

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 13-04/2022

Requerimientos:

“1. Cantidad de denuncias de casos de cobro extra de internet y telefonía que se expusieron durante el marco de la pandemia por año, de 2020 a 2021.

2. Número de denuncias que recibieron seguimiento de casos de cobros extra de internet y telefonía expuestas durante la pandemia por año, de 2020 a 2021.

Los años que tiene que abarcar la información únicamente es 2020 y finales de 2021.”

Respuesta a requerimiento 1:

Atenciones relacionadas a cobro de servicios de telefonía e internet, de enero de 2020 a diciembre de 2021 por periodo de emergencia.

Categoría	2020				2021	Total
	1enero-14marzo	15 marzo-15 julio	16 julio-31 dic	Total		
Telefonía celular	56	58	133	247	153	400
Paquetes de servicios (teléfono, internet y cable)	33	32	99	164	110	274
Internet	10	15	38	63	49	112
Telecomunicaciones	0	26	36	62	3	65
Telefonía fija	3	10	22	35	10	45
Total	102	141	328	571	325	896

Respuesta a requerimiento 2:

Según los artículos 9 literales j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor la totalidad de las denuncias interpuestas fueron atendidas.

Fuente: Dirección de Estudios de Consumo, al mes de abril de 2022.