

Reporte Estadístico



Febrero 2015

Consultas de los usuarios en telecomunicaciones aumentaron 80%

- En enero del 2015, OSIPTEL registró 14,947 solicitudes de información.
- Por primera vez, los usuarios consultaron sobre el desbloqueo de equipos móviles, proceso que se empezó a aplicar desde el 2 de enero.

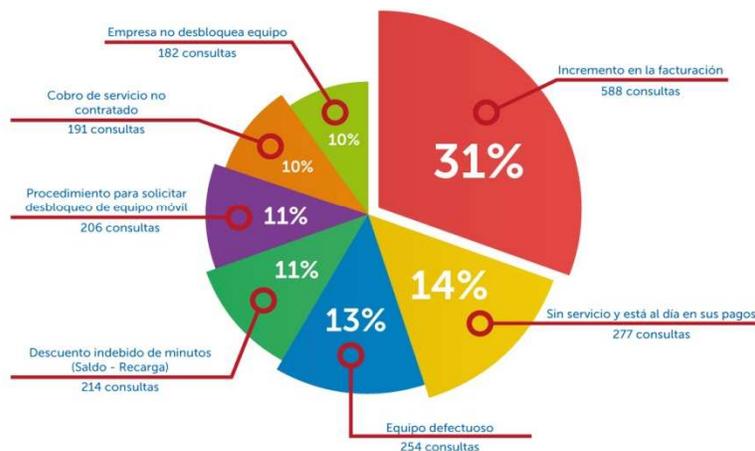
Continúa en aumento las consultas de los usuarios ante el OSIPTEL, por el servicio que brindan las empresas operadoras. En enero de este año, la cifra llegó a 14,947 consultas, resultado que supera en 80% a los 8,281 procesos atendidos en el primer mes del 2014.

Un dato importante, se registraron 388 consultas referidas al desbloqueo de equipo móvil, precisamente por inconvenientes que enfrentaron los usuarios.

El principal canal de consulta, fue la atención presencial en las Oficinas del OSIPTEL (50.06%), seguido por las orientaciones telefónicas (38.96%) a través del “Fonoayuda”, y el correo electrónico (7.56%). Las consultas también se hicieron mediante los formularios web (2.43%), cartas (0.88%) y redes sociales (0.11%), según estadísticas del Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS).

En cuanto a los servicios que registraron mayores consultas desatacan Telefonía Móvil (35.21%), Telefonía Fija (26.96%) y acceso al internet (7.34%), entre otros.

TEMAS MAS CONSULTADOS EN TELEFONÍA MÓVIL
(Enero 2015)



Fuente: Osiptel

OSIPTEL resolvió la mayoría de casos a favor de los usuarios

- En 2014, el 62% de los casos que tuvieron una respuesta efectiva por el OSIPTEL (apelaciones más quejas) fueron favorables para los usuarios
- Durante el año pasado, el OSIPTEL respondió 18,107 casos de apelación y quejas por los servicios de telecomunicaciones

El Organismo Regulador de Inversión en Telecomunicaciones-OSIPTEL- resolvió 18,107 casos de manera efectiva en el 2014, entre Recursos de Apelación en primera instancia y Quejas por las atenciones brindadas por las empresas operadoras. De tal cantidad, un 62% (11,242 casos) fueron resueltos en favor de los usuarios, según estadísticas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

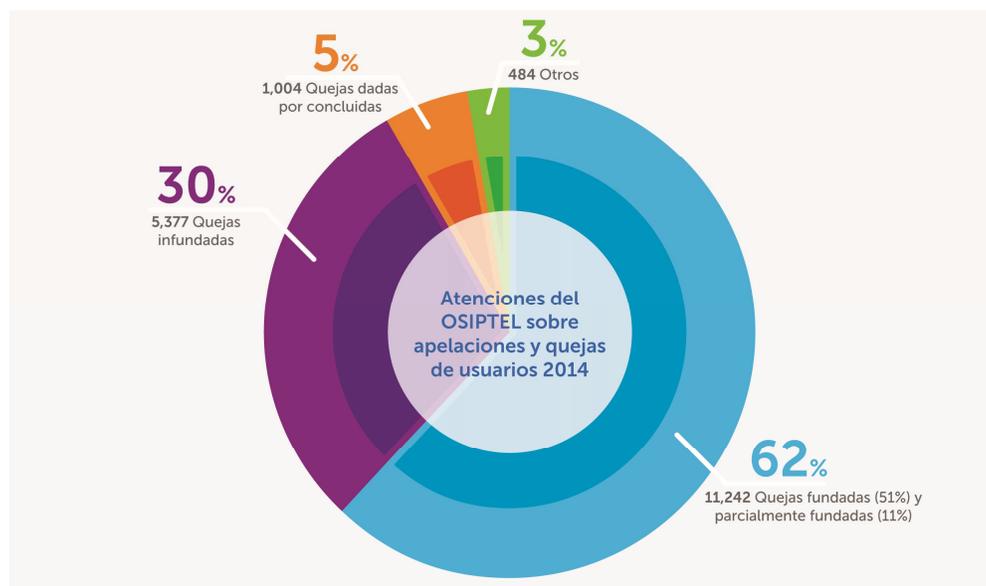
El ente regulador consideró como favorable a los usuarios, a los casos Fundados (52% del total) y a los Parcialmente Fundados (11%). En tanto, se informó que un 30% de los casos son declarados como infundados.

En tanto, los Recursos de Apelación y Quejas que no generaron una respuesta efectiva del OSIPTEL, es decir, los declarados como Improcedentes, acumularon los 9,185 casos durante el 2014.

Cabe indicar que la mayoría de los casos de Recursos de Apelación se generaron por la inconformidad de los usuarios en la facturación de sus servicios de telecomunicaciones, en tanto que las Quejas corresponden principalmente por incumplimientos de los plazos para resolver reclamos en Primera Instancia.

Asimismo, el procedimiento vigente de reclamos determina que en caso de problemas con los servicios de telecomunicaciones, los usuarios deben acudir en Primera Instancia a las empresas operadoras, quien plantea si acepta o rechaza lo solicitado. En caso de disconformidad sobre tal decisión, los usuarios pueden plantear una Apelación en Segunda Instancia ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

Además, los usuarios pueden plantear Quejas ante el TRASU, por disconformidad en los procedimientos de atención de sus reclamos, entre otras razón



Fuente: TRASU/OSIPTEL

* Para el cálculo no se considera el total de casos declarados Improcedentes por el TRASU (12,345 al cierre del 2014)