

RANKING DE RECLAMOS TELECOMUNICACIONES

1er sem 2019– 1er sem 2020

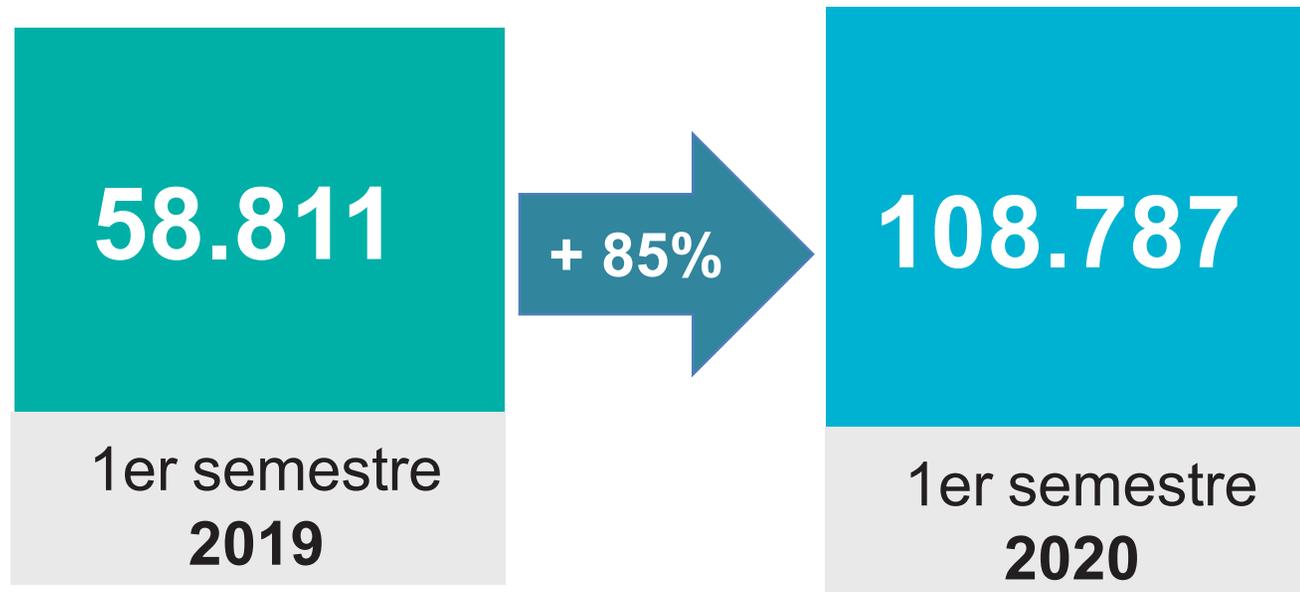


TODOS
POR
CHILE



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reclamos totales en Telecomunicaciones **SERNAC + SUBTEL**

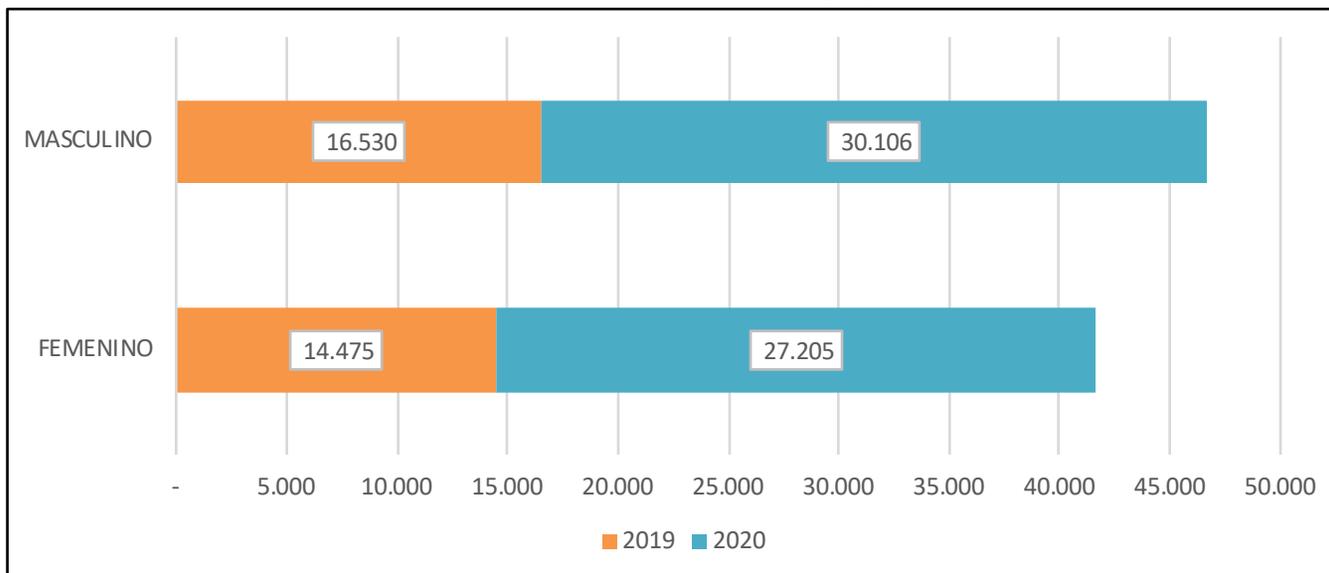


- ▶ Aumento de reclamos en un **85%** (49.976 reclamos) en el 1er semestre del año 2020 respecto al mismo periodo 2019.
- ▶ Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2020 un 53% (57.415) fueron ingresados a SERNAC y un 47% (51.372) a SUBTEL.
- ▶ El aumento de reclamos es significativo respecto a igual análisis realizado entre 2018 y 2019, donde sólo había aumentado un 9,4% (de 53.776 a 58.811)

Reclamos totales en Telecomunicaciones

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

SERNAC (*)



- ▶ Analizando sólo los reclamos ingresados al SERNAC, el primer semestre del 2020 se recibieron 30.106 asociados al género masculino, equivalente al 52,4% del total del primer semestre del año 2020. Por su parte, esta cifra representa un alza de 82,1%, realizando una comparación con el mismo período de 2019.
- ▶ Por otro lado, en relación al género femenino, en el transcurso del primer semestre del presente año se recibieron 27.205 reclamos asociados a este género, equivalente al 47,4% del total del período mencionado. Esta cifra representa un alza de 87,9% respecto de 2019.

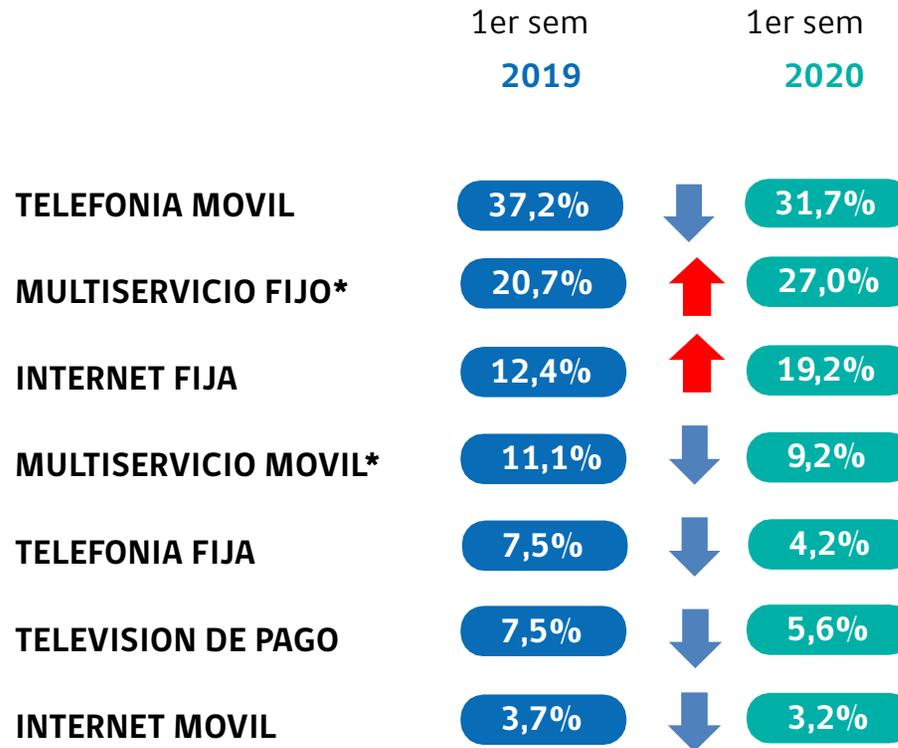
(*) Los reclamos ingresados a la SUBTEL no presentan desagregación por género, por lo que no se incluyen en este análisis.

Volumen de Reclamos por Servicio

Servicio	Cantidad de Reclamos		
	1er sem 2019	1er sem 2020	Variación
MULTISERVICIO MOVIL	6.536	10.051	54%
TELEFONIA MOVIL	21.849	34.444	58%
TELEFONIA FIJA	4.399	4.617	5%
MULTISERVICIO FIJO	12.157	29.328	141%
TELEVISION DE PAGO	4.396	6.040	37%
INTERNET FIJA	7.306	20.864	186%
INTERNET MOVIL	2.168	3.443	58%
TOTAL	58.811	108.787	85%

- ▶ Analizando los volúmenes totales de reclamos (SERNAC + SUBTEL), se puede apreciar que todos los servicios aumentan los reclamos en el 1er semestre del 2020.
- ▶ Dentro de ellos, los mayores aumentos se produjeron en los servicios de multiservicios fijos e Internet Fija con un 141% y 186% respectivamente

Distribución de Participación de Reclamos por Servicio



- Analizando la participación de los reclamos por cada servicio de telecomunicaciones, destaca el aumento en forma significativa de los reclamos de Internet Fija y Multiservicio Fijo.

(*) La clasificación Multiservicios Móviles y Fijos se refieren a reclamos de suscriptores de planes de oferta conjunta de más de un servicio y en general relacionados con facturación, contratos y/o atención que no tiene que ver con un servicio específico sino con todos los servicios contratados, por ejemplo planes multimedia en el caso de la móvil o triple pack en el caso de la fija.

Reclamos por Motivo

Tanto el SERNAC como SUBTEL clasifican los reclamos según el motivo que hay de fondo. En este sentido, se entiende que los reclamos se agrupan en las siguientes principales categorías:

- ▶ **Atención y/o Información a Clientes:** Incumplimiento de contrato, disconformidad con el procedimiento de término de contrato, suscripciones no reconocidas, tiempos de espera excesivos tanto en atención telefónica como en visitas en terreno e incumplimiento en reparación de servicios.
- ▶ **Facturación, cobros y otros cargos:** Problemas de pagos, cobros por conexiones internet y otros cobros no reconocidos.
- ▶ **Calidad Técnica:** Interrupciones del servicio, cobertura y baja velocidad de internet.
- ▶ **Portabilidad:** Reclamos derivados del proceso de portabilidad.
- ▶ **Equipos Defectuosos:** Reclamos por daño en los equipos y ejercicio de la garantía legal.

Variaciones de Reclamos por Motivo

	Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio	Atención y/o Información a Clientes	Facturación y/o Cobros	Portabilidad	Otros	TOTAL
Servicios Fijos						
1er sem 2019	13.101	9.434	5.304	206	213	28.258
1er sem 2020	31.831	19.063	8.812	767	376	60.849
variación	143%	102%	66%	272%	77%	115%
Servicios Móviles						
1er sem 2019	9.284	11.742	7.630	1.167	730	30.553
1er sem 2020	12.805	18.733	12.970	2.265	1.165	47.938
variación	38%	60%	70%	94%	60%	57%

- ▶ Al analizar las variaciones de reclamos por su motivo, se puede apreciar que los mayores aumentos se observan en servicios fijos, principalmente en los motivos de Portabilidad, Calidad Técnica y Atención de Clientes.
- ▶ En el caso de los servicios móviles, el principal aumento está asociado a reclamos por portabilidad

Distribución de Participación de Motivos de reclamos

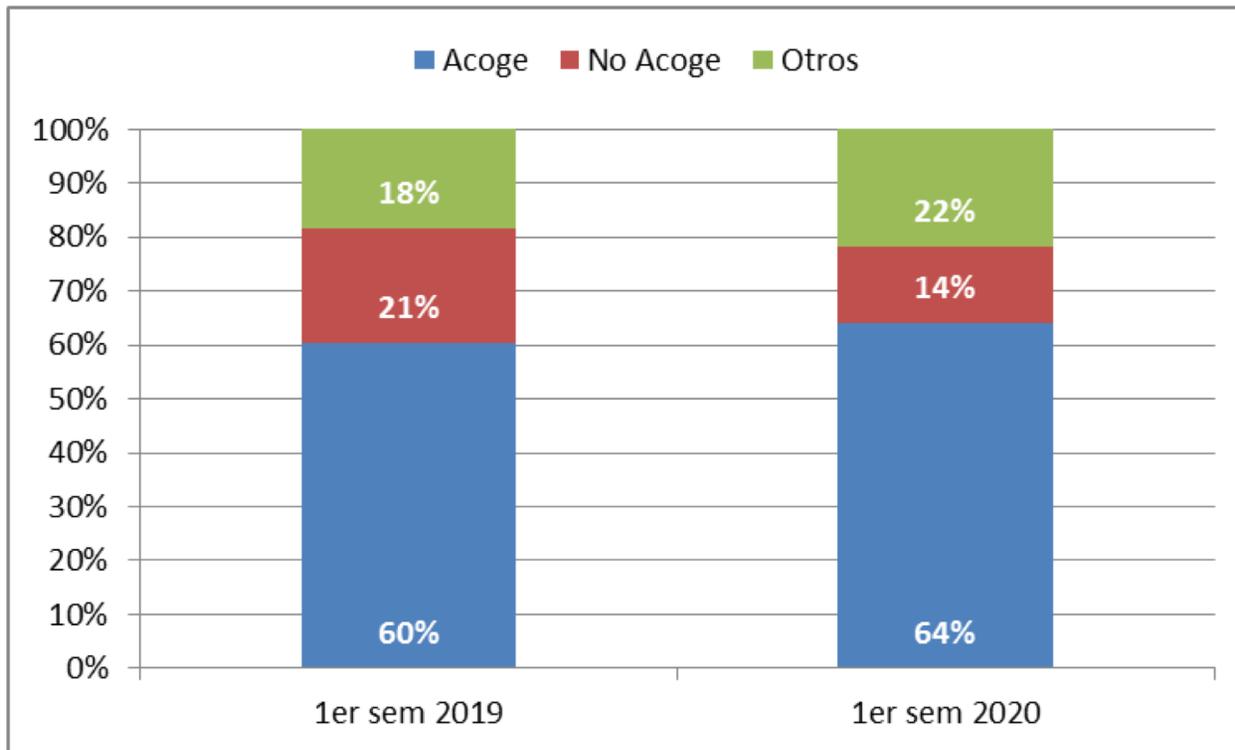
1er sem 2019 v/s 1er sem 2020

Motivo Reclamo	Servicios Móviles		Servicios Fijos	
	2019	2020	2019	2020
Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio	30,4%	26,7%	46,4%	52,3%
Atención y/o Información a Clientes	38,4%	39,1%	33,4%	31,3%
Facturación y/o Cobros	25,0%	27,1%	18,8%	14,5%
Portabilidad	3,8%	4,7%	0,7%	1,3%
Otros	2,4%	2,4%	0,8%	0,6%
	N= 30.553	N= 47.938	N= 28.258	N= 60.849

- ▶ Al analizar por motivo del reclamo, se puede apreciar que los principales problemas por de los **servicios fijos** son por **Calidad Técnica**, donde 1 de cada 2 reclamos son por este motivo.
- ▶ En el caso de los **servicios móviles**, los principales problemas están radicados en **Atención y/o Información a Clientes** (39,1% de los reclamos), presentando una disminución en la participación relativa de los reclamos por calidad técnica que pasan de un 30,4% el año pasado a un 26,7%.

Resultado de la Interposición del Reclamo

Tasa de Respuesta Favorable (SERNAC+SUBTEL) (*)



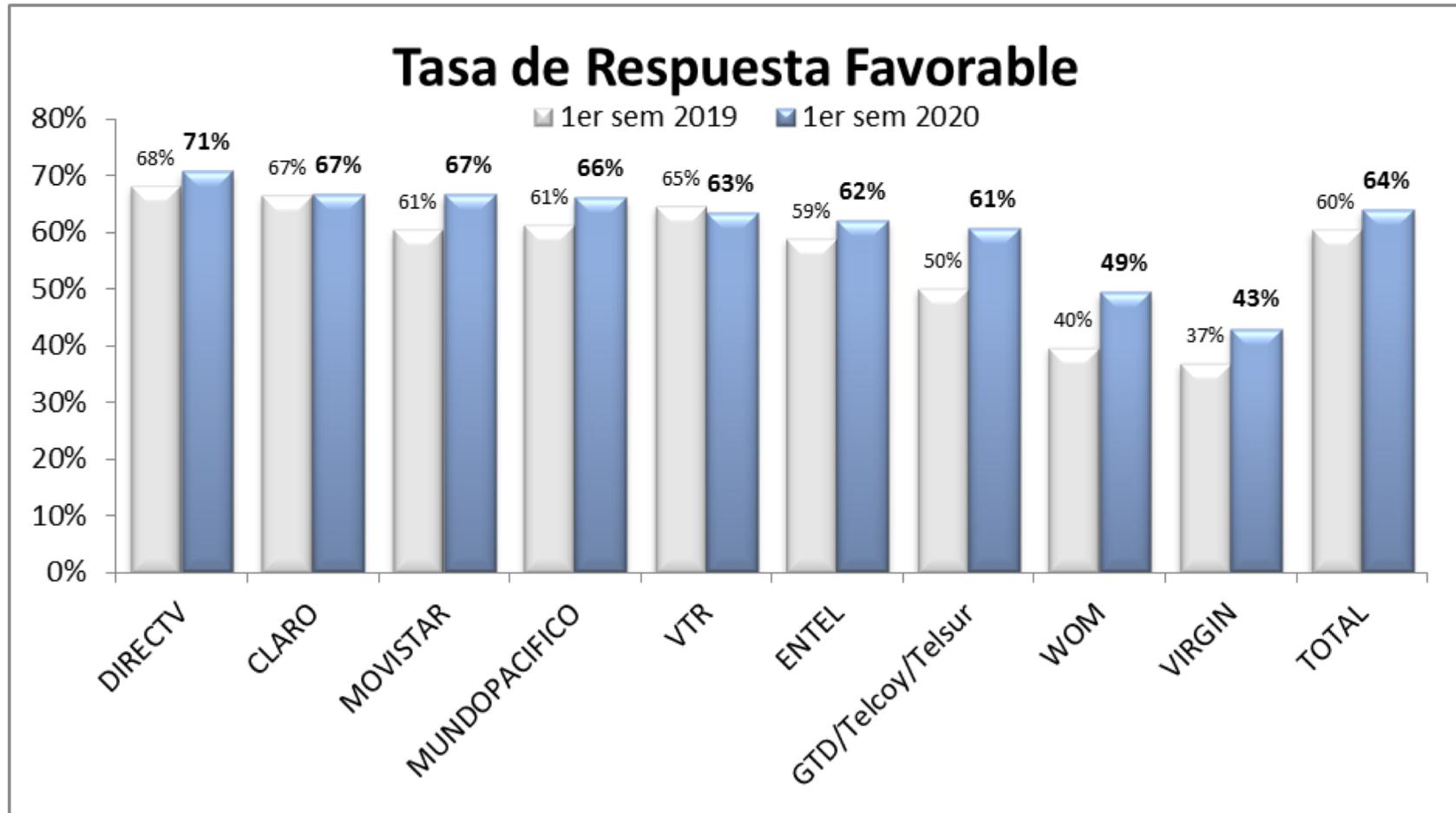
N= 58.811

N= 108.787

La tasa de Respuesta Favorable del 1er semestre del año 2020 es de **64%**, aumentando así en 4 puntos respecto al 2019, lo que corresponde a un total de 34.105 reclamos.

(*) La Tasa de Respuesta Favorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado con respuesta favorable hacia el usuario por parte de Sernac o Subtel

Tasa de Respuesta Favorable por Empresa (SERNAC+SUBTEL)



- Siendo la Tasa de Respuesta Favorable Total de Reclamos del 64%, Directv es la empresa que presenta el mayor número de reclamos acogidos, con un 71%.

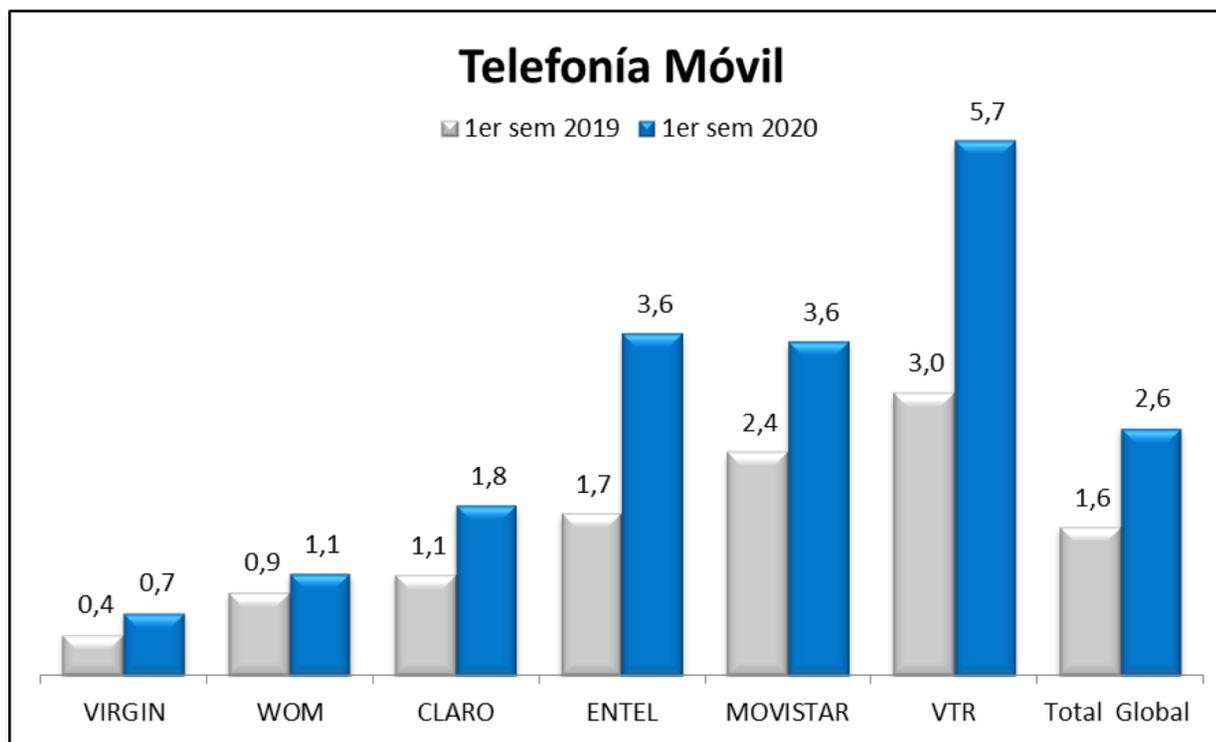
Tasa de reclamos por servicio

Telefonía móvil

Tasa de reclamos*

Empresa	Abonados Móviles no comerciales junio 2020	
ENTEL	6.398.335	30%
MOVISTAR	4.844.925	23%
CLARO	4.888.376	23%
WOM	4.790.412	22%
VTR	286.592	1%
VIRGIN	181.518	1%
SIMPLE	14.796	0,07%
TELSUR	3.571	0,02%
NETLINE	182	0,001%
TOTAL	21.408.707	100%

99,8%



- En **Telefonía Móvil**, la **tasa global de reclamos** del primer semestre de 2020, fue de **2,6 reclamos por cada 10.000 abonados**.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron **VTR**, con un aumento de **2,7 puntos** respecto al primer semestre del año 2019 , y **Entel**, con un aumento de **1,9 puntos** en relación al mismo período del año anterior.
- Por otra parte, **ningún proveedor** presentó una disminución en su tasa de reclamos, respecto al período anterior.

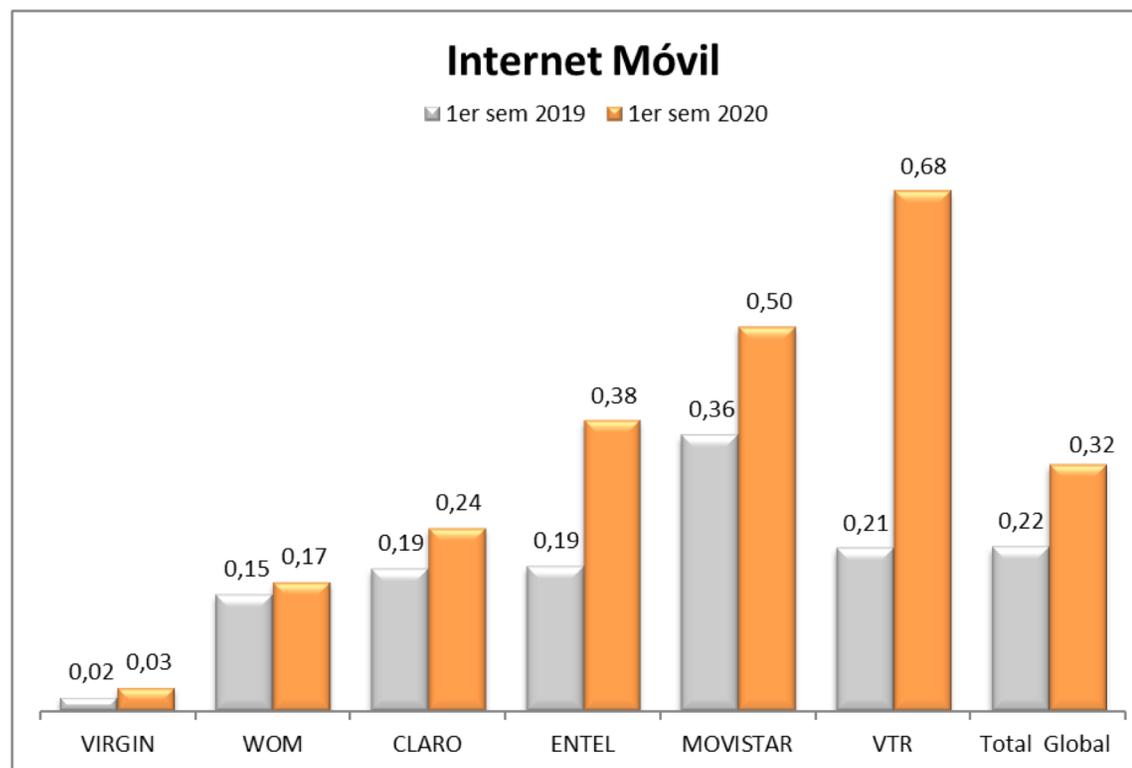
(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles. Se consideran empresas con al menos 1,0% de abonados, respecto al total.

Internet móvil

Tasa de reclamos*

Empresa	Conexiones Móviles no comerciales junio 2020	
ENTEL	5.417.993	31%
CLARO	3.460.844	20%
WOM	4.558.806	26%
MOVISTAR	3.369.863	20%
VTR	282.861	2%
VIRGIN	152.947	1%
SIMPLE	14.502	0,08%
TELSUR	4.634	0,03%
NETLINE	103	0,001%
TOTAL	17.262.553	100%

99,8%

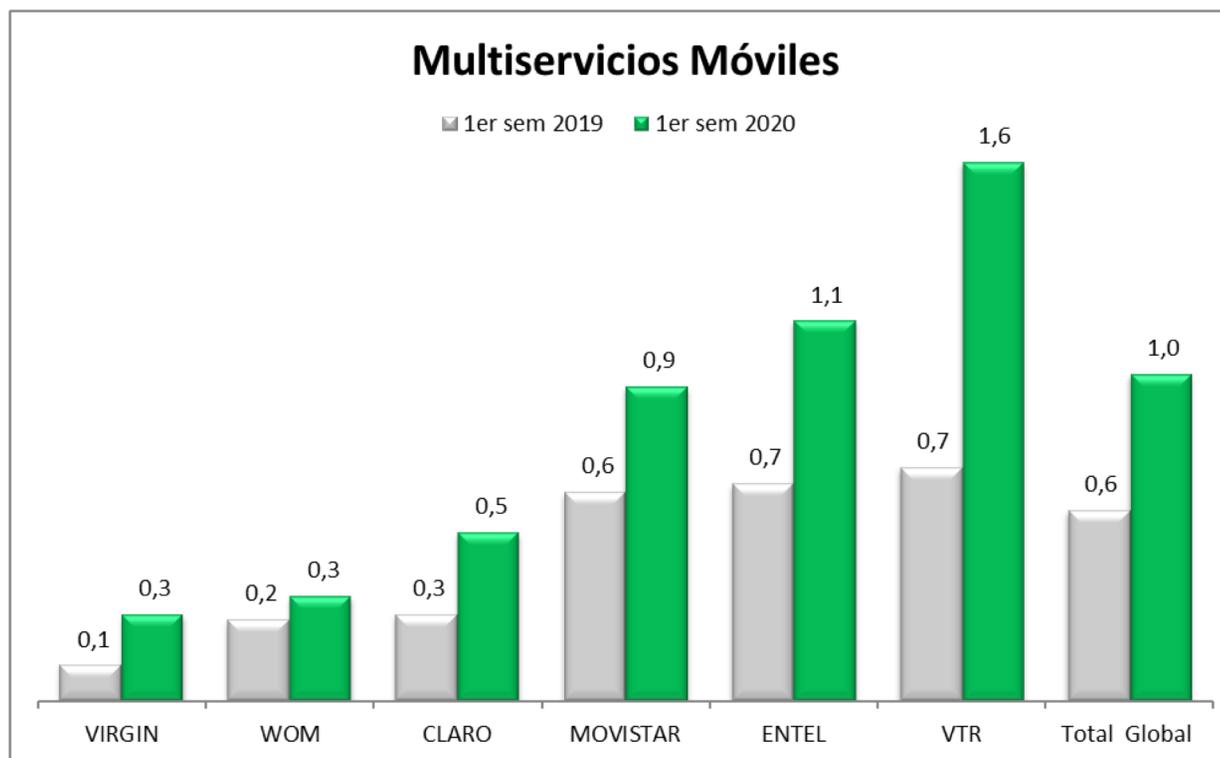


- En **Internet Móvil**, la **tasa global de reclamos** del primer semestre de 2020, fue de **0,32 reclamos por cada 10.000 conexiones**.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron **VTR**, con un aumento de **0,47 puntos** respecto al primer semestre del año 2019 , y **Entel**, con un aumento de **0,19 puntos** en relación al mismo período del año anterior.
- Por otra parte, **ningún proveedor** presentó una disminución en su tasa de reclamos, respecto al período anterior.

(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones móviles.. Se consideran empresas con al menos 1,0% de conexiones durante el mes de junio.

Multiservicios móviles

Tasa de reclamos*



- En **Multiservicios Móvil (datos, llamadas y SMS)**, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de **1 reclamo por cada 10.000 abonados**.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron **VTR y ENTEL**, **0,9** y **0,4 puntos**, respectivamente, en su tasa de reclamos.
- Respecto a disminuciones en las tasas, **ningún proveedor** presentó durante el período.

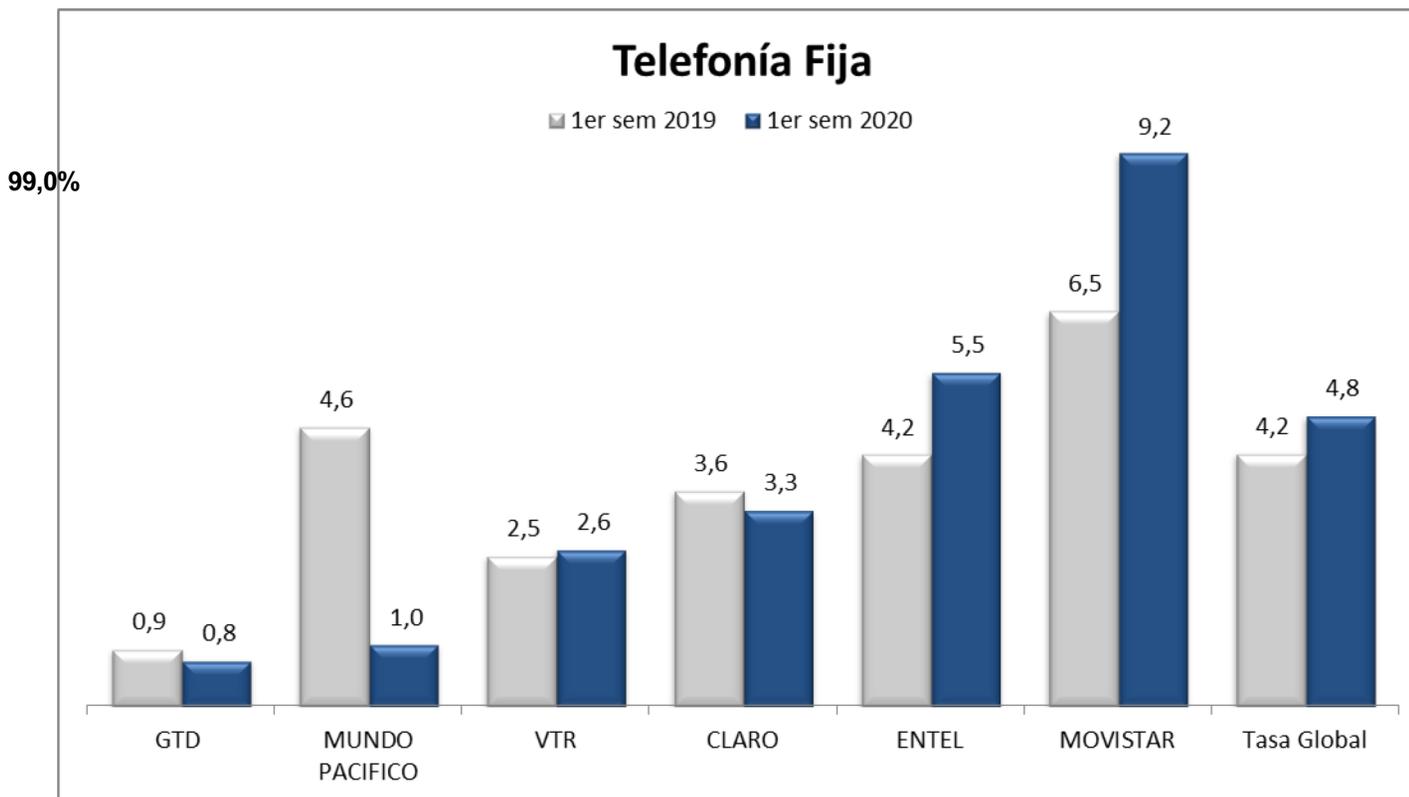
(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles. **Multiservicios móviles:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia. Se consideran empresas con al menos 1,0% de abonados durante el mes de junio.

Telefonía fija

Tasa de reclamos*

Empresa	Líneas en Servicio no comerciales junio 2020	
MOVISTAR	459.373	32,3%
VTR	507.086	35,7%
ENTEL	198.692	14,0%
CLARO	131.469	9,2%
GTD	112.238	7,9%
CMET	10.714	0,8%
OTROS	2.666	0%
	1.422.238	100%

118.011 Suscriptores
VIP Pacifico Cable
Junio 2020



- En **Telefonía Fija**, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de **4,8 reclamos por cada 10.000 líneas telefónicas locales**.
- El proveedor que tuvo un mayor alza en su tasa de reclamos fue **Movistar**, con un aumento de **2,6 puntos**, respecto al primer semestre del año 2019, seguido por **ENTEL con 1,3**.
- Por otra parte, **Mundo Pacífico** presentó la mayor **baja** en su tasa de reclamos, con una disminución de **3,6 puntos** respecto al año 2019.

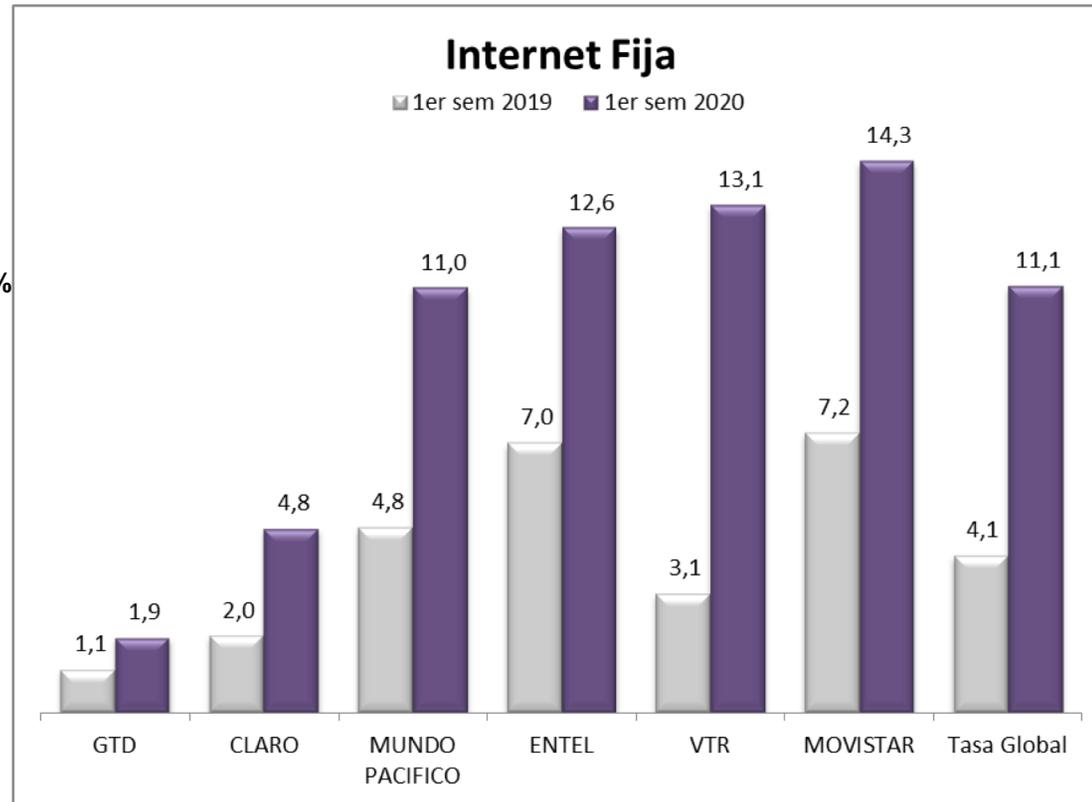
(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales. Se consideran empresas con al menos 1,0% de líneas durante el mes de junio.

Internet fija

Tasa de reclamos*

Empresa	Conexiones Fijas no comerciales junio 2020	
VTR	1.283.088	39,9%
MOVISTAR	682.116	21,2%
CLARO	452.308	14,1%
PACIFICO CABLE	316.709	9,9%
GTD	265.361	8,3%
ENTEL	198.196	6,2%
CMET	8.314	0,3%
CTR	3.905	0,1%
STEL	3.136	0,1%
OTROS	10	0,00%
	3.213.143	100%

99,5%



- En **Internet Fija**, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de **11,1 reclamos por cada 10.000 conexiones**
- El proveedor que tuvo un mayor alza en su tasa de reclamos fue **VTR**, con un aumento de **10,1 puntos**, respecto al primer semestre del año 2019, seguido por **Movistar con 7,1**.
- Por otra parte, **ningún proveedor** presentó una disminución en su tasa de reclamos, respecto al período anterior.

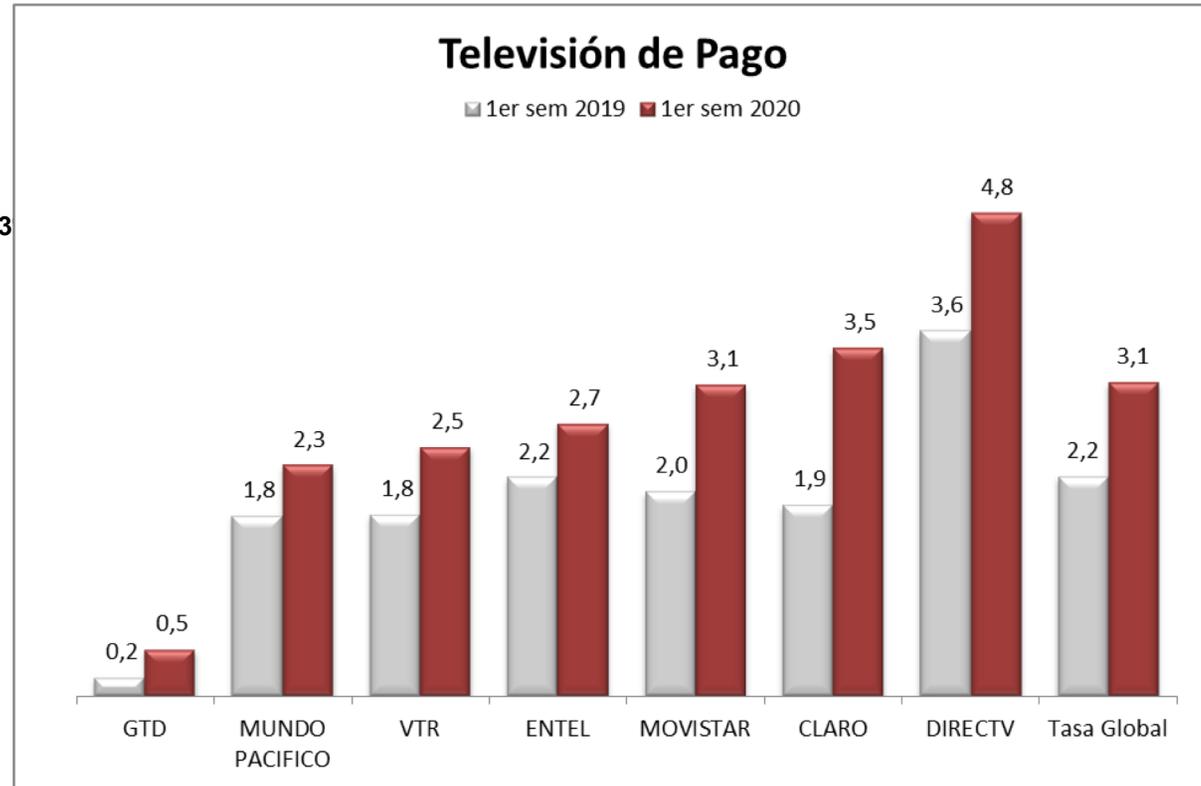
(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones fijas a internet. Se consideran empresas con al menos 1% de conexiones durante el mes de junio.

Televisión de pago

Tasa de reclamos*

Empresa	Suscriptores TV junio 2020	
VTR	1.093.697	34,1%
DIRECTV	702.971	21,9%
MOVISTAR	474.832	14,8%
CLARO	355.639	11,1%
ENDEL	164.135	5,1%
PACIFICO CABLE	170.520	5,3%
GTD	158.983	5,0%
TUVES	11.759	0,4%
CMET	9.957	0,3%
OTROS	66.488	2,1%
	3.208.981	100%

97,3

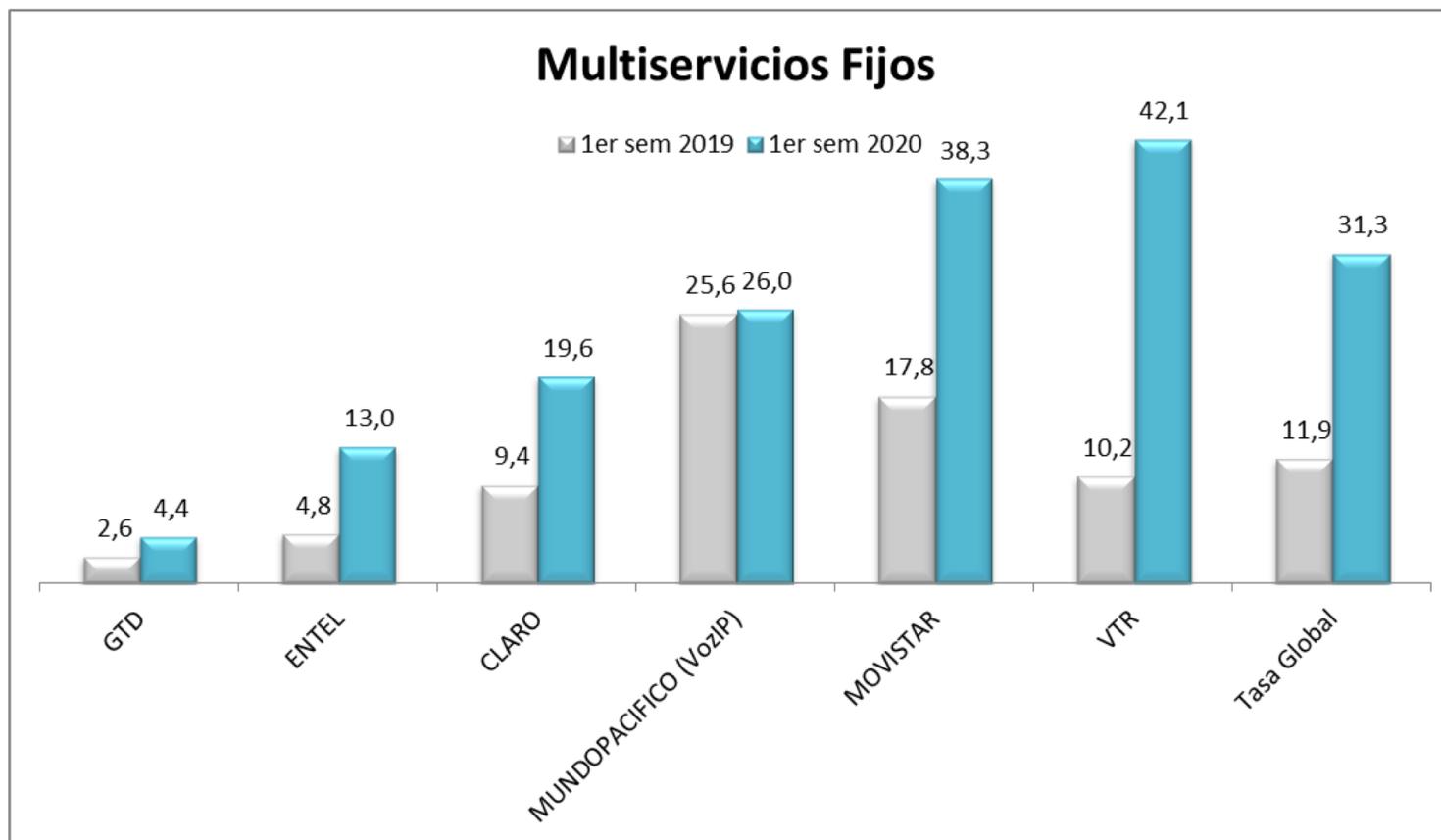


- En **Televisión de Pago**, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de **3,1 reclamos por cada 10.000 suscriptores**, 0,9 puntos más que 2019.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron **Claro**, con un aumento de **1,6 puntos** respecto al año 2019, y **DIRECTV**, con un aumento de **1,2 puntos** en relación al mismo período.
- Por otra parte, **ningún proveedor** presentó una disminución en su tasa de reclamos, respecto al período anterior.

(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/suscriptores. Se consideran empresas con al menos 1% de suscripciones durante el mes de junio.

Multiservicios fijos

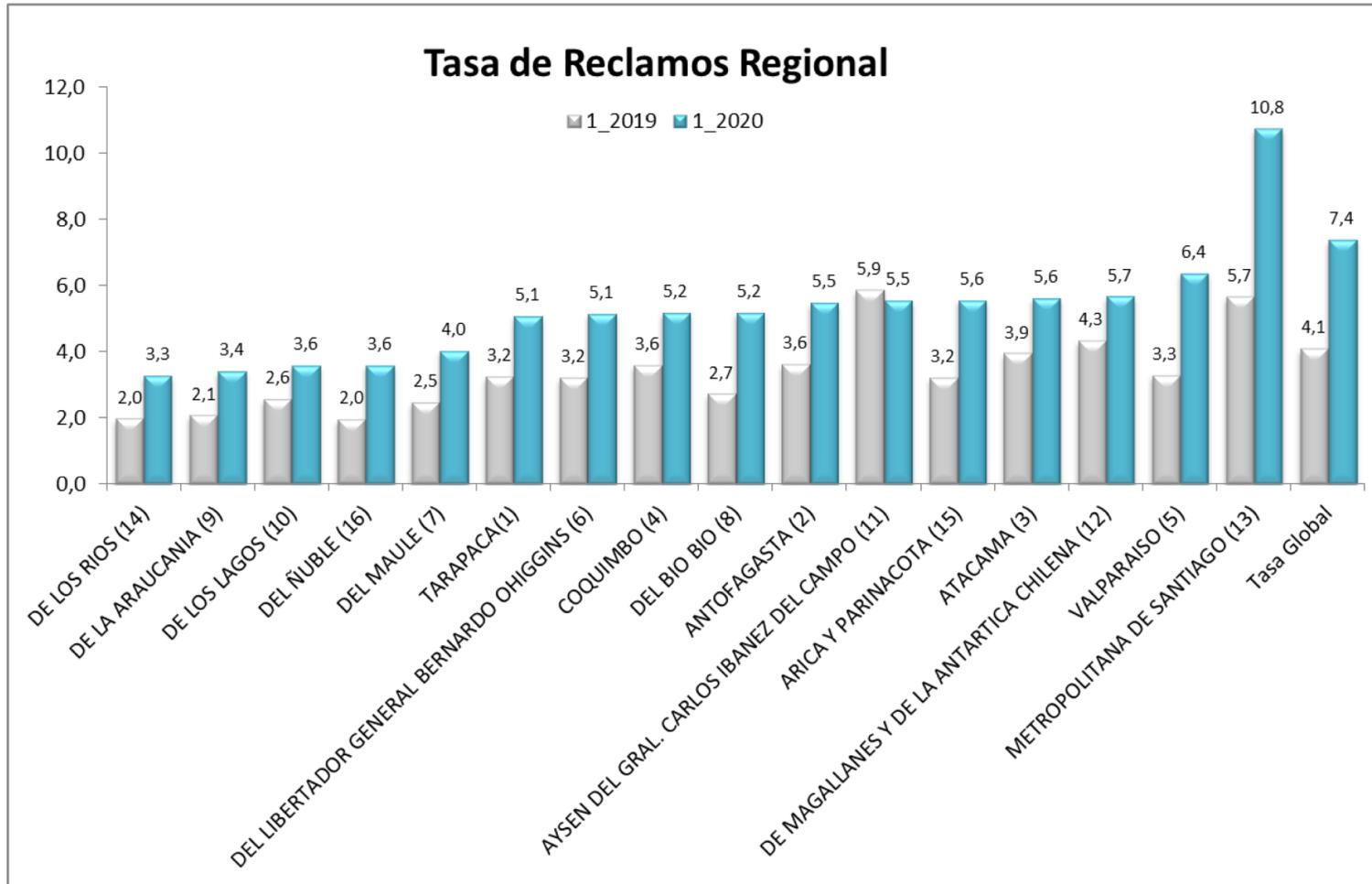
Tasa de reclamos*



- En **Multiservicios Fijos**, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de **31,3 reclamos por cada 10.000 líneas**.
- El proveedor que presentó un mayor alza en su tasa de reclamos fue **VTR**, con un aumento de **31,9 puntos** respecto al año 2019. Por otra parte, **Movistar** y **Claro** presentaron alzas de **20,6** y **10,2 puntos**, respectivamente.
- Por otra parte, **ningún proveedor** presentó una disminución en su tasa de reclamos, respecto al período anterior.

(*) **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales. Se consideran empresas con al menos 1% de líneas durante el mes de junio. Mundo Pacífico ofrece solo servicios de internet y TV de pago

Tasa de reclamo regional



(*)**Tasa de Reclamos Regional:** Se refiere al número total de reclamos semestrales en la región por cada 1.000 habitantes de 18 años y más, en base a la población proyectada del INE para los años 2019 y 2020.

Principales Resultados

Total Reclamos

- ✓ Durante el primer semestre del año 2020 SERNAC y SUBTEL recibieron 108.787 reclamos, lo que refleja un aumento del 85% respecto al mismo periodo 2019, donde se constataron 58.811 reclamos.

Motivos de Reclamo

- ✓ El motivo de reclamo más frecuente en el 1er semestre 2020 para Servicios Fijos es Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio, acaparando el 52,3% del total. En el caso de Móviles en cambio, el motivo de reclamo más frecuente es Atención y/o Información a Clientes con un 39,1% del Total.

Distribución por Servicio

- ✓ Los servicios más reclamados en el 1er semestre del año 2020 son telefonía móvil (31,7%), seguido de multiservicios fijos (27,0%) e internet fija (19,2%).

Resolución Reclamos

- ✓ El 1er semestre del año 2020 el 64% (tasa de Respuesta Favorable = 64%) de los casos se resolvió favorablemente, aumentando así en 4 puntos respecto al 2019, lo que corresponde a un total de 34.105 reclamos.

Total Reclamos Total (7,4 reclamos por cada 1.000 habitantes)

- ✓ Región Metropolitana es la que presenta la tasa más alta, 10,8 reclamos por cada 1.000 habitantes.

Telefonía Móvil (2,6 reclamos por cada 10.000 abonados)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 5,8 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Virgin presenta la tasa más baja, 0,7 reclamos por cada 10.000 abonados

Internet Móvil (0,33 reclamos por cada 10.000 conexiones)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 1,3 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Virgin presenta la tasa más baja, 0,03 reclamos por cada 10.000 abonados

Multiservicios Móviles (1 reclamo por cada 10.000 abonados)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 1,8 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Virgin presenta la tasa más baja, 0,3 reclamos por cada 10.000 abonados

Telefonía Local (4,8 reclamos por cada 10.000 líneas)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 9,2 reclamos por cada 10.000 líneas
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 0,8 reclamos por cada 10.000 líneas

Internet Fija (11,1 reclamos por cada 10.000 conexiones)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 14,3 reclamos por cada 10.000 conexiones
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 1,9 reclamos por cada 10.000 conexiones

Televisión (3,1 reclamos por cada 10.000 suscriptores)

- ✓ Directv presenta la tasa más alta, 4,8 reclamos por cada 10.000 suscriptores
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 0,5 reclamos por cada 10.000 suscriptores

Multiservicios Fijos (31,1 reclamos por cada 10.000 líneas)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 41,6 reclamos por cada 10.000 líneas
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 4,4 reclamos por cada 10.000 líneas

Anexo: Metodologías

Tasa de reclamos



Tasa de reclamos $jt = \left[\frac{\sum \text{reclamos (Sernac + Subtel)}_{jt}}{\sum \text{usuarios}_{jt}} \right] * 10.000$

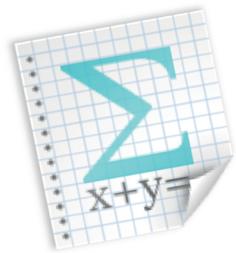
- ▶ Donde j indica la empresa y t el período
- ▶ **La tasa de reclamos por empresas:** incluye los reclamos de la empresa j tanto en SERNAC como SUBTEL, durante el período t (primer semestre 2017 y 2018).
- ▶ La cantidad de usuarios de cada servicio utilizado para el cálculo de la tasa de reclamos, se obtuvo de la información que las propias empresas informan a SUBTEL mensualmente. Para estos efectos sólo se consideran usuarios **NO COMERCIALES**.
- ▶ Los servicios considerados para el ranking y sus cantidades de usuarios son los siguientes:
 - **Telefonía Móvil:** Número de abonados móviles.
 - **Internet Móviles:** Número de conexiones a internet móvil.
 - **Multiservicios Móviles:** Número de abonados móviles.
 - **Telefonía Fija:** Número de líneas telefónicas locales.
 - **Internet Fija:** Número de conexiones fijas a internet.
 - **TV Cable y Satelital:** Número suscriptores.
 - **Multiservicios Fijos:** Número de líneas telefónicas locales.

Nota 1: Cifras 1er semestre 2017 afijadas a octubre 2017. Cifras 1er semestre 2018 afijadas a agosto 2018.

Nota 2: En la tasa de reclamos no se incluye aquellos reclamos en que el proveedor informa que el caso no procede o con antecedentes Insuficientes para tramitar

Tasa de Respuesta Favorable

La Tasa de Respuesta Favorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado con respuesta favorable hacia el usuario por parte de Sernac o Subtel



$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como proveedor acoge total o parcial}_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados}_m} \right] * 100$$

m= Primer semestre 2019/2020

