



**GOBIERNO DE CHILE**  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

# Calidad de Servicio Telefónico Móvil & Ranking de Reclamos

5 de septiembre de 2007



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE TRANSPORTES  
Y TELECOMUNICACIONES



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

# Introducción

- ▶ El Gobierno ha definido como prioritario fortalecer la capacidad de los consumidores para elegir
- ▶ La información sobre calidad de servicio y la atención comercial son fundamentales para tomar mejores decisiones de consumo



# Ranking de Calidad de Servicio

- ▶ Esto es el resultado de la aplicación de resolución N° 1.490 que fija indicadores de calidad para redes móviles
- ▶ Los indicadores de calidad son: llamadas establecidas con éxito y llamadas finalizadas con éxito
- ▶ Subtel está fiscalizando los datos entregados por las empresas



# Llamadas Establecidas con Éxito

	Movistar	Entel	Claro
1° Trimestre	99,85%	99,96%	97,86%
2° Trimestre	99,45%	99,93%	97,97%
2007-I	99,62%	99,94%	97,92%



# Llamadas Finalizadas con Éxito

	Movistar	Entel	Claro
1° Trimestre	98,87%	99,18%	99,37%
2° Trimestre	98,80%	99,17%	99,47%
2007-I	98,83%	99,18%	99,42%



# Conclusiones

- ▶ Las empresa móviles cumplen sobre el estándar definido de calidad de red (97%)
- ▶ A nivel promedio se confirma una muy alta calidad de las redes de telefonía móvil en el país
- ▶ El 2008 Subtel incorporará sistema propio de monitoreo de calidad
- ▶ Esta información se encuentra en proceso de fiscalización



# Ranking de Reclamos

- ▶ Considera los reclamos en el período Enero a Junio 2007
- ▶ Servicios analizados: Telefonía Local, Telefonía Móvil y Telefonía Larga Distancia
- ▶ Considera los reclamos presentados como insistencia ante la Subtel (reclamos de segunda instancia)

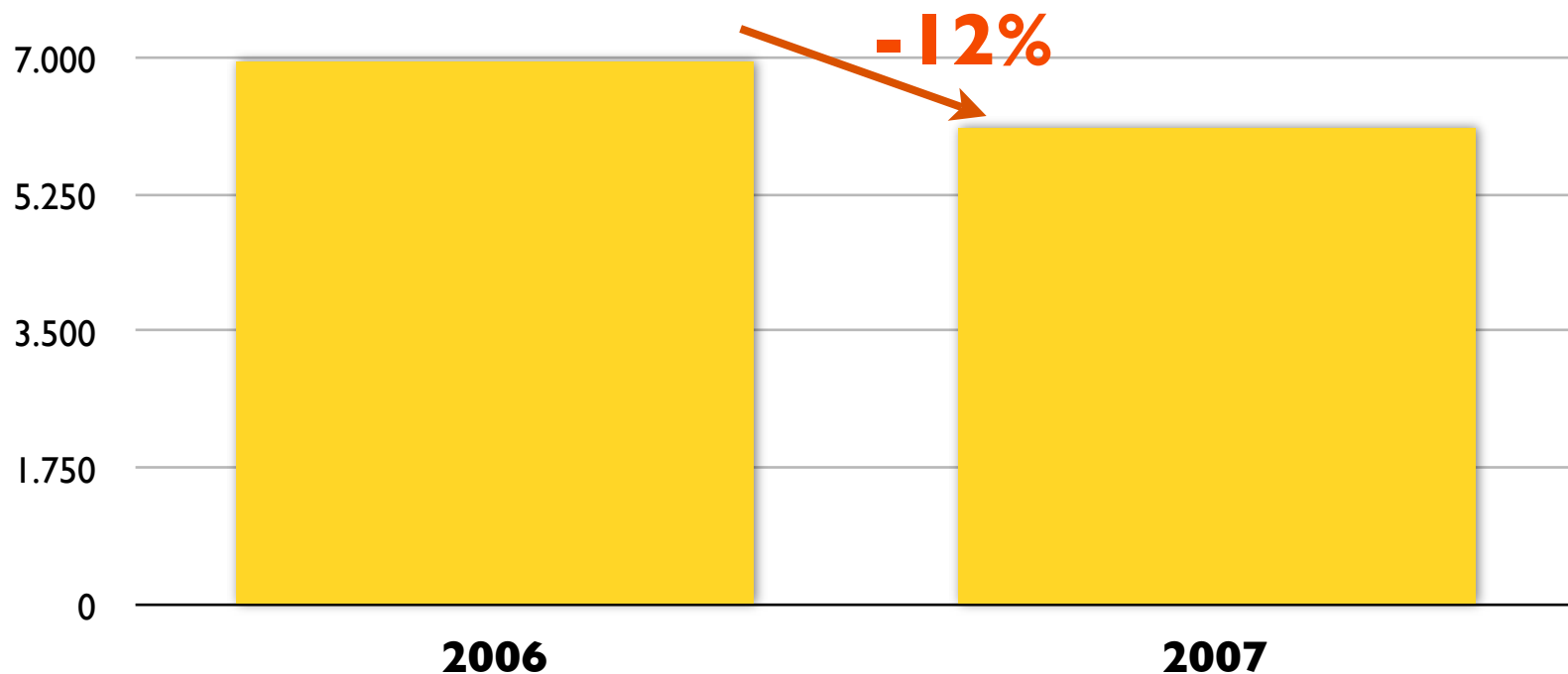


# Indicadores de Reclamos por Empresas

- ▶ Los reclamos de cada compañía se ponderan por el tamaño de mercado respectivo
  - Telefonía Fija: 3.201.335 líneas telefónicas
  - Telefonía Móvil: 12.951.450 clientes
  - Larga Distancia: 44.396 millones de segundos de tráfico
- ▶ Considera agrupación de reclamos por compañías según su servicio “principal”



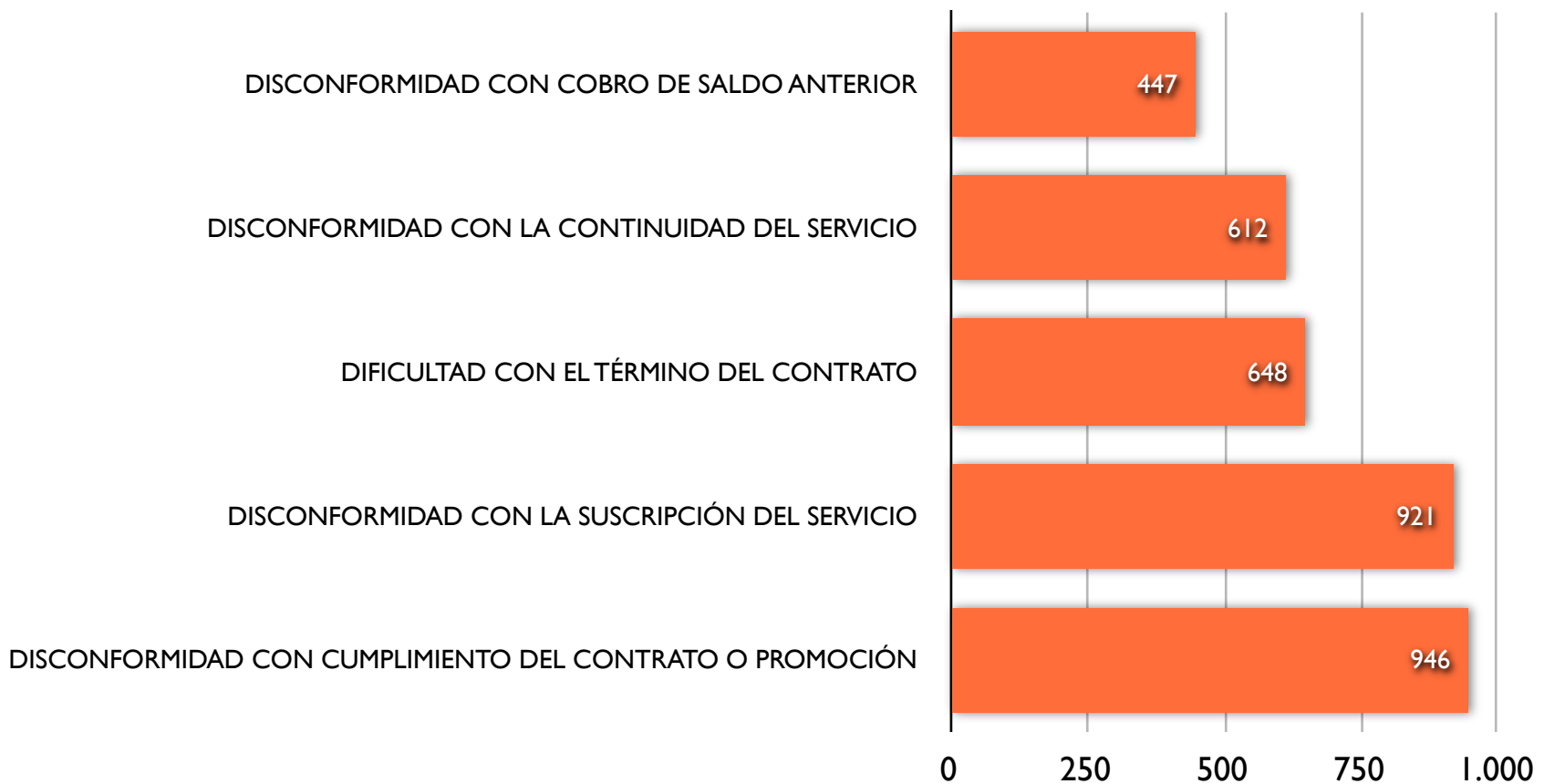
# Reclamos primer semestre 2007



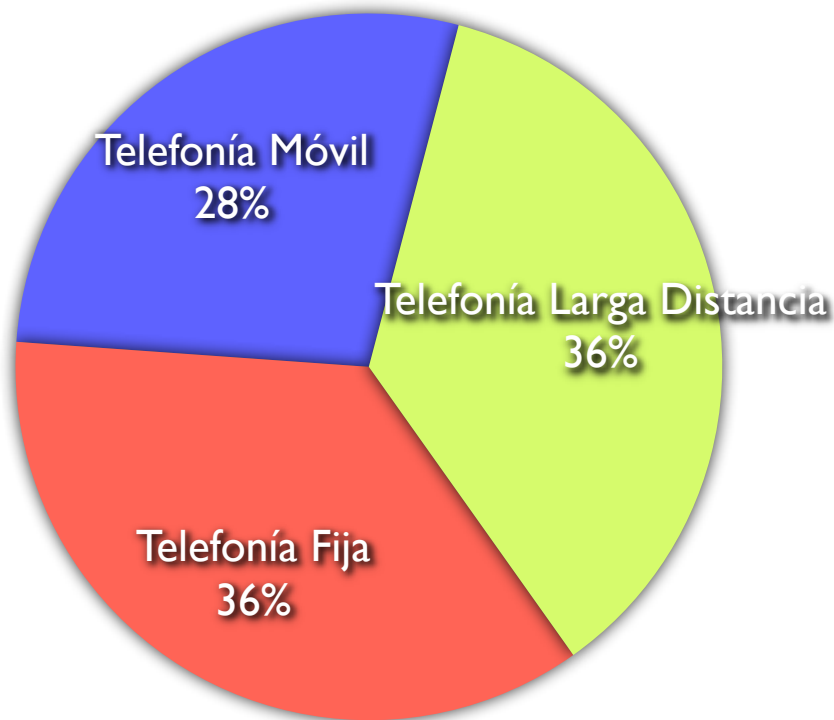
El 55% de los reclamos con insistencia 2007 se presentaron en Santiago



# Motivos de Reclamos Primer Semestre 2007



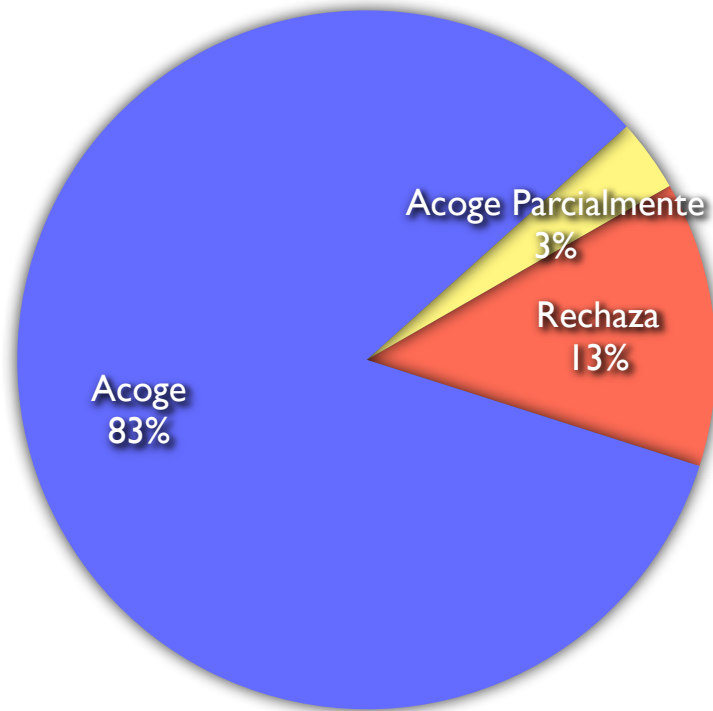
# Reclamos Primer Semestre 2007



SEGUNDO SEMESTRE 2006	
Telefonía Fija	43%
Telefonía Móvil	21%
Larga Distancia	36%



# Resolución de Reclamos



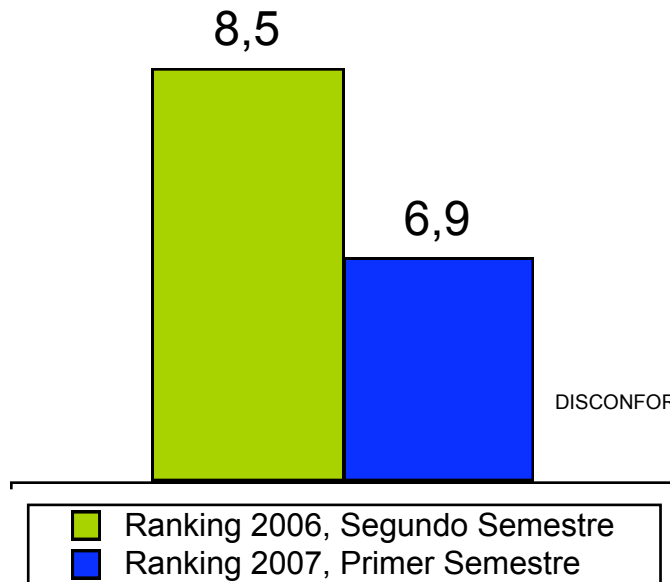
SEGUNDO SEMESTRE 2006	
Acoge	82%
Rechaza	16%
Acoge Parcialmente	2%

Nota: porcentaje respecto total casos resueltos.



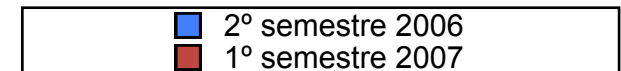
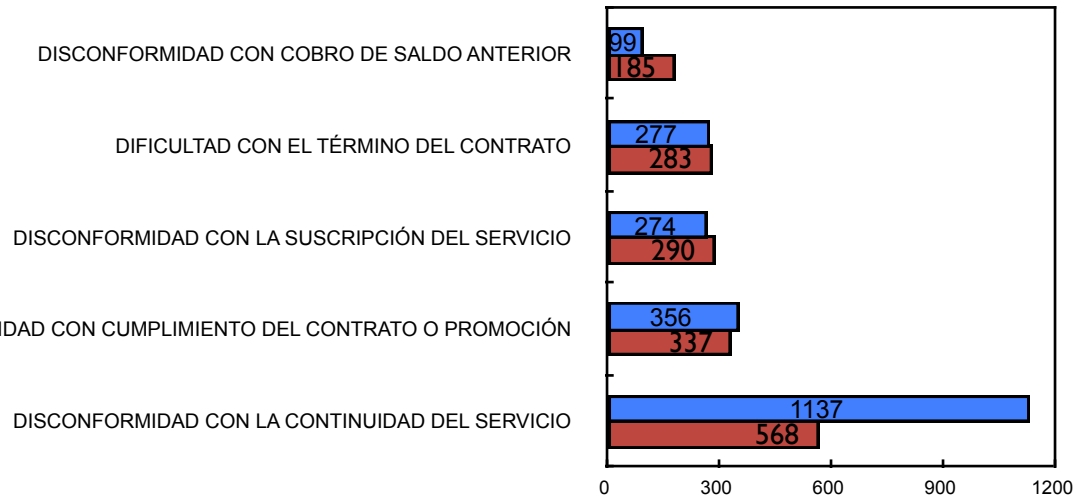
# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL: Motivos de Reclamos Primer Semestre 2007 v/s Segundo Semestre 2006

## Comparación 2006 v/s 2007



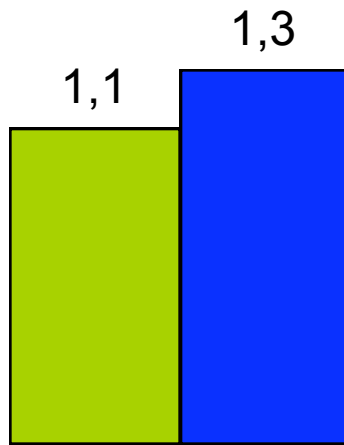
cada 10.000 líneas

## Principales motivos de reclamos



# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL: Motivos de Reclamos Primer Semestre 2007 v/s Segundo Semestre 2006

Comparación 2006 v/s 2007



■ Ranking 2006, Segundo Semestre  
■ Ranking 2007, Primer Semestre

cada 10.000 clientes

DISCONFORMIDAD CON LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO

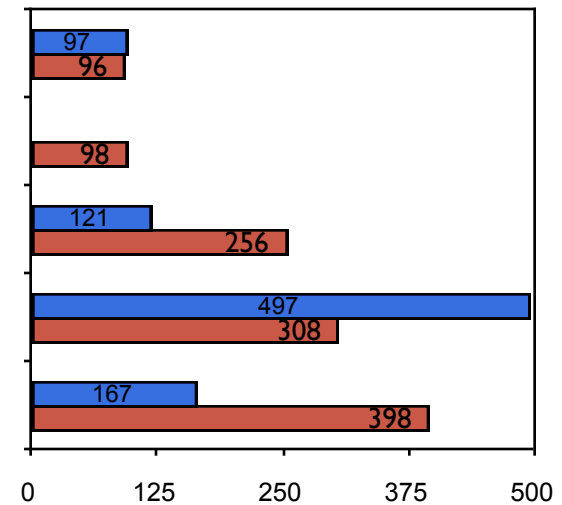
DISCONFORMIDAD CON COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

DISCONFORMIDAD CON LA TARIFA APLICADA

DIFICULTAD CON EL TÉRMINO DEL CONTRATO

DISCONFORMIDAD CON CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O PROMOCIÓN

5 principales motivos de reclamos



■ 2º semestre 2006  
■ 1º semestre 2007

# Ranking Telefonía Local

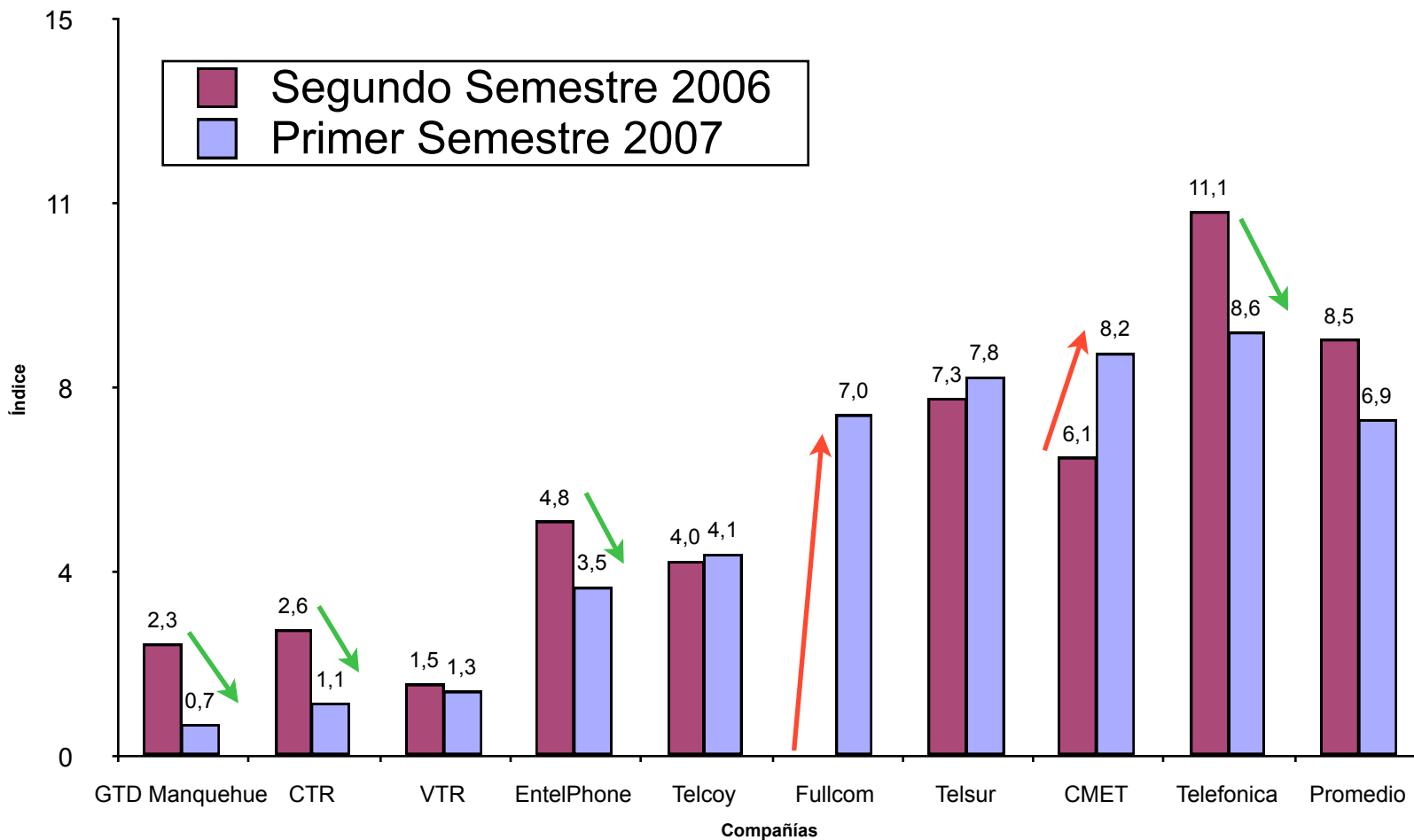
Mejor empresa por reclamos		
	2007	VAR
GTD Manquehue	1°	+2
CTR	2°	+1
VTR	3°	-2
EntelPhone	4°	+1
Telcoy	5°	0
Fullcom	6°	
Telsur	7°	0
CMET	8°	-1
Telefónica	9°	0



# Ranking de Reclamos de Compañías de Telefonía Local 2007

2.198 reclamos durante el Primer Semestre 2007

Reclamos cada 10.000 líneas telefónicas



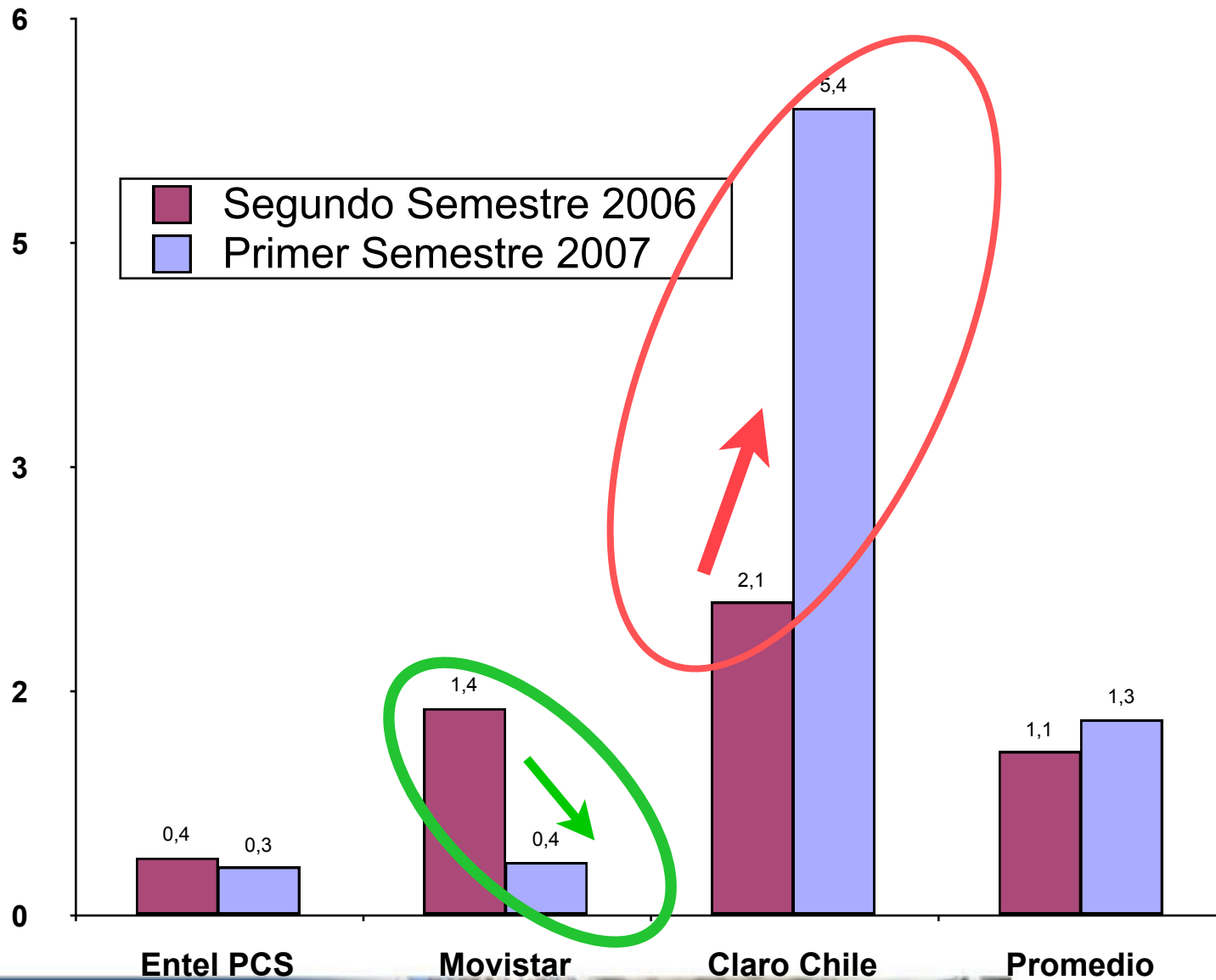
# Ranking Telefonía Móvil

Mejor empresa por reclamos		
	2007	VAR
Entel PCS	1°	0
Movistar	2°	0
Claro	3°	0



# Ranking de Reclamos de Compañías de Telefonía Móvil 2007

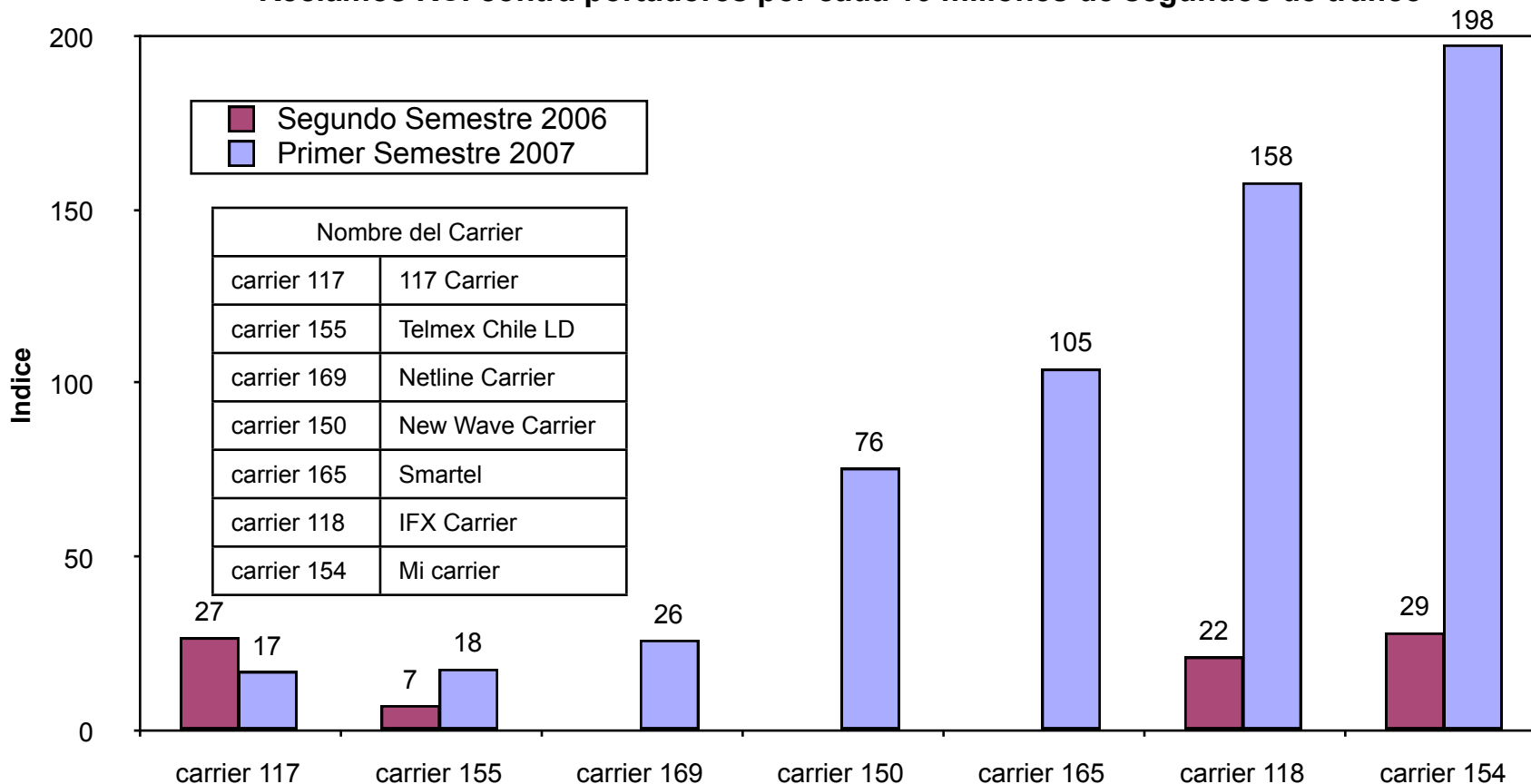
1.710 reclamos durante el Primer Semestre 2007



# Ranking de Reclamos de Portadores de Larga Distancia

2.206 reclamos durante el Primer Semestre 2007

Reclamos RCI contra portadores por cada 10 millones de segundos de tráfico



Nota: En este Gráfico se presentan sólo los 7 carriers más reclamados, excluyéndose los carriers que tienen índices de reclamos inferiores a 11 reclamos cada 10 millones de segundos de tráfico. Respecto 2006 los más reclamados fueron 154, 117 y 118

# Conclusiones

- ▶ La mayoría de las reclamaciones recibidas por Subtel son resueltas a favor de los usuarios
- ▶ La telefonía móvil presente un reclamo de cada siete de la telefonía local, teniendo un mayor número de clientes
- ▶ En la telefonía móvil, se observa con preocupación el significativo incremento que ha tenido la compañía Claro



# Conclusiones

- ▶ En la telefonía fija la disminución del número de reclamos se explica por menor “disconformidad con la continuidad del servicio”.
- ▶ Principal motivo de reclamo en telefonía móvil durante el primer semestre del año 2007, dice relación con la disconformidad con el cumplimiento del contrato o promoción.





**GOBIERNO DE CHILE**  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

# Calidad de Servicio Telefónico Móvil & Ranking de Reclamos

5 de septiembre de 2007



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE TRANSPORTES  
Y TELECOMUNICACIONES



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES