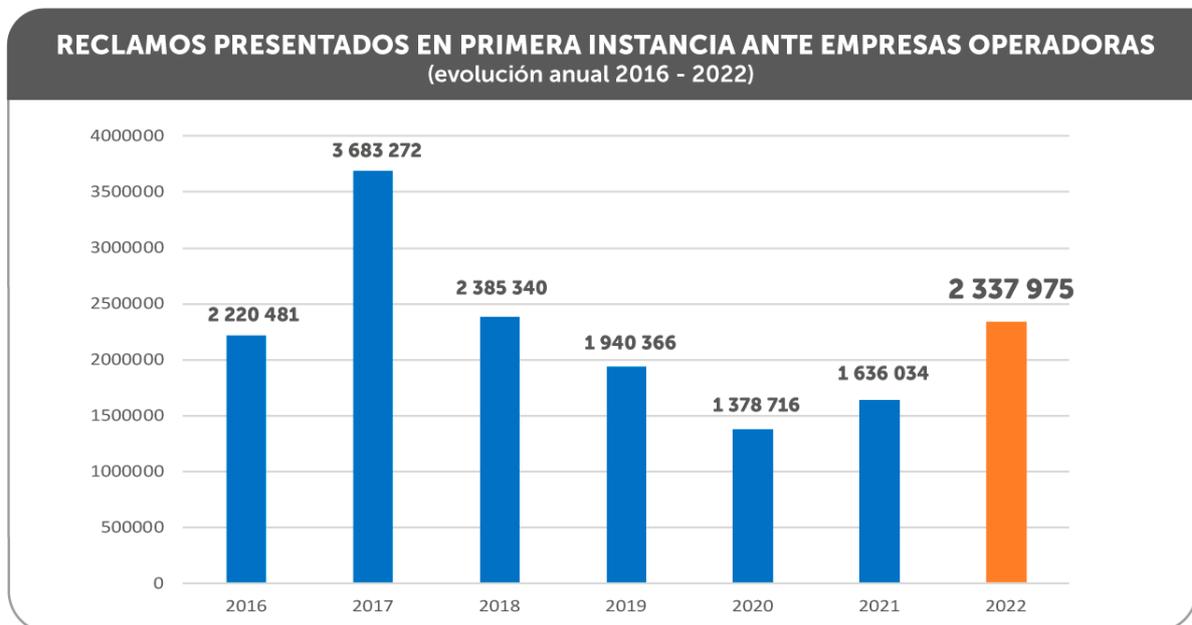




Más del 70 % de los reclamos presentados por los usuarios en el 2022 correspondieron a Movistar

En el año 2022, las empresas operadoras recibieron más de 2.3 millones de reclamos en primera instancia. El 54 % de reclamos se debe a problemas con el servicio móvil. Con 53.2%, el canal telefónico es el más usado por los usuarios para presentar un reclamo.

Durante el año 2022, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentaron 2 337 975 reclamos en primera instancia ante las empresas operadoras, lo que significó un aumento de 42.9 % respecto a lo reportado en el año anterior, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

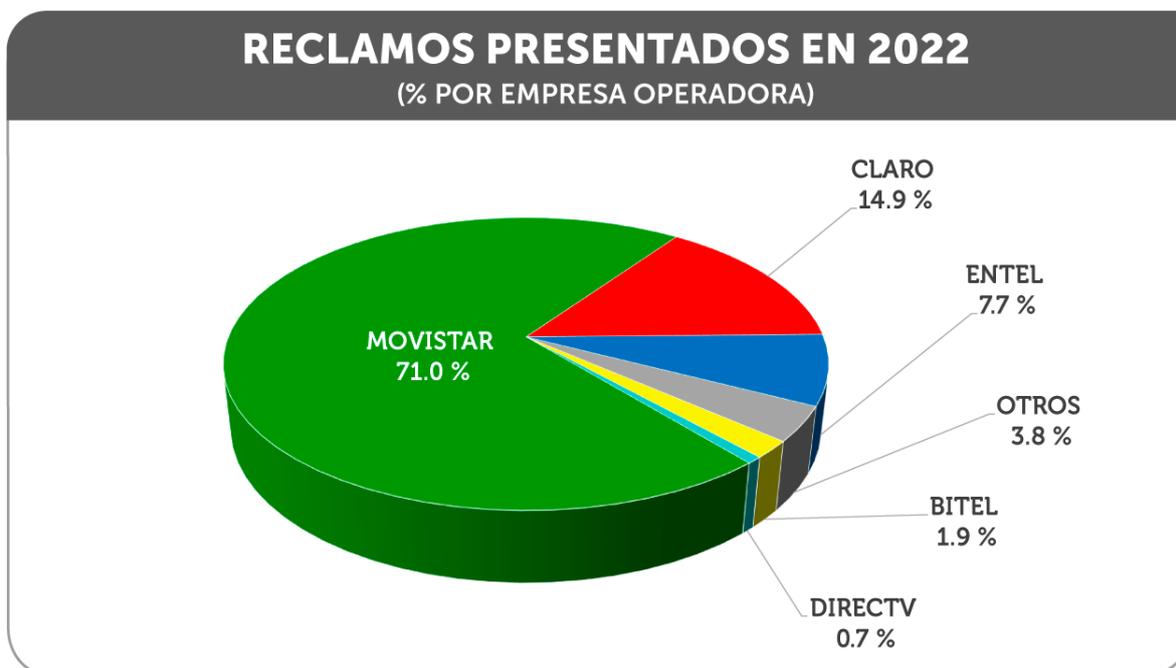


Fuente: Portal de Información de Usuarios

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. Según los datos reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL, en el 2022, el mayor volumen de reclamos presentados en primera instancia se registró en el segundo trimestre de dicho año (623 225). En el primer trimestre fueron 559 751 reclamos, mientras que en el tercer y cuarto trimestre se contabilizaron 605 864 y 549 135 reclamos, respectivamente

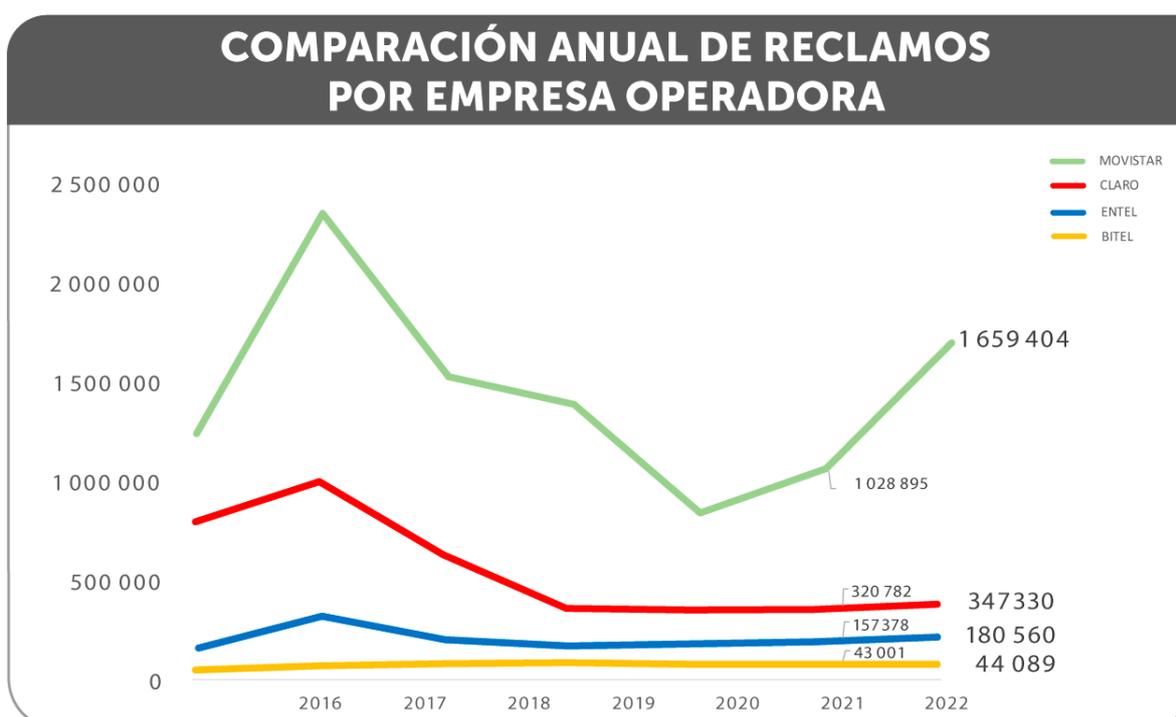
De acuerdo a los datos publicados en el [Portal de Información de Usuarios](#) del OSIPTEL, Movistar fue la empresa que concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 1 659 404, equivalente al 71.0 % del total. A una considerable distancia, se ubicaron Claro, con 347 330 reclamos (14.9 %) y Entel, con 180 560 (7.7 %).

En tanto, Bitel y DirecTV registraron 44 089 (1.9 %) y 17 122 (0.7 %) reclamos, respectivamente, mientras que otras empresas registraron 89 470 reclamos (3.8 %).



Fuente: Portal de Información de Usuarios

En el año 2022, las principales empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones registraron incrementos en la cantidad de reclamos presentados por los usuarios con respecto al 2021. Sin embargo, es Movistar la empresa que registra el mayor incremento de reclamos presentados en dicho periodo con 61.3 %, al pasar de 1 028 895 a 1 659 404 reclamos en el 2022. Le sigue Entel con 14.7 % más reclamos de los reportados en el 2021 (157 378). Mientras que el número de reclamos presentados ante la empresa Claro en el 2022 tuvo un crecimiento de 8.3 % en relación al año 2021 (320 782). Por su parte, los reclamos presentados ante Bitel se incrementaron 2.5 % con respecto al año anterior (43 001).

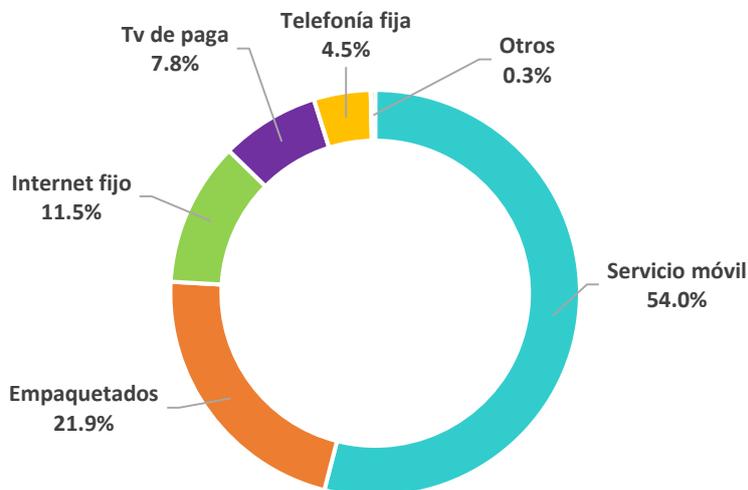


Fuente: Portal de Información de Usuarios

SERVICIO MÓVIL CON MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS

Del total de reclamos presentados en primera instancia ante las empresas operadoras, el 54.0 % se debió a problemas con los servicios móviles. A ello se sumaron los reclamos por los servicios empaquetados (como dúos o tríos) (21.9 %), por encima del servicio de acceso a internet (11.5 %), de la televisión por cable (7.8 %), del servicio telefónico fijo (4.5 %), entre otros servicios (0.3 %).

RECLAMOS PRESENTADOS POR TIPO DE SERVICIO (2022)

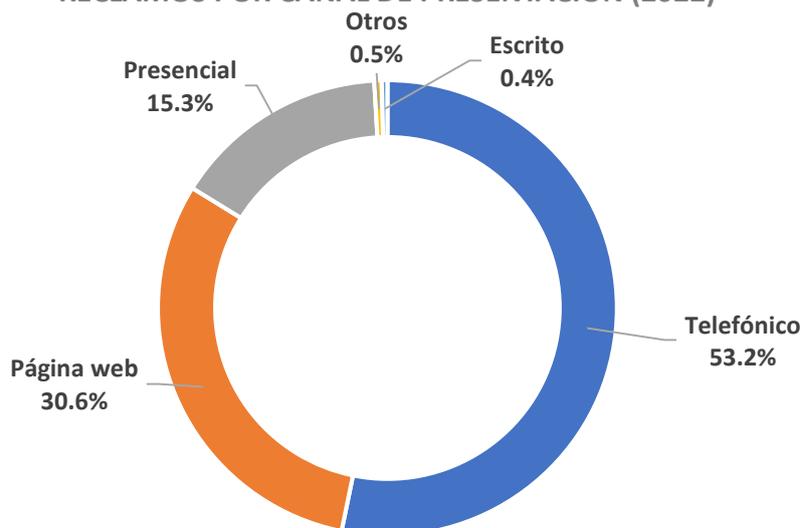


Fuente: Portal de Información de Usuarios

EL CANAL TELEFÓNICO ES EL MÁS USADO PARA PRESENTAR UN RECLAMO

En el periodo analizado, el mayor porcentaje de reclamos se presentó por el canal telefónico (53.2 %), mientras que el 30.6 % se registró a través de las páginas web de las empresas operadoras. Los reclamos presentados de manera presencial constituyeron el 15.3 % del total; los reclamos escritos y por otra modalidad registraron el 0.9 % del total.

RECLAMOS POR CANAL DE PRESENTACIÓN (2022)



Fuente: Portal de Información de Usuarios