

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Noviembre 2017



6,456 personas consumidoras atendidas en - Noviembre de 2017.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Octubre - Noviembre 2017

Tipo de caso	Octubre 2017		Noviembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,631	83.57%	5,422	83.98%	-209	-3.7%
Denuncia	598	8.88%	531	8.22%	-67	-11.2%
Derivación	95	1.41%	81	1.25%	-14	-14.7%
Gestión	414	6.14%	422	6.54%	8	1.9%
Total	6,738	100.00%	6,456	100.00%	-282	-4.2%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

2,180 personas atendidas por el Centro de Solución de controversias de San Salvador, en noviembre de 2017.

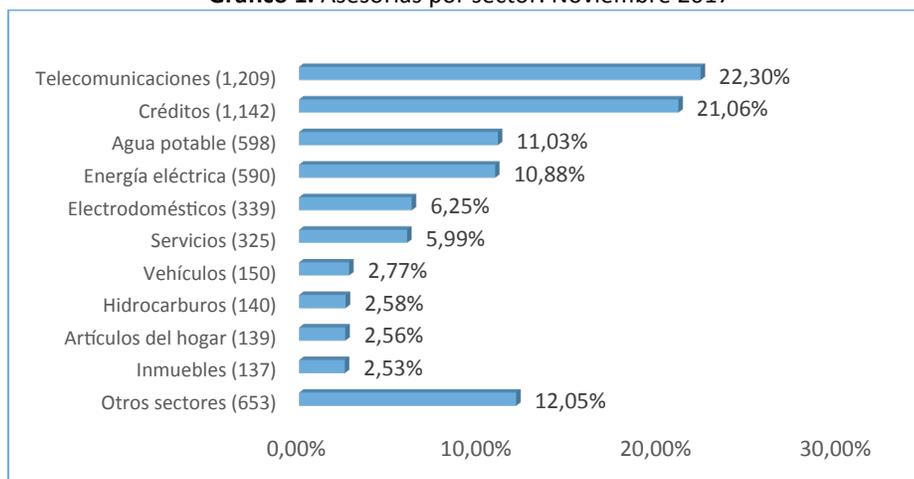
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Noviembre 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,730	0	0	7	1,737	26.91%
Plan de La Laguna	473	72	11	41	597	9.25%
San Miguel	790	38	27	126	981	15.20%
San Salvador	1,689	272	18	201	2,180	33.77%
Santa Ana	740	149	25	47	961	14.89%
Total	5,422	531	81	422	6,456	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

54.39% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

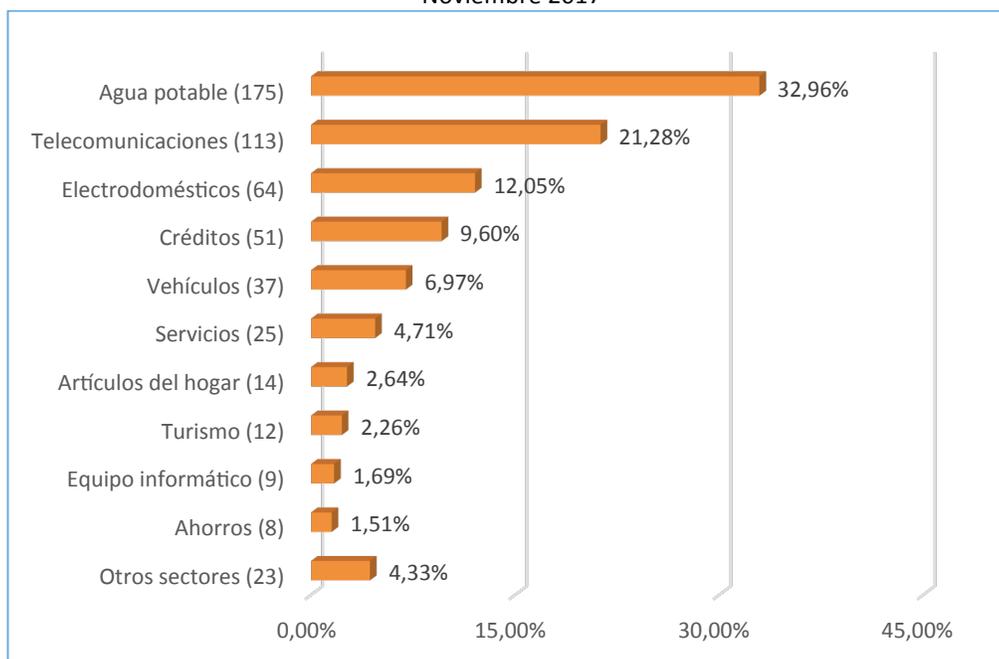
Gráfico 1. Asesorías por sector. Noviembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

66.29% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

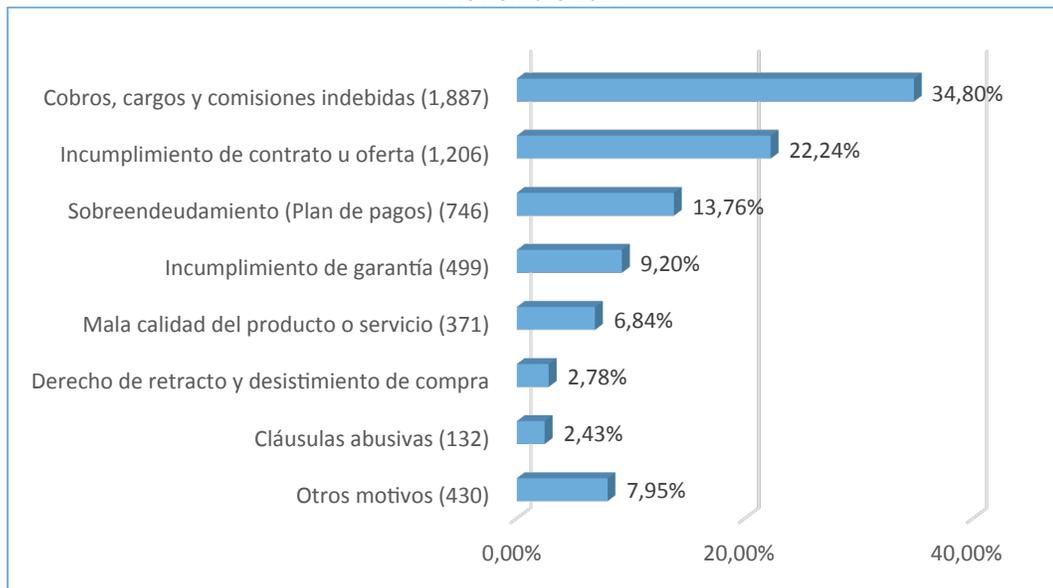
Gráfico 2. Denuncias por sector. Noviembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

1,887 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Noviembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a octubre 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron 7.56%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 47.80% del total de atenciones brindadas en noviembre 2017.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Octubre y noviembre 2017

Forma de recepción	Octubre 2017		Noviembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,271	44.30%	1,675	54.28%	404	31.79%
Defensoría - Móvil	1,271	44.30%	1,675	54.28%	404	31.79%
Subtotal Medios electrónicos	909	31.68%	760	24.63%	-149	-16.39%
Atención en línea	300	10.46%	280	9.07%	-20	-6.67%
Chat	278	9.69%	248	8.04%	-30	-10.79%
Correo Electrónico	86	3.00%	68	2.20%	-18	-20.93%
Red Social Facebook	215	7.49%	141	4.57%	-74	-34.42%
Red Social Twitter	30	1.05%	23	0.75%	-7	-23.33%
Subtotal Teléfono Directo	25	0.87%	25	0.81%	0	0.00%
Teléfono Directo	25	0.87%	25	0.81%	0	0.00%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	664	23.14%	626	20.29%	-38	-5.72%
Ciudad Mujer	27	0.94%	35	1.13%	8	29.63%
Ventanillas descentralizadas	637	22.20%	591	19.15%	-46	-7.22%
Total	2,869	100.00%	3,086	100.00%	217	7.56%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 4. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Noviembre 2017

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	343	20.48%	236	31.05%	7	28.00%	93	14.86%	679	22.00%
Energía eléctrica	382	22.81%	17	2.24%	3	12.00%	101	16.13%	503	16.30%
Créditos	212	12.66%	165	21.71%	0	0.00%	60	9.58%	437	14.16%
Agua potable	219	13.07%	27	3.55%	10	40.00%	164	26.20%	420	13.61%
Servicios	77	4.60%	82	10.79%	0	0.00%	19	3.04%	178	5.77%
Electrodomésticos	76	4.54%	47	6.18%	2	8.00%	47	7.51%	172	5.57%
Hidrocarburos	73	4.36%	14	1.84%	0	0.00%	14	2.24%	101	3.27%
Artículos del hogar	27	1.61%	59	7.76%	0	0.00%	5	0.80%	91	2.95%
Tributos y servicios	58	3.46%	5	0.66%	0	0.00%	28	4.47%	91	2.95%
Inmuebles	62	3.70%	7	0.92%	0	0.00%	8	1.28%	77	2.50%
Vehículos	21	1.25%	22	2.89%	1	4.00%	29	4.63%	73	2.37%
Ahorros	25	1.49%	15	1.97%	1	4.00%	10	1.60%	51	1.65%
Los demás sectores	100	5.97%	64	8.42%	1	4.00%	48	7.67%	213	6.90%
Total	1,675	100.00%	760	100.00%	25	100.00%	626	100.00%	3,086	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
 Noviembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	816	48.72%	181	23.82%	12	48.00%	312	49.84%	1,321	42.81%
Incumplimiento de contrato u oferta	288	17.19%	252	33.16%	7	28.00%	100	15.97%	647	20.97%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	126	7.52%	93	12.24%	3	12.00%	51	8.15%	273	8.85%
Incumplimiento de garantía	108	6.45%	77	10.13%	1	4.00%	57	9.11%	243	7.87%
Mala calidad del producto o servicio	132	7.88%	40	5.26%	2	8.00%	31	4.95%	205	6.64%
Cláusulas abusivas	33	1.97%	6	0.79%	0	0.00%	22	3.51%	61	1.98%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	24	1.43%	29	3.82%	0	0.00%	5	0.80%	58	1.88%
Los demás motivos	148	8.84%	82	10.79%	0	0.00%	48	7.67%	278	9.01%
Total	1,675	100.00	760	100.00	25	100.00	626	100.00	3,086	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

DATOS ACUMULADOS

ENERO - NOVIEMBRE 2017

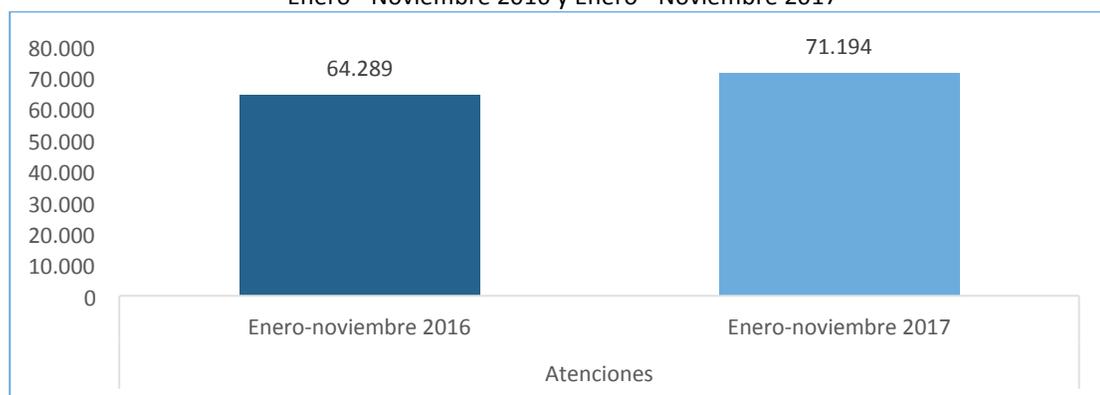
71,194 personas atendidas entre enero y noviembre 2017; 6,905 atenciones más que el mismo período en 2016.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Tipo de atención	Enero – Noviembre 2016		Enero – Noviembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	48,034	74.72%	58,435	82.08%	10,401	21.7%
Denuncia	12,615	19.62%	7,648	10.74%	-4,967	-39.4%
Derivación	1,286	2.00%	1,757	2.47%	471	36.6%
Gestión	2,354	3.66%	3,354	4.71%	1,000	42.5%
Total	64,289	100.00%	71,194	100.00%	6,905	10.7%

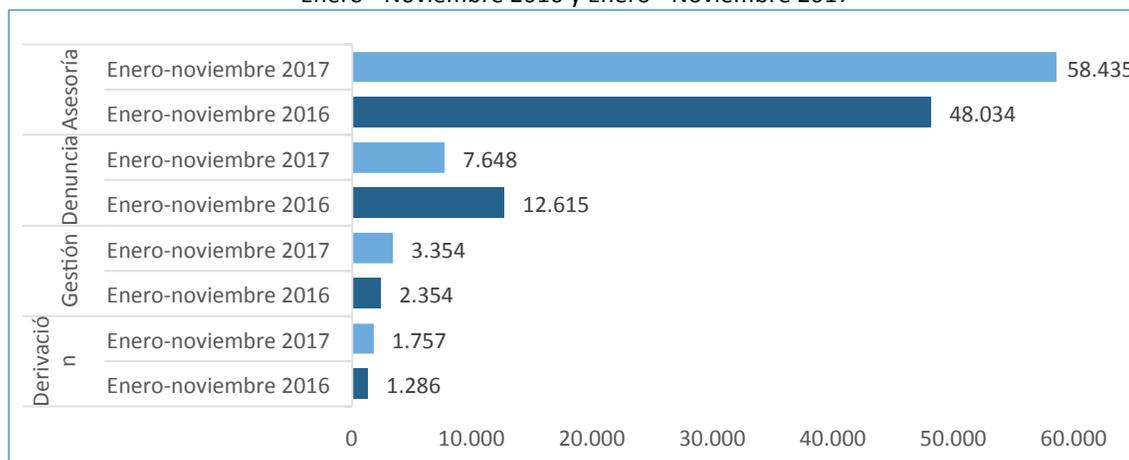
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 4. Atenciones brindadas.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 5. Atenciones brindadas, por tipo.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

58,435 asesorías brindadas, el 54.72% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - noviembre 2017.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017
Telecomunicaciones	11,157	13,985	23.23%	23.93%
Créditos	8,850	10,934	18.42%	18.71%
Agua potable	8,277	7,060	17.23%	12.08%
Energía eléctrica	2,242	5,278	4.67%	9.03%
Electrodomésticos	2,824	3,465	5.88%	5.93%
Servicios	2,590	2,994	5.39%	5.12%
Tributos y servicios	1,844	2,665	3.84%	4.56%
Artículos del hogar	3,054	2,622	6.36%	4.49%
Vehículos	1,326	1,527	2.76%	2.61%
Ahorros	1,065	1,429	2.22%	2.45%
Inmuebles	1,111	1,204	2.31%	2.06%
Hidrocarburos	357	1,052	0.74%	1.80%
Seguros y fianzas	643	944	1.34%	1.62%
Alimentos	383	542	0.80%	0.93%
Turismo	464	516	0.97%	0.88%
Equipo informático	466	513	0.97%	0.88%
Transporte	309	428	0.64%	0.73%
Prendas de vestir	260	300	0.54%	0.51%
Salud	184	232	0.38%	0.40%
Servicios de información crediticia	152	180	0.32%	0.31%
Escolar	117	159	0.24%	0.27%
Cosméticos	76	106	0.16%	0.18%
Varios	173	98	0.36%	0.17%
Servicios bursátiles	77	90	0.16%	0.15%
Artículos infantiles	33	41	0.07%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	34	0.00%	0.06%
Casas de empeño	0	20	0.00%	0.03%
Agrícola	0	10	0.00%	0.02%
Químicos	0	7	0.00%	0.01%
Total	48,034	58,435	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

74.57% de las asesorías brindadas, entre enero y noviembre 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y sobreendeudamiento (plan de pagos).

Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Motivo	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	21,717	24,397	45.21%	41.75%
Incumplimiento de contrato u oferta	11,627	14,351	24.21%	24.56%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	3,644	4,824	7.59%	8.26%
Incumplimiento de garantía	3,548	4,384	7.39%	7.50%
Práctica abusiva	3,612	2,784	7.52%	4.76%
Mala calidad del producto o servicio	210	1,925	0.44%	3.29%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,227	1,702	2.55%	2.91%
Gestiones de cobro	454	663	0.95%	1.13%
Cláusulas abusivas	0	595	0.00%	1.02%
Información crediticia	314	426	0.65%	0.73%
Documentos de obligación y cancelaciones	306	299	0.64%	0.51%
Varios	1,375	2,085	2.86%	3.57%
Total	48,034	58,435	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

7,648 denuncias atendidas, el 73.37% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - noviembre 2017.

Tabla 9. Denuncias por sector.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Sector	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017
Agua potable	8,690	3,590	68.89%	46.94%
Telecomunicaciones	1,066	1,453	8.45%	19.00%
Electrodomésticos	575	568	4.56%	7.43%
Artículos del hogar	646	368	5.12%	4.81%
Créditos	355	361	2.81%	4.72%
Vehículos	399	307	3.16%	4.01%
Servicios	194	264	1.54%	3.45%
Ahorros	126	155	1.00%	2.03%
Equipo informático	160	128	1.27%	1.67%
Transporte	49	119	0.39%	1.56%
Turismo	114	95	0.90%	1.24%
Inmuebles	67	72	0.53%	0.94%
Prendas de vestir	70	40	0.55%	0.52%
Seguros y fianzas	31	34	0.25%	0.44%
Salud	27	24	0.21%	0.31%
Escolar	4	22	0.03%	0.29%

Sector	Enero – Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017
Alimentos	12	9	0.10%	0.12%
Artículos infantiles	4	9	0.03%	0.12%
Servicios electrónicos financieros	0	9	0.00%	0.12%
Servicios de información crediticia	4	7	0.03%	0.09%
Cosméticos	4	5	0.03%	0.07%
Tributos y servicios	9	3	0.07%	0.04%
Agrícola	0	3	0.00%	0.04%
Energía eléctrica	4	1	0.03%	0.01%
Servicios bursátiles	3	1	0.02%	0.01%
Varios	2	1	0.02%	0.01%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Total	12,615	7,648	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

91.16% de las denuncias atendidas, entre enero y noviembre 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	9,341	4,323	74.05%	56.52%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,364	1,417	10.81%	18.53%
Incumplimiento de garantía	1,301	1,232	10.31%	16.11%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	144	201	1.14%	2.63%
Práctica abusiva	337	182	2.67%	2.38%
Mala calidad del producto o servicio	8	69	0.06%	0.90%
Cláusulas abusivas	0	60	0.00%	0.78%
Documentos de obligación y cancelaciones	45	59	0.36%	0.77%
Gestiones de cobro	17	36	0.13%	0.47%
Información crediticia	22	31	0.17%	0.41%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	8	0.01%	0.10%
Varios	35	30	0.28%	0.39%
Total	12,615	7,648	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

En noviembre de 2017, se cerraron 919 denuncias y gestiones. Entre enero y noviembre de 2017, se cerraron 11,768 denuncias y gestiones, 23.4% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Solución	Enero – Noviembre 2016	Enero – Noviembre 2017	Variación	Octubre 2017	Noviembre 2017	Variación
Denuncia	12,955	8,604	-33.6%	656	560	-14.6%
Avenimiento	8,863	5,403	-39.0%	408	314	-23.0%
Cerrado por razones de oficio	3	2	-33.3%	0	0	0.0%
Conciliación	2,351	1,570	-33.2%	140	133	-5.0%
Desistimiento	461	401	-13.0%	40	40	0.0%
Falta de Ratificación y Prevención	663	400	-39.7%	19	25	31.6%
Tribunal Sancionador	614	828	34.9%	49	48	-2.0%
Gestión	2,401	3,164	31.8%	342	359	5.0%
Total	15,356	11,768	-23.4%	998	919	-7.9%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados en noviembre 2017, ascendieron a \$655,256.15. Además, en el período Enero - Noviembre 2017, se recuperaron \$3,090,889.95 que equivale a 38.40% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 12. Montos recuperados en denuncias y gestiones.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Tipo de caso	Enero - Noviembre 2016	Enero - Noviembre 2017	Variación	Octubre 2017	Noviembre 2017	Variación
Denuncia	\$4,578,509.14	\$2,521,237.25	-44.93%	\$214,672.09	\$607,163.13	182.83%
Gestión	\$439,508.31	\$569,652.70	29.61%	\$78,653.66	\$48,093.02	-38.85%
Total	\$5,018,017.45	\$3,090,889.95	-38.40%	\$293,325.75	\$655,256.15	123.39%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**6,598 (56.07% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$3,090,889.95.**

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero - Noviembre 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,344	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,163	643	\$194,051.21
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,127	629	\$235,067.05
ago-17	845	478	\$166,161.63
sep-17	903	509	\$191,842.67
oct-17	998	589	\$293,325.75
nov-17	919	494	\$655,256.15
Total	11,768	6,598	\$3,090,889.95

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

28,464 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - noviembre 2017; 9,219 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 39.98% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a noviembre de 2017.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción.
Enero - Noviembre 2016 y Enero - Noviembre 2017

Forma de recepción	Enero – Noviembre 2016		Enero – Noviembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	8,408	43.69%	12,959	45.53%	4,551	54.13%
Defensoría - Móvil	8,408	43.69%	12,959	45.53%	4,551	54.13%
Medios electrónicos	6,298	32.73%	10,127	35.58%	3,829	60.80%
Atención en línea	3,675	19.10%	3,245	11.40%	-430	-11.70%
Chat	221	1.15%	3,060	10.75%	2,839	1284.62%
Correo Electrónico	631	3.28%	832	2.92%	201	31.85%
Red Social Facebook	1,233	6.41%	2,584	9.08%	1,351	109.57%
Red Social Twitter	538	2.80%	406	1.43%	-132	-24.54%
Teléfono Directo	0	0.00%	259	0.91%	259	-
Teléfono Directo	0	0.00%	259	0.91%	259	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	4,539	23.59%	5,119	17.98%	580	12.78%
Ciudad Mujer	119	0.62%	325	1.14%	206	173.11%
Ventanillas descentralizadas	4,420	22.97%	4,794	16.84%	374	8.46%
Total	19,245	100.00%	28,464	100.00%	9,219	47.90%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Enero - Noviembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	2,302	17.76%	3,169	31.29%	29	11.20%	685	13.38%	6,185	21.73%
Energía eléctrica	3,299	25.46%	163	1.61%	29	11.20%	1,095	21.39%	4,586	16.11%
Agua potable	1,750	13.50%	421	4.16%	108	41.70%	1,484	28.99%	3,763	13.22%
Créditos	1,462	11.28%	1,676	16.55%	40	15.44%	559	10.92%	3,737	13.13%
Tributos y servicios	1,253	9.67%	490	4.84%	2	0.77%	136	2.66%	1,881	6.61%
Electrodomésticos	431	3.33%	832	8.22%	19	7.34%	294	5.74%	1,576	5.54%
Artículos del hogar	382	2.95%	921	9.09%	1	0.39%	122	2.38%	1,426	5.01%
Servicios	422	3.26%	728	7.19%	5	1.93%	110	2.15%	1,265	4.44%
Hidrocarburos	409	3.16%	115	1.14%	1	0.39%	36	0.70%	561	1.97%
Vehículos	131	1.01%	239	2.36%	4	1.54%	170	3.32%	544	1.91%
Ahorros	177	1.37%	281	2.77%	6	2.32%	70	1.37%	534	1.88%
Inmuebles	331	2.55%	86	0.85%	4	1.54%	87	1.70%	508	1.78%
Los demás sectores	610	4.71%	1,006	9.93%	11	4.25%	271	5.29%	1,898	6.67%
Total	12,959	100.00%	10,127	100.00%	259	100.00%	5,119	100.00%	28,464	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Enero - Noviembre 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6,893	53.19%	3,612	35.67%	157	60.62%	2,959	57.80%	13,621	47.85%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,680	20.68%	3,186	31.46%	40	15.44%	624	12.19%	6,530	22.94%
Incumplimiento de garantía	563	4.34%	833	8.23%	18	6.95%	392	7.66%	1,806	6.34%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	504	3.89%	723	7.14%	26	10.04%	263	5.14%	1,516	5.33%
Práctica abusiva	915	7.06%	269	2.66%	1	0.39%	331	6.47%	1,516	5.33%
Mala calidad del producto o servicio	478	3.69%	313	3.09%	7	2.70%	185	3.61%	983	3.45%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	137	1.06%	291	2.87%	5	1.93%	50	0.98%	483	1.70%
Los demás motivos	789	6.09%	900	8.89%	5	1.93%	315	6.15%	2,009	7.06%
Total	12,959	100.00%	10,127	100.00%	259	100.00%	5,119	100.00%	28,464	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.
Noviembre 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	5	27.78%	0	0.00%	2	100.00%	44	51.76%	51	39.53%
Omnisport	1	5.56%	1	4.17%	0	0.00%	9	10.59%	11	8.53%
Tigo	2	11.11%	3	12.50%	0	0.00%	4	4.71%	9	6.98%
Grupo Monge	2	11.11%	1	4.17%	0	0.00%	4	4.71%	7	5.43%
Unicomer	0	0.00%	1	4.17%	0	0.00%	4	4.71%	5	3.88%
Claro	0	0.00%	3	12.50%	0	0.00%	1	1.18%	4	3.10%
Banco Cuscatlán	0	0.00%	3	12.50%	0	0.00%	0	0.00%	3	2.33%
Los demás proveedores	8	44.44%	12	50.00%	0	0.00%	19	22.35%	39	30.23%
Total	18	100.00%	24	100.00%	2	100.00%	85	100.00%	129	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.