

## NOTA DE PRENSA. N.º 81-2023

### **OSIPTEL: ¿qué empresa operadora registró más reclamos de usuarios en el primer trimestre de 2023?**

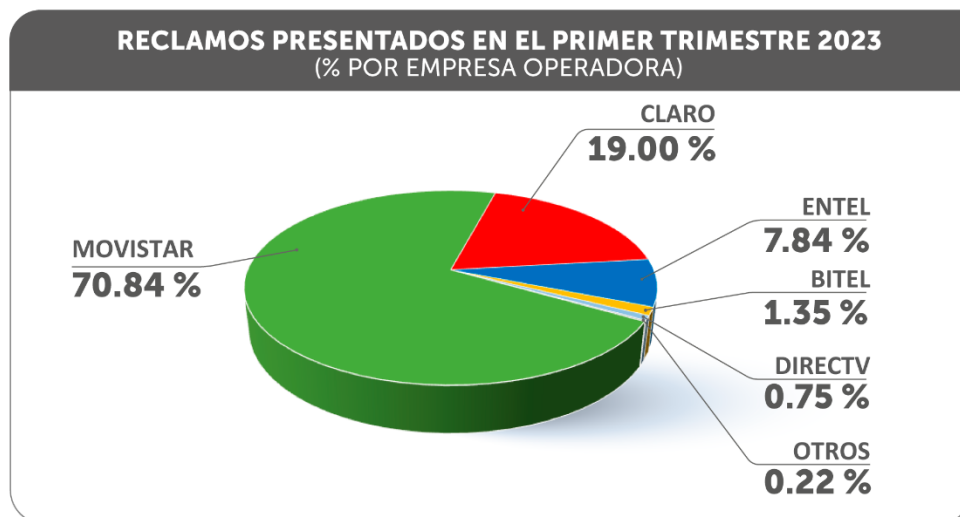
- En este periodo, del total de reclamos, siete de cada diez fueron presentados ante la empresa Movistar.
- Durante los tres primeros meses del año, las empresas operadoras recibieron más de medio millón de reclamos de usuarios en primera instancia.

En el primer trimestre de 2023, los usuarios presentaron 502 335 reclamos ante las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, lo que significó una disminución de 10.26 % frente a lo reportado en el mismo periodo del 2022 (559 751), según cifras del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Del total de reclamos presentados en este periodo, el 55.38 % se debieron a problemas con el servicio móvil, pero ¿qué empresa operadora registró la mayor cantidad de reclamos?

Tal como se puede observar en el [Portal de Información de Usuarios](#) del OSIPTEL, **Movistar** fue la empresa operadora que concentró la mayor cantidad de reclamos, con 355 853, equivalente al 70.84 % del total. Es decir, 7 de cada 10 reclamos fueron presentados a esta operadora.

Con cifras considerablemente menores, luego se ubicaron **Claro**, con 95 464 reclamos (19 %) y **Entel**, con 39 377 reclamos (7.84 %); completan la cifra total, **Bitel** con 6806 reclamos (1.35 %); **DirectTV**, con 3753 reclamos (0.75 %), y otras empresas, con 1082 reclamos (0.22 %).

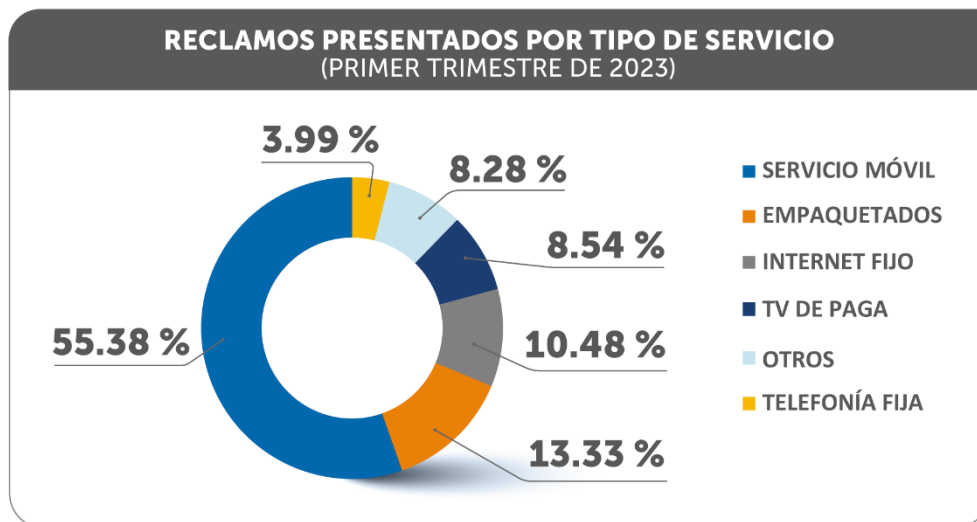


Fuente: Portal de Información de Usuarios - OSIPTEL. Información actualizada al 31 de marzo de 2023.

Durante el periodo analizado, Claro fue la única empresa que registró un aumento de 27.07 % en la cantidad de reclamos presentados por los usuarios con respecto a lo

obtenido entre enero y marzo de 2022. En el otro extremo, pese a tener la mayor cantidad, los reclamos presentados ante Movistar disminuyeron 11.94 % en relación al primer trimestre del año anterior. Por su parte, Entel, Bitel y DirecTV registraron 9.66 %, 35.75 % y 32.92 % menos reclamos, respectivamente, con respecto al similar periodo del 2022.

Del total de reclamos presentados en primera instancia ante las empresas operadoras, el mayor porcentaje, 55.38 %, se debió a problemas con el servicio móvil. Le siguieron los reclamos por inconvenientes con los servicios empaquetados (como dúos o tríos), con un 13.33 %; internet fijo, con un 10.48 %; televisión por cable, con un 8.54 %; telefonía fija, con un 3.99 %, y otros servicios, con un 8.28 %.



Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL. Información actualizada al 31 de marzo de 2023.

Sobre el canal empleado, un 53.14 % de usuarios optaron por el canal telefónico de las empresas operadoras para la presentación de reclamos, mientras que un 32.17 % prefirieron la página web. En un menor porcentaje, se registraron reclamos por el canal presencial (13.86 %), escrito (0.36 %), entre otros (0.48 %).

Cabe resaltar que los usuarios tienen el derecho de contar con una adecuada prestación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, es decir, que sea continuo, ininterrumpido y de calidad. Si esto no se cumple, pueden contactar a la empresa operadora e iniciar un procedimiento de reclamo.

Durante la presentación del reclamo, además, las empresas operadoras están obligadas a entregar al usuario un código, que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

Lima, 22 de junio de 2023