

Reporte Estadístico



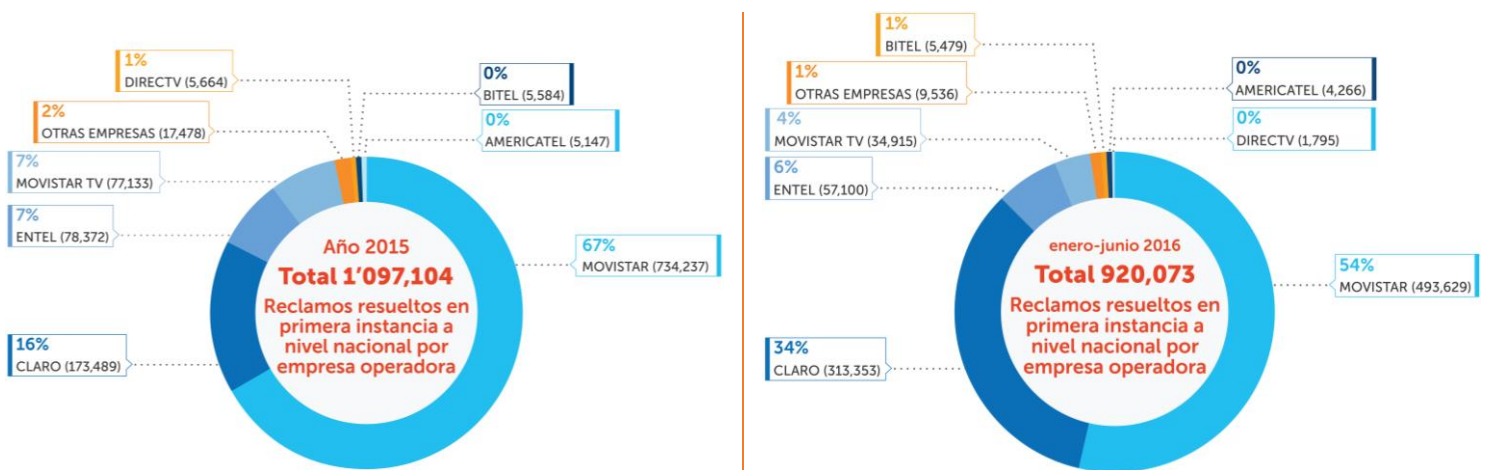
Octubre 2016

OSIPTEL: empresas operadoras resolvieron más de 900 mil reclamos en el primer semestre del año

En el primer semestre del año, los reclamos resueltos por las empresas operadoras son más de 900 mil, cifra que se acerca a lo registrado durante todo el 2015, que fueron más de un millón de reclamos. De todas las materias de reclamo solucionadas por las empresas operadoras, la facturación sigue siendo la principal razón por la que los usuarios reclaman.

Solo en el primer semestre de este año las empresas operadoras resolvieron a nivel nacional, en primera instancia, 920 mil 73 reclamos relacionados a los servicios de telefonía, cable e internet. Esta cifra estaría por superar el millón 97 mil 104 reclamos resueltos en todo el año 2015 por las empresas operadoras.

Movistar es la empresa operadora que más reclamos resolvió al reportar 493 mil 629. Le sigue Claro con 313 mil 353 reclamos resueltos (cabe recordar que las empresas mencionadas tienen la mayor participación del mercado de las telecomunicaciones). De otro lado, Entel resolvió 57 mil 100 reclamos. Movistar TV (cable mágico) atendió 34 mil 915 reclamos. Bitel hizo lo propio con 5 mil 479 casos; Americatel, con 4 mil 266 reclamaciones; y Directv, 1,795 reclamos. Otras empresas operadoras reportaron 9 mil 536 reclamos que fueron atendidos durante el primer semestre del año.



La facturación es el principal motivo de reclamo

De las más de 10 materias de reclamos atendidos, la facturación ocupa el primer lugar con 417 mil 519, cifra que representa el 45% de todos los reclamos resueltos. Le sigue la calidad en la prestación de servicio, con 369 mil 715 reclamos gestionados, esto es, el 29% del total. En tercer lugar se ubica la contratación no solicitada por el usuario con 33 mil 568 reclamos, que constituye el 4% de todas las materias de reclamos gestionadas.

Otras materias que figuran entre las primeras de la lista son: el cobro del servicio con 19 mil 045 reclamos resueltos; la suspensión, corte o baja injustificada del servicio con 14 mil 967 reclamos atendidos; y la instalación o activación del servicio con 12 mil 944 reclamos gestionados por las empresas operadoras en el primer semestre de 2016.

