

## MOVISTAR CONCENTRÓ EL 71% DE LOS RECLAMOS GENERADOS EN EL 2018 POR EL SECTOR TELECOMUNICACIONES

- Empresas operadoras registraron más de 3 millones de reclamos. El 60% corresponde a telefonía móvil.
- Las principales causas de los reclamos son la facturación y la calidad del servicio.

Al cierre de 2018, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentaron **3 millones 054 mil 257 reclamos**, en su mayoría, por razones de facturación, calidad del servicio, veracidad de la información brindada y cobro, según estadísticas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.

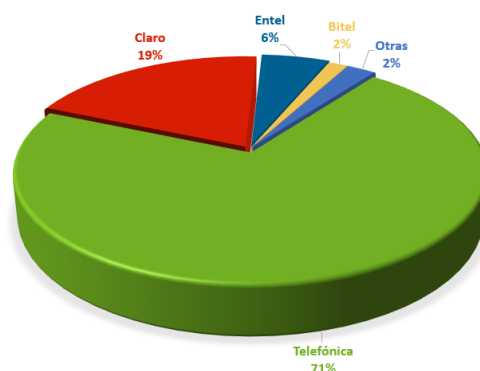
Rafael Munte Schwarz, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, explicó que los resultados muestran a usuarios mucho más empoderados en sus derechos a la hora de contratar y reclamar sobre un servicio público de telecomunicaciones, sea este de telefonía móvil, telefonía fija, Internet y televisión de paga.

La empresa Movistar concentró el 71% de los reclamos generados en 2018, es decir, 2 millones 171 mil 651. En tanto, Claro generó el 19% (595,093), Entel 6% (168,273), Bitel 2% (48,221) y otras empresas el 2%, respectivamente.

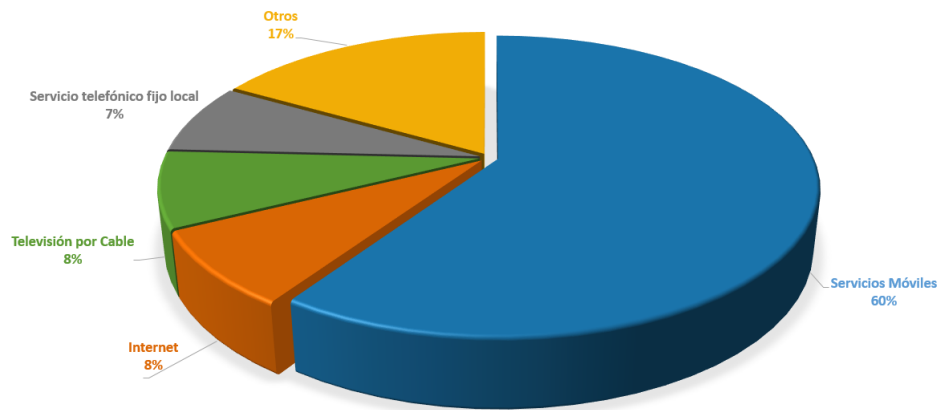
Los reclamos por servicios de telefonía móvil (1'817,074), Internet (248,806) y televisión por cable (248,163) concentraron el 76% del total de reclamos realizados en 2018.

En telefonía móvil, la empresa Movistar registró el 61% de los reclamos, Claro el 27%, Entel el 9% y Bitel el 3%. En Internet, Movistar concentró el 87% de los reclamos, seguido de Claro con el 4% y Americatel con el 4%. Mientras, en televisión de paga, Movistar alcanzó el 80% del total de reclamos.

RECLAMOS PRESENTADOS POR EMPRESAS OPERADORAS 2018

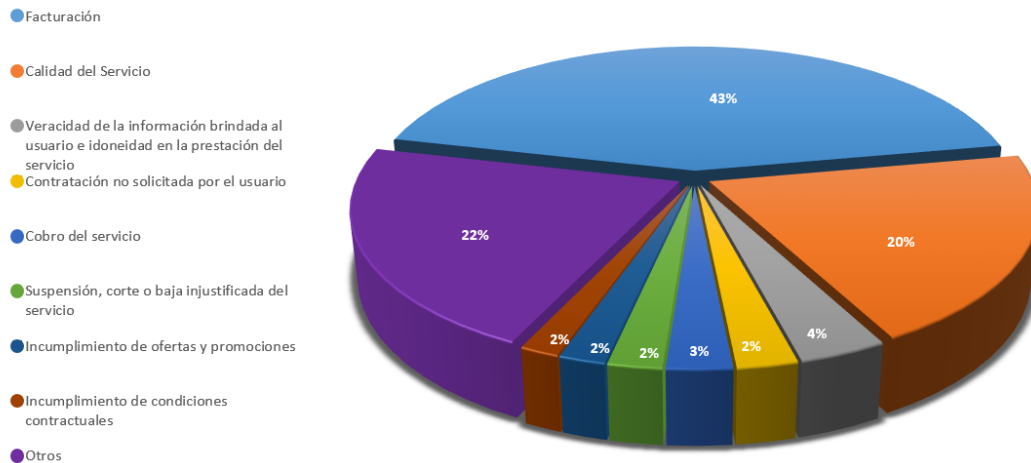


### RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIO INVOLUCRADO 2018



Fuente: Remitida por Empresas Operadoras en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 121-2003-CD/OSIPTel y modificatorias.  
 Nota: Otros servicios comprende arrendamiento de circuitos, telefonía pública y telefonía fija larga distancia

### RECLAMOS RESUELTOS POR MATERIA RECLAMADA 2018



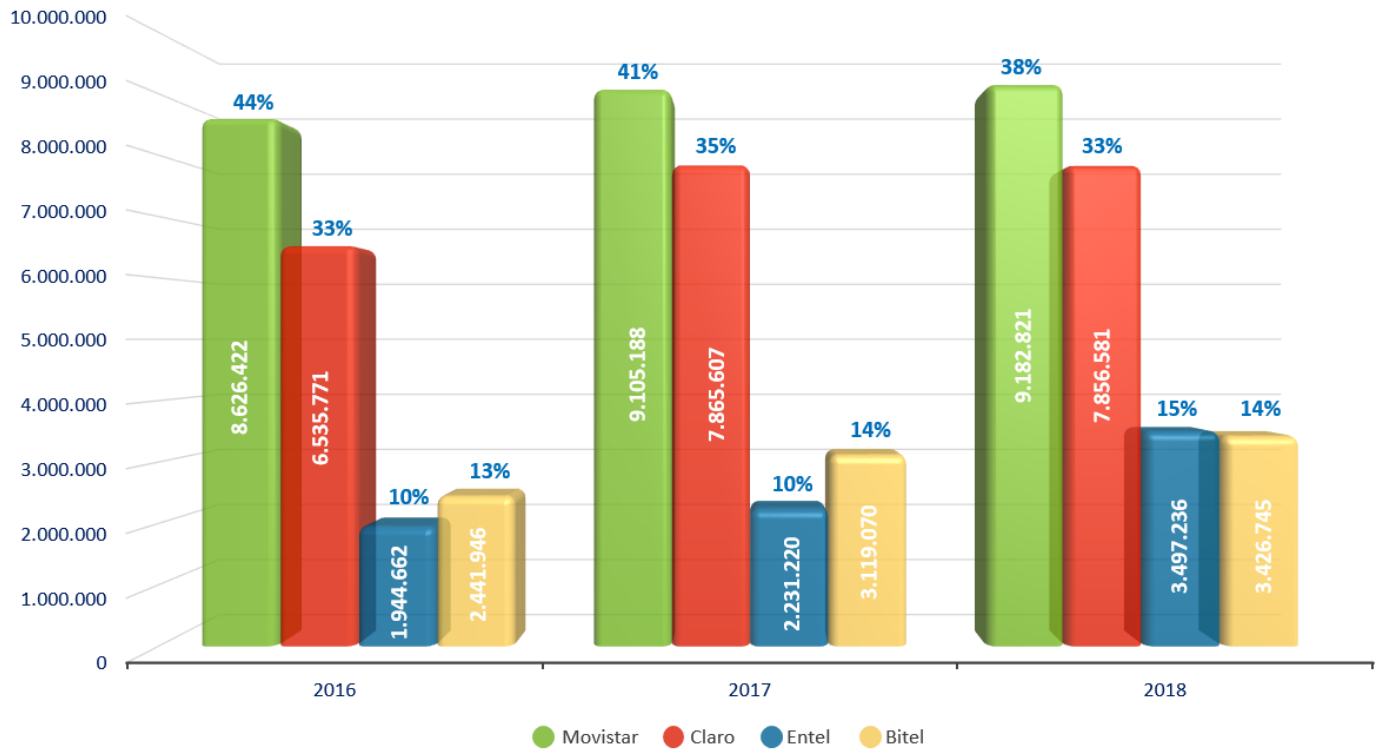
### NUEVA ESTRUCTURA

De otro lado, el OSIPTel presentó la nueva estructura competitiva, al cierre de 2018, de los mercados de telefonía móvil, Internet y televisión de paga, respectivamente.

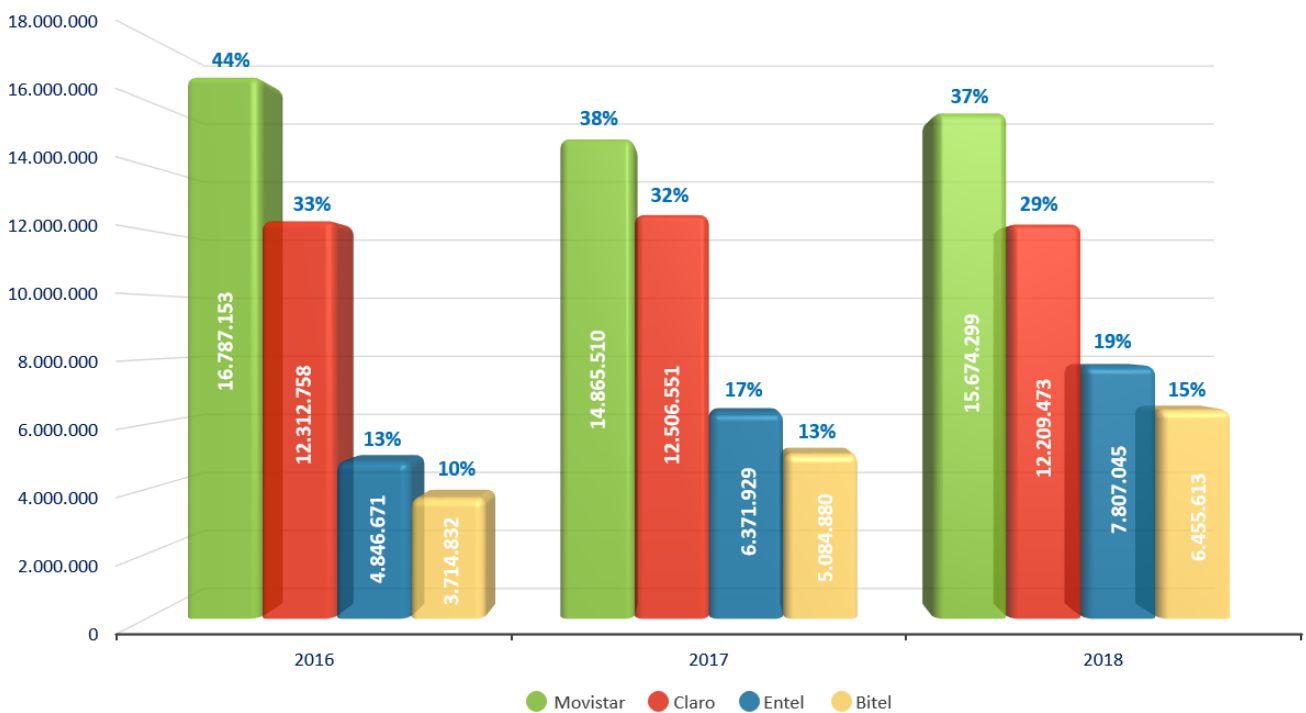
Se debe considerar que la empresa Movistar retrocedió más de 5 puntos porcentuales en conexiones de Internet móvil en el período 2016 -2018. En tanto, la participación de Claro se mantuvo estable. Mientras Entel y Bitel avanzaron 5 y cerca de 2 puntos porcentuales, respectivamente.

Solo los servicios públicos de telefonía móvil (1'817,074 reclamos), Internet (248,806) y televisión por cable (248,163) concentraron el 76% del total de reclamos realizados en 2018.

### Conexiones de Internet Móvil por empresa operadora a nivel nacional 2016 - 2018



### Líneas móviles en servicio por empresa operadora a nivel nacional 2016 - 2018



### Conexiones de televisión de paga por empresa operadora 2016 - 2018

