

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Mayo 2018



6,836 personas consumidoras atendidas en mayo de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Abril y mayo 2018

Tipo de caso	Abril 2018		Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,014	79.44%	5,580	81.63%	566	11.3%
Denuncia	713	11.30%	644	9.42%	-69	-9.7%
Derivación	143	2.27%	168	2.46%	25	17.5%
Gestión	442	7.00%	444	6.50%	2	0.5%
Total	6,312	100.00%	6,836	100.00%	524	8.3%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

2,210 personas atendidas por Call Center, en mayo de 2018.

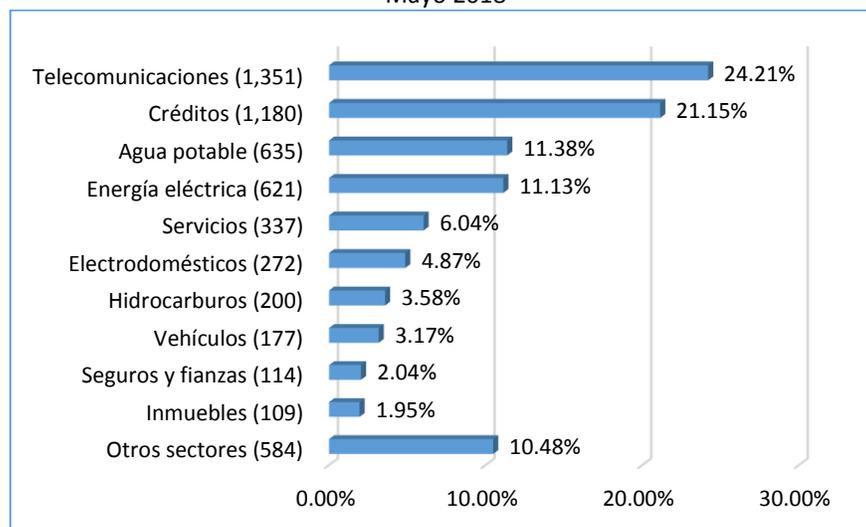
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Mayo 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,203	0	0	7	2,210	32.33%
Plan de La Laguna	437	121	24	68	650	9.51%
San Miguel	721	74	67	118	980	14.34%
San Salvador	1,517	240	20	198	1,975	28.89%
Santa Ana	702	209	57	53	1,021	14.94%
Total	5,580	644	168	444	6,836	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

56.74% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

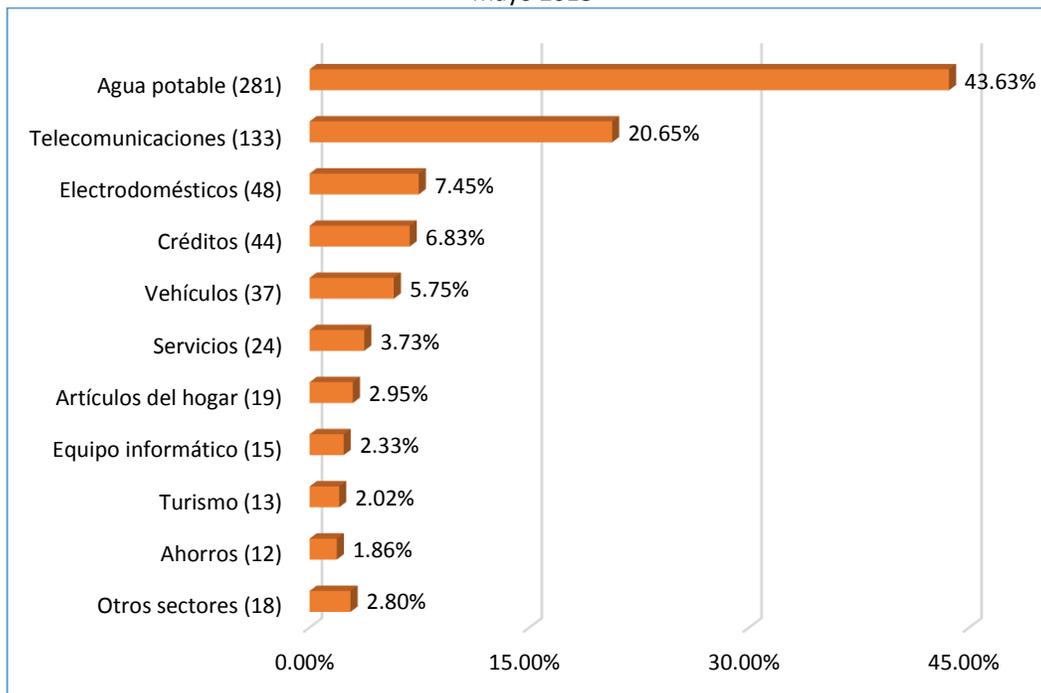
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

71.73% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

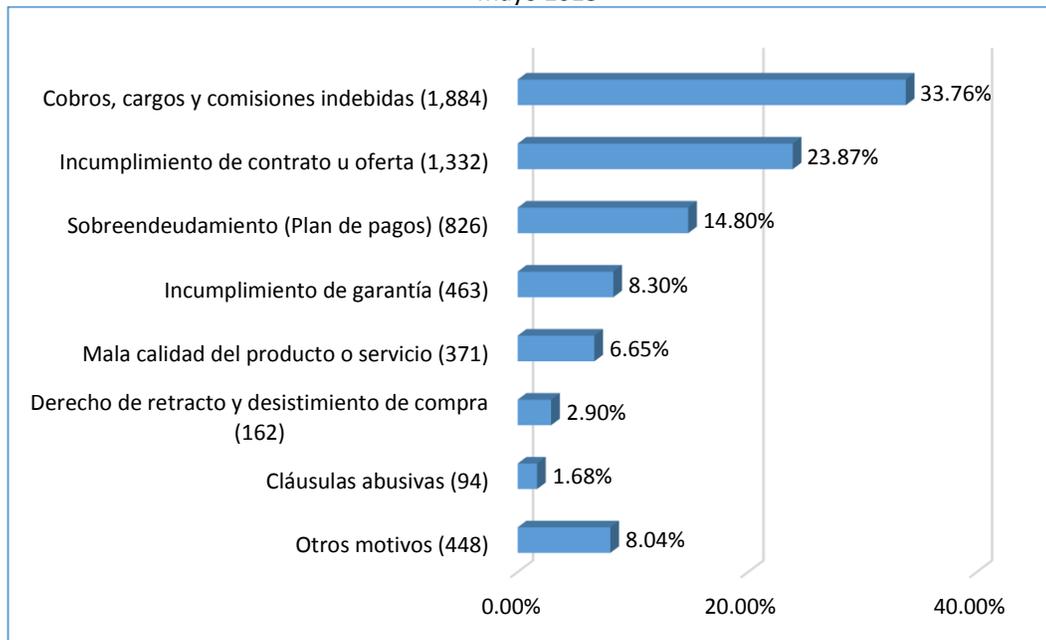
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,884 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Respecto a abril 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 14.13%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 46.90% del total de atenciones brindadas en mayo 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Abril y mayo 2018

Forma de recepción	Abril 2018		Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,170	41.65%	1,461	45.57%	291	24.87%
Defensoría - Móvil	1,170	41.65%	1,461	45.57%	291	24.87%
Subtotal Medios electrónicos	892	31.76%	1,009	31.47%	117	13.12%
Atención en línea	279	9.93%	289	9.01%	10	3.58%
Chat	316	11.25%	321	10.01%	5	1.58%
Correo Electrónico	75	2.67%	147	4.59%	72	96.00%
Red Social Facebook	164	5.84%	198	6.18%	34	20.73%
Red Social Twitter	58	2.06%	54	1.68%	-4	-6.90%
Subtotal Teléfono Directo	66	2.35%	57	1.78%	-9	-13.64%
Teléfono Directo	66	2.35%	57	1.78%	-9	-13.64%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	681	24.24%	679	21.18%	-2	-0.29%
Ciudad Mujer	31	1.10%	28	0.87%	-3	-9.68%
Ventanillas descentralizadas	650	23.14%	651	20.31%	1	0.15%
Total	2,809	100.00%	3,206	100.00%	397	14.13%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 4. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Mayo 2018

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	250	17.11%	342	33.89%	9	15.79%	87	12.81%	688	21.46%
Energía eléctrica	454	31.07%	17	1.68%	5	8.77%	152	22.39%	628	19.59%
Créditos	181	12.39%	215	21.31%	11	19.30%	79	11.63%	486	15.16%
Agua potable	174	11.91%	53	5.25%	25	43.86%	193	28.42%	445	13.88%
Hidrocarburos	144	9.86%	5	0.50%	0	0.00%	22	3.24%	171	5.33%
Servicios	52	3.56%	83	8.23%	2	3.51%	28	4.12%	165	5.15%
Electrodomésticos	38	2.60%	62	6.14%	3	5.26%	28	4.12%	131	4.09%
Vehículos	16	1.10%	34	3.37%	1	1.75%	28	4.12%	79	2.46%
Artículos del hogar	15	1.03%	51	5.05%	0	0.00%	6	0.88%	72	2.25%
Tributos y servicios	31	2.12%	13	1.29%	0	0.00%	8	1.18%	52	1.62%
Ahorros	19	1.30%	24	2.38%	0	0.00%	8	1.18%	51	1.59%
Inmuebles	26	1.78%	15	1.49%	0	0.00%	6	0.88%	47	1.47%
Los demás sectores	61	4.18%	95	9.42%	1	1.75%	34	5.01%	191	5.96%
Total	1,461	100.00%	1,009	100.00%	57	100.00%	679	100.00%	3,206	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Mayo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	783	53.59%	214	21.21%	33	57.89%	373	54.93%	1,403	43.76%
Incumplimiento de contrato u oferta	236	16.15%	309	30.62%	10	17.54%	79	11.63%	634	19.78%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	117	8.01%	132	13.08%	7	12.28%	50	7.36%	306	9.54%
Mala calidad del producto o servicio	97	6.64%	76	7.53%	1	1.75%	67	9.87%	241	7.52%
Incumplimiento de garantía	58	3.97%	105	10.41%	5	8.77%	36	5.30%	204	6.36%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	18	1.23%	36	3.57%	0	0.00%	11	1.62%	65	2.03%
Cláusulas abusivas	18	1.23%	12	1.19%	0	0.00%	13	1.91%	43	1.34%
Los demás motivos	134	9.17%	125	12.39%	1	1.75%	50	7.36%	310	9.67%
Total	1,461	100.00%	1,009	100.00%	57	100.00%	679	100.00%	3,206	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

DATOS ACUMULADOS

ENERO - MAYO 2018

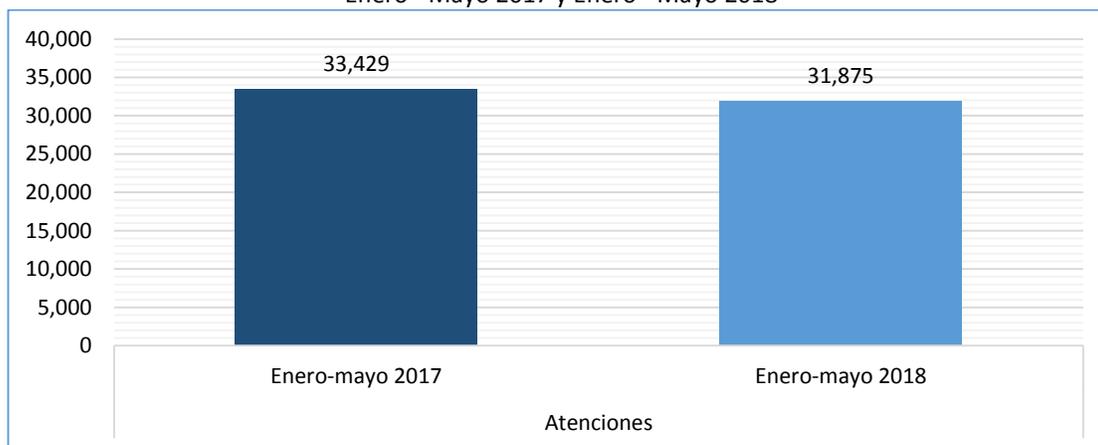
31,875 personas atendidas entre enero y mayo 2018; 1,554 atenciones menos que el mismo período en 2017.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Tipo de atención	Enero – Mayo 2017		Enero – Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	27,035	80.87%	26,178	82.13%	-857	-3.2%
Denuncia	4,032	12.06%	3,139	9.85%	-893	-22.1%
Derivación	1,129	3.38%	553	1.73%	-576	-51.0%
Gestión	1,233	3.69%	2,005	6.29%	772	62.6%
Total	33,429	100.00%	31,875	100.00%	-1,554	-4.6%

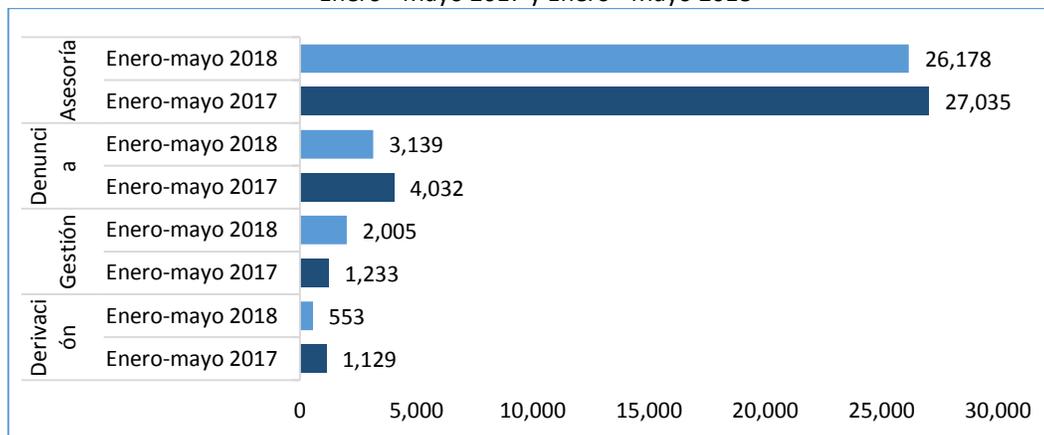
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 4. Atenciones brindadas.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 5. Atenciones brindadas, por tipo.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

26,178 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.75% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - mayo 2018.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Telecomunicaciones	6,510	5,907	24.08%	22.56%
Créditos	4,564	5,420	16.88%	20.70%
Agua potable	3,611	3,267	13.36%	12.48%
Energía eléctrica	2,212	2,718	8.18%	10.38%
Servicios	1,279	1,484	4.73%	5.67%
Electrodomésticos	1,696	1,356	6.27%	5.18%
Hidrocarburos	248	1,105	0.92%	4.22%
Vehículos	645	817	2.39%	3.12%
Artículos del hogar	1,572	603	5.81%	2.30%
Ahorros	584	542	2.16%	2.07%
Inmuebles	539	489	1.99%	1.87%
Seguros y fianzas	371	466	1.37%	1.78%
Tributos y servicios	1,833	424	6.78%	1.62%
Alimentos	237	260	0.88%	0.99%
Equipo informático	178	256	0.66%	0.98%
Turismo	241	247	0.89%	0.94%
Salud	75	184	0.28%	0.70%
Prendas de vestir	119	162	0.44%	0.62%
Transporte	230	117	0.85%	0.45%
Servicios de información crediticia	77	100	0.28%	0.38%
Escolar	55	69	0.20%	0.26%
Cosméticos	37	60	0.14%	0.23%
Servicios bursátiles	45	24	0.17%	0.09%
Varios	52	23	0.19%	0.09%
Casas de empeño	0	21	0.00%	0.08%
Agrícola	0	18	0.00%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	15	0.00%	0.06%
Artículos infantiles	25	14	0.09%	0.05%
Químicos	0	10	0.00%	0.04%
Total	27,035	26,178	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

87.73% de las asesorías brindadas, entre enero y mayo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Motivo	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,510	1,671	62.25%	53.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	719	555	17.83%	17.68%
Incumplimiento de garantía	530	528	13.14%	16.82%

Motivo	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Derecho de retracto y desistimiento de compra	63	100	1.56%	3.19%
Mala calidad del producto o servicio	3	81	0.07%	2.58%
Cláusulas abusivas	0	64	0.00%	2.04%
Información crediticia	5	40	0.12%	1.27%
Gestiones de cobro	13	33	0.32%	1.05%
Documentos de obligación y cancelaciones	23	28	0.57%	0.89%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	14	0.02%	0.45%
Práctica abusiva	157	7	3.89%	0.22%
Varios	8	18	0.20%	0.57%
Total	4,032	3,139	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

3,139 denuncias atendidas, el 71.97% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - mayo 2018.

Tabla 9. Denuncias por sector.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Sector	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Agua potable	2,145	1,480	53.20%	47.15%
Telecomunicaciones	685	531	16.99%	16.92%
Electrodomésticos	235	248	5.83%	7.90%
Créditos	130	232	3.22%	7.39%
Vehículos	154	155	3.82%	4.94%
Servicios	104	89	2.58%	2.84%
Artículos del hogar	249	78	6.18%	2.48%
Equipo informático	57	67	1.41%	2.13%
Ahorros	81	55	2.01%	1.75%
Turismo	39	51	0.97%	1.62%
Inmuebles	21	30	0.52%	0.96%
Transporte	71	26	1.76%	0.83%
Prendas de vestir	20	19	0.50%	0.61%
Seguros y fianzas	20	19	0.50%	0.61%
Salud	8	17	0.20%	0.54%
Servicios de información crediticia	3	15	0.07%	0.48%
Artículos infantiles	3	6	0.07%	0.19%
Cosméticos	1	5	0.02%	0.16%
Alimentos	1	4	0.02%	0.13%
Servicios electrónicos financieros	0	4	0.00%	0.13%
Escolar	2	3	0.05%	0.10%
Agrícola	0	2	0.00%	0.06%
Tributos y servicios	2	1	0.05%	0.03%
Energía eléctrica	0	1	0.00%	0.03%
Químicos	0	1	0.00%	0.03%
Servicios bursátiles	1	0	0.02%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	4,032	3,139	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

87.73% de las denuncias atendidas, entre enero y mayo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,510	1,671	62.25%	53.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	719	555	17.83%	17.68%
Incumplimiento de garantía	530	528	13.14%	16.82%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	63	100	1.56%	3.19%
Mala calidad del producto o servicio	3	81	0.07%	2.58%
Cláusulas abusivas	0	64	0.00%	2.04%
Información crediticia	5	40	0.12%	1.27%
Gestiones de cobro	13	33	0.32%	1.05%
Documentos de obligación y cancelaciones	23	28	0.57%	0.89%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	14	0.02%	0.45%
Práctica abusiva	157	7	3.89%	0.22%
Varios	8	18	0.20%	0.57%
Total	4,032	3,139	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

En mayo de 2018, se cerraron 1,153 denuncias y gestiones. Entre enero y mayo de 2018, se cerraron 4,667 denuncias y gestiones, 20.25% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Solución	Enero – Mayo 2017	Enero – Mayo 2018	Variación	Abril 2018	Mayo 2018	Variación
Denuncia	4,618	2,773	-39.95%	561	715	27.45%
Avenimiento	2,912	1,709	-41.31%	336	453	34.82%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	775	597	-22.97%	123	144	17.07%
Desistimiento	189	181	-4.23%	27	56	107.41%
Falta de Ratificación y Prevención	219	118	-46.12%	29	25	-13.79%
Tribunal Sancionador	522	168	-67.82%	46	37	-19.57%
Gestión	1,234	1,894	53.48%	361	438	21.33%
Total	5,852	4,667	-20.25%	922	1,153	25.05%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

El monto recuperado en mayo 2018, ascendió a \$2,757,729.62. Además, en el período Enero - Mayo 2018, se recuperaron \$3,875,635.36 que equivale a 236.35% más que en el mismo período del año anterior.

Tabla 12. Montos recuperados en denuncias y gestiones.
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Tipo de caso	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Variación	Abril 2018	Mayo 2018	Variación
Denuncia	\$941,107.69	\$3,327,206.51	253.54%	\$145,754.45	\$2,628,627.97	1703.46%
Gestión	\$211,151.64	\$548,428.85	159.73%	\$116,970.35	\$129,101.65	10.37%
Total	\$1,152,259.33	\$3,875,635.36	236.35%	\$262,724.80	\$2,757,729.62	949.66%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

9,494 (55.48% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a mayo de 2018. Recuperando \$7,637,457.03.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Mayo 2018

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	1,161	641	\$192,562.23
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,126	628	\$234,987.15
ago-17	843	476	\$165,424.88
sep-17	899	506	\$190,814.78
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	914	492	\$640,125.45
dic-17	694	369	\$690,782.62
ene-18	739	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$310,542.15
mar-18	851	442	\$204,630.86
abr-18	922	496	\$262,724.80
may-18	1,153	662	\$2,757,729.62
Total	17,112	9,494	\$7,637,457.03

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

15,327 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a mayo 2018; 2,474 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.08% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a mayo de 2018.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción.

Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Forma de recepción	Enero – Mayo 2017		Enero – Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	5,817	45.26%	7,282	47.51%	1,465	25.18%
Defensoria-Movil	5,817	45.26%	7,282	47.51%	1,465	25.18%
Medios electrónicos	5,056	39.34%	4,556	29.73%	-500	-9.89%
Atención en línea	1,455	11.32%	1,384	9.03%	-71	-4.88%
Chat	1,524	11.86%	1,571	10.25%	47	3.08%
Correo Electrónico	431	3.35%	484	3.16%	53	12.30%
Red Social Facebook	1,385	10.78%	892	5.82%	-493	-35.60%
Red Social Twitter	261	2.03%	225	1.47%	-36	-13.79%
Teléfono Directo	2	0.02%	192	1.25%	190	-
Teléfono Directo	2	0.02%	192	1.25%	190	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,978	15.39%	3,297	21.51%	1,319	66.68%
Ciudad Mujer	97	0.75%	173	1.13%	76	78.35%
Ventanillas descentralizadas	1,881	14.63%	3,124	20.38%	1,243	66.08%
Total	12,853	100.00%	15,327	100.00%	2,474	19.25%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.

Enero - Mayo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,256	17.25%	1,410	30.95%	23	11.98%	460	13.95%	3,149	20.55%
Energía eléctrica	1,968	27.03%	77	1.69%	23	11.98%	539	16.35%	2,607	17.01%
Agua potable	993	13.64%	251	5.51%	72	37.50%	1,032	31.30%	2,348	15.32%
Créditos	866	11.89%	926	20.32%	41	21.35%	397	12.04%	2,230	14.55%
Hidrocarburos	713	9.79%	56	1.23%	2	1.04%	136	4.12%	907	5.92%
Servicios	294	4.04%	388	8.52%	9	4.69%	124	3.76%	815	5.32%
Electrodomésticos	251	3.45%	293	6.43%	9	4.69%	166	5.03%	719	4.69%
Artículos del hogar	104	1.43%	279	6.12%	1	0.52%	56	1.70%	440	2.87%
Vehículos	77	1.06%	134	2.94%	2	1.04%	126	3.82%	339	2.21%
Tributos y servicios	175	2.40%	73	1.60%	1	0.52%	25	0.76%	274	1.79%
Ahorros	88	1.21%	90	1.98%	1	0.52%	36	1.09%	215	1.40%
Inmuebles	128	1.76%	46	1.01%	1	0.52%	28	0.85%	203	1.32%
Los demás sectores	369	5.07%	533	11.70%	7	3.65%	172	5.22%	1,081	7.05%
Total	7,282	100.00%	4,556	100.00%	192	100.00%	3,297	100.00%	15,327	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Enero - Mayo 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	3,723	51.13%	923	20.26%	102	53.13%	1,729	52.44%	6,477	42.26%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,149	15.78%	1,521	33.38%	29	15.10%	389	11.80%	3,088	20.15%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	602	8.27%	581	12.75%	28	14.58%	317	9.61%	1,528	9.97%
Mala calidad del producto o servicio	571	7.84%	298	6.54%	6	3.13%	269	8.16%	1,144	7.46%

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Incumplimiento de garantía	352	4.83%	495	10.86%	13	6.77%	212	6.43%	1,072	6.99%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	93	1.28%	165	3.62%	3	1.56%	54	1.64%	315	2.06%
Cláusulas abusivas	121	1.66%	52	1.14%	0	0.00%	92	2.79%	265	1.73%
Los demás motivos	671	9.21%	521	11.44%	11	5.73%	235	7.13%	1,438	9.38%
Total	7,282	100.00%	4,556	100.00%	192	100.00%	3,297	100.00%	15,327	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.
Mayo 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	5	71.43%	7	17.07%	6	85.71%	76	62.30%	94	53.11%
Tigo	1	14.29%	6	14.63%	0	0.00%	8	6.56%	15	8.47%
Grupo Monge	1	14.29%	2	4.88%	0	0.00%	5	4.10%	8	4.52%
Omnisport	0	0.00%	1	2.44%	0	0.00%	3	2.46%	4	2.26%
Banco Davivienda Salvadoreño	0	0.00%	3	7.32%	0	0.00%	1	0.82%	4	2.26%
Sky	0	0.00%	2	4.88%	0	0.00%	2	1.64%	4	2.26%
Claro	0	0.00%	2	4.88%	0	0.00%	2	1.64%	4	2.26%
Banco De América Central	0	0.00%	3	7.32%	0	0.00%	1	0.82%	4	2.26%
Los demás proveedores	0	0.00%	15	36.59%	1	14.29%	24	19.67%	40	22.60%
Total	7	100.00%	41	100.00%	7	100.00%	122	100.00%	177	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.