

## NOTA DE PRENSA. N° 56-2023

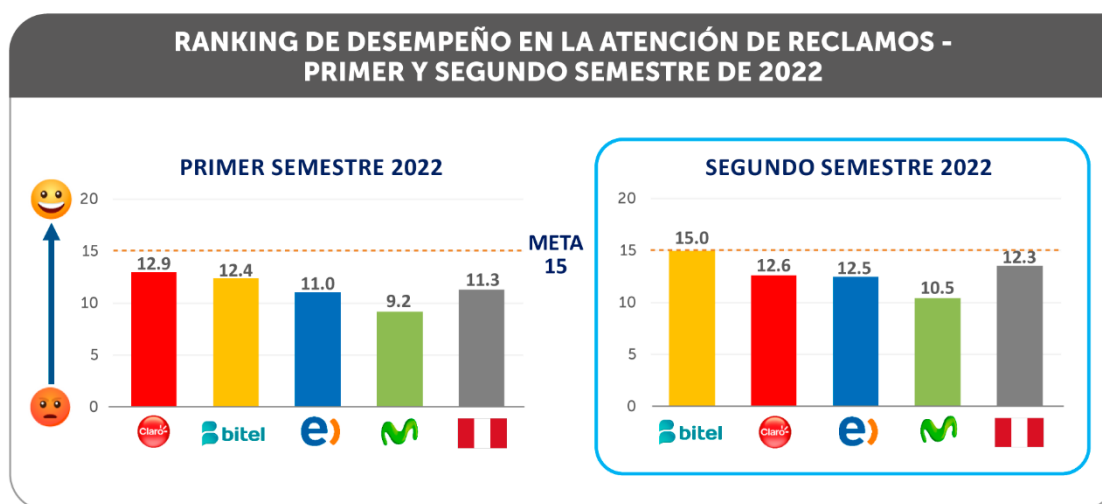
### Ranking de Reclamos 2022-II: Bitel fue la empresa operadora que atendió mejor los reclamos en el servicio público móvil

- Claro, Entel y Movistar no lograron conseguir la nota mínima de 15 en la evaluación correspondiente al segundo semestre de 2022.
- Entre el 2021 y 2022, las empresas operadoras han mejorado principalmente en los indicadores de aplicación de soluciones anticipadas de reclamos y rapidez para resolver los reclamos.

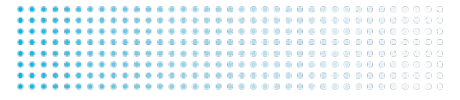
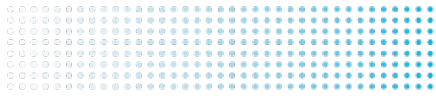
Bitel fue la única de las cuatro principales empresas operadoras del servicio público móvil que alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos en la atención de los reclamos de los usuarios durante el segundo semestre del 2022; mientras que Movistar registró una nota desaprobatoria de 10.5 puntos, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Los resultados del **Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos** revelaron que, a pesar de que el indicador general de atención de reclamos a nivel nacional mejoró con respecto al primer semestre del 2022 (pasó de 11.3 a 12.3 puntos), Entel, Movistar y Claro (retrocedió en su puntuación) deben continuar mejorando en la gestión de los reclamos para elevar la satisfacción de los usuarios, pues no lograron conseguir la nota mínima de 15.

De acuerdo con la evaluación realizada por el ente regulador en el segundo semestre de 2022, Bitel pasó del segundo lugar del ranking del periodo anterior (12.4 puntos) a la primera ubicación obteniendo una puntuación de 15, tras lograr un mejor desempeño en los indicadores de quejas fundadas, motivación de resolución e incidencia de reclamos. Sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos, rapidez para resolver y apelaciones fundadas.



Por su parte, la empresa operadora Claro fue desplazada al segundo lugar, con 12.6 puntos, una puntuación ligeramente menor a la conseguida en el primer semestre del



2022 (12.9). Aunque tiene una alta calificación en los indicadores de motivación de resolución y quejas fundadas, requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos, rapidez para resolver, apelaciones fundadas e incidencia de reclamos.

Entel se mantuvo en el tercer lugar con 12.5 puntos, pero mostró un avance en comparación con el primer semestre del 2022 (11), al haber obtenido el mejor desempeño en los indicadores de solución anticipada de reclamos, motivación de resolución e incidencia de reclamos. Sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.

En el otro extremo, Movistar fue la única empresa operadora con nota desaprobatoria en la atención de los reclamos de los usuarios, con 10.5, puntaje que la mantuvo en el cuarto lugar al igual que en el periodo anterior donde registró 9.2 puntos. En el segundo semestre del 2022, tuvo un buen desempeño en el indicador de rapidez para resolver, pero requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, apelaciones y quejas fundadas.

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

El OSIPTEL realiza esta medición desde el primer semestre de 2020, lo que permite analizar la evolución del desempeño de cada empresa operadora a nivel nacional. Así, se evidencia que el indicador general de atención de reclamos a nivel nacional se mantiene en crecimiento desde el segundo semestre de 2021, al pasar de 11 puntos a 12.3 puntos en el segundo semestre del 2022.

Además, entre el segundo semestre del 2021 y 2022, las empresas operadoras han mejorado principalmente en los indicadores de aplicación de soluciones anticipadas de reclamos y en la rapidez para resolver.

Cabe indicar que en el segundo semestre del 2022 se presentaron 622 503 reclamos correspondientes al servicio público móvil ofrecido por las cuatro principales empresas operadoras. De este total de reclamos, 358 746 correspondieron a Movistar. Le siguieron Claro (153 944), Entel (88 974) y Bitel (20 839).

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos 2022-II, a través del siguiente enlace: [xxx](#)

**Lima, 29 de abril de 2023**