

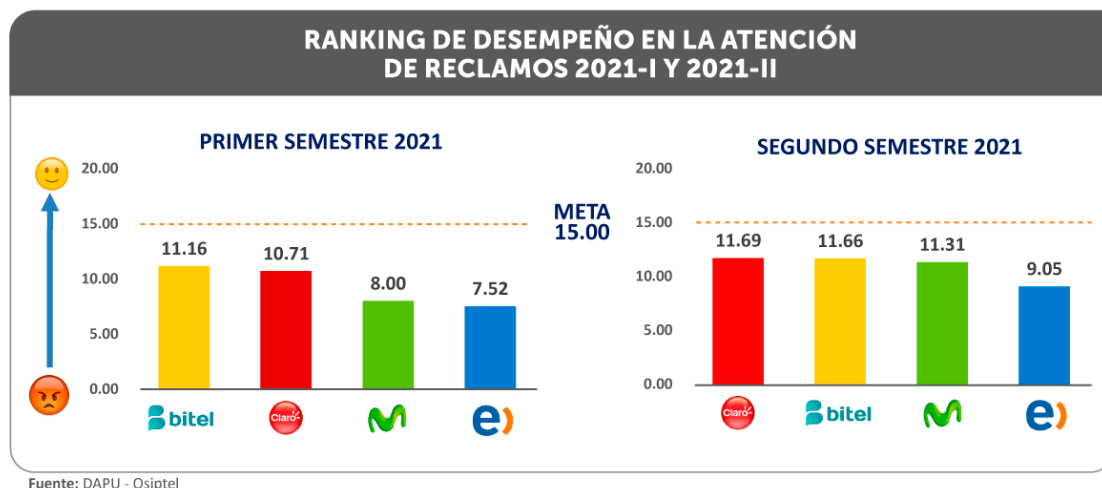
**NOTA DE PRENSA****Nº 079-2022****Ranking de Reclamos 2021-II: ¿Qué empresa operadora atendió mejor los reclamos en el servicio público móvil?**

- El OSIPTEL midió el desempeño de las empresas operadoras móviles ante los inconvenientes de los usuarios.
- Ninguna empresa operadora alcanzó la calificación mínima esperada para la atención de inconvenientes en el servicio público móvil.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) publicó los resultados del Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, correspondiente al segundo semestre de 2021, revelando que ninguna operadora pudo alcanzar la meta mínima global de 15 sobre 20 puntos.

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

A diferencia de la evaluación del primer semestre de 2021, la empresa operadora Claro fue la que obtuvo la máxima puntuación (11.69 puntos) del ranking al tener un mejor desempeño en los indicadores de solución de anticipada de reclamos y apelaciones fundadas. Sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos y quejas fundadas.



En cambio, la empresa operadora Bitel descendió al segundo lugar con 11.66 puntos. Pese a tener el mejor desempeño en los indicadores de incidencia de reclamos, motivación de la resolución y oportunidad de resolución, le queda un amplio margen de mejora en los indicadores solución de anticipada de reclamos, apelaciones fundadas y quejas fundadas.

Por su parte, la empresa operadora Movistar se ubicó en el tercer puesto con 11.31 puntos, alcanzando el mejor desempeño en el indicador quejas fundadas, pero con oportunidad de mejorar en los indicadores apelaciones fundadas, motivación de la resolución, solución anticipada de reclamos, oportunidad de resolución e incidencia de reclamos. Justamente, en los dos últimos indicadores obtuvo un bajo desempeño.

Pese a mejorar respecto a los resultados del ranking del primer semestre de 2021, la empresa operadora Entel conservó el cuarto lugar del ranking con 9.05 puntos. Los indicadores donde mostró un desempeño más bajo fueron motivación de la resolución, apelaciones fundadas y quejas fundadas.

El Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos correspondiente al segundo semestre de 2021, confirma que todas las empresas operadoras deben continuar mejorando en la gestión de los reclamos para elevar la satisfacción de los usuarios.

En el 2021, se presentaron 878 313 reclamos correspondientes al servicio público móvil ofrecido por las cuatro principales empresas operadoras. De este total de reclamos, más de la mitad (53.65 %) correspondió a Movistar, seguida de Claro (24.45 %), Entel (17.14 %) y Bitel (4.76 %).

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos 2021-II, ingresando al siguiente enlace: <https://sociedadtelecom.pe/2022/08/23/ranking-de-desempeno-en-la-atencion-de-reclamos-del-servicio-publico-movil-2021-ii-semester/>

**Lima, 24 de agosto de 2022**