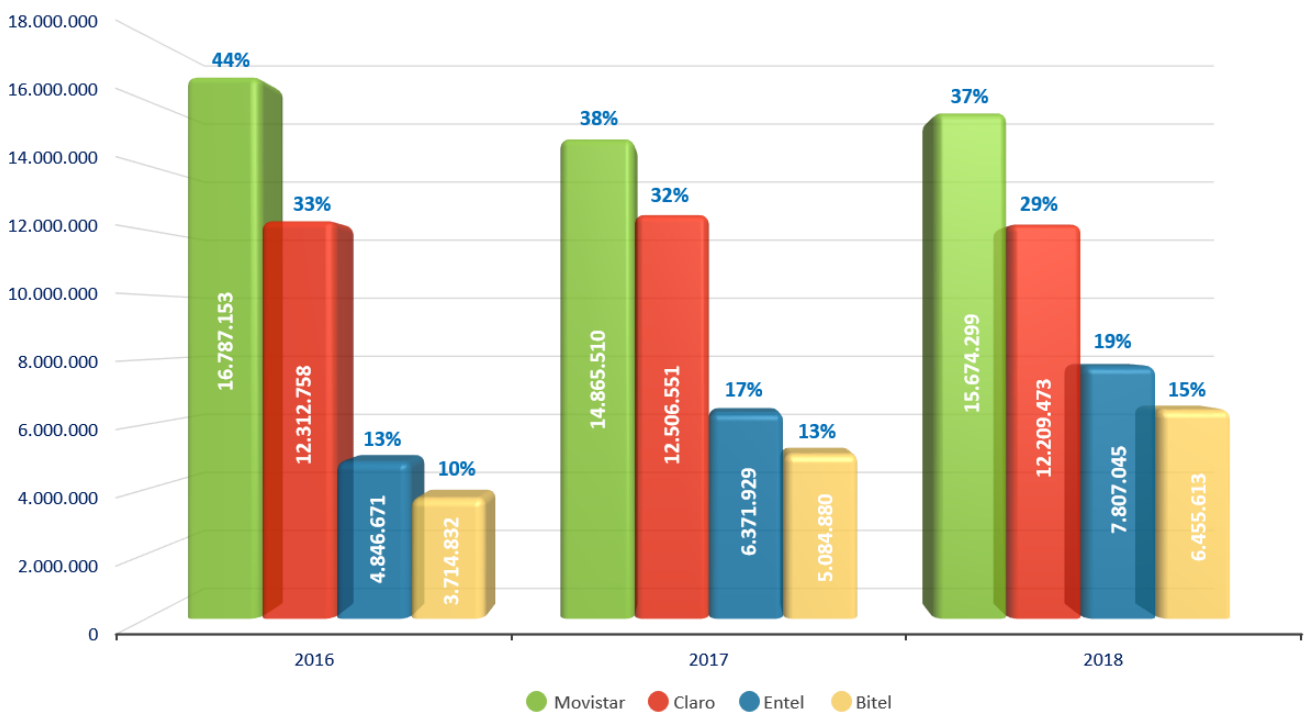
Se debe considerar que la empresa Movistar retrocedió más de 5 puntos porcentuales en conexiones de Internet móvil en el período 2016 -2018. En tanto, la participación de Claro se mantuvo estable. Mientras Entel y Bitel avanzaron 5 y cerca de 2 puntos porcentuales, respectivamente.

Solo los servicios públicos de telefonía móvil (1'817,074 reclamos), Internet (248,806) y televisión por cable (248,163) concentraron el 76% del total de reclamos realizados en 2018.

Conexiones de Internet Móvil por empresa operadora a nivel nacional 2016 - 2018



Líneas móviles en servicio por empresa operadora a nivel nacional 2016 - 2018



Conexiones de televisión de paga por empresa operadora 2016 - 2018

