

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Diciembre 2017



5,323 personas consumidoras atendidas en - Diciembre de 2017.

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

Tipo de caso	Noviembre 2017		Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,430	84.03%	4,558	85.63%	-872	-16.1%
Denuncia	530	8.20%	430	8.08%	-100	-18.9%
Derivación	81	1.25%	44	0.83%	-37	-45.7%
Gestión	421	6.52%	291	5.47%	-130	-30.9%
Total	6,462	100.00%	5,323	100.00%	-1,139	-17.6%

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

1,782 personas atendidas por Call Center, en diciembre de 2017.

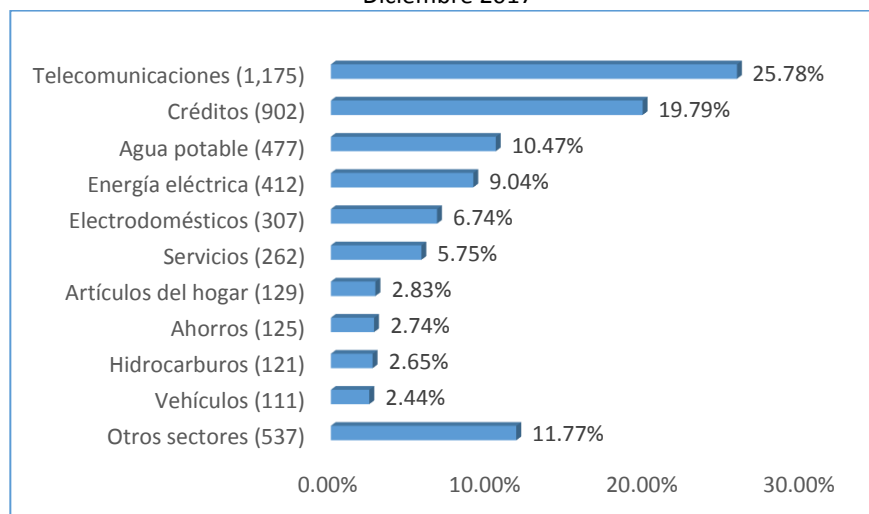
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Diciembre 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,764	0	0	18	1,782	33.48%
Plan de La Laguna	393	50	8	24	475	8.92%
San Miguel	640	46	20	83	789	14.82%
San Salvador	1,205	202	12	132	1,551	29.14%
Santa Ana	556	132	4	34	726	13.64%
Total	4,558	430	44	291	5,323	100.00%

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

56.04% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

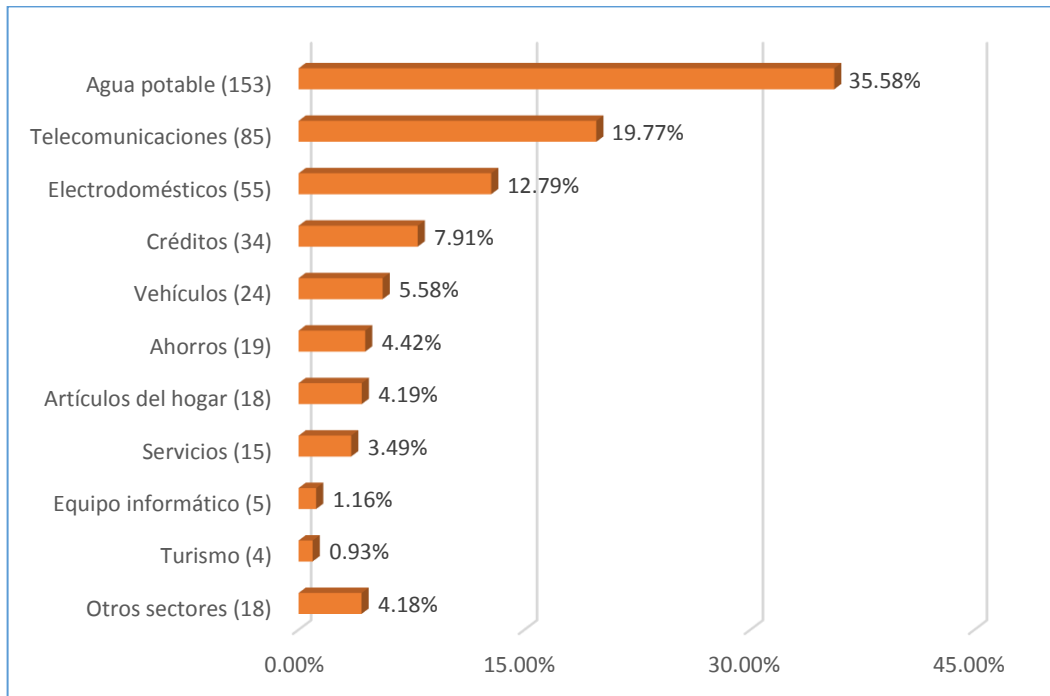
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Diciembre 2017



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

68.14% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

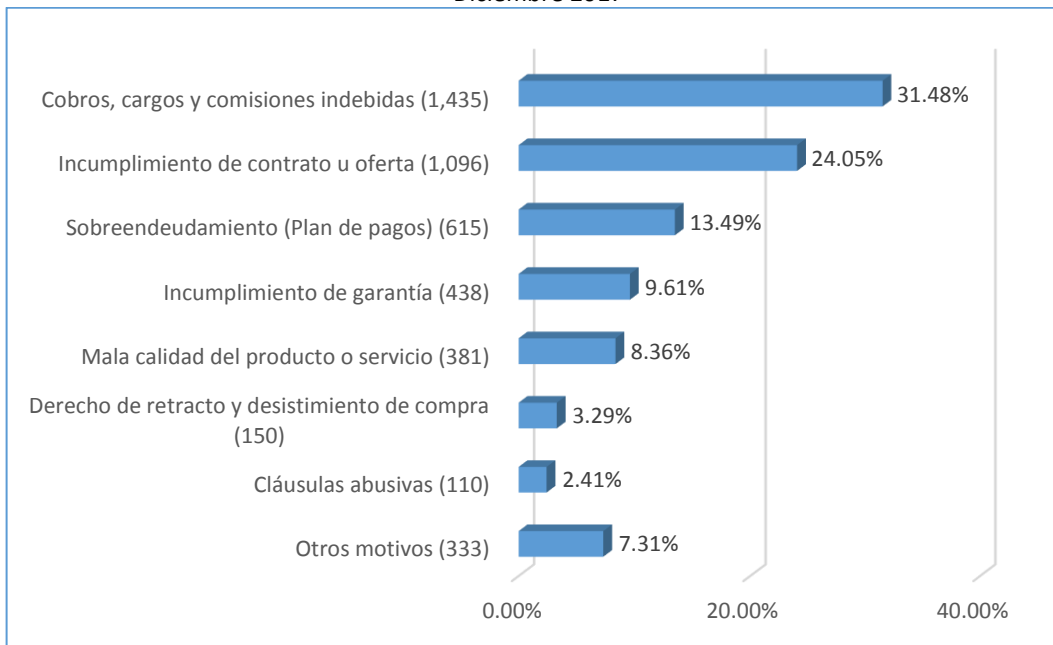
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Diciembre 2017



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

1,435 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Diciembre 2017



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

Respecto a noviembre 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 14.01%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 50.14% del total de atenciones brindadas en diciembre 2017.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Noviembre y diciembre 2017

Forma de recepción	Noviembre 2017		Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,675	53.96%	1,380	51.70%	-295	-17.61%
Defensoría - Móvil	1,675	53.96%	1,380	51.70%	-295	-17.61%
Subtotal Medios electrónicos	768	24.74%	733	27.46%	-35	-4.56%
Atención en línea	288	9.28%	177	6.63%	-111	-38.54%
Chat	248	7.99%	310	11.61%	62	25.00%
Correo Electrónico	68	2.19%	59	2.21%	-9	-13.24%
Red Social Facebook	141	4.54%	153	5.73%	12	8.51%
Red Social Twitter	23	0.74%	34	1.27%	11	47.83%
Subtotal Teléfono Directo	25	0.81%	16	0.60%	-9	-36.00%
Teléfono Directo	25	0.81%	16	0.60%	-9	-36.00%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	636	20.49%	540	20.23%	-96	-15.09%
Ciudad Mujer	35	1.13%	32	1.20%	-3	-8.57%
Ventanillas descentralizadas	601	19.36%	508	19.03%	-93	-15.47%
Total	3,104	100.00%	2,669	100.00%	-435	-14.01%

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	319	23.12%	223	30.42%	3	18.75%	92	17.04%	637	23.87%
Créditos	185	13.41%	136	18.55%	0	0.00%	79	14.63%	400	14.99%
Energía eléctrica	305	22.10%	3	0.41%	1	6.25%	64	11.85%	373	13.98%
Agua potable	166	12.03%	30	4.09%	4	25.00%	158	29.26%	358	13.41%
Electrodomésticos	67	4.86%	66	9.00%	3	18.75%	37	6.85%	173	6.48%
Servicios	50	3.62%	62	8.46%	0	0.00%	24	4.44%	136	5.10%
Artículos del hogar	34	2.46%	44	6.00%	1	6.25%	4	0.74%	83	3.11%
Hidrocarburos	68	4.93%	3	0.41%	0	0.00%	12	2.22%	83	3.11%
Ahorros	19	1.38%	30	4.09%	0	0.00%	5	0.93%	54	2.02%
Vehículos	15	1.09%	20	2.73%	2	12.50%	16	2.96%	53	1.99%
Tributos y servicios	29	2.10%	8	1.09%	0	0.00%	8	1.48%	45	1.69%
Equipo informático	16	1.16%	17	2.32%	0	0.00%	6	1.11%	39	1.46%
Los demás sectores	107	7.75%	91	12.41%	2	12.50%	35	6.48%	235	8.80%
Total	1,380	100.00%	733	100.00%	16	100.00%	540	100.00%	2,669	100.00%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	656	47.54%	131	17.87%	4	25.00%	257	47.59%	1,048	39.27%
Incumplimiento de contrato u oferta	249	18.04%	257	35.06%	2	12.50%	76	14.07%	584	21.88%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	102	7.39%	96	13.10%	1	6.25%	62	11.48%	261	9.78%
Mala calidad del producto o servicio	114	8.26%	60	8.19%	3	18.75%	43	7.96%	220	8.24%
Incumplimiento de garantía	85	6.16%	89	12.14%	4	25.00%	42	7.78%	220	8.24%
Cláusulas abusivas	45	3.26%	4	0.55%	0	0.00%	12	2.22%	61	2.29%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	26	1.88%	21	2.86%	2	12.50%	11	2.04%	60	2.25%
Los demás motivos	103	7.46%	75	10.23%	0	0.00%	37	6.85%	215	8.06%
Total	1,380	100.00%	733	100.00%	16	100.00%	540	100.00%	2,669	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS

ENERO - NOVIEMBRE 2017

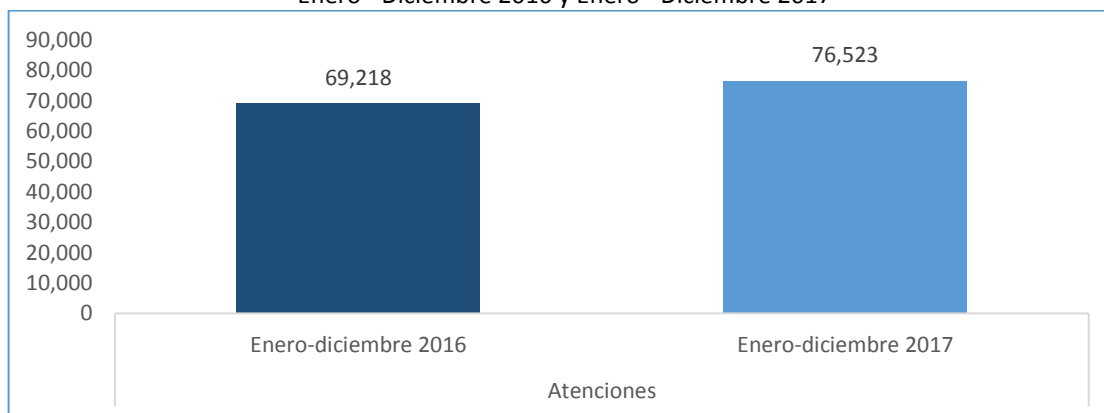
76,523 personas atendidas entre enero y diciembre 2017; 7,305 atenciones más que el mismo período en 2016.

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

Tipo de atención	Enero – Diciembre 2016		Enero – Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	52,021	75.16%	63,001	82.33%	10,980	21.1%
Denuncia	13,246	19.14%	8,077	10.55%	-5,169	-39.0%
Derivación	1,381	2.00%	1,801	2.35%	420	30.4%
Gestión	2,570	3.71%	3,644	4.76%	1,074	41.8%
Total	69,218	100.00%	76,523	100.00%	7,305	10.6%

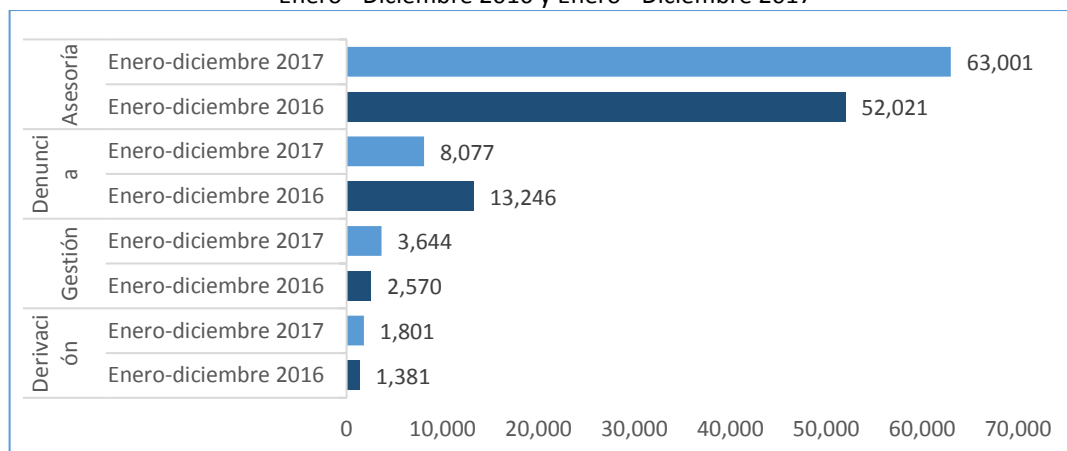
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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



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

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



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

63,001 asesorías brindadas, el 54.82% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - diciembre 2017.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Telecomunicaciones	12,141	15,163	23.34%	24.07%
Créditos	9,504	11,839	18.27%	18.79%
Agua potable	8,846	7,532	17.00%	11.96%
Energía eléctrica	2,431	5,692	4.67%	9.03%
Electrodomésticos	3,175	3,772	6.10%	5.99%
Servicios	2,798	3,259	5.38%	5.17%
Artículos del hogar	3,342	2,753	6.42%	4.37%
Tributos y servicios	2,021	2,730	3.88%	4.33%
Vehículos	1,419	1,638	2.73%	2.60%
Ahorros	1,184	1,554	2.28%	2.47%
Inmuebles	1,181	1,283	2.27%	2.04%
Hidrocarburos	377	1,173	0.72%	1.86%
Seguros y fianzas	696	1,021	1.34%	1.62%
Alimentos	407	597	0.78%	0.95%
Equipo informático	496	570	0.95%	0.90%
Turismo	494	540	0.95%	0.86%
Transporte	346	456	0.67%	0.72%
Prendas de vestir	288	349	0.55%	0.55%
Salud	205	265	0.39%	0.42%
Servicios de información crediticia	165	199	0.32%	0.32%
Escolar	123	179	0.24%	0.28%
Cosméticos	82	118	0.16%	0.19%
Varios	176	105	0.34%	0.17%
Servicios bursátiles	84	91	0.16%	0.14%
Artículos infantiles	40	45	0.08%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	38	0.00%	0.06%
Casas de empeño	0	21	0.00%	0.03%
Agrícola	0	12	0.00%	0.02%
Químicos	0	7	0.00%	0.01%
Total	52,021	63,001	100.00%	100.00%

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

74.17% de las asesorías brindadas, entre enero y diciembre 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 - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017

Motivo	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	23,452	25,834	45.08%	41.01%
Incumplimiento de contrato u oferta	12,663	15,449	24.34%	24.52%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	3,858	5,442	7.42%	8.64%
Incumplimiento de garantía	3,898	4,822	7.49%	7.65%
Práctica abusiva	3,990	2,841	7.67%	4.51%
Mala calidad del producto o servicio	218	2,307	0.42%	3.66%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,332	1,853	2.56%	2.94%
Gestiones de cobro	481	717	0.92%	1.14%
Cláusulas abusivas	0	705	0.00%	1.12%
Información crediticia	336	466	0.65%	0.74%
Documentos de obligación y cancelaciones	320	327	0.62%	0.52%
Varios	1,473	2,238	2.83%	3.55%
Total	52,021	63,001	100.00%	100.00%

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

8,077 denuncias atendidas, el 73.11% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - diciembre 2017.

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

Sector	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Agua potable	8,996	3,744	67.91%	46.35%
Telecomunicaciones	1,168	1,538	8.82%	19.04%
Electrodomésticos	631	623	4.76%	7.71%
Créditos	376	394	2.84%	4.88%
Artículos del hogar	701	386	5.29%	4.78%
Vehículos	422	330	3.19%	4.09%
Servicios	214	279	1.62%	3.45%
Ahorros	134	174	1.01%	2.15%
Equipo informático	176	133	1.33%	1.65%
Transporte	58	122	0.44%	1.51%
Turismo	117	99	0.88%	1.23%
Inmuebles	69	75	0.52%	0.93%
Prendas de vestir	75	44	0.57%	0.54%
Seguros y fianzas	32	36	0.24%	0.45%
Salud	29	26	0.22%	0.32%
Escolar	4	23	0.03%	0.28%
Artículos infantiles	4	11	0.03%	0.14%

Sector	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Alimentos	12	9	0.09%	0.11%
Servicios electrónicos financieros	0	9	0.00%	0.11%
Servicios de información crediticia	5	7	0.04%	0.09%
Cosméticos	5	6	0.04%	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	13,246	8,077	100.00%	100.00%

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

90.88% de las denuncias atendidas, entre enero y diciembre 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 - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	9,696	4,513	73.20%	55.87%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,485	1,505	11.21%	18.63%
Incumplimiento de garantía	1,419	1,322	10.71%	16.37%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	154	210	1.16%	2.60%
Práctica abusiva	357	183	2.70%	2.27%
Mala calidad del producto o servicio	8	88	0.06%	1.09%
Cláusulas abusivas	0	78	0.00%	0.97%
Documentos de obligación y cancelaciones	50	64	0.38%	0.79%
Gestiones de cobro	17	38	0.13%	0.47%
Información crediticia	24	32	0.18%	0.40%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	9	0.01%	0.11%
Varios	35	35	0.26%	0.43%
Total	13,246	8,077	100.00%	100.00%

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

En diciembre de 2017, se cerraron 697 denuncias y gestiones. Entre enero y diciembre de 2017, se cerraron 12,457 denuncias y gestiones, 24.0% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Diciembre 2016	Enero – Diciembre 2017	Variación	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Variación
Denuncia	13,764	8,991	-34.7%	558	395	-29.2%
Avenimiento	9,359	5,642	-39.7%	313	244	-22.0%
Cerrado por razones de oficio	3	2	-33.3%	0	0	0.0%
Conciliación	2,536	1,635	-35.5%	133	67	-49.6%
Desistimiento	492	430	-12.6%	40	29	-27.5%
Falta de Ratificación y Prevención	699	414	-40.8%	25	14	-44.0%
Tribunal Sancionador	675	868	28.6%	47	41	-12.8%
Gestión	2,618	3,466	32.4%	359	302	-15.9%
Total	16,382	12,457	-24.0%	917	697	-24.0%

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

El monto recuperado en diciembre 2017, ascendieron a \$691,323.76. Además, en el período Enero - Diciembre 2017, se recuperaron \$3,779,358.17 que equivale a 29.74% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Variación	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Variación
Denuncia	\$4,920,680.24	\$3,122,178.28	-36.55%	\$607,062.85	\$603,796.57	-0.54%
Gestión	\$458,239.79	\$657,179.89	43.41%	\$48,093.02	\$87,527.19	82.00%
Total	\$5,378,920.03	\$3,779,358.17	-29.74%	\$655,155.87	\$691,323.76	5.52%

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

**6,958 (55.86% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$3,779,358.17.**

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero - Diciembre 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	1,162	642	\$192,851.21
jun-17	1,122	651	\$395,488.39

jul-17	1,127	629	\$235,067.05
ago-17	844	477	\$166,070.93
sep-17	902	508	\$191,764.79
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	917	493	\$655,155.87
dic-17	697	367	\$691,323.76
Total	12,457	6,958	\$3,779,358.17

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

31,205 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - diciembre 2017; 10,270 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 40.78% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a diciembre de 2017.

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

Forma de recepción	Enero – Diciembre 2016		Enero – Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	9,255	44.21%	14,337	45.94%	5,082	54.91%
Defensoría - Móvil	9,255	44.21%	14,337	45.94%	5,082	54.91%
Medios electrónicos	6,796	32.46%	10,867	34.82%	4,071	59.90%
Atención en línea	3,938	18.81%	3,430	10.99%	-508	-12.90%
Chat	233	1.11%	3,370	10.80%	3,137	1346.35%
Correo Electrónico	686	3.28%	890	2.85%	204	29.74%
Red Social Facebook	1,356	6.48%	2,737	8.77%	1,381	101.84%
Red Social Twitter	583	2.78%	440	1.41%	-143	-24.53%
Teléfono Directo	0	0.00%	275	0.88%	275	-
Teléfono Directo	0	0.00%	275	0.88%	275	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	4,884	23.33%	5,726	18.35%	842	17.24%
Ciudad Mujer	134	0.64%	357	1.14%	223	166.42%
Ventanillas descentralizadas	4,750	22.69%	5,369	17.21%	619	13.03%
Total	20,935	100.00%	31,205	100.00%	10,270	49.06%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	2,622	18.29%	3,394	31.23%	32	11.64%	786	13.73%	6,834	21.90%
Energía eléctrica	3,605	25.14%	166	1.53%	30	10.91%	1,162	20.29%	4,963	15.90%
Créditos	1,647	11.49%	1,814	16.69%	40	14.55%	649	11.33%	4,150	13.30%
Agua potable	1,914	13.35%	451	4.15%	112	40.73%	1,656	28.92%	4,133	13.24%
Tributos y servicios	1,280	8.93%	498	4.58%	2	0.73%	155	2.71%	1,935	6.20%
Electrodomésticos	498	3.47%	898	8.26%	22	8.00%	336	5.87%	1,754	5.62%
Artículos del hogar	416	2.90%	967	8.90%	2	0.73%	126	2.20%	1,511	4.84%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Servicios	472	3.29%	792	7.29%	5	1.82%	136	2.38%	1,405	4.50%
Hidrocarburos	477	3.33%	118	1.09%	1	0.36%	49	0.86%	645	2.07%
Vehículos	146	1.02%	259	2.38%	6	2.18%	188	3.28%	599	1.92%
Ahorros	196	1.37%	311	2.86%	6	2.18%	78	1.36%	591	1.89%
Inmuebles	357	2.49%	92	0.85%	5	1.82%	96	1.68%	550	1.76%
Los demás sectores	707	4.93%	1,107	10.19%	12	4.36%	309	5.40%	2,135	6.84%
Total	14,337	100.00%	10,867	100.00%	275	100.00%	5,726	100.00%	31,205	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 - Diciembre 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,550	52.66%	3,744	34.45%	161	58.55%	3,243	56.64%	14,698	47.10%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,929	20.43%	3,445	31.70%	42	15.27%	705	12.31%	7,121	22.82%
Incumplimiento de garantía	648	4.52%	922	8.48%	22	8.00%	440	7.68%	2,032	6.51%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	606	4.23%	822	7.56%	27	9.82%	329	5.75%	1,784	5.72%
Práctica abusiva	928	6.47%	283	2.60%	1	0.36%	357	6.23%	1,569	5.03%
Mala calidad del producto o servicio	592	4.13%	374	3.44%	10	3.64%	228	3.98%	1,204	3.86%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	163	1.14%	313	2.88%	7	2.55%	61	1.07%	544	1.74%
Los demás motivos	921	6.42%	964	8.87%	5	1.82%	363	6.34%	2,253	7.22%
Total	14,337	100.00%	10,867	100.00%	275	100.00%	5,726	100.00%	31,205	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.
Diciembre 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	3	20.00%	5	23.81%	1	100.00%	46	63.89%	55	50.46%
Grupo Monge	2	13.33%	1	4.76%	0	0.00%	7	9.72%	10	9.17%
Omnisport	2	13.33%	3	14.29%	0	0.00%	4	5.56%	9	8.26%
Tigo	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	4.17%	6	5.50%
Claro	1	6.67%	1	4.76%	0	0.00%	1	1.39%	3	2.75%
Telefonica	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.78%	3	2.75%
Los demás proveedores	3	20.00%	11	52.38%	0	0.00%	9	12.50%	23	21.10%
Total	15	100.00%	21	100.00%	1	100.00%	72	100.00%	109	100.00%

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