

# **RANKING RE CLA MOS**

**A JUNIO 2020**

## RESUMEN EJECUTIVO



**Servicios Fijos** presentan más reclamos que los **Servicios Móviles** si se comparan ponderados por cantidad de clientes. Además durante la emergencia sanitaria que enfrenta el país desde marzo 2020, los reclamos que recibe el **DGR** han aumentado en forma exponencial en **410%** en servicios fijos y **147%** servicios móviles.

## RESUMEN EJECUTIVO

**La cuarentena** ha obligado a las personas al teletrabajo y a quedarse en casa, por tanto se ha intensificado el uso de los servicios residenciales, especialmente **internet fija** donde el **aumento de tráfico es de un 60%.** **En el caso del internet móvil el aumento de tráfico es de 50%.** La calidad de servicio y los canales de atención de las concesionarias se han visto sobrepasados, explicando así el aumento de reclamos en el DGR.



# RESUMEN EJECUTIVO



**Tasa de Reclamos Servicios Móviles:** Telefonía 2,1 e Internet 1,4 reclamos por cada 10.000 usuarios en junio 2020.



presenta la tasa  
más alta de  
reclamos

telefonía

**7,5**

reclamos

internet

**5,1**

reclamos

*(ambos casos muy por encima de la tasa global)*

# RESUMEN EJECUTIVO

**Tasa de Reclamos Servicios Fijos:** Telefonía 20,2, Internet 19,6 y TV 9,5 reclamos por cada 10.000 usuarios en junio 2020.

	telefonía	internet	televisión
	<b>24</b> reclamos	<b>27,4</b> reclamos	<b>16,6</b> reclamos
	<b>24</b> reclamos	<b>21,5</b> reclamos	<b>12,7</b> reclamos
			<b>15</b> reclamos



(reclamos cada 10.000 suscriptores)

# RESUMEN EJECUTIVO

## Evolución Reclamos por servicio:

todo el periodo y sólo el periodo de cuarentena.

RECLAMOS DGR	SERVICIO	SEPT-19	JUN-20	AUMENTO
	TELEFONÍA MÓVIL	1.414	2.685	<b>90%</b>
	INTERNET MÓVIL	91	477	<b>424%</b>
	MULTISERVICIOS MÓVILES	535	1.881	<b>252%</b>
	TELEFONÍA FIJA	223	427	<b>91%</b>
	INTERNET FIJA	377	2.959	<b>685%</b>
	TELEVISIÓN DE PAGO	114	323	<b>183%</b>
	MULTISERVICIOS FIJOS	693	3.460	<b>399%</b>
	<b>TOTAL RECLAMOS DGR</b>	<b>3.448</b>	<b>12.212</b>	<b>254%</b>

RECLAMOS DGR (CUARENTENA)	SERVICIO	FEB-20	JUN-20	AUMENTO
	TELEFONÍA MÓVIL	1.631	2.685	<b>65%</b>
	INTERNET MÓVIL	133	477	<b>259%</b>
	MULTISERVICIOS MÓVILES	849	1.881	<b>122%</b>
	TELEFONÍA FIJA	376	427	<b>14%</b>
	INTERNET FIJA	732	2.959	<b>304%</b>
	TELEVISIÓN DE PAGO	166	323	<b>95%</b>
	MULTISERVICIOS FIJOS	1.543	3.460	<b>124%</b>
	<b>TOTAL RECLAMOS DGR</b>	<b>5.431</b>	<b>12.212</b>	<b>125%</b>

# RECLAMOS DGR ENERO - JUNIO 2020

**ATELMO**  
**95%**  
48.901

**OTRAS**  
**5%**  
2.711



**32,1%**  
16.560  
reclamos



**26,3%**  
13.575  
reclamos



**22,9%**  
11.797  
reclamos



**8,9%**  
4.593  
reclamos



**3,9%**  
2.015  
reclamos



**0,7%**  
361  
reclamos



**3,8%**  
1.981  
reclamos



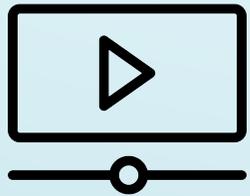
**1,3%**  
661  
reclamos



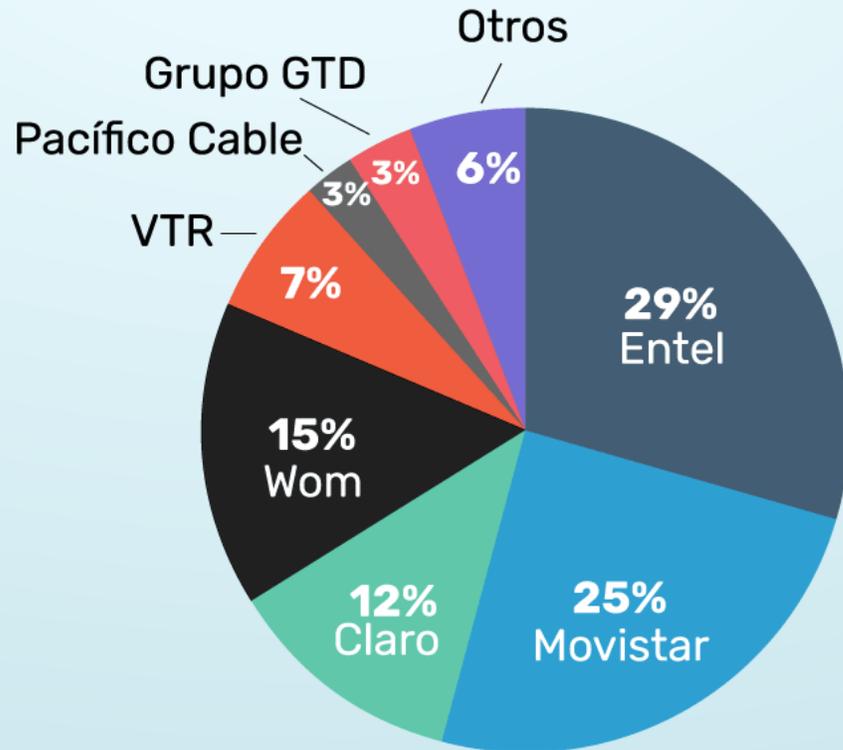
**0,1%**  
69  
reclamos

**= 100%**  
**= 51.612**  
reclamos

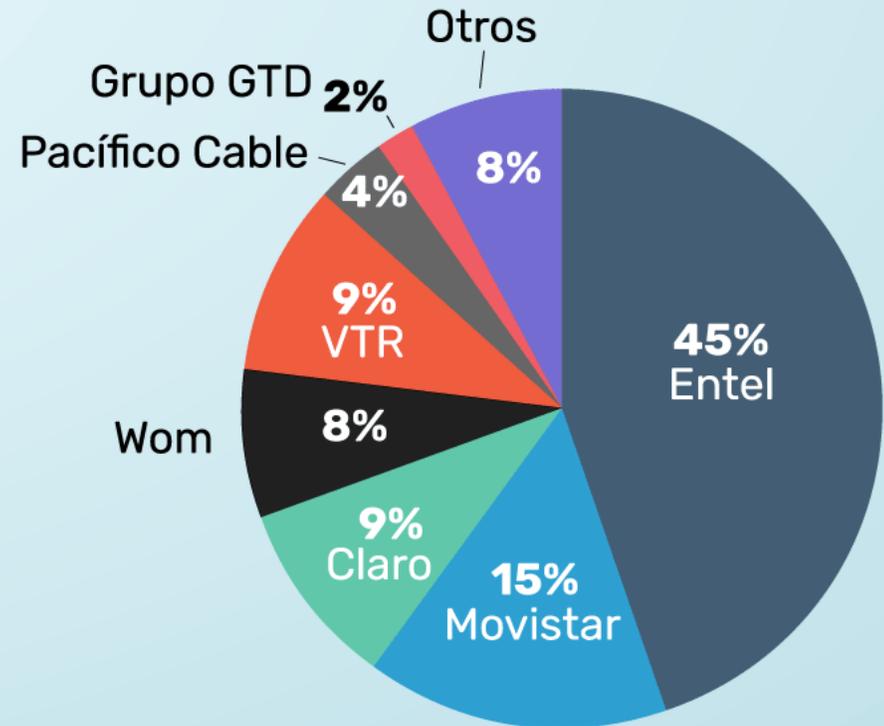
# RECLAMOS ACUMULADOS A **ENERO - JUNIO 2020**



# CARGOS A EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES



Cargos a Empresas de Telecomunicaciones  
Enero - Diciembre 2019



Cargos a Empresas de Telecomunicaciones  
Enero - Junio 2020

# CARGOS

- **76 cargos** que reflejan **105 infracciones** a la normativa asociada.
- **Mayor fiscalización** en plataformas de atención y canales online.
- Independiente del fin de cuarentena en algunas comunas, los **canales remotos deben mantenerse disponibles** y facilitar trámites.
- Si los usuarios tienen que ir a una oficina **que sea para algo estrictamente necesario.**



# CANALES DE **ATENCIÓN SUBTEL**



## **Nuestros canales virtuales de atención:**

Si desea hacer un ingreso vía **Oficina de Partes:**

**[tramites.subtel.gob.cl/oficinadepartes-web](https://tramites.subtel.gob.cl/oficinadepartes-web)**

Para hacer o revisar el estado de un **Reclamo:**

**[tramites.subtel.gob.cl](https://tramites.subtel.gob.cl)**

Consultas y sugerencias vía **OIRS:**

**[www.subtel.gob.cl/contacto](https://www.subtel.gob.cl/contacto)**

**GRACIAS**

@subtel\_chile

@pamgidi