



Casi 6 de cada 10 reclamos presentados por los usuarios fueron por problemas con el servicio móvil

Entre enero y junio de 2023, los usuarios presentaron ante las empresas operadoras 921 258 reclamos, en primera instancia, un 22.12 % menos respecto a lo registrado en el primer semestre de 2022. De la cifra total, el 59.61 % (549 177) fueron por problemas con el servicio móvil, es decir, casi 6 de cada 10 reclamos.

En el primer semestre de 2023 se registraron 921 258 reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras, en primera instancia, por inconvenientes con los servicios de telefonía fija, móvil, internet, televisión de cable, empaquetados (dúos o tríos) y otros; 22.12 % menos frente a los reclamos reportados en similar periodo de 2022 (1 182 976), informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).



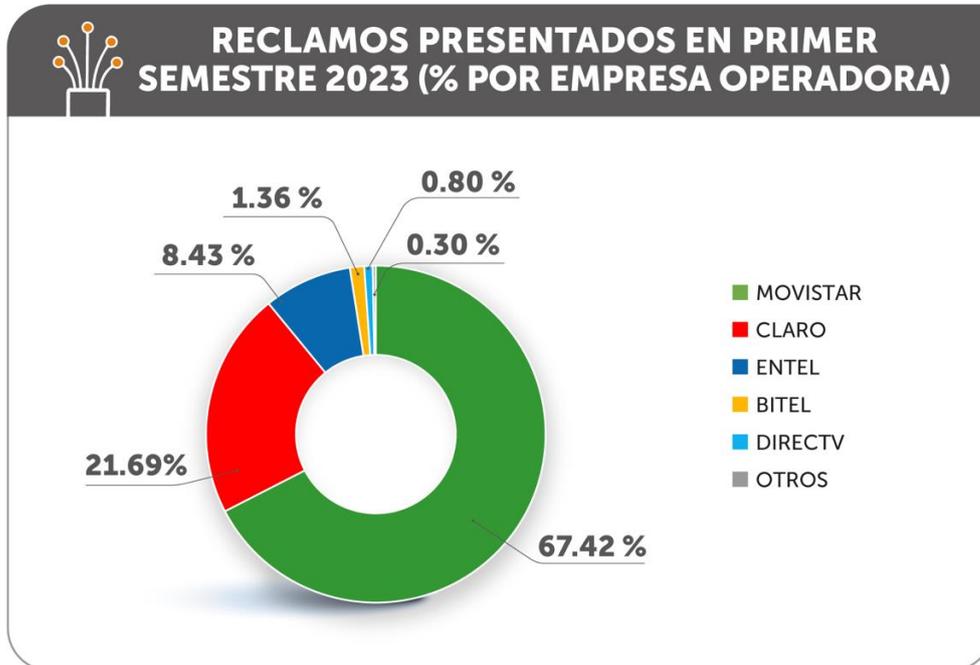
Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

En un análisis detallado de la evolución histórica de los datos reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL desde el 2016, se verificó que el número de reclamos presentados entre enero y junio de 2023 representa el 53.33 % de los reclamos que se contabilizaron durante el primer semestre de 2017 (1 727 460), año en el que se tuvo el pico de reclamos en este periodo.

Como se recuerda, los usuarios tienen derecho a presentar un reclamo si no están conformes con su servicio público de telecomunicaciones y las empresas operadoras están obligadas a entregar un código de reclamo, que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

MÁS DEL 60 % DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CORRESPONDIERON A MOVISTAR

En la segmentación por empresas operadoras, en los primeros seis meses de presente año, Movistar concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 621 136, equivalente al 67.42 % del total. La segunda empresa que acumuló más reclamos fue Claro, con 199 857, que representó el 21.69 % del total. Luego se ubicaron Entel, con 77 640 (8.43 %); Bitel, con 12 496 (1.36 %), y DirecTV, con 7393 (0.80 %). Otras empresas completaron la cifra total con 2736 reclamos (0.30 %).

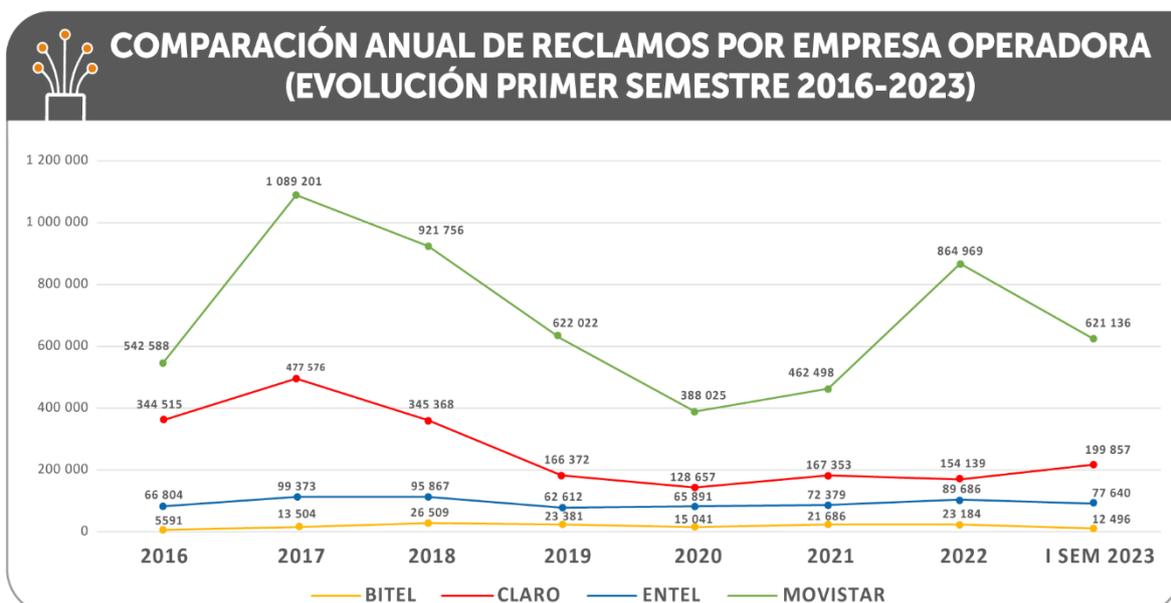


Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

SOLO CLARO INCREMENTÓ SU CIFRA DE RECLAMOS

Como se puede verificar en el [Portal de Información de Usuarios](#) del OSIPTEL, de las cuatro principales empresas operadoras, Bitel fue la que, porcentualmente, vio reducida en mayor medida la cantidad de reclamos registrados (-46.10 %) respecto a los primeros seis meses de 2022. Le sigue Movistar que, pese a concentrar la mayor cantidad de reclamos, reportó 28.19 % menos reclamos. En tanto, los reclamos presentados ante Entel descendieron en 13.43 % en similar periodo del año anterior.

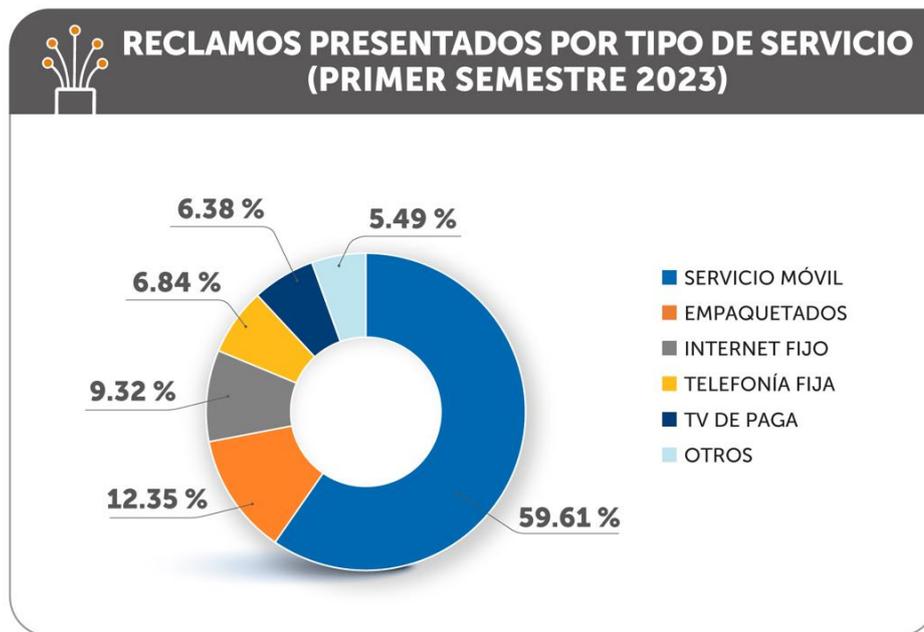
Claro, por su parte, aumentó en 29.66 % su cifra de reclamos en comparación a lo reportado en el primer semestre de 2022 (154 139).



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

SERVICIO MÓVIL REGISTRÓ MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS

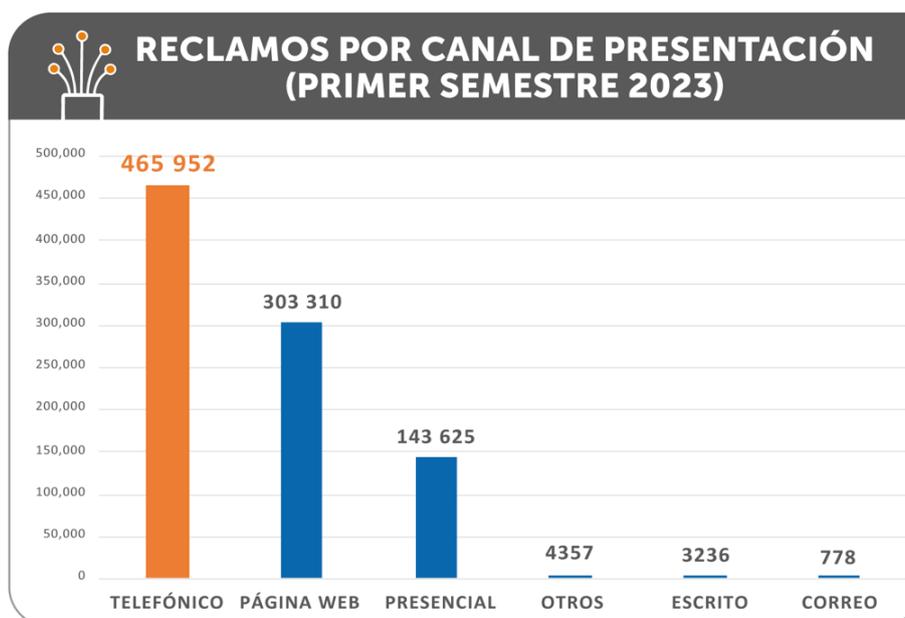
De acuerdo al servicio, del total de reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras, en primera instancia en el primer semestre de 2023, el 59.61 % (549 177) fueron por problemas con el servicio móvil, es decir, casi 6 de cada 10 reclamos. Los reclamos por inconvenientes con los servicios empaquetados (como dúos o tríos) representaron el 12.35 % (113 803) del total; mientras los reclamos por los servicios de internet fijo constituyeron el 9.32 % (85 899). A estos se sumaron los de telefonía fija, con 6.84 % (62 983); televisión de paga, con 6.38 % (58 785), y otros servicios, con 5.49 % (50 611).



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

USUARIOS EMPLEARON EL CANAL TELEFÓNICO

En el análisis por canal de atención, el mayor porcentaje de reclamos se presentaron por la vía telefónica (50.58 %). Le siguieron los reclamos registrados por la página web (32.92 %) y de manera presencial (15.59 %). Con una considerable distancia, se ubicaron los reclamos presentados por escrito (0.35 %), a través de correo electrónico (0.08 %) y otras modalidades (0.47 %).



Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL

Para revisar y obtener más datos, accede al [PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS](#), herramienta donde encontrará información de las acciones del OSIPTEL y sobre el desempeño de las empresas operadoras.