

## NOTA DE PRENSA. N.º 136-2023

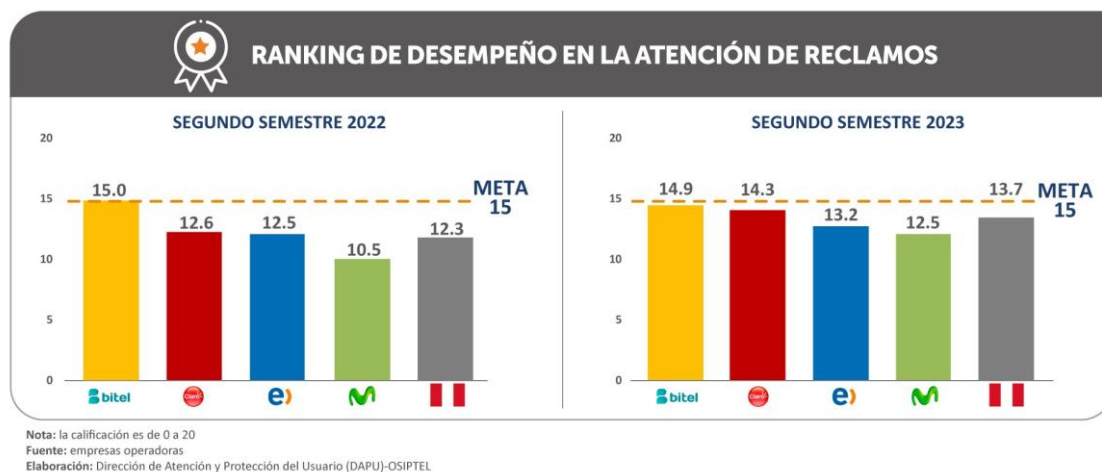
### **Claro, Bitel, Movistar o Entel: ¿qué empresa operadora atendió mejor los reclamos en el servicio público móvil?**

- El indicador general de atención de reclamos registró un avance de 1.4 puntos, pero ninguna empresa logró la meta mínima esperada de 15 puntos.
- Por segunda vez consecutiva, Bitel lideró el ranking con la máxima puntuación (14.9).

El Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), reveló que tres de las cuatro principales empresas operadoras del Perú mejoraron en su desempeño en la atención de reclamos en el servicio público móvil durante el primer semestre de 2023, sin embargo, ninguna alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos.

Según los resultados de esta evaluación, el indicador general de atención de reclamos a nivel nacional se incrementó en 1.4 puntos, pasando de 12.3 puntos obtenido en el semestre anterior a 13.7 puntos entre enero y junio del presente año.

**Bitel**, por segunda vez consecutiva, lideró el ranking con la máxima puntuación (14.9 puntos), la cual significó un ligero descenso con respecto al segundo semestre de 2022 (15 puntos), cuando sí consiguió la meta mínima esperada. En este nuevo periodo analizado se registraron calificaciones destacadas en los indicadores de incidencia de reclamos (20 puntos), solución anticipada de reclamos (20 puntos) y motivación de resolución (19.4 puntos), pero requiere seguir mejorando en los indicadores de apelaciones fundadas y quejas fundadas.



En el segundo lugar de la tabla se mantiene **Claro** con 14.3 puntos, cuyo resultado representó un crecimiento de 1.7 puntos frente a lo conseguido en el periodo previo (12.6 puntos) por sus mejores desempeños en los indicadores de quejas fundadas y motivación de resolución. Le queda un margen de mejora en los indicadores de rapidez para resolver, apelaciones fundadas y solución anticipada de reclamos.

**Entel** también conserva su tercer lugar en el ranking, con 13.2 puntos, un avance de 0.7 puntos si se compara con el semestre previo (12.5 puntos) al tener un mejor desempeño en los indicadores de solución anticipada de reclamos, motivación de resolución e incidencia de reclamos. En tanto, los indicadores que requiere mejorar son apelaciones fundadas y quejas fundadas.

Pese a continuar en el último lugar con 12.5 puntos, Movistar logró conseguir una nota aprobatoria frente al 10.5 puntos del segundo semestre de 2022. Requiere mejorar en los indicadores de motivación de resolución, apelaciones fundadas, incidencia de reclamos y solución anticipada de reclamos.

Este ranking del OSIPTEL mide el desempeño de las empresas operadoras móviles a nivel nacional ante los inconvenientes presentados por los usuarios, a través de una evaluación semestral de seis indicadores (incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, rapidez para resolver, apelaciones y quejas fundadas), y su ponderación porcentual.

Cabe resaltar que, entre enero y junio de 2023, los usuarios del servicio público móvil presentaron 549 176 reclamos ante las cuatro principales empresas operadoras del país. De este total, el mayor porcentaje, el 52.5 % (288 288), correspondió a Movistar. Le siguieron Claro con 31.8 % (174 647); Entel con 13.4 % (73 768), y Bitel con 2.3 % (12 473).

Los interesados pueden acceder al Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos 2023-I mediante el siguiente enlace: [xxx](#)

**Lima, 17 de noviembre de 2023**