

# RANKING DE RECLAMOS

Primer Semestre **2009**

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

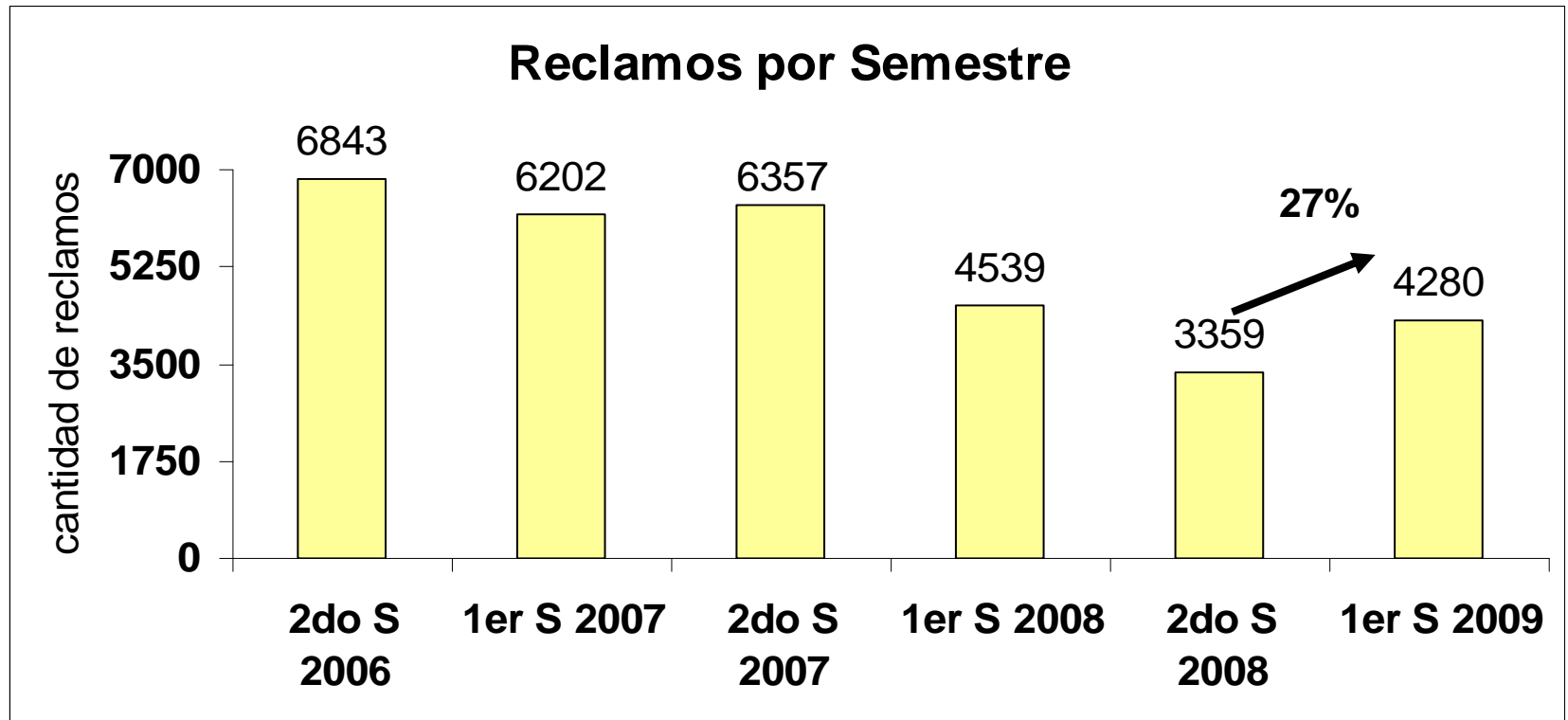
Agosto 2009



# CONSIDERACIONES

- Considera los reclamos recibidos por Subtel en el período Enero a Junio 2009.
- Servicios analizados: Telefonía Local, Telefonía Móvil y Telefonía Larga Distancia.
- Considera los reclamos presentados como insistencias ante Subtel (reclamos de segunda instancia).

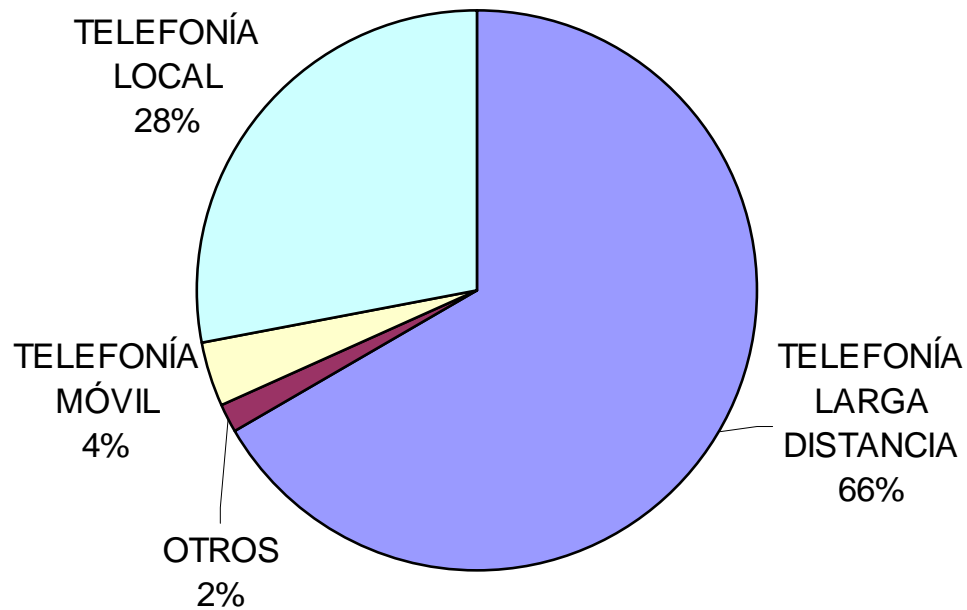
# RECLAMOS INGRESADOS



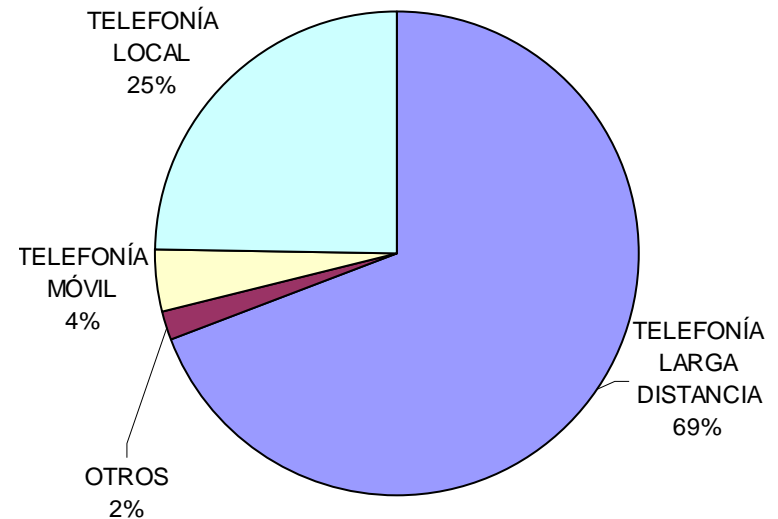
El 61% de los reclamos del 1er Semestre 2009 corresponden a la Región Metropolitana.

# RECLAMOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

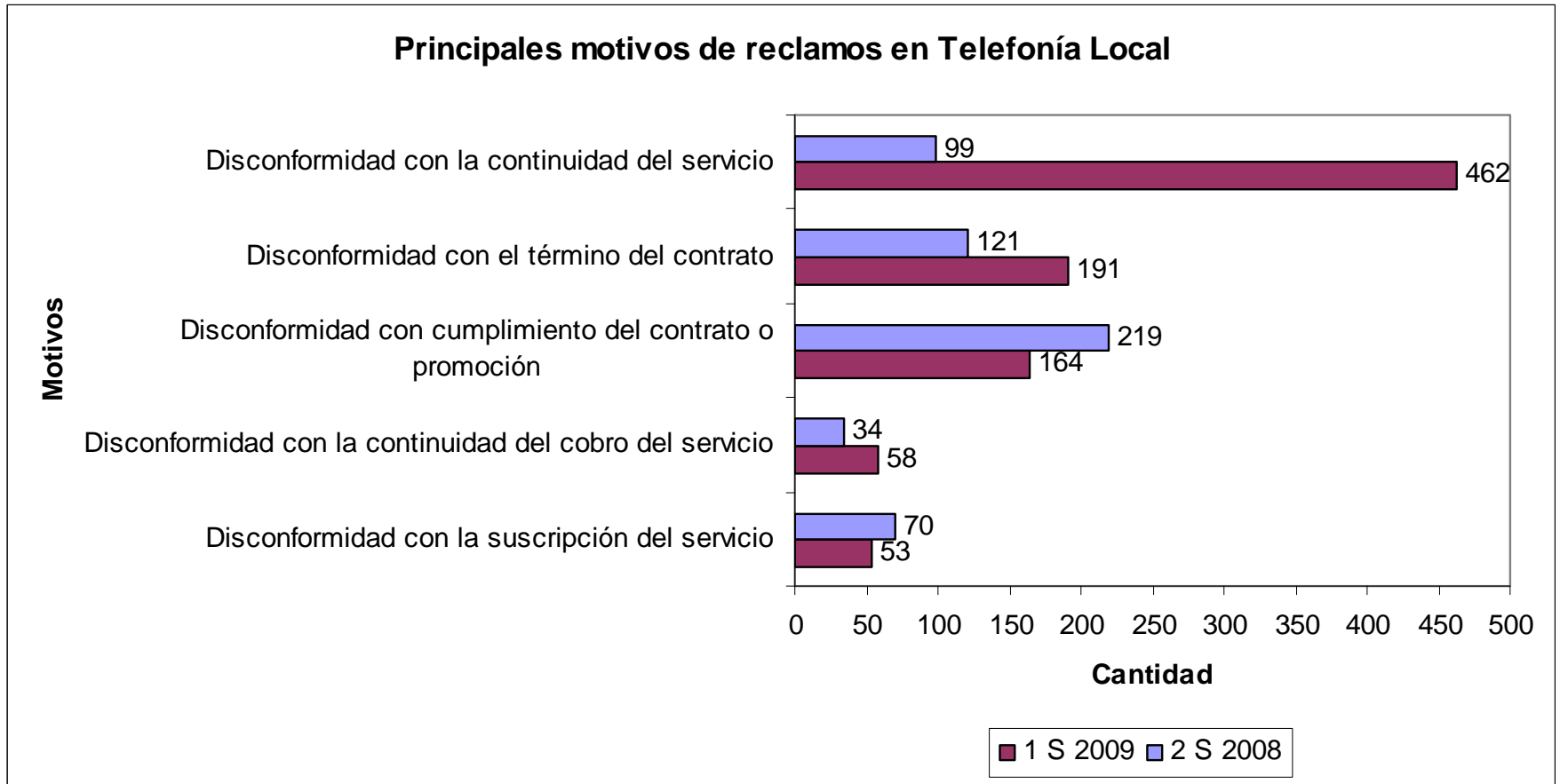
1er Semestre 2009



2do Semestre 2008



# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

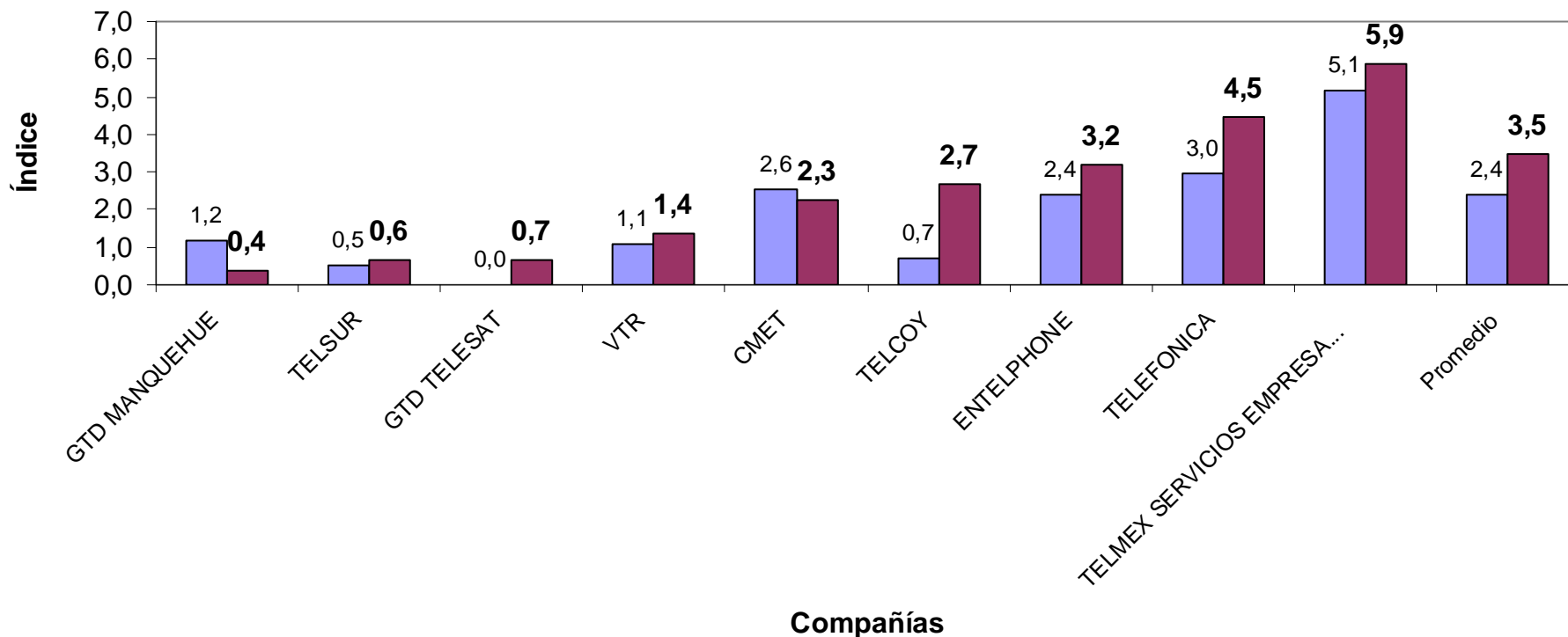


Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

# RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

Índice de reclamos por Compañía (reclamos cada 10.000 líneas)

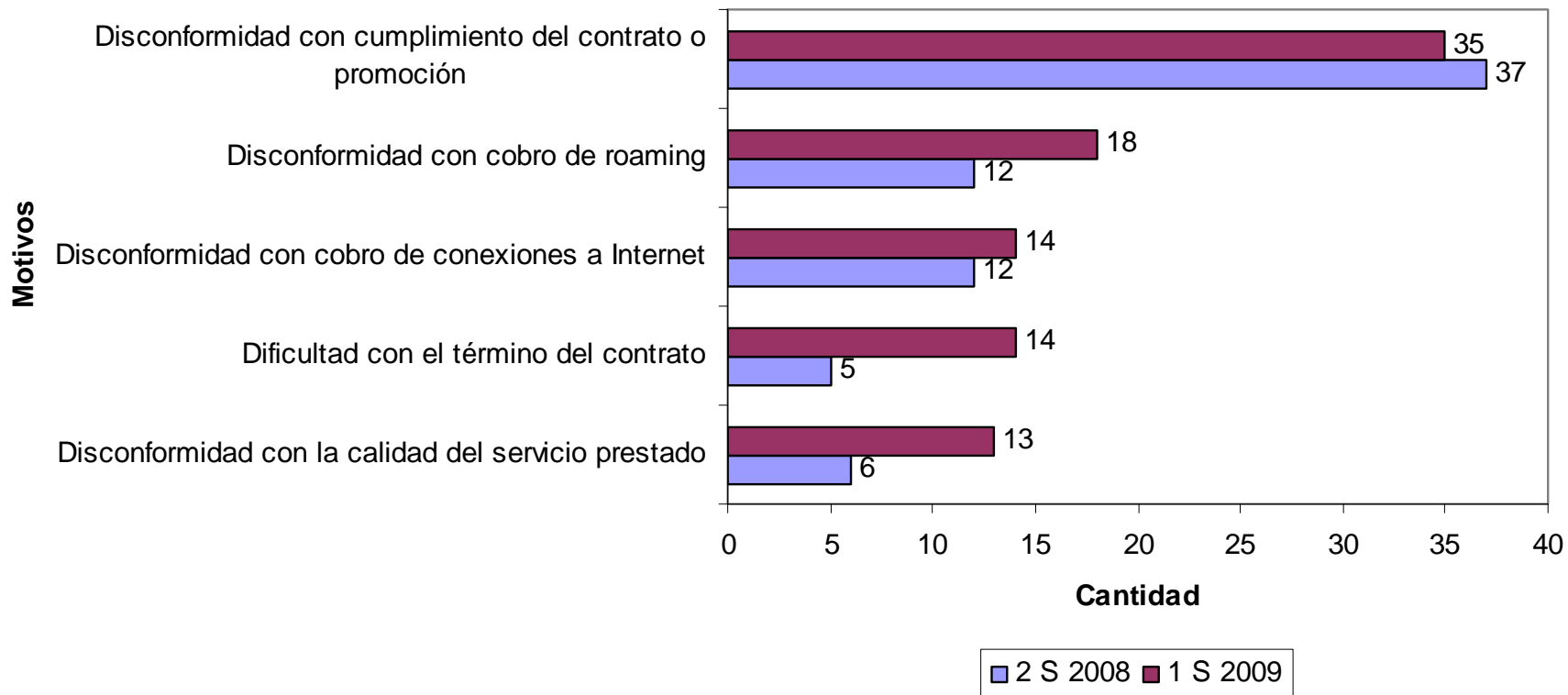
■ Segundo Semestre 2008 ■ Primer Semestre 2009



Nota: Las compañías que no presentan reclamos en Subtel durante el Primer 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

## Principales motivos de reclamos en Telefonía Móvil

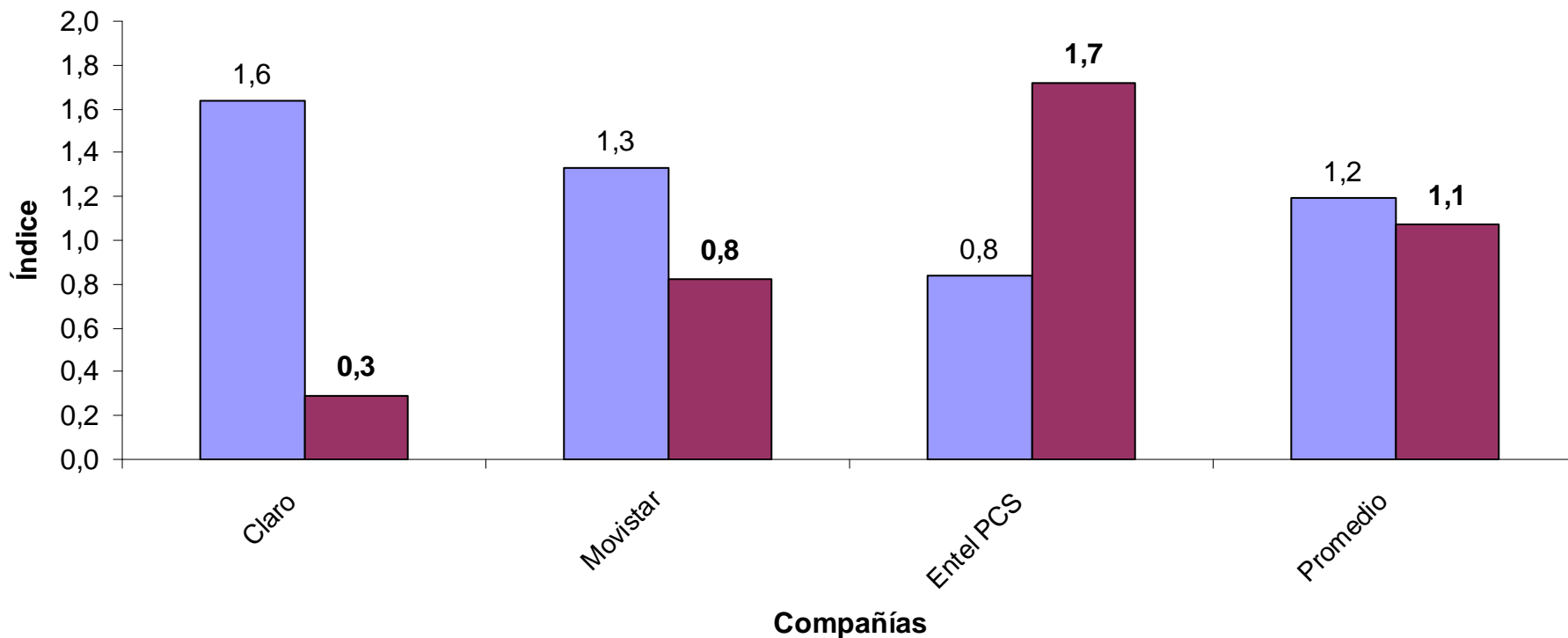


Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

# RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

Índice de reclamos por Compañía (reclamos cada 100.000 clientes)

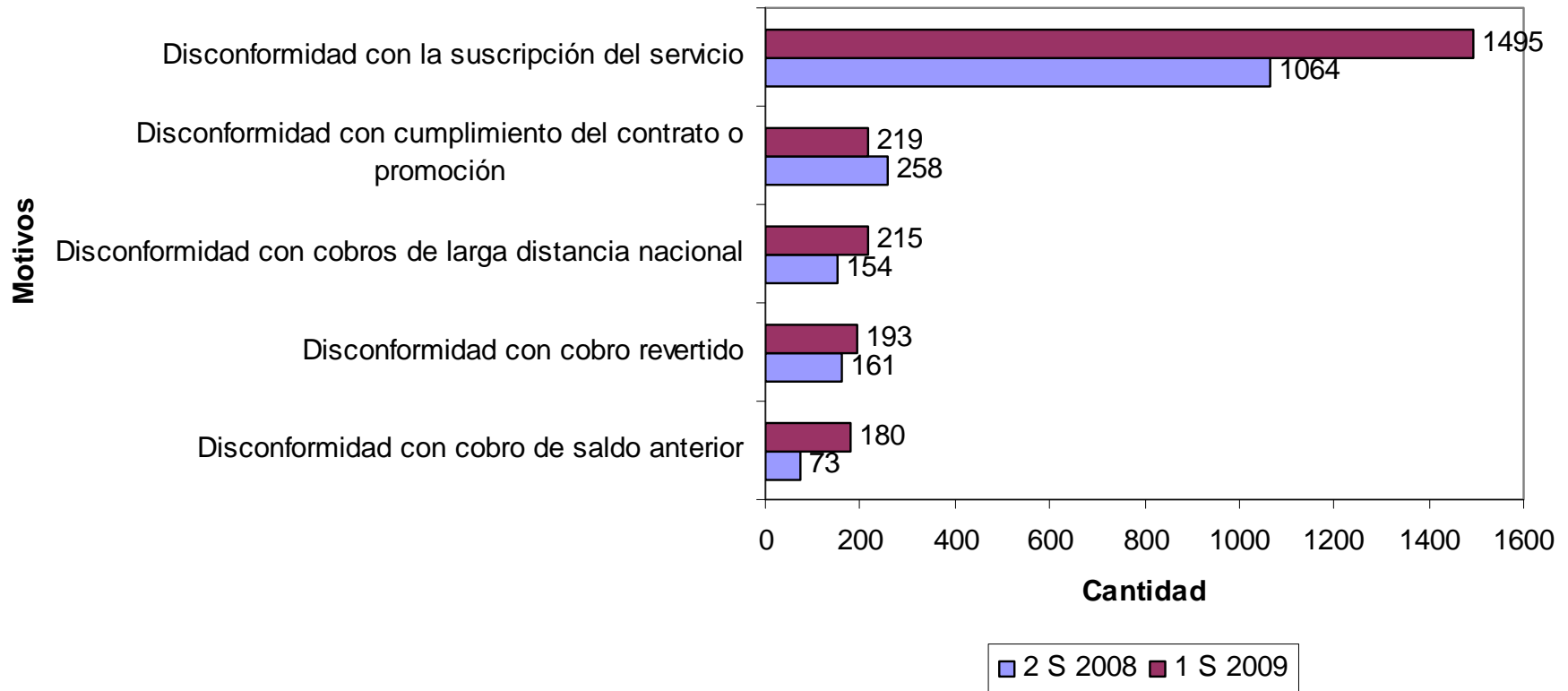
■ Segundo Semestre 2008 ■ Primer Semestre 2009





# PORTADORES DE LARGA DISTANCIA

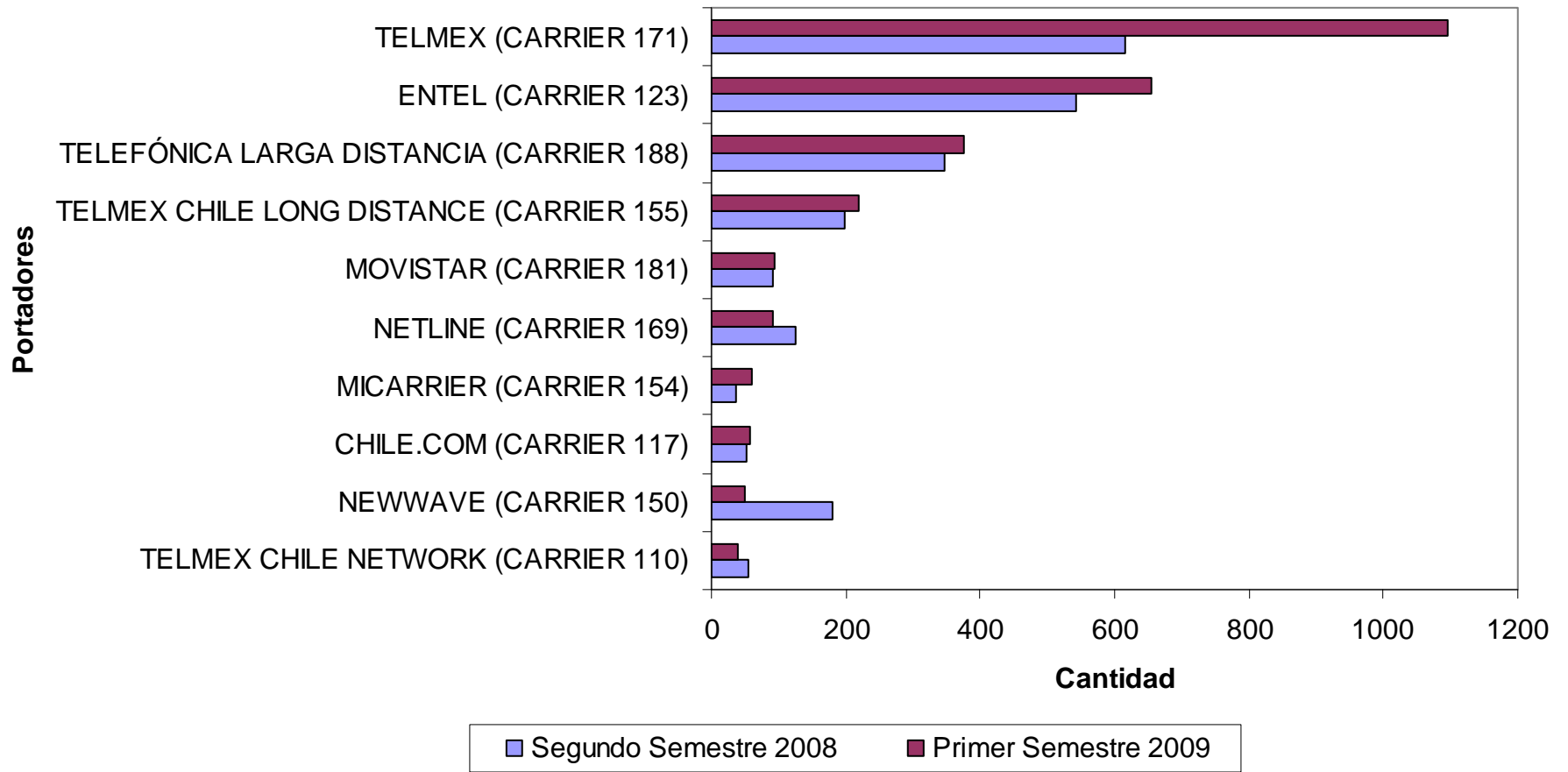
## Principales motivos de reclamos en Larga Distancia



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

# PORTADORES DE LARGA DISTANCIA

## Los 10 Carriers más reclamados



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 se han incrementado en un 27% respecto del semestre anterior, lo que a nuestro juicio se debe a que los consumidores están ejerciendo más activamente su derecho a reclamar hasta la última instancia
- Los reclamos recibidos son mayormente de Larga Distancia (66%) y Telefonía Local (28%).
- En Telefonía Móvil hubo una leve baja. Se debe considerar además que es baja la participación de este segmento en los reclamos (4%).

# CONCLUSIONES

- En telefonía local el principal motivo guarda relación con la continuidad del servicio (interrupciones o suspensiones).
- En telefonía local las dos compañías más reclamadas y que tuvieron incremento respecto del semestre anterior son: Telmex Servicios Empresariales y Telefónica. Por otra parte, las dos únicas reducciones las tuvieron GTD Manquehue y CMET.

# CONCLUSIONES

- En telefonía móvil se destaca la significativa reducción de Claro Chile y la leve reducción de Movistar. Por otra parte, Entel PCS sufre un moderado incremento en su índice.
- El principal carrier o portador de larga distancia que ha sido reclamado en Subtel es el carrier 171 de Telmex, principalmente por el desconocimiento de convenios de larga distancia por parte de los usuarios, vía suscripción telefónica.

# CONCLUSIONES

- En los últimos 12 meses, el 80% de los reclamos ingresados a la Subtel fueron resueltos a favor de los usuarios, lo que sigue demostrando que reclamar vale la pena y funciona cuando el consumidor hace valer sus derechos y aprovecha todas las instancias que la ley contempla en su defensa.

# RANKING DE RECLAMOS

Primer Semestre **2009**

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Agosto 2009

