

¿Qué operadora registró más reclamos en el I trimestre 2023?

En el primer trimestre del 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 igual período del 2022 (559.751), según cifras del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

Precisó que del total de reclamos presentados en este periodo, el 55,38% se explicó por 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 de **Osiptel**, **Movistar** fue la empresa operadora que concentró la mayor cantidad de reclamos con 355.853, equivalente al 70,84% del total. Es decir, siete de cada diez reclamos fueron presentados a esta operadora.

Le sigue **Claro** con 95.464 reclamos (19%) y **Entel** con 39.377 reclamos (7,84%). Completan la cifra total **Bitel** con 6.806 reclamos (1,35%), **DirectTV** con 3.753 reclamos (0,75%) y otras empresas con 1.082 reclamos (0,22%).

Lea también: Osiptel: Operadoras recibieron 80 mil reclamos por contrataciones no solicitadas de líneas móviles

CANTIDAD DE RECLAMOS

Osiptel detalló también que 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 respecto a lo obtenido de enero a marzo del 2022.

En el otro extremo, pese a tener la mayor cantidad, los reclamos presentados ante Movistar disminuyeron en 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, respecto al similar periodo del 2022.

Del total de reclamos presentados en primera instancia ante las empresas operadoras, la mayor proporción, **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 13,33%, internet fijo con 10,48%, televisión por cable con 8,54%, telefonía fija con 3,99% y otros servicios con 8,28%.

Lea también: Osiptel: Operadoras no pueden efectuar cobros por periodo que dure interrupción de servicios

CANAL EMPLEADO

Sobre el **canal empleado**, un 53,14% de los usuarios optó por el canal telefónico de las empresas operadoras para la presentación de reclamos; mientras que 32,17% prefirió la página web. En una menor proporción se registraron reclamos por el canal presencial (13,86%), escrito (0,36%), entre otros (0,48%).