



Los reclamos presentados por usuarios ante las empresas operadoras se redujeron en más de 22 % en 2023

De enero a diciembre de 2023, los usuarios presentaron 1.8 millones de reclamos, 22.55 % menos respecto al año previo. Además, Bitel, Movistar y Entel reportaron 50.74 %, 36.61 % y 10.14 % menos reclamos que en 2022, respectivamente. En el otro extremo, Claro registró un aumento considerable de sus reclamos (+36.23 %). A nivel nacional, el 62.52 % de los reclamos corresponden a Lima y Callao.

La cantidad de 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, sean contratados de manera individual o empaquetada (dúos o tríos), y otros, durante el 2023, se redujo en 22.55 %, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Durante dicho periodo, las empresas registraron 1 810 857 reclamos, una mejora respecto al año previo, cuando se alcanzó 2 337 975 reclamos presentados.



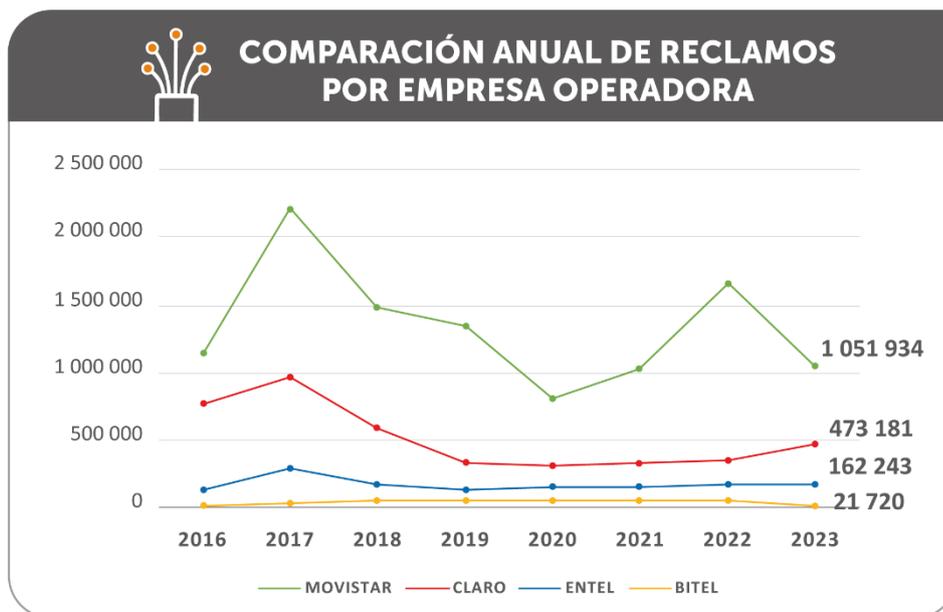
Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL

Si se analiza la evolución histórica desde 2016, según los datos reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL, se verificó que los reclamos presentados en el 2023 representan el 49.16 % de los reclamos que se contabilizaron durante 2017 (3 683 272), año en el que se tuvo el pico más alto de reclamos.

Con respecto a la evolución mensual en 2023, enero fue el mes con el mayor reporte de reclamos presentados con 180 110, seguido de marzo (176 056) y agosto (165 982), como se puede verificar en el **Portal de Información de Usuarios** del ente regulador.

MOVISTAR BAJA, PERO SIGUE CONCENTRANDO LA MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS

En la comparación anual por empresa, en 2023, Bitel vio reducida en 50.74 % la cantidad de reclamos presentados por los usuarios de sus servicios respecto al 2022, siendo la operadora con la mayor reducción porcentual de las cuatro principales empresas de telecomunicaciones. Le sigue Movistar y Entel, los cuales reportaron 36.61 % y 10.14 % menos que en el año previo, respectivamente. En el otro extremo, Claro registró un aumento considerable de sus reclamos (+36.23 %) frente a 2022.



Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL

Pese al resultado positivo, Movistar sigue concentrando la mayor cantidad de reclamos presentados tras registrar 1 051 934 reclamos en todo el año 2023, equivalente al 58.09 % del total. El segundo lugar lo ocupa Claro con 473 181 reclamos acumulados, que representó el 26.13 % del total. Con cifras relativamente menores, luego se ubican, Entel con 162 243 (8.96 %), Bitel con 21 720 (1.20 %), y DirecTV con 17 940 (0.99 %). Otras empresas completan la cifra total con 83 839 reclamos (4.63 %).

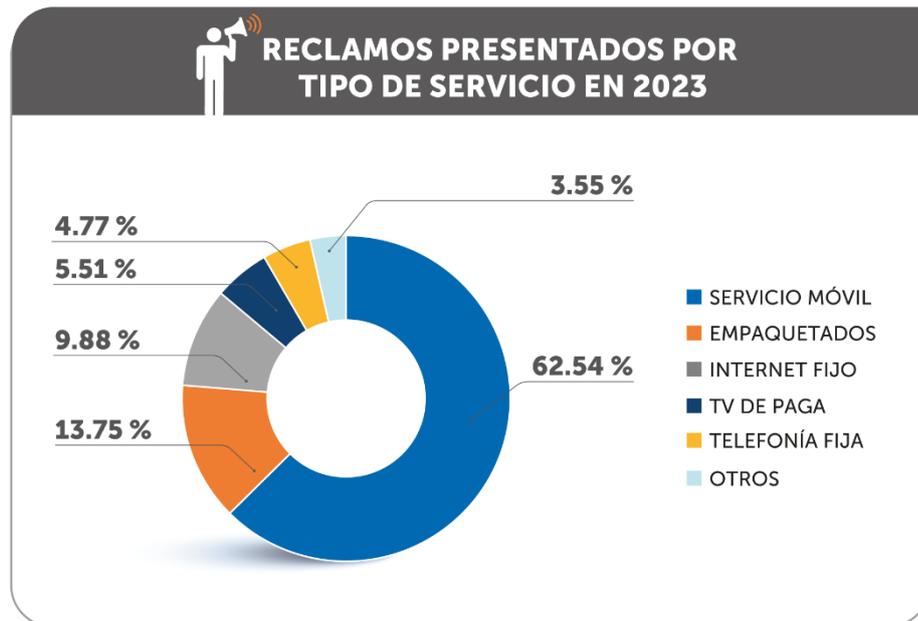


Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL

6 DE CADA 10 RECLAMOS FUERON POR SERVICIO MÓVIL

En el análisis por servicio, el 62.54 % (1 132 426) del total de reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras, en primera instancia en 2023, se debieron a problemas con el servicio móvil, es decir, 6 de cada 10 reclamos. Por lo tanto, se mantiene como el servicio más reclamado, con un incremento de 8.55 puntos porcentuales a lo alcanzado 2022, cuando se registró 53.99 % reclamos por este servicio.

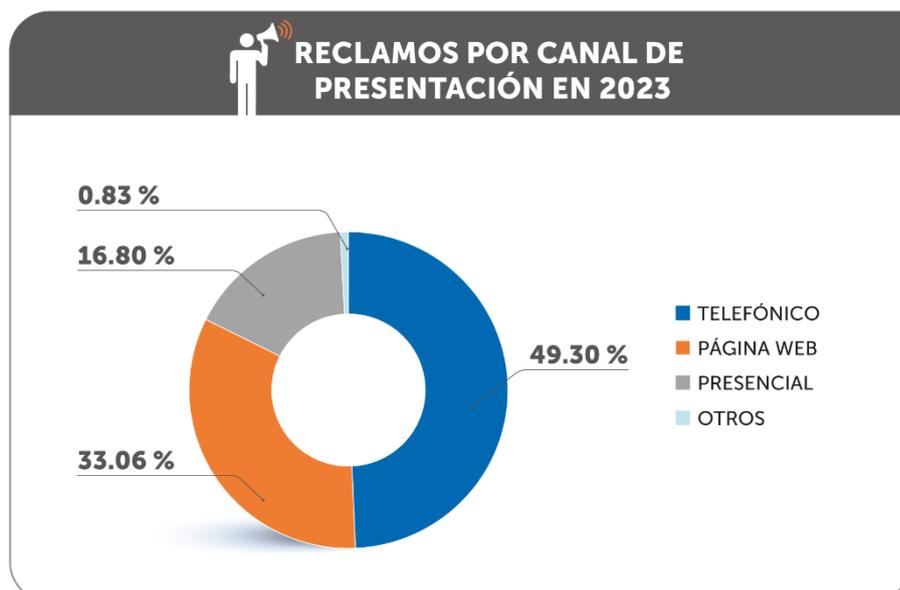
En tanto, los reclamos por inconvenientes con los servicios empaquetados (como dúos o tríos) e internet fijo representaron el 13.75 % (249 040) y 9.88 % (178 982), en ese orden. Completaron el porcentaje total, los reclamos por los servicios de televisión de paga con 5.51 % (99 785), telefonía fija con 4.77 % (86 403), y otros con 3.55 % (64 221).



Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL

CERCA DE 50 % DE RECLAMOS SE PRESENTARON POR CANAL TELEFÓNICO

En cuanto al canal de atención, el mayor porcentaje de reclamos se presentaron por la vía telefónica, con el 49.30 % (892 745), seguido de página web con el 33.06 % (598 714) y presencial con el 16.80 % (304 295). Otros canales y modalidades representaron solo el 0.83 %.

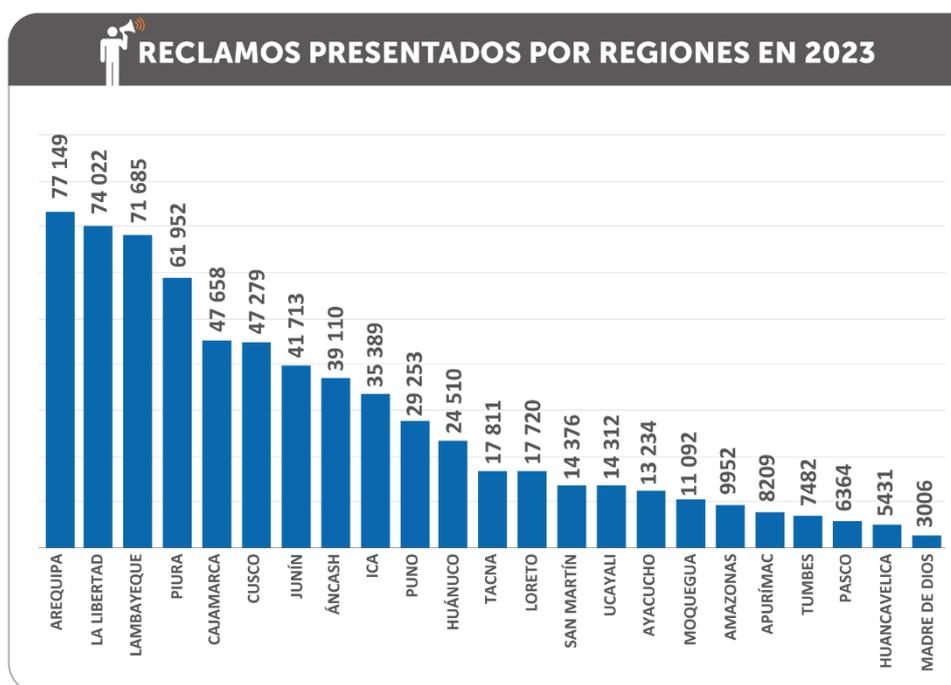


Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL

AREQUIPA FIGURA COMO LA REGIÓN CON MÁS RECLAMOS, LUEGO DE LIMA Y CALLAO

Si bien el mayor porcentaje de reclamos se encuentra en Lima y Callao con 62.52 % (1 132 148), en los resultados regionales, Arequipa figura como el departamento con más reclamos con un 4.26 % de la cifra total (77 149). Le siguen La Libertad con 4.09 % (74 022), Lambayeque con 3.96 % (71 685), Piura con 3.42 % (61 952) y Cajamarca con 2.63 % (47 658).

Al otro lado de la tabla, Apurímac con 0.45 % (8209), Tumbes con 0.41 % (7482), Pasco con 0.35 % (6364), Huancavelica con 0.30 % (5431) y Madre de Dios con 0.17 % (3006) presentan los menores porcentajes de reclamos.



Fuente: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL