

# RANKING DE RECLAMOS

Segundo Semestre 2009

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Febrero 2010

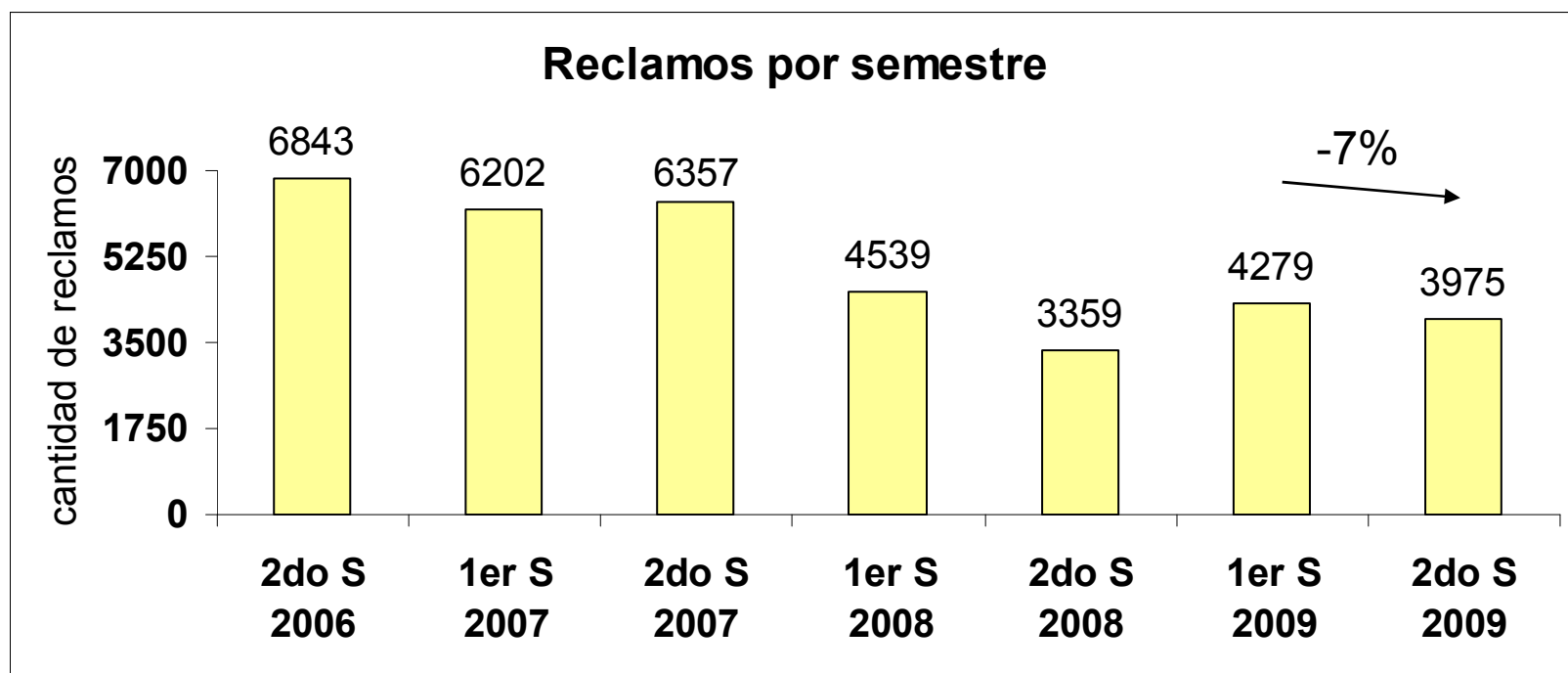


agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

## CONSIDERACIONES

- Considera los reclamos recibidos por Subtel en el período Julio a Diciembre 2009.
- Compañías Analizadas: Telefonía Local (incluyendo servicios paquetizados), Telefonía Móvil (incluyendo servicios de Internet Móvil) y Telefonía Larga Distancia.
- Considera los reclamos presentados como insistencias ante Subtel (reclamos de segunda instancia).

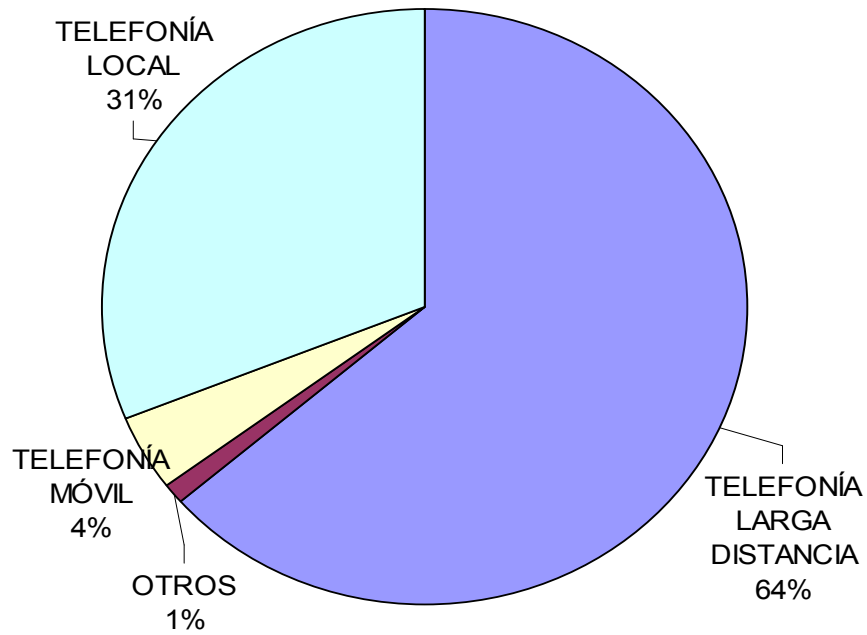
## RECLAMOS INGRESADOS



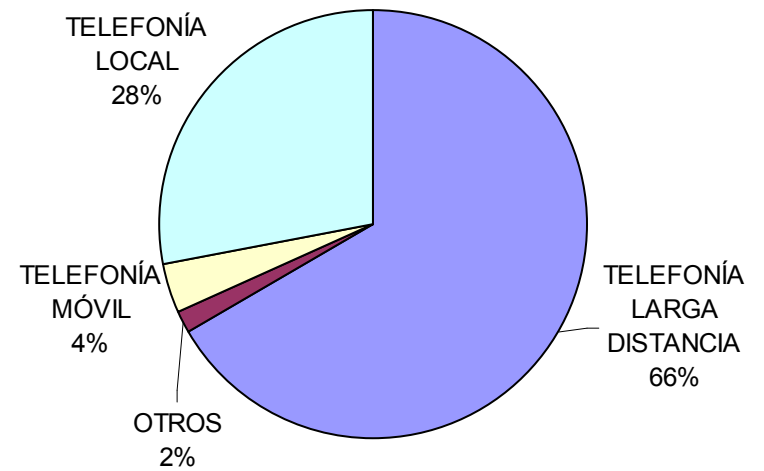
El 56% de los reclamos del 2do Semestre 2009 corresponden a la Región Metropolitana.

## RECLAMOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

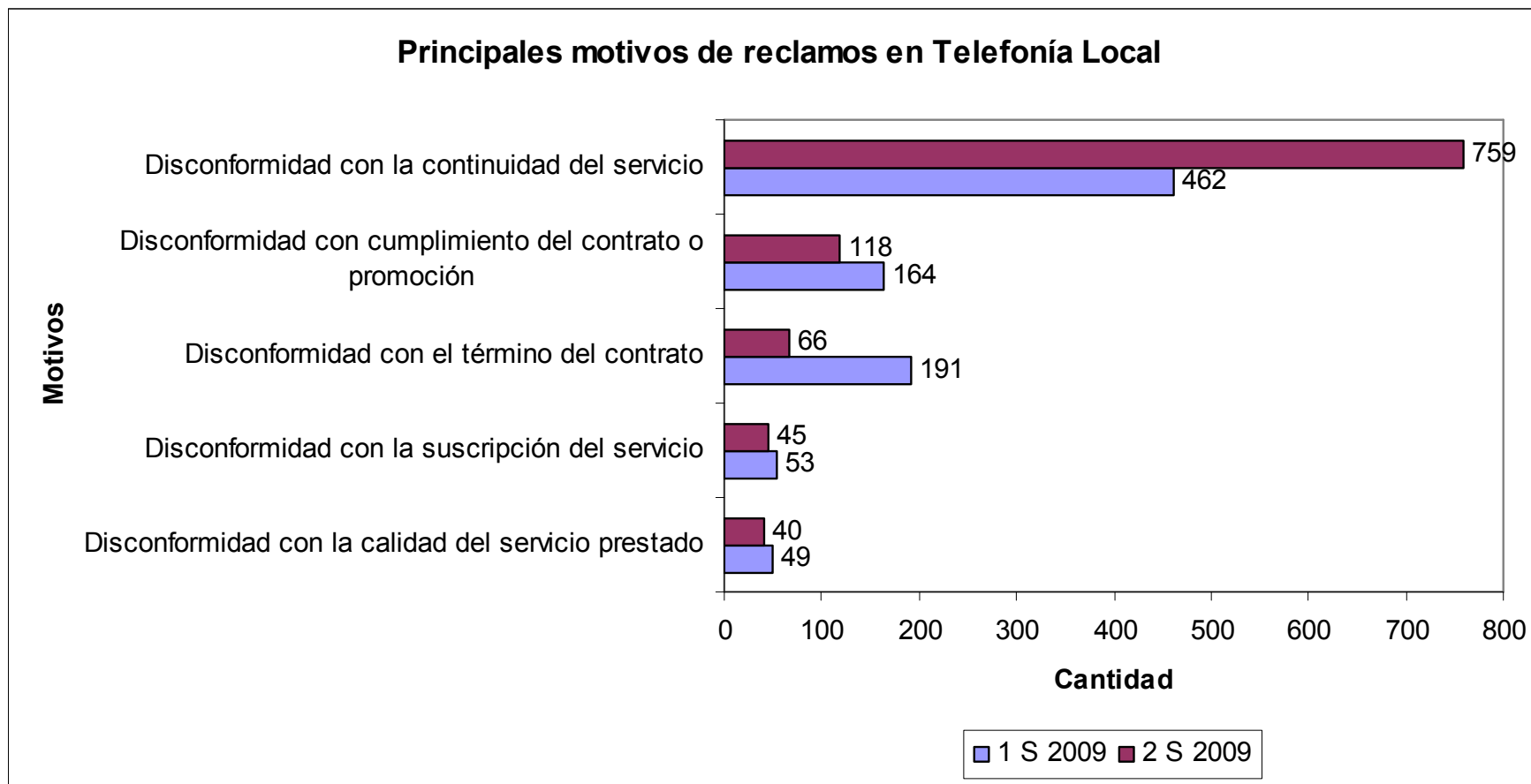
2do Semestre 2009



1er Semestre 2009

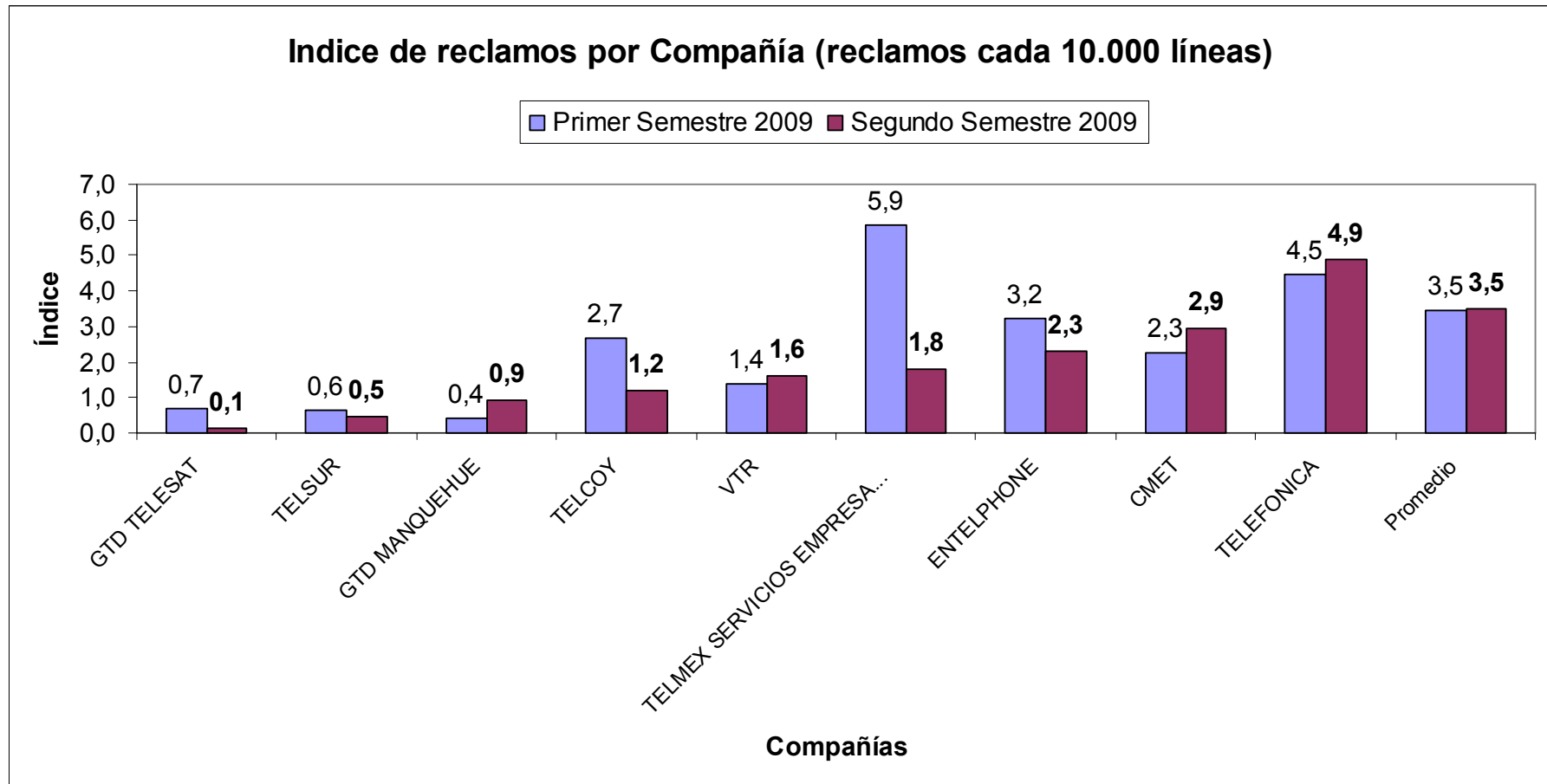


## COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



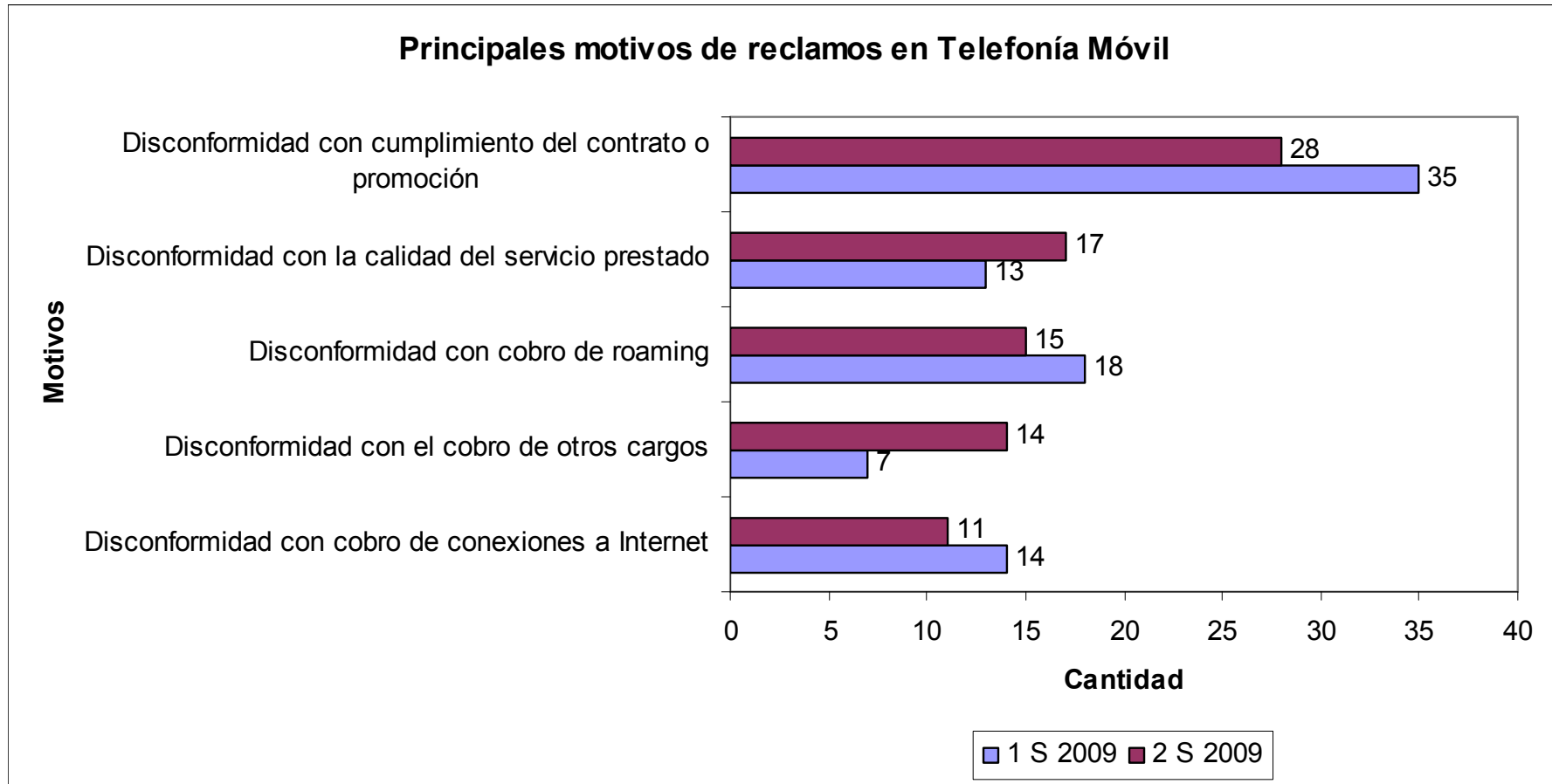
Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



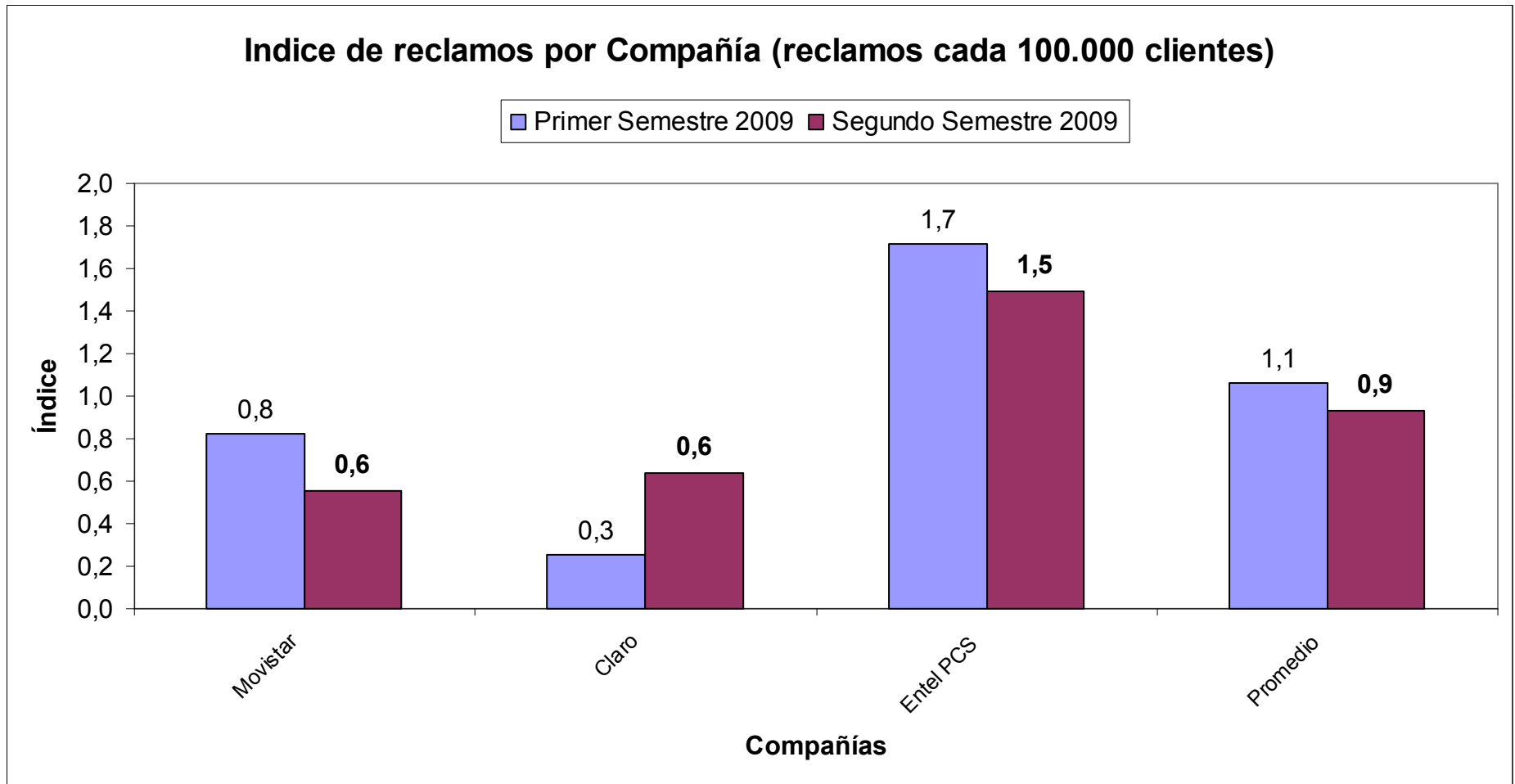
Nota: Las compañías que no presentan reclamos en Subtel durante el Primer y Segundo Semestre del año 2009 son: Will, Netline (local), Fullcom, CTR, RTC y Quantax. Estas 6 compañías no se encuentran en el gráfico.

## COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

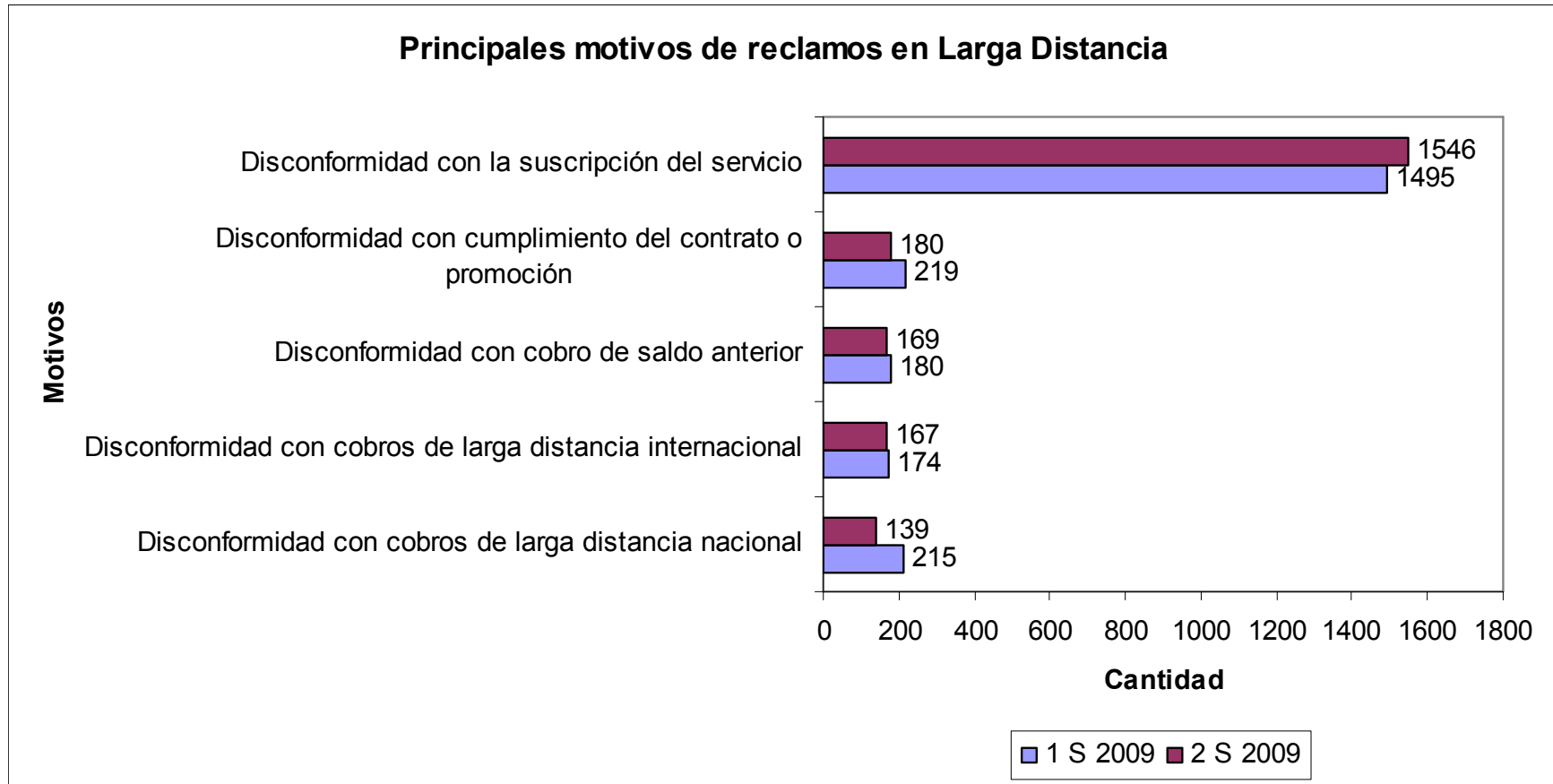


Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

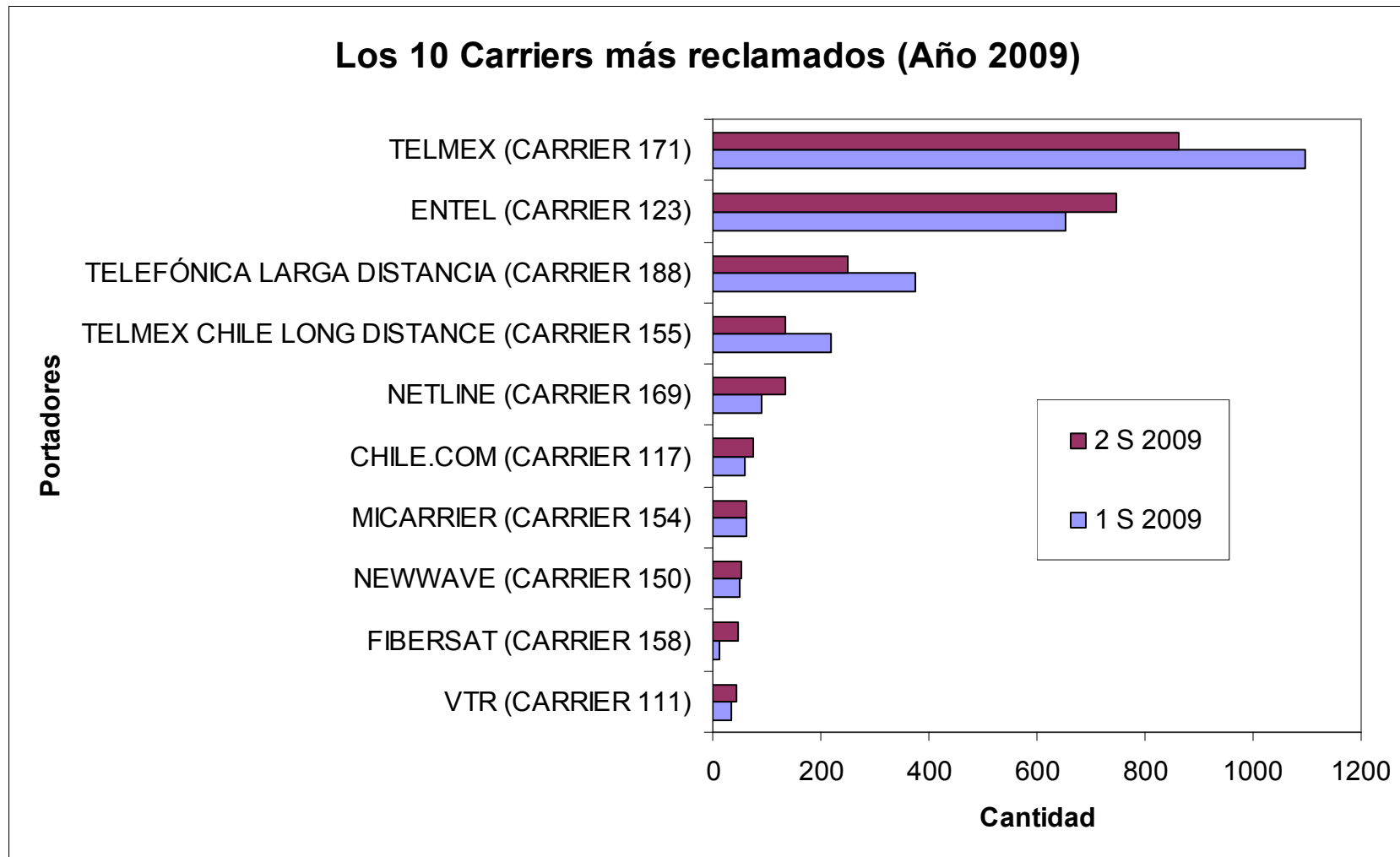


## PORTADORES DE LARGA DISTANCIA



Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## PORTADORES DE LARGA DISTANCIA



Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos en contra del portador recibidos en el período respectivo.

## CONCLUSIONES

- Los reclamos recibidos por Subtel durante el Segundo Semestre 2009 han disminuido en un 7% respecto del Primer Semestre 2009, por una disminución en los reclamos de Larga Distancia.
- Los reclamos recibidos son mayormente de Larga Distancia (64%) y Telefonía Local (31%).
- En telefonía fija hubo un leve incremento por reclamos históricos asociados al motivo “Disconformidad con la Continuidad del Servicio” (Robo de Cables - interrupciones o suspensiones).

## CONCLUSIONES

- En los últimos 12 meses, más del 80% de los reclamos ingresados a la Subtel fueron resueltos a favor de los usuarios, lo que sigue demostrando que reclamar tiene resultados satisfactorios cuando el consumidor ejerce diligente e informadamente sus derechos.

# RANKING DE RECLAMOS

Segundo Semestre 2009

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Febrero 2010



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES