



Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Julio 2019

Ranking de Reclamos

Subsecretaría de Telecomunicaciones

METODOLOGÍA Y CRITERIOS UTILIZADOS

- Todos los análisis consideran los reclamos recibidos por SUBTEL entre enero 2018 y mayo 2019 para cada servicio estudiado. Los indicadores están ponderados por cantidad de usuarios.
- Se consideran sólo usuarios residenciales
- Tasa de Reclamos = $(\text{cantidad de reclamos} / \text{cantidad de usuarios}) \times 10.000$ (ver Anexo).
- Se consideran las empresas más representativas del mercado.
- Los reclamos de multiservicios son considerados en cada uno de los servicios individuales que lo componen.

RESUMEN EJECUTIVO

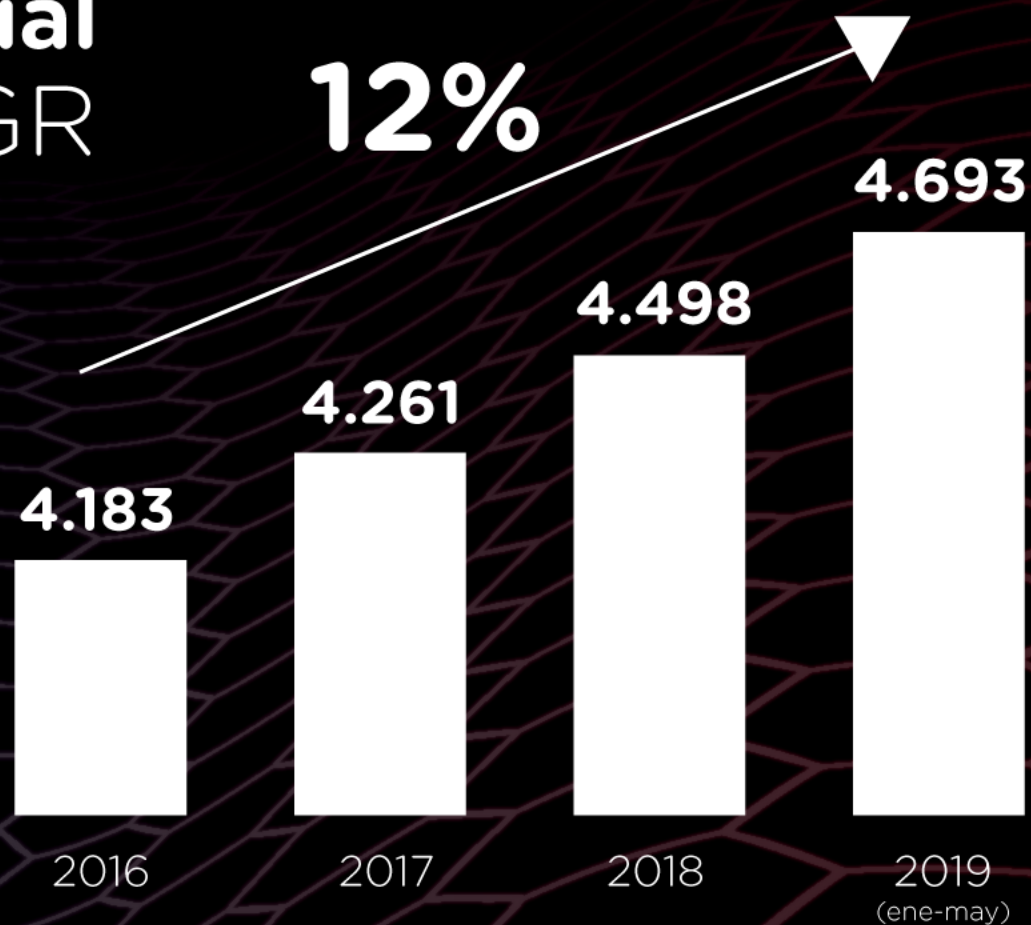
Servicios fijos presentan más reclamos que los servicios móviles. Mientras en los servicios fijos en mayo 2019 hay 6,6 reclamos por cada 10.000 suscriptores, en los servicios móviles hay menos de 1 reclamo por cada 10.000 abonados.

Servicios Móviles: Telefonía 0,9 e Internet 0,5 reclamos por cada 10.000 usuarios en mayo 2019.

Servicios Fijos: Telefonía 8,4, Internet 5,7 y TV 3,9 reclamos por cada 10.000 usuarios en mayo 2019.

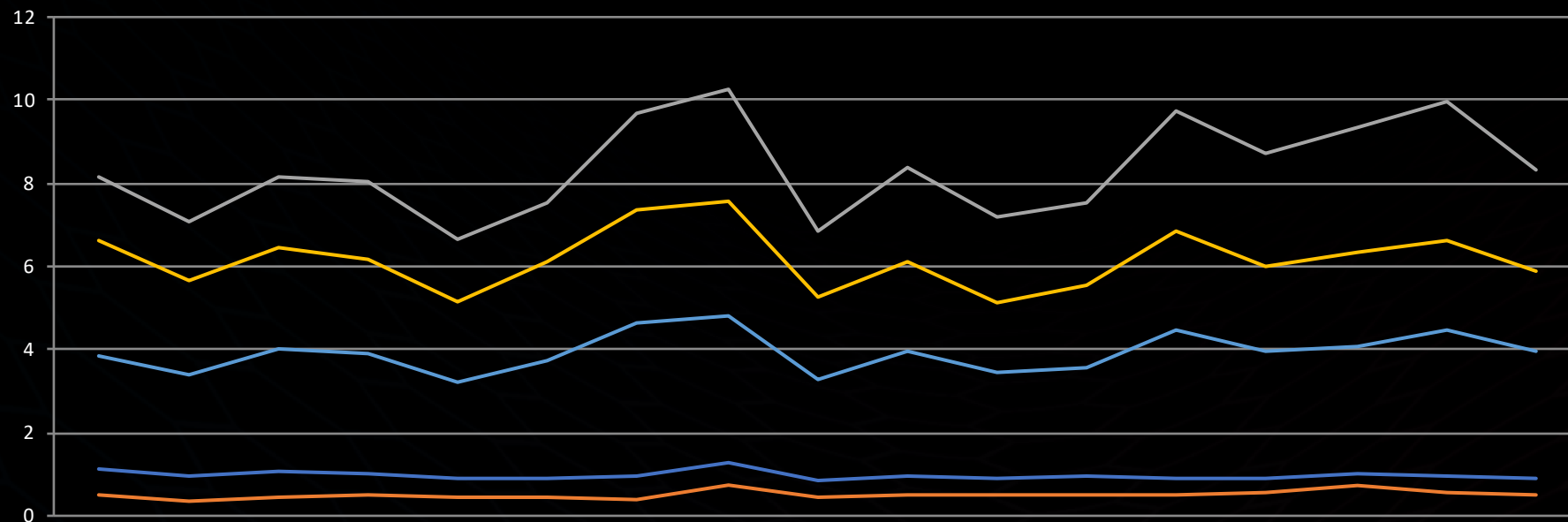
CANTIDAD DE RECLAMOS

**Promedio mensual
de reclamos DGR**



Se observa un aumento sostenido en la cantidad de reclamos en los últimos 4 años.

TASA DE RECLAMOS POR SERVICIO



Los servicios fijos presentan tasas de reclamos más altas y más dinámicas que los servicios móviles.

No se observan cambios significativos en el periodo de análisis.

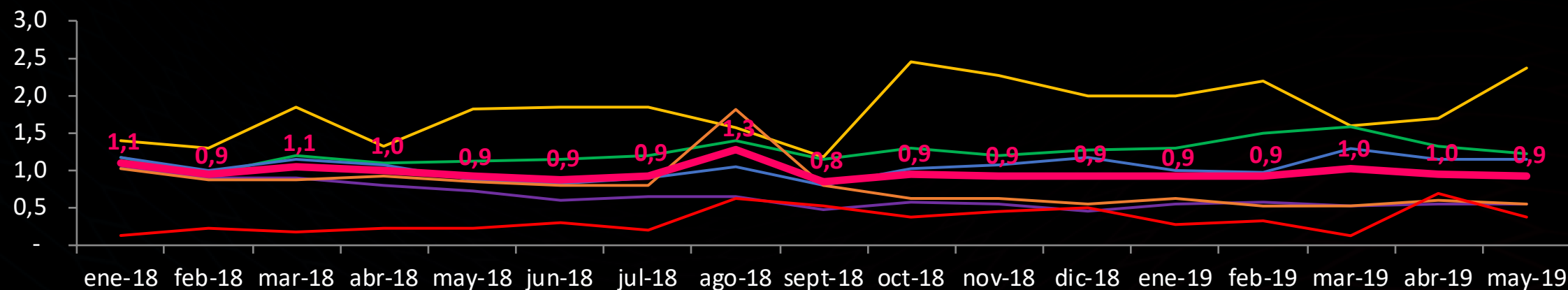
	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sept-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19
Telefonía Móvil	1,1	0,9	1,1	1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	1,0	0,9
Internet Móvil	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,7	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	0,7	0,6	0,5
Telefonía Local	8,1	7,1	8,1	8,1	6,7	7,6	9,7	10,3	6,9	8,4	7,2	7,6	9,8	8,7	9,3	10,0	8,4
Internet Fija	6,6	5,7	6,5	6,2	5,2	6,1	7,4	7,6	5,3	6,1	5,1	5,5	6,8	6,0	6,4	6,6	5,9
Televisión de Pago	3,9	3,4	4,0	3,9	3,2	3,7	4,6	4,8	3,3	4,0	3,4	3,6	4,5	4,0	4,1	4,5	3,9

— Telefonía Móvil — Internet Móvil — Telefonía Local — Internet Fija — Televisión de Pago

Nota: Los reclamos multiservicio se suman a cada uno de los de los servicios individuales y se dividen por la cantidad de usuarios.

Fuente: Base datos de SUBTEL (Departamento de Gestión de Reclamos)

TELEFONÍA MÓVIL: TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 ABONADOS

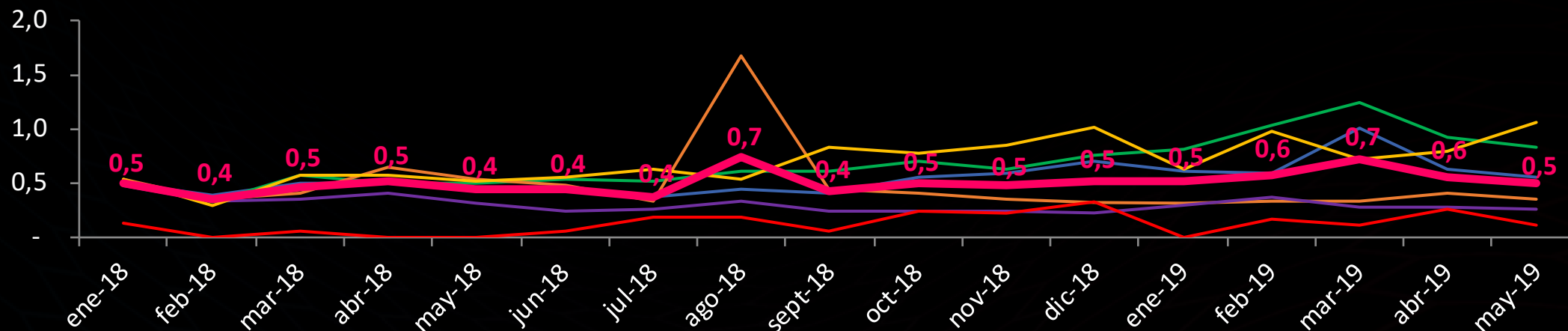


	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sept-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19
VTR	1,4	1,3	1,8	1,3	1,8	1,8	1,9	1,6	1,2	2,5	2,3	2,0	2,0	2,2	1,6	1,7	2,4
MOVISTAR	1,2	1,0	1,2	1,1	1,1	1,1	1,2	1,4	1,1	1,3	1,2	1,3	1,3	1,5	1,6	1,3	1,2
ENTEL	1,2	1,0	1,1	1,1	0,9	0,8	0,9	1,0	0,8	1,0	1,1	1,2	1,0	1,0	1,3	1,2	1,1
WOM	1,0	0,9	0,9	0,8	0,7	0,6	0,7	0,7	0,5	0,6	0,5	0,5	0,5	0,6	0,5	0,6	0,6
CLARO	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,8	0,8	1,8	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	0,5	0,5	0,6	0,5
VIRGIN	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,6	0,5	0,4	0,5	0,5	0,3	0,3	0,1	0,7	0,4
TASA GLOBAL	1,1	0,9	1,1	1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	1,0	0,9

— VTR — MOVISTAR — ENTEL — WOM — CLARO — VIRGIN — TASA GLOBAL

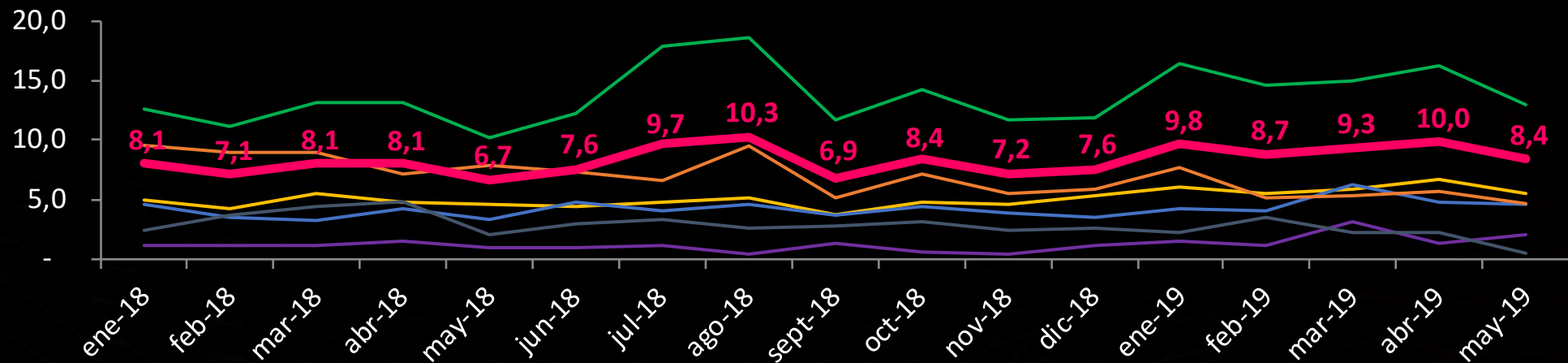
En Telefonía Móvil, se observa un punto alto en la tasa global en agosto 2018, pero la tendencia es la misma, alrededor de 0,9 reclamos por cada 10,000 conexiones. Hay una leve disminución si comparamos los primeros meses del 2019 respecto a igual periodo del 2018.

INTERNET MÓVIL: TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 ABONADOS



— ENTEL — MOVISTAR — CLARO — WOM — VTR — VIRGIN — TASA GLOBAL

TELEFONÍA LOCAL: TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 ABONADOS

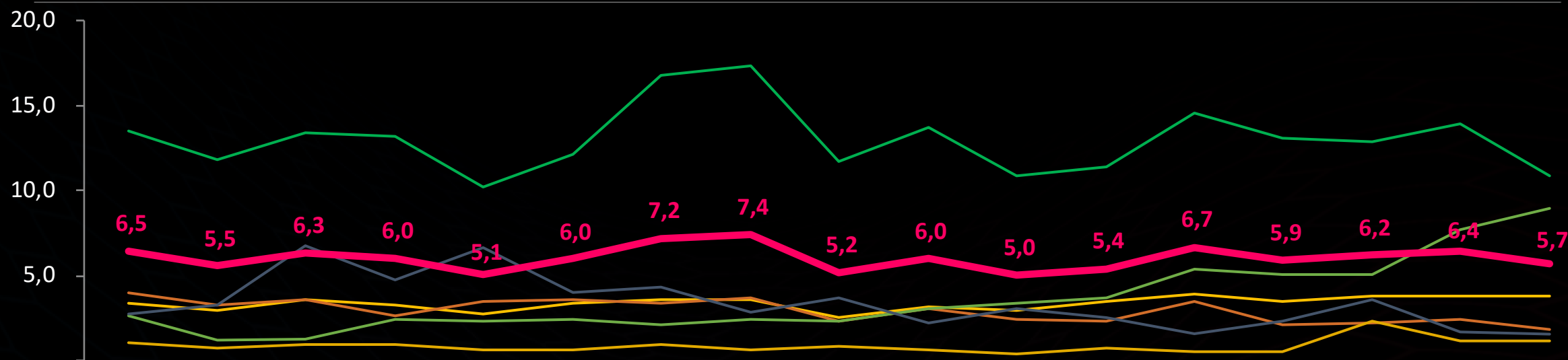


	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sept-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19
MOVISTAR	12,6	11,2	13,1	13,2	10,2	12,2	17,9	18,6	11,8	14,2	11,7	12,0	16,4	14,6	15,0	16,3	12,9
VTR	5,0	4,2	5,5	4,9	4,7	4,5	4,9	5,1	3,7	4,9	4,7	5,4	6,0	5,6	5,9	6,7	5,6
ENTEL	4,7	3,5	3,3	4,2	3,4	4,7	4,0	4,6	3,8	4,4	4,0	3,6	4,3	4,0	6,3	4,8	4,6
CLARO	9,6	9,0	9,0	7,2	7,8	7,3	6,7	9,5	5,2	7,2	5,5	5,9	7,7	5,1	5,3	5,8	4,7
TELCOY/TELSUR	1,2	1,2	1,1	1,5	1,1	1,0	1,1	0,4	1,4	0,6	0,4	1,1	1,5	1,2	3,2	1,3	2,1
GTD	2,5	3,6	4,4	4,8	2,1	3,0	3,3	2,6	2,9	3,1	2,4	2,7	2,2	3,5	2,3	2,3	0,5
TASA GLOBAL	8,1	7,1	8,1	8,1	6,7	7,6	9,7	10,3	6,9	8,4	7,2	7,6	9,8	8,7	9,3	10,0	8,4

— MOVISTAR — VTR — ENTEL — CLARO — TELCOY/TELSUR — GTD — TASA GLOBAL

En Telefonía Local, las tasas globales mensuales fluctúan en un rango entre los 7 y los 10 reclamos por cada 10.000 líneas.

INTERNET FIJA: TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 ABONADOS

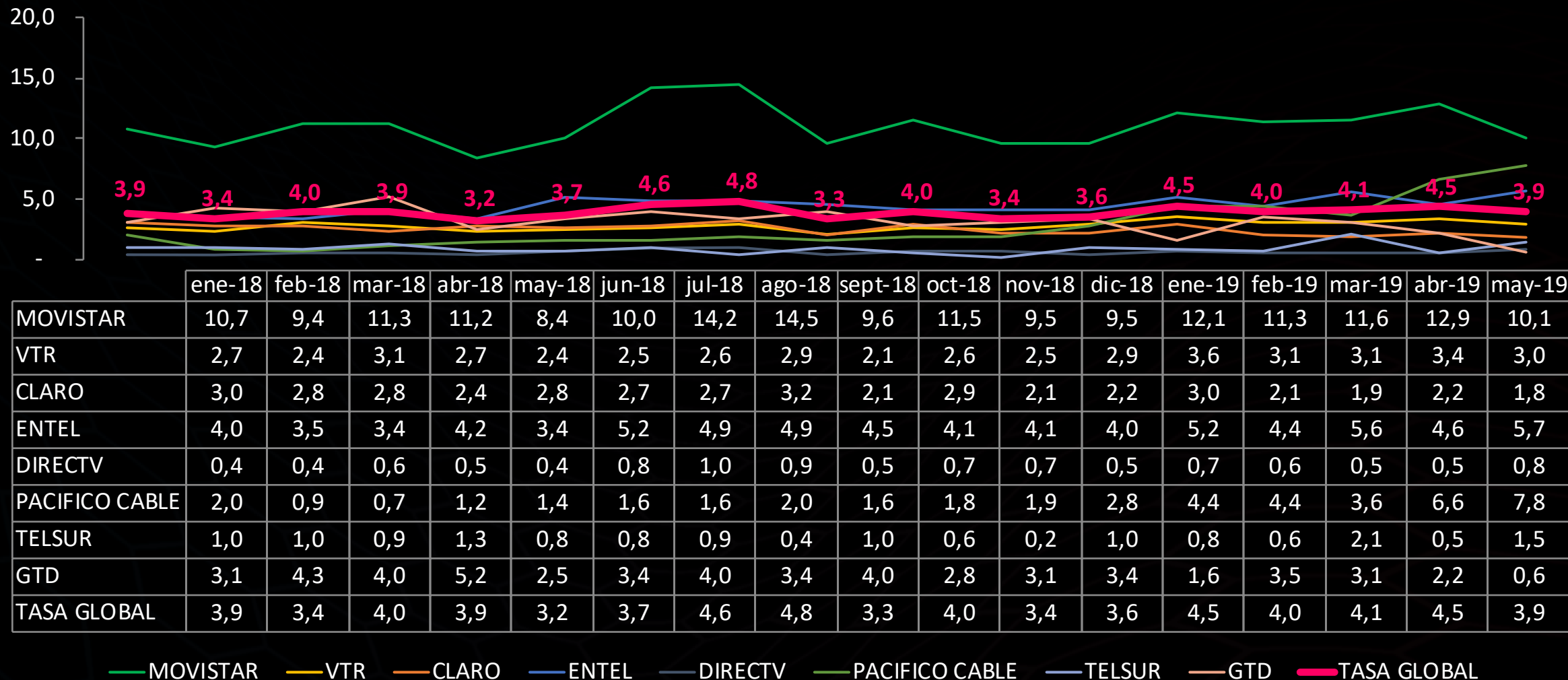


— VTR — CLARO — MOVISTAR — TELCOY/TELSUR — PACIFICO CABLE — GTD — TASA GLOBAL

Fuente: Base datos de SUBTEL (Departamento de Gestión de Reclamos)
Empresas representan el 99% del servicio de internet fija

En Internet Fija o Residencial, las tasas de reclamos se mantienen estables, fluctuando entre los 5 y 7 reclamos por cada 10.000.

TELEVISIÓN DE PAGO: TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 ABONADOS



Fuente: Base datos de Subtel (Departamento de Gestión de Reclamos)
Empresas representan el 96% del servicio de televisión de pago.

En Televisión de pago la tasa de reclamos global es muy estable y mayoritariamente fluctúa entre los 3 y 4 reclamos mensuales por cada 10.000 suscriptores.

ANEXO: TASA DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES

A continuación se presentan los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de telecomunicaciones:

Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados en SUBTEL por los distintos canales que estas instituciones tienen disponibles para los usuarios, respecto al servicio que prestan las distintas empresas del mercado de Telecomunicaciones para los periodos de análisis. Los resultados se muestran por periodo y por empresa.

Fórmula Tasa de Reclamos:

$$[Tasa\ de\ reclamos]_{jt} = [Reclamos\ (Subtel)]_{jt} / [Usuarios]_{jt} * 10.000$$

Donde “j” indica la empresa y “t” el mes.

ANEXO: TASA DE RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES

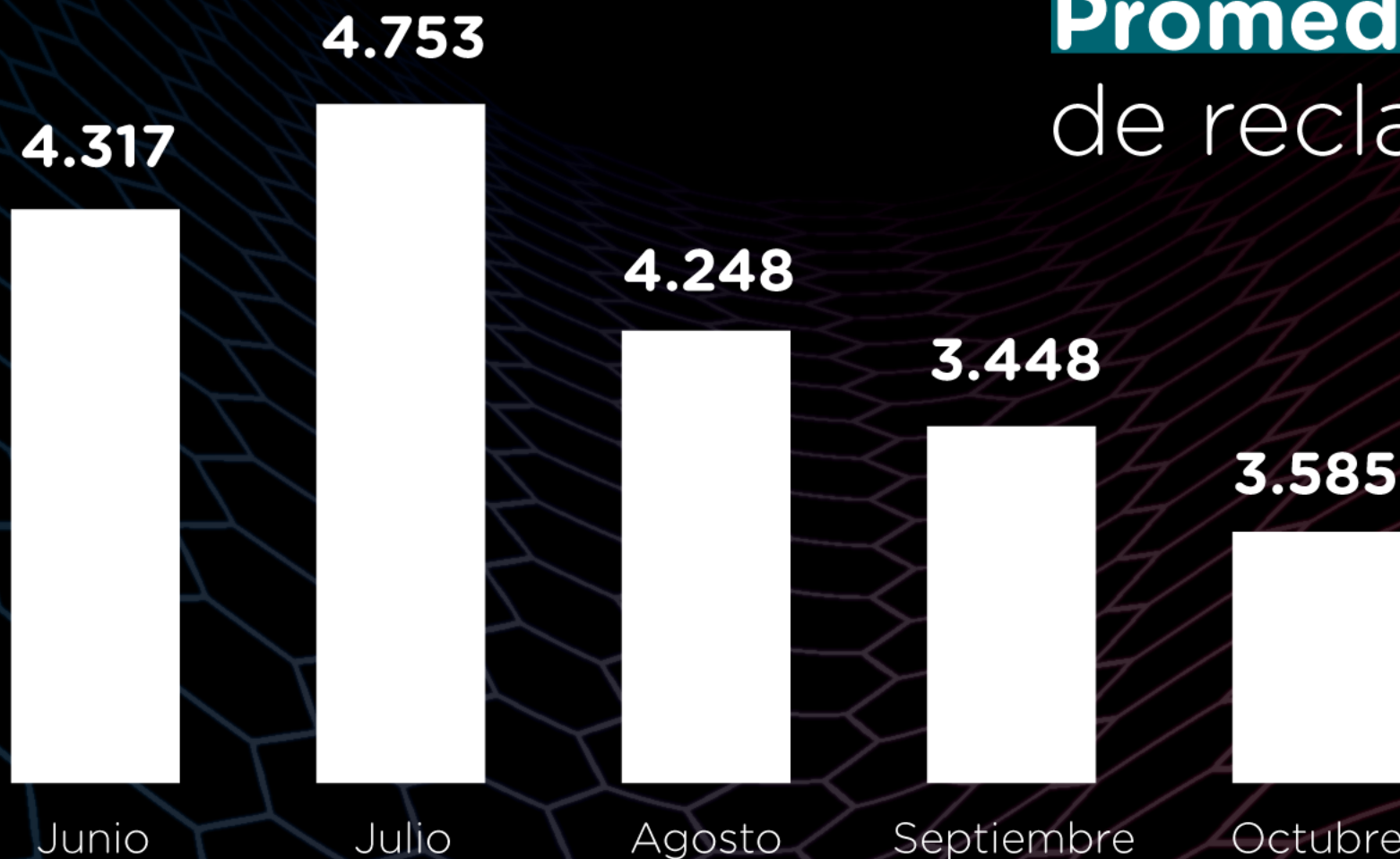
Tasa de Reclamos de la Empresa j en el periodo t : incluye los reclamos de la empresa “ j ” durante el periodo “ t ” (enero a octubre 2018). La cantidad de reclamos de cada servicio considera los reclamos de los multiservicios que lo incluyen.

La cantidad de usuarios de cada servicio que se utiliza para el cálculo de la tasa de reclamos se obtuvo de la información que las propias Empresas informan a Subtel mes a mes para usuarios NO COMERCIALES, estas son:

- Telefonía Móvil: Número de abonados móviles.
- Internet Móviles: Número de conexiones a internet móvil.
- Telefonía Fija: Número de líneas telefónicas locales.
- Internet Fija: Número de conexiones fijas a internet.
- TV Cable y Satelital: Número suscriptores.

TENDENCIA A LA BAJA DE RECLAMOS

Promedio mensual
de reclamos DGR





Gracias

@subtel_chile | @pamgidi