

NOTA DE PRENSA

N° 125-2022

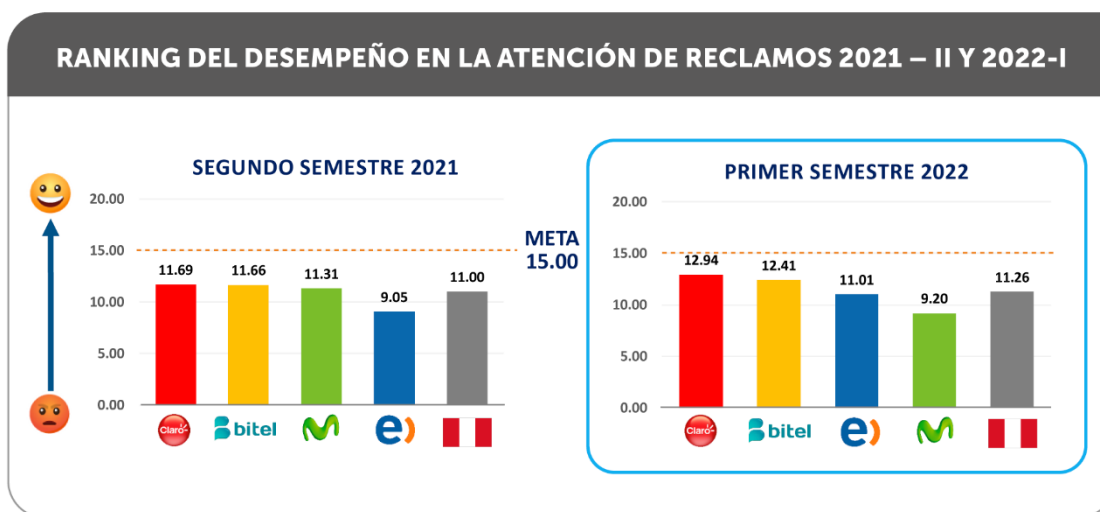
Ranking de Reclamos 2022-I: ¿Qué empresa operadora atendió mejor los reclamos en el servicio público móvil?

- Ninguna empresa operadora alcanzó la calificación mínima esperada para la atención de inconvenientes en el servicio público móvil.
- El indicador general de atención de reclamos se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021.

El Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos, aplicado al primer semestre de 2022, mostró que ninguna de las cuatro principales empresas operadoras del servicio móvil alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

A pesar del avance mostrado por Claro, Bitel y Entel (Movistar retrocedió en la puntuación), con relación al semestre anterior, el ranking confirma que todas las empresas operadoras deben continuar mejorando en la gestión de los reclamos para elevar la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con la evaluación hecha por el regulador en el primer semestre de 2022, Claro se mantiene como la empresa operadora con la máxima puntuación (12.94 puntos) del ranking al tener un mejor desempeño en apelaciones fundadas y resultados destacados en incidencia de reclamos, motivación de resolución y quejas fundadas. Sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y oportunidad de resolución.



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Por su parte, la empresa operadora Bitel se mantuvo en el segundo lugar con 12.41 puntos, resultado de los mejores desempeños obtenidos en los indicadores de incidencia de reclamos, motivación de la resolución y quejas fundadas. Le queda un margen de mejora en los indicadores solución de anticipada de reclamos y apelaciones fundadas.

Entel sigue avanzando en la atención de reclamos y se ubicó en el tercer lugar del ranking con 11.01 puntos, al haber obtenido el mejor desempeño en los indicadores

solución anticipada de reclamos y oportunidad de resolución. Sin embargo, requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.

En cambio, Movistar fue la única empresa operadora que obtuvo un menor puntaje comparado con el ranking del segundo semestre de 2021, obteniendo 9.20 puntos y pasando a ocupar la última posición en la medición del primer semestre del 2022. Requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, apelaciones y quejas fundadas.

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.

El OSIPTEL realiza esta medición desde el primer semestre de 2020, lo que permite analizar la evolución del desempeño de cada empresa operadora y a nivel nacional. Así, se evidencia que el indicador general de atención de reclamos a nivel nacional se mantiene en crecimiento desde el primer semestre de 2021, al pasar de 9.24 puntos a 11.26 puntos en el primer semestre del 2022.

Al primer semestre de 2022, se presentaron 639 554 reclamos correspondientes al servicio público móvil ofrecido por las cuatro principales empresas operadoras. De este total de reclamos, el 66 % correspondió a Movistar, seguida de Claro (17 %), Entel (14 %) y Bitel (3 %).

Para mayor información y análisis de los resultados, puede acceder al Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos 2022-I, ingresando al siguiente enlace:

Lima, 21 de diciembre de 2022