

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Junio 2017



### 6,397 personas consumidoras atendidas en junio de 2017.

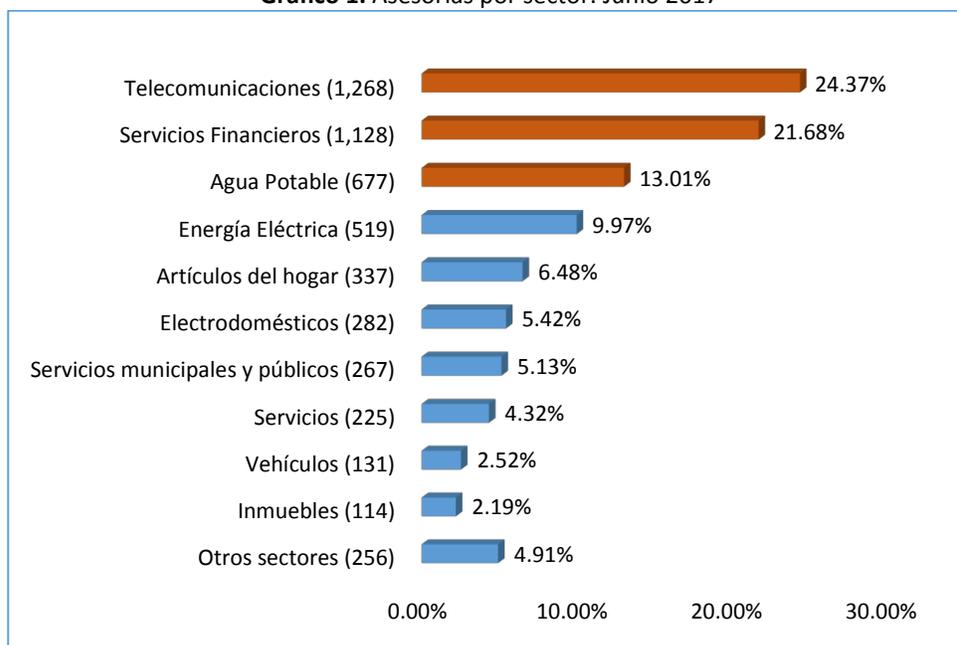
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Mayo - Junio 2017

Tipo de caso	Mayo 2017		Junio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,681	81.76%	5,204	81.35%	-477	-8.4%
Denuncia	846	12.18%	741	11.58%	-105	-12.4%
Derivación	136	1.96%	108	1.69%	-28	-20.6%
Gestión	285	4.10%	344	5.38%	59	20.7%
<b>Total</b>	<b>6,948</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,397</b>	<b>100.00%</b>	<b>-551</b>	<b>-7.9%</b>

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

### 59.06% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

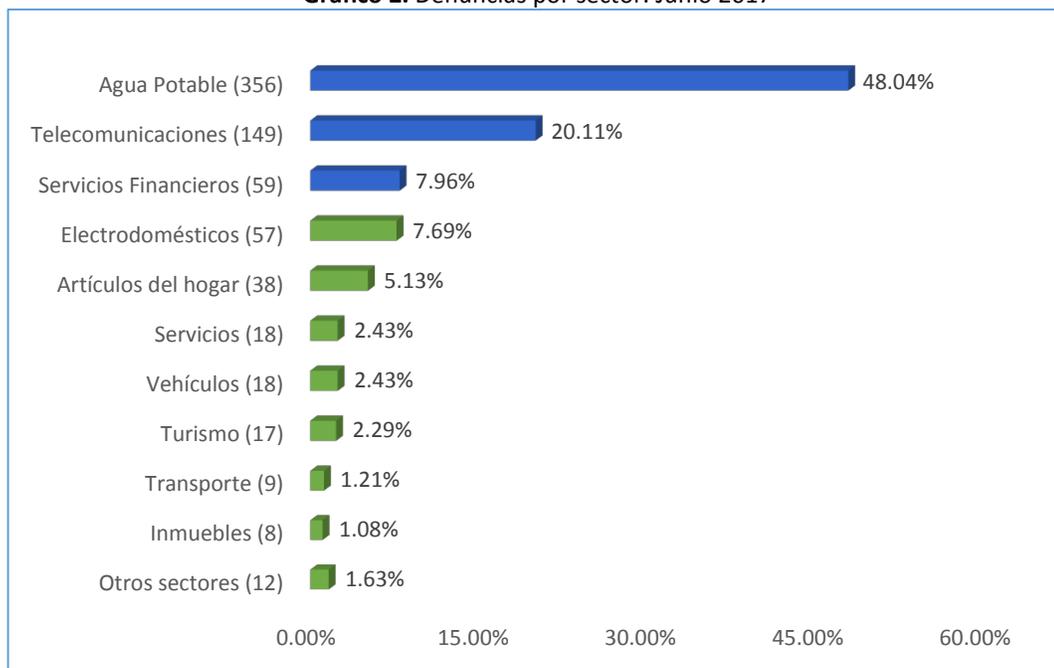
Gráfico 1. Asesorías por sector. Junio 2017



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

## 76.11% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones, servicios financieros.

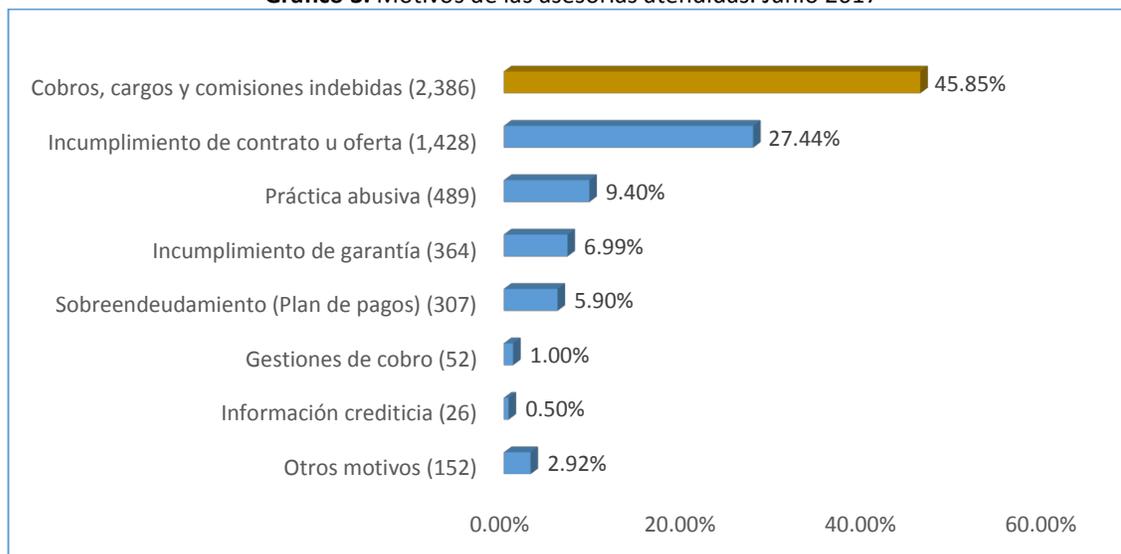
**Gráfico 2.** Denuncias por sector. Junio 2017



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

## 2,386 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

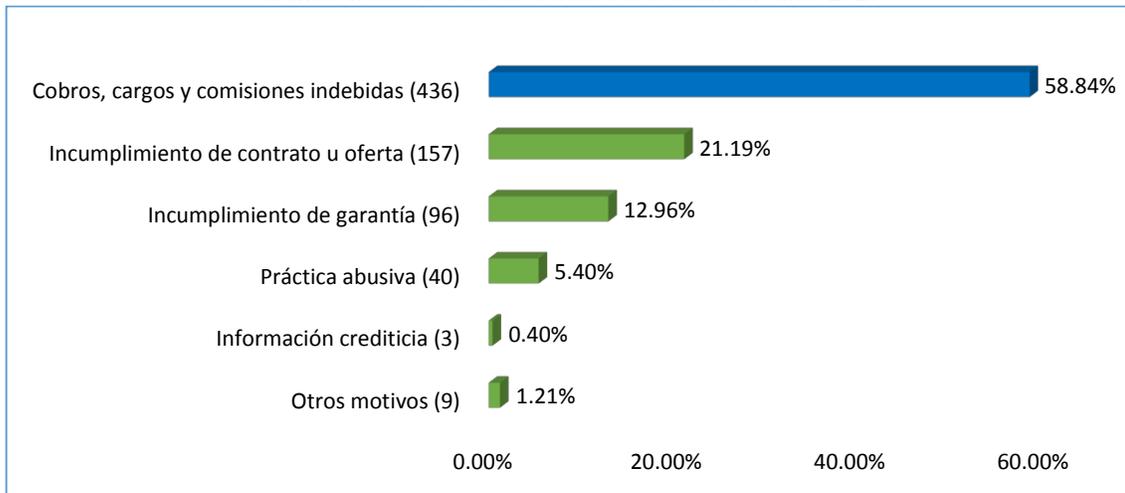
**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas. Junio 2017



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

## 436 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

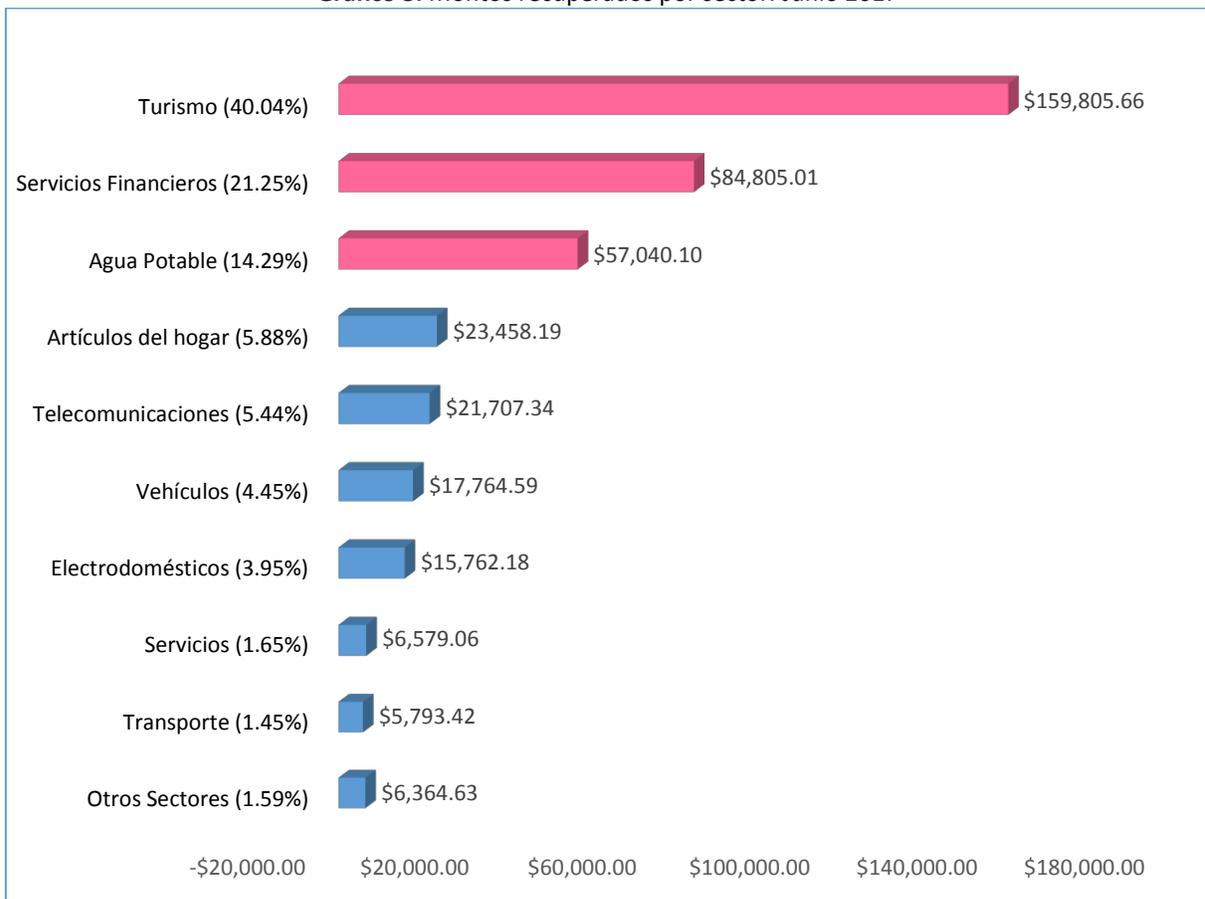
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Junio 2017



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

## \$301,650.77 recuperados en turismo, servicios financieros y agua potable.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Junio 2017



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

Respecto a mayo 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 14.89%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 36.72% del total de atenciones brindadas en junio 2017.

**Tabla 2.** Atenciones por forma de recepción descentralizada. Mayo y junio 2017

Forma de recepción	Mayo 2017		Junio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,163	42.14%	900	38.31%	-263	-22.61%
Defensoría-Móvil	1,163	42.14%	900	38.31%	-263	-22.61%
Medios electrónicos	1,120	40.58%	933	39.72%	-187	-16.70%
Atención en línea	247	8.95%	266	11.32%	19	7.69%
Chat	471	17.07%	355	15.11%	-116	-24.63%
Correo Electrónico	63	2.28%	55	2.34%	-8	-12.70%
Red Social Facebook	289	10.47%	224	9.54%	-65	-22.49%
Red Social Twitter	50	1.81%	33	1.40%	-17	-34.00%
Teléfono Directo	2	0.07%	92	3.92%	90	4500.00%
Teléfono Directo	2	0.07%	92	3.92%	90	4500.00%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	475	17.21%	424	18.05%	-51	-10.74%
Ciudad Mujer	28	1.01%	31	1.32%	3	10.71%
Ventanillas descentralizadas	447	16.20%	393	16.73%	-54	-12.08%
<b>Total</b>	<b>2,760</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,349</b>	<b>100.00%</b>	<b>-411</b>	<b>-14.89%</b>

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

**Tabla 3.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Junio 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	148	16.44%	285	30.55%	6	6.52%	43	10.14%	482	20.52%
Energía Eléctrica	245	27.22%	14	1.50%	10	10.87%	102	24.06%	371	15.79%
Agua Potable	138	15.33%	44	4.72%	50	54.35%	136	32.08%	368	15.67%
Servicios Financieros	105	11.67%	194	20.79%	14	15.22%	45	10.61%	358	15.24%
Servicios municipales y públicos	111	12.33%	65	6.97%	1	1.09%	11	2.59%	188	8.00%
Artículos del hogar	39	4.33%	115	12.33%	0	0.00%	14	3.30%	168	7.15%
Electrodomésticos	31	3.44%	49	5.25%	6	6.52%	22	5.19%	108	4.60%
Servicios	25	2.78%	63	6.75%	1	1.09%	13	3.07%	102	4.34%
Vehículos	8	0.89%	24	2.57%	2	2.17%	13	3.07%	47	2.00%
Inmuebles	22	2.44%	1	0.11%	1	1.09%	11	2.59%	35	1.49%
Transporte	6	0.67%	17	1.82%	0	0.00%	0	0.00%	23	0.98%
Turismo	3	0.33%	18	1.93%	0	0.00%	1	0.24%	22	0.94%
Los demás sectores	19	2.11%	44	4.72%	13	14.13%	0	0.00%	77	3.28%
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>933</b>	<b>100.00%</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>424</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,349</b>	<b>100.00%</b>

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

**Tabla 4.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Junio 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	490	54.44%	293	31.40%	65	70.65%	263	62.03%	1,111	47.30%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	226	25.11%	370	39.66%	10	10.87%	36	8.49%	642	27.33%
<b>Práctica abusiva</b>	111	12.33%	69	7.40%	2	2.17%	77	18.16%	259	11.03%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	33	3.67%	69	7.40%	6	6.52%	29	6.84%	137	5.83%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	20	2.22%	66	7.07%	6	6.52%	4	0.94%	96	4.09%
<b>Los demás motivos</b>	20	2.22%	66	7.07%	3	3.26%	15	3.54%	104	4.43%
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>100.00%</b>	<b>933</b>	<b>100.00%</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>424</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,349</b>	<b>100.00%</b>

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

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - JUNIO 2017

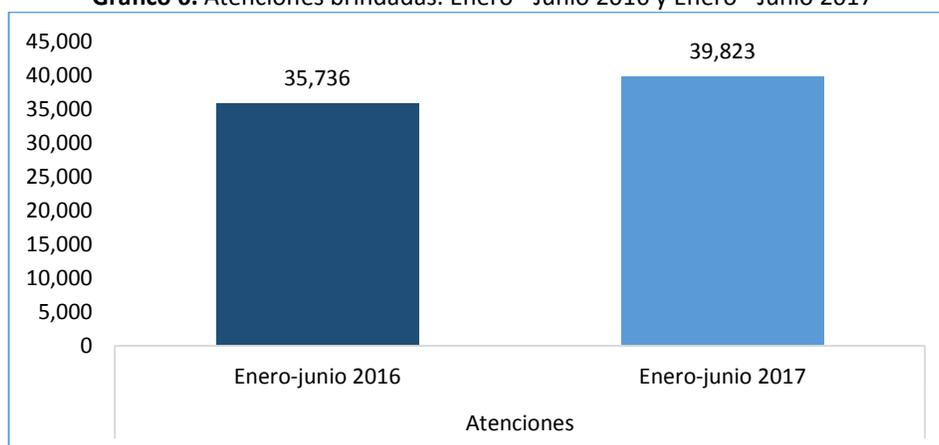
**39,823 personas atendidas entre enero y junio 2017; 4,087 atenciones más que el mismo período en 2016.**

**Tabla 5.** Atenciones brindadas. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Tipo de atención	Enero – Junio 2016		Enero – Junio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	26,117	73.08%	32,240	80.96%	6,123	23.4%
Denuncia	7,666	21.45%	4,769	11.98%	-2,897	-37.8%
Derivación	793	2.22%	1,237	3.11%	444	56.0%
Gestión	1,160	3.25%	1,577	3.96%	417	35.9%
<b>Total</b>	<b>35,736</b>	<b>100.00%</b>	<b>39,823</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,087</b>	<b>11.4%</b>

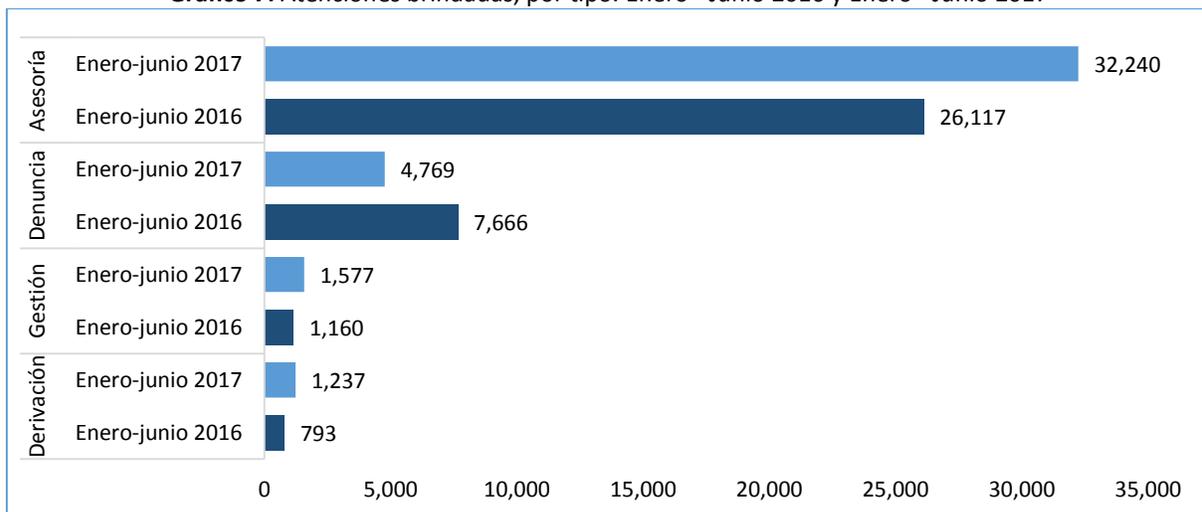
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Gráfico 6.** Atenciones brindadas. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017



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

**Gráfico 7.** Atenciones brindadas, por tipo. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017



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

**32,240 asesorías brindadas, el 58.38% en telecomunicaciones, servicios financieros, agua potable, en el período enero - junio 2017.**

**Tabla 6.** Asesorías por sector. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017
Telecomunicaciones	5,791	7,758	22.17%	24.06%
Servicios Financieros	6,187	6,772	23.69%	21.00%
Agua Potable	4,838	4,294	18.52%	13.32%
Energía Eléctrica	1,128	2,730	4.32%	8.47%
Servicios municipales y públicos	817	2,101	3.13%	6.52%
Electrodomésticos	1,455	1,978	5.57%	6.14%
Artículos del hogar	1,658	1,904	6.35%	5.91%
Servicios	1,187	1,369	4.54%	4.25%
Vehículos	715	775	2.74%	2.40%
Inmuebles	678	654	2.60%	2.03%
Turismo	339	435	1.30%	1.35%
Transporte	148	279	0.57%	0.87%
Hidrocarburos	192	276	0.74%	0.86%
Alimentos	213	266	0.82%	0.83%
Equipo informático	262	198	1.00%	0.61%
Prendas de vestir	152	135	0.58%	0.42%
Salud	146	129	0.56%	0.40%
Libros y útiles escolares	62	69	0.24%	0.21%
Seguridad social	76	56	0.29%	0.17%
Artículos infantiles	13	26	0.05%	0.08%
Equipo de profesional	33	19	0.13%	0.06%
Bebidas	3	2	0.01%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	24	15	0.09%	0.05%
<b>Total</b>	<b>26,117</b>	<b>32,240</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**82.97% de las asesorías brindadas, entre enero y junio 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta y por prácticas abusivas.**

**Tabla 7.** Motivos de las asesorías brindadas. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Motivo	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	12,236	14,681	46.85%	45.54%
Incumplimiento de contrato u oferta	5,758	8,823	22.05%	27.37%
Práctica abusiva	2,583	3,242	9.89%	10.06%
Incumplimiento de garantía	1,917	2,052	7.34%	6.36%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	2,131	1,858	8.16%	5.76%
Gestiones de cobro	250	282	0.96%	0.87%
Información crediticia	170	174	0.65%	0.54%
Mala calidad del producto o servicio	124	99	0.47%	0.31%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	16	26	0.06%	0.08%
Varios	932	1,003	3.57%	3.11%
<b>Total</b>	<b>26,117</b>	<b>32,240</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**4,769 denuncias atendidas, el 75.90% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero - junio 2017.**

**Tabla 8.** Denuncias por sector. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Sector	Enero – Junio	Enero - Junio	Enero - Junio	Enero - Junio
	2016	2017	2016	2017
Agua Potable	5,549	2,503	72.38%	52.48%
Telecomunicaciones	499	823	6.51%	17.26%
Artículos del hogar	371	294	4.84%	6.16%
Servicios Financieros	295	293	3.85%	6.14%
Electrodomésticos	300	292	3.91%	6.12%
Vehículos	212	172	2.77%	3.61%
Servicios	103	92	1.34%	1.93%
Turismo	77	85	1.00%	1.78%
Transporte	25	78	0.33%	1.64%
Equipo informático	102	60	1.33%	1.26%
Inmuebles	53	29	0.69%	0.61%
Prendas de vestir	41	24	0.53%	0.50%
Salud	14	9	0.18%	0.19%
Artículos infantiles	3	5	0.04%	0.10%
Equipo de profesional	5	4	0.07%	0.08%
Alimentos	7	2	0.09%	0.04%
Libros y útiles escolares	2	2	0.03%	0.04%
Servicios municipales y públicos	4	1	0.05%	0.02%
Seguridad social	2	1	0.03%	0.02%
Energía Eléctrica	1	0	0.01%	0.00%
Hidrocarburos	1	0	0.01%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>7,666</b>	<b>4,769</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**93.25% de las denuncias atendidas, entre enero y junio 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 9.** Motivos de las denuncias atendidas. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Junio 2016	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	5,901	2,945	76.98%	61.75%
Incumplimiento de contrato u oferta	776	876	10.12%	18.37%
Incumplimiento de garantía	671	626	8.75%	13.13%
Práctica abusiva	258	255	3.37%	5.35%
Gestiones de cobro	9	15	0.12%	0.31%
Información crediticia	6	8	0.08%	0.17%
Mala calidad del producto o servicio	4	3	0.05%	0.06%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	0	2	0.00%	0.04%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	1	0.01%	0.02%
Varios	40	38	0.52%	0.80%
<b>Total</b>	<b>7,666</b>	<b>4,769</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

En junio de 2017, se cerraron 1,128 denuncias y gestiones. Entre enero y junio de 2017, se cerraron 6,989 denuncias y gestiones, 16.73% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 10.** Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Solución	Enero -Junio 2016	Enero - Junio 2017	Variación	Mayo 2017	Junio 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	7,188	5,458	-24.1%	885	831	-6.1%
Avenimiento	5,060	3,434	-32.1%	577	515	-10.7%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.0%	0	1	0.0%
Conciliación	1,197	941	-21.4%	157	163	3.8%
Desistimiento	271	218	-19.6%	37	29	-21.6%
Falta de Ratificación y Prevención	341	262	-23.2%	58	43	-25.9%
Tribunal Sancionador	318	602	89.3%	56	80	42.9%
<b>Gestión</b>	1,205	1,531	27.1%	282	297	5.3%
<b>Total</b>	<b>8,393</b>	<b>6,989</b>	<b>-16.7%</b>	<b>1,167</b>	<b>1,128</b>	<b>-3.3%</b>

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

Los montos recuperados en junio 2017, ascendieron a \$399,080.18. Además, en el período Enero - Junio 2017, se recuperaron \$1, 558,058.37 que equivale a 6.0% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 11.** Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Tipo de caso	Enero - Junio 2016	Enero - Junio 2017	Variación	Mayo 2017	Junio 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	\$1,427,126.84	\$1,299,199.90	-9.0%	\$159,897.30	\$351,373.35	119.7%
<b>Gestión</b>	\$230,302.30	\$258,858.47	12.4%	\$37,587.82	\$47,706.83	26.9%
<b>Total</b>	<b>\$1,657,429.14</b>	<b>\$1,558,058.37</b>	<b>-6.0%</b>	<b>\$197,485.12</b>	<b>\$399,080.18</b>	<b>102.1%</b>

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

**3,915 (56.02% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$1, 558,058.37.**

**Tabla 12.** Reclamos y montos recuperados. Enero - junio 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
<b>ene-17</b>	1,197	631	\$225,606.34
<b>feb-17</b>	1,343	729	\$345,377.96
<b>mar-17</b>	1,381	825	\$241,325.66
<b>abr-17</b>	773	425	\$149,183.11
<b>may-17</b>	1,167	647	\$197,485.12
<b>jun-17</b>	1,128	658	\$399,080.18
<b>Total</b>	<b>6,989</b>	<b>3,915</b>	<b>\$1,558,058.37</b>

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

**15,198 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - junio 2017; 4,370 adicionales al mismo período del año anterior.**

**Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 38.16% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.**

**Tabla 13.** Atenciones por forma de recepción. Enero - Junio 2016 y Enero - Junio 2017

Forma de recepción	Enero – Junio 2016		Enero – Junio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	4,890	45.16%	6,717	44.20%	1,827	37.36%
Defensoría-Móvil	4,890	45.16%	6,717	44.20%	1,827	37.36%
Medios electrónicos	3,054	28.20%	5,987	39.39%	2,933	96.04%
Atención en línea	2,036	18.80%	1,719	11.31%	-317	-15.57%
Chat	0	0.00%	1,879	12.36%	1,879	-
Correo Electrónico	323	2.98%	486	3.20%	163	50.46%
Red Social Facebook	500	4.62%	1,609	10.59%	1,109	221.80%
Red Social Twitter	195	1.80%	294	1.93%	99	50.77%
Teléfono Directo	0	0.00%	94	0.62%	94	-
Teléfono Directo	0	0.00%	94	0.62%	94	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	2,884	26.63%	2,400	15.79%	-484	-16.78%
Ciudad Mujer	65	0.60%	128	0.84%	63	96.92%
Ventanillas descentralizadas	2,819	26.03%	2,272	14.95%	-547	-19.40%
<b>Total</b>	<b>10,828</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,198</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,370</b>	<b>40.36%</b>

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

**Tabla 14.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero - Junio 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Telecomunicaciones</b>	1,119	16.66%	1,933	32.29%	7	7.45%	233	9.71%	3,292	21.66%
<b>Energía Eléctrica</b>	1,735	25.83%	98	1.64%	10	10.64%	532	22.17%	2,375	15.63%
<b>Servicios Financieros</b>	844	12.57%	1,063	17.76%	15	15.96%	275	11.46%	2,197	14.46%
<b>Agua Potable</b>	926	13.79%	278	4.64%	50	53.19%	851	35.46%	2,105	13.85%
<b>Servicios municipales y públicos</b>	994	14.80%	420	7.02%	1	1.06%	72	3.00%	1,487	9.78%
<b>Artículos del hogar</b>	283	4.21%	588	9.82%	0	0.00%	95	3.96%	966	6.36%
<b>Electrodomésticos</b>	211	3.14%	584	9.75%	6	6.38%	114	4.75%	915	6.02%
<b>Servicios</b>	177	2.64%	287	4.79%	1	1.06%	40	1.67%	505	3.32%
<b>Inmuebles</b>	154	2.29%	53	0.89%	1	1.06%	41	1.71%	249	1.64%
<b>Vehículos</b>	55	0.82%	121	2.02%	2	2.13%	62	2.58%	240	1.58%
<b>Alimentos</b>	62	0.92%	133	2.22%	0	0.00%	5	0.21%	200	1.32%
<b>Turismo</b>	32	0.48%	118	1.97%	0	0.00%	10	0.42%	160	1.05%
<b>Los demás sectores</b>	125	1.86%	311	5.19%	1	1.06%	70	2.92%	507	3.34%
<b>Total</b>	<b>6,717</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,987</b>	<b>100.00%</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,400</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,198</b>	<b>100.00%</b>

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

**Tabla 15.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero - Junio 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	3,648	54.31%	2,514	41.99%	66	70.21%	1,563	65.13%	7,791	51.26%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,660	24.71%	1,994	33.31%	11	11.70%	226	9.42%	3,891	25.60%
<b>Práctica abusiva</b>	867	12.91%	331	5.53%	2	2.13%	319	13.29%	1,519	9.99%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	245	3.65%	401	6.70%	6	6.38%	161	6.71%	813	5.35%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	150	2.23%	306	5.11%	6	6.38%	45	1.88%	507	3.34%
<b>Los demás motivos</b>	147	2.19%	441	7.37%	3	3.19%	86	3.58%	677	4.45%
<b>Total</b>	<b>6,717</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,987</b>	<b>100.00%</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,400</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,198</b>	<b>100.00%</b>

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

**Tabla 16.** Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Junio 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>ANDA</b>	10	58.82%	6	16.22%	16	94.12%	81	72.32%	113	61.75%
<b>Tigo</b>	3	17.65%	8	21.62%	0	0.00%	11	9.82%	22	12.02%
<b>Grupo Monge</b>	1	5.88%	1	2.70%	0	0.00%	8	7.14%	10	5.46%
<b>Claro</b>	0	0.00%	5	13.51%	0	0.00%	0	0.00%	5	2.73%
<b>Telefónica</b>	0	0.00%	1	2.70%	0	0.00%	2	1.79%	3	1.64%
<b>Los demás proveedores</b>	3	17.65%	16	43.24%	1	5.88%	10	8.93%	30	16.39%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>	<b>37</b>	<b>100.00%</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>	<b>112</b>	<b>100.00%</b>	<b>183</b>	<b>100.00%</b>

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