

RANKING DE CALIDAD



**Gobierno
de Chile**

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Diciembre 2021



PROGRAMA N° 6 : Análisis de la Industria, Ranking de Calidad.

ACTIVIDAD N° 4 : Ranking de Calidad 2er sem. 2021

MES INFORME : Diciembre 2021

INFORME TÉCNICO : N° 36.329

PREPARADO POR : Vivian Awad Bahna

REVISADO POR : Alex Gallardo

FECHA DE EMISIÓN : 23 de Diciembre de 2021

Antecedentes Generales

La CALIDAD DE LOS SERVICIOS que entregan las compañías de telecomunicaciones, debe ser fiscalizada de modo de asegurar que se cumpla la **NORMATIVA** y los derechos de los **USUARIOS**.

Para ello se calculan **INDICADORES** cuyo análisis y seguimiento permitirá visualizar deficiencias en los servicios de modo de solicitar la implementación de proyectos de mejora continua.

El objetivo específico de este trabajo es lograr que estos proyectos de mejora continua conlleven un impacto positivo en la experiencia de uso y satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones. El Ranking de Calidad considerará los siguientes temas de análisis:

Reclamos



Comportamiento de Red Móvil



Atención Reclamos



Cargos Cursados



Variación Abonados Móviles





Reclamos





RECLAMOS

- Universo de Reclamos
- Reclamos Telefonía Móvil
- Reclamos Internet en Redes Móviles
- Reclamos Telefonía Fija
- Reclamos Internet Fija
- Reclamos Televisión de Pago

Criterios Generales

- El análisis considera todos los reclamos recibidos por SUBTEL entre **octubre 2020 y octubre 2021**, para cada uno de los servicios listados anteriormente.
- Los indicadores están ponderados por cantidad de usuarios (sólo residenciales) para permitir la comparación entre empresa, por cada 10.000 usuarios.
- 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 Reclamos DGR

- ✓ Proporcionalidad Fijos/Móviles: La proporcionalidad en la cantidad de reclamos entre oct2020 y oct2021 de servicios fijos y móviles es 53,5%-46,5% respectivamente.

Servicio	oct-21	%
Móvil	1.710	46,5%
Fijo	1.965	53,5%
s/i	1	0,0%
TOTAL	3.676	100,0%

- ✓ Considerando la cantidad de clientes, la tasa de reclamos por cada 10.000 clientes es varias veces mayor en los servicios fijos.

Servicios	Reclamos	usuarios	oct-21
Telefonía Móvil	1.590	22.569.345	0,70
Internet Móvil	774	19.361.278	0,40
Telefonía Fija	1.101	1.323.281	8,32
Internet Fija	1.931	3.831.000	5,04
Televisión de Pago	1.024	3.446.805	2,97

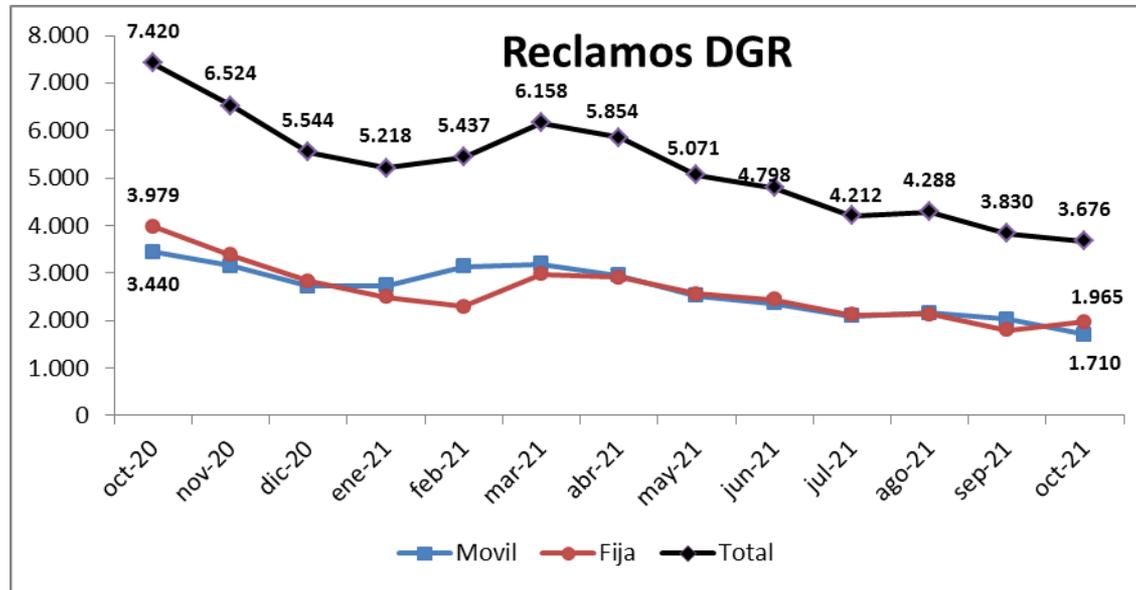
- ✓ Los reclamos totales disminuyen un 50%: los 7.420 reclamos de octubre 2020 disminuyen a 3.676 en octubre 2021. Reclamos **Servicios Fijos caen en un 50,6%** (3.979 – 1.965) y **Reclamos móviles en un 50,3%** (3.440 a 1.710).
- ✓ Todos los servicios disminuyen la tasa de reclamos en el periodo de análisis.

Servicios	oct-20	oct-21	variación
Telefonía Móvil	1,5	0,7	-53%
Internet Móvil	0,7	0,4	-45%
Telefonía Fija	13,8	8,3	-40%
Internet Fija	9,4	5,0	-47%
Televisión de Pago	5,0	3,0	-40%



UNIVERSO DE RECLAMOS

(recibidos en Subtel, agrupados en servicios móviles y fijos)



- ✓ La proporcionalidad de los **reclamos entre servicios fijos y móviles** es aproximadamente 50/50
- ✓ Los reclamos totales disminuyen un 50%: los 7.420 reclamos de octubre 2020 disminuyen a 3.676 en octubre 2021. Reclamos **Servicios Fijos caen en un 50,6%** (3.979 – 1.965) y **Reclamos móviles en un 50,3%** (3.440 a 1.710).



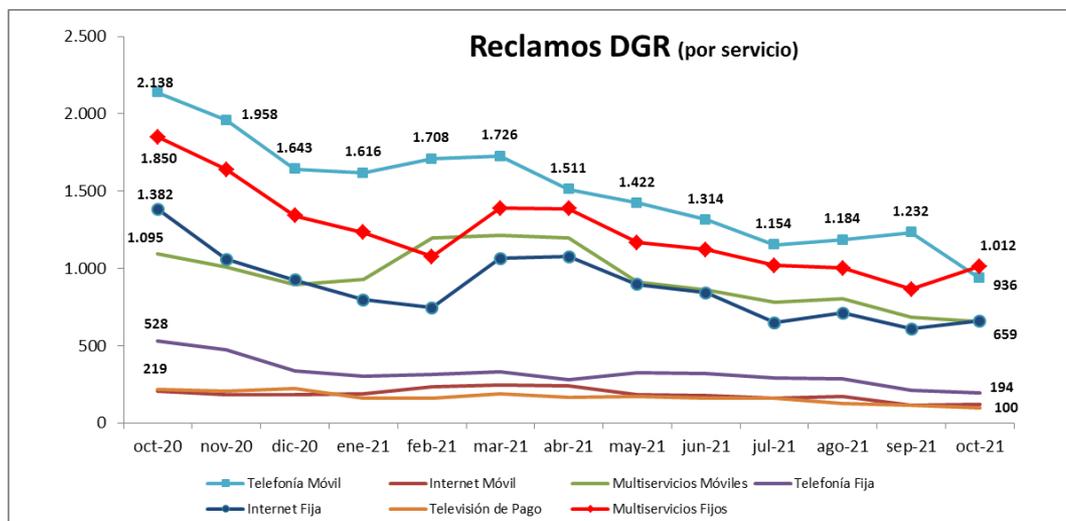
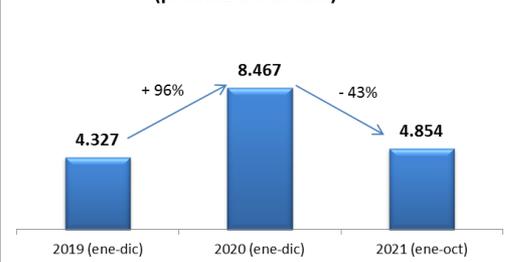
UNIVERSO DE RECLAMOS POR SERVICIO (recibidos en Subtel)

Reclamos recibidos en el Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) Subtel

Servicio	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21
Telefonía Móvil	2.138	1.958	1.643	1.616	1.708	1.726	1.511	1.422	1.314	1.154	1.184	1.232	936
Internet Móvil	207	185	182	188	235	246	240	181	180	159	174	114	120
Multiservicios Móviles	1.095	1.007	895	927	1.195	1.215	1.198	911	860	779	803	682	654
Telefonía Fija	528	471	338	301	315	330	281	323	320	290	288	214	194
Internet Fija	1.382	1.058	924	797	746	1.065	1.075	897	842	648	710	608	659
Televisión de Pago	219	205	221	158	162	188	164	170	160	163	126	116	100
Multiservicios Fijos	1.850	1.640	1.341	1.231	1.076	1.388	1.385	1.167	1.122	1.018	1.003	864	1.012
Sin Información	1									1	0	0	1
Total Reclamos DGR	7.420	6.524	5.544	5.218	5.437	6.158	5.854	5.071	4.798	4.212	4.288	3.830	3.676

Periodo	Reclamos	Meses	promedio mes
2018 (ene-dic)	53.980	12	4.498
2019 (ene-dic)	51.924	12	4.327
2020 (ene-dic)	101.607	12	8.467
2021 (ene-oct)	48.542	10	4.854

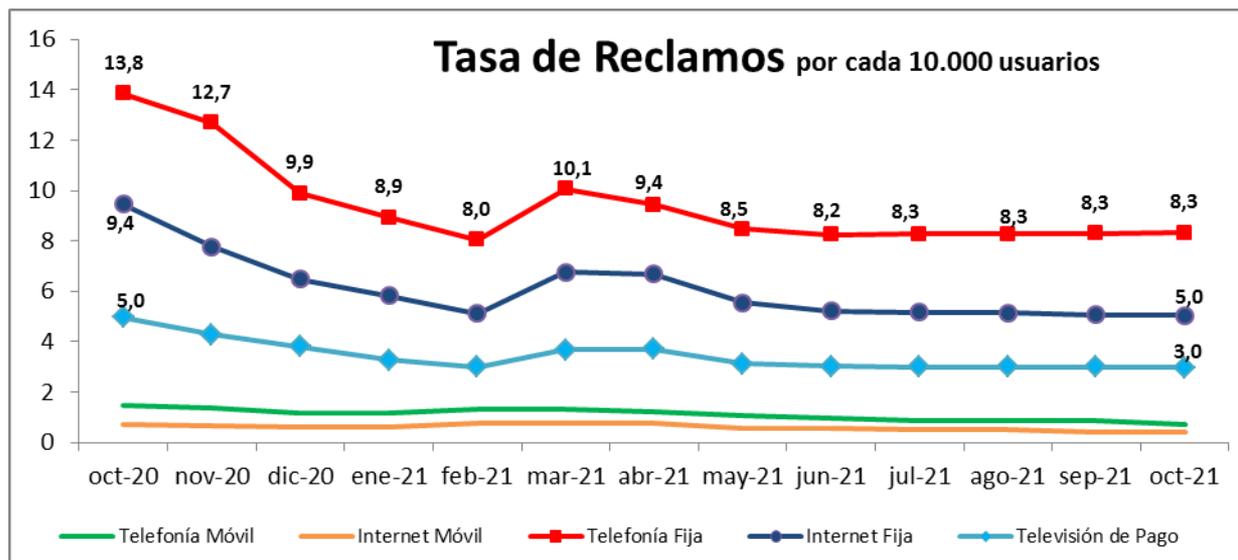
**Reclamos totales DGR
(promedio mensual)**



- ✓ **PROMEDIO MENSUAL DE RECLAMOS: Disminución un 43% en el 2021 (4.854) respecto de 2020 (8.467)**
- ✓ **Importante disminución de reclamos en todos los servicios, principalmente en Telefonía Fija, de 528 reclamos en octubre 2020 disminuye a 194 en octubre 2021 (63%) y Telefonía móvil 53%, de 2.138 a a 936.**



TASA DE RECLAMOS POR SERVICIO

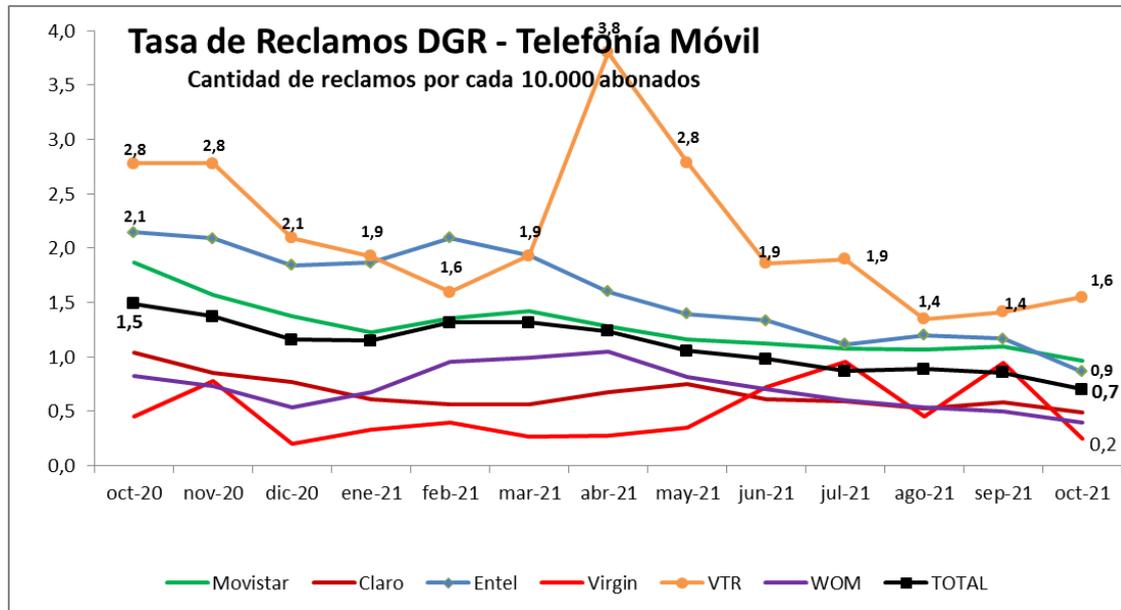


TASA RECLAMOS (Reclamos/Usuarios)*10.000														
Servicios	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	variación
Telefonía Móvil	1,5	1,4	1,2	1,2	1,3	1,3	1,2	1,1	1,0	0,9	0,9	0,9	0,7	-53%
Internet Móvil	0,7	0,7	0,6	0,6	0,8	0,8	0,8	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4	-45%
Telefonía Fija	13,8	12,7	9,9	8,9	8,0	10,1	9,4	8,5	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	-40%
Internet Fija	9,4	7,8	6,5	5,8	5,1	6,8	6,7	5,5	5,2	5,2	5,1	5,1	5,0	-47%
Televisión de Pago	5,0	4,3	3,8	3,3	3,0	3,7	3,7	3,1	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	-40%

- Para generar la tasa de reclamo por servicio y así tener un indicador comparable, los reclamos multiservicio se suman a cada uno de los servicios individuales que lo contienen y se dividen por la cantidad de usuarios. *Todos los servicios presentan una importante disminución en la tasa de reclamos en el periodo analizado.*
- Los servicios fijos presentan una tasa de reclamos varias veces mayor a los servicios móviles.



TELEFONÍA MÓVIL



Indicadores OCTUBRE 2021						
Empresa	Reclamos	Contrato	Prepago	Total		Tasa Reclamos
Entel	627	4.395.404	2.836.095	7.231.499	32,0%	0,9
Wom	192	3.102.960	1.722.563	4.825.523	21,4%	0,4
Claro	256	2.600.651	2.701.997	5.302.648	23,5%	0,5
Movistar	462	3.123.992	1.660.440	4.784.432	21,2%	1,0
VTR	37	223.723	14.653	238.376	1,1%	1,6
Virgin	3	0	121.902	121.902	0,5%	0,2
Otros	13	33.410	31.555	64.965	0,3%	2,0
Total	1.590	13.480.140	9.089.205	22.569.345	100,0%	0,7

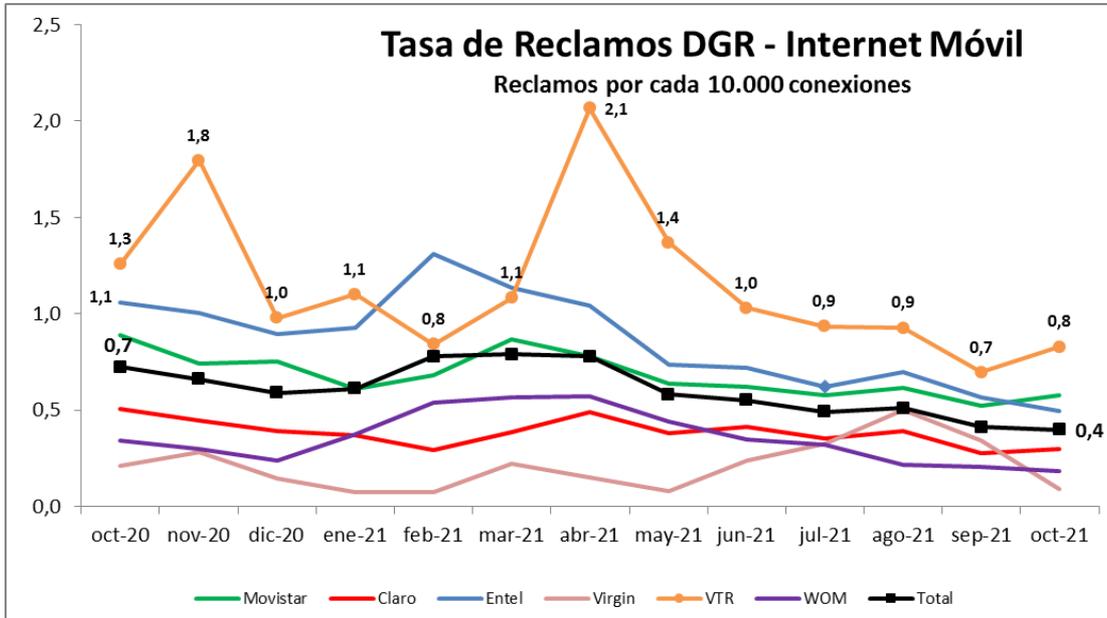
Las empresas que componen más del 99% de la industria de telefonía móvil presentan en el mes de octubre 2021 una tasa global de 0,7 reclamos por cada 10.000 abonados disminución del 53% respecto octubre 2020. VTR se mantiene casi todo el periodo de análisis con la tasa más alta, pero disminuye en forma significativa llegando en octubre 2021 al 1,6 lo que corresponde a una mejora del 44%. Entel disminuye su tasa un 60% (2,1 a 0,9)

- A diferencia de los otros operadores, VTR tiene una base pequeña y con un 97% de postpago, clientes más propensos a reclamar.

Empresa	Contrato	Prepago
Entel	61%	39%
Wom	64%	36%
Claro	49%	51%
Movistar	65%	35%
VTR	94%	6%
Virgin	0%	100%
Total	60%	40%



INTERNET MÓVIL



Indicadores OCTUBRE 2021

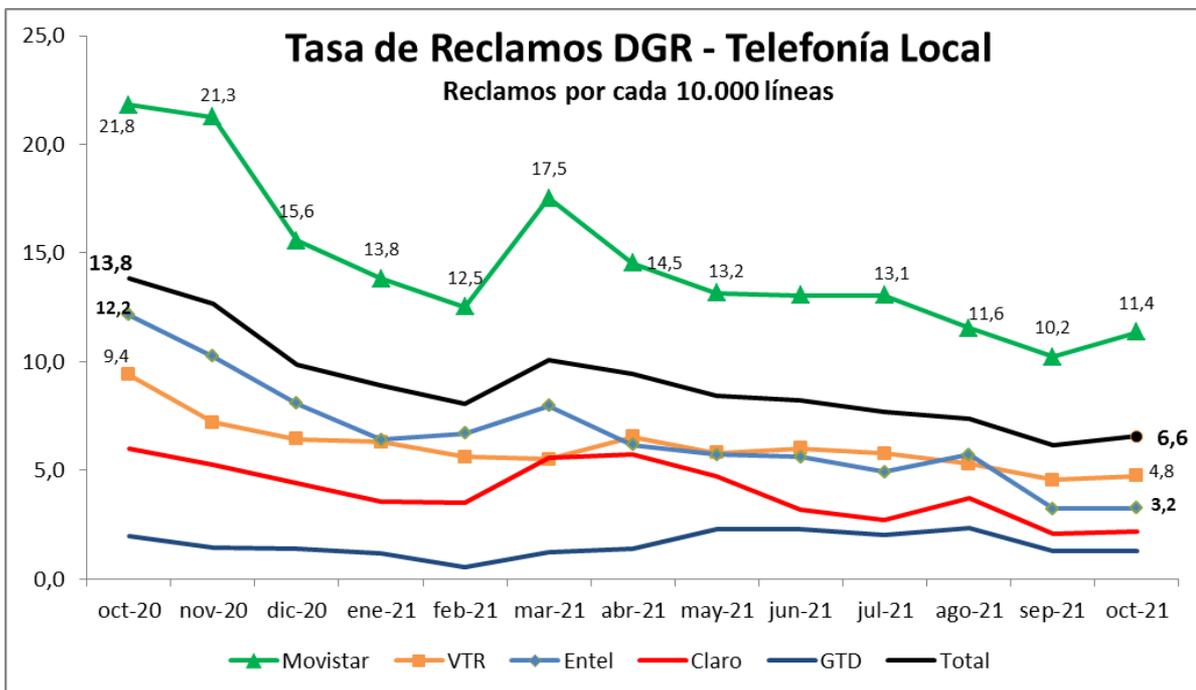
Empresa	Reclamos	Conexiones	Tasa
Entel	318	6.394.296	0,5
WOM	90	4.862.301	0,2
Claro	112	3.779.709	0,3
Movistar	227	3.916.204	0,6
VTR	20	241.320	0,8
Virgin	1	112.119	0,1
Otros	6	55.329	1,1
TOTAL	774	19.361.278	0,4

Las empresas que componen más del 99% de la industria de internet móvil presentan en el mes de octubre 2021 una tasa global de 0,4% reclamos por cada 10.000 conexiones lo que corresponde a una disminución del 45% respecto a octubre del 2020 (0,7).

VTR se mantiene en todo el periodo de análisis con la tasa más alta, presentando en octubre 2021 un 0,8. Todas las empresas mejoran su tasa de reclamos.



TELEFONÍA LOCAL



INDICADORES OCTUBRE 2021				
Empresa	Reclamos	Líneas		Tasa Reclamos
Movistar	459	403.714	31%	11,4
VTR	250	525.841	40%	4,8
Entel	57	175.492	13%	3,2
Claro	24	109.736	8%	2,2
GTD	13	101.777	8%	1,3
Otros (7)	65	6.721	1%	96,7
TOTAL	868	1.323.281	100%	6,6

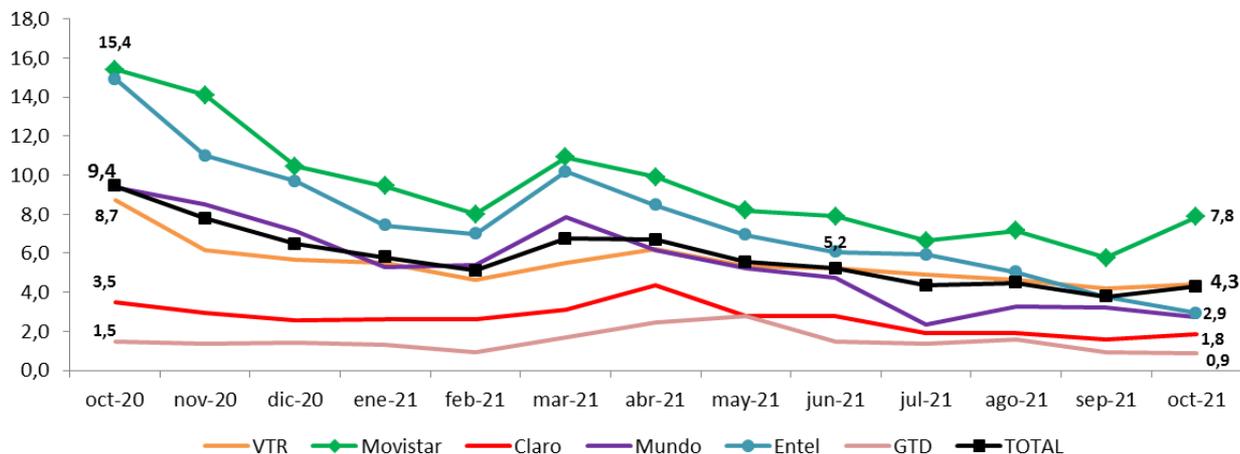
Las empresas que componen el 99% de la industria de telefonía local, presentan en el mes de **octubre 2021 una tasa de 6,6 reclamos por cada 10.000 líneas, una disminución del 53% respecto a octubre 2020. Movistar es la empresa con la tasa más alta en todo el periodo y si bien disminuye un 48% se mantiene por sobre la tasa total. Entel mejora su tasa de reclamos un 73%.**



INTERNET FIJA

Tasa de Reclamos DGR - Internet Fija

Reclamos por cada 10.000 conexiones



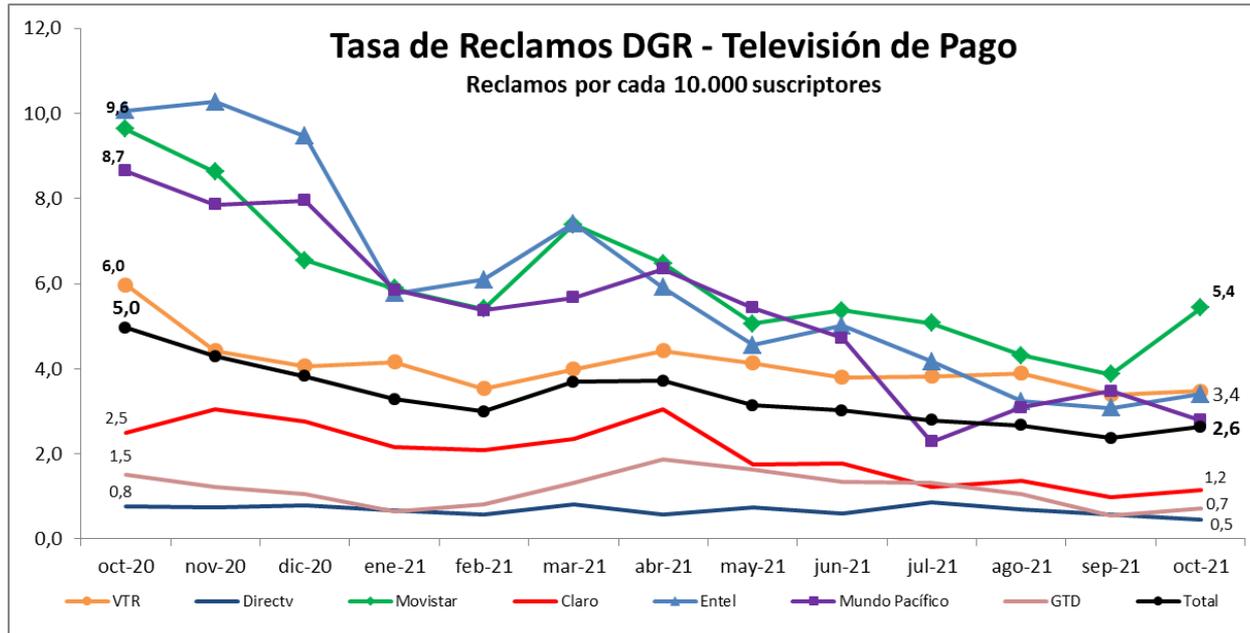
INDICADORES OCTUBRE 2021

Empresa	Reclamos	Conexiones	Tasa Reclamos
VTR	546	1.231.388	32%
Movistar	735	936.497	24%
Claro	79	427.213	11%
Mundo	158	583.244	15%
Entel	71	241.382	6%
GTD	28	315.369	8%
Otros (4)	24	95.907	3%
TOTAL	1.641	3.831.000	100%

Las empresas que componen el 99% de la industria de internet fija, presentan una tasa de **4,3 reclamos por cada 10.000 conexiones en octubre 2021** lo que corresponde a una **disminución del 55% respecto a octubre del 2020 (9,4)**. Todas las concesionarias disminuyen la tasa de reclamos en forma importante.



TELEVISIÓN DE PAGO



INDICADORES OCTUBRE 2021				
Empresa	Reclamos	Suscriptores	%	Tasa Reclamos
VTR	371	1.067.120	31%	3,5
Directv	35	749.808	22%	0,5
Movistar	320	588.754	17%	5,4
Claro	43	370.582	11%	1,2
Entel	49	143.821	4%	3,4
Mundo	73	261.699	8%	2,8
GTD	13	180.590	5%	0,7
Otras (26)	2	84.431	2%	0,2
Total	906	3.446.805	100%	2,6

Las empresas que componen el 96% de la industria de televisión de pago, presentan una tasa de 2,6 reclamos por cada 10.000 suscriptores en octubre 2021, una disminución del 47% respecto a octubre 2020. Todas las concesionarias disminuyen la tasa de reclamos en forma importante.



Comportamiento de Red Móvil

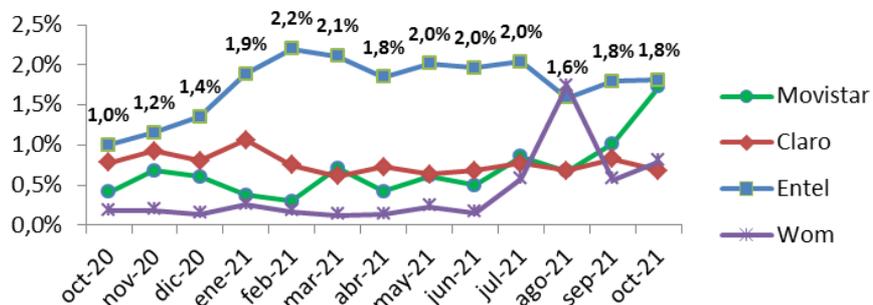




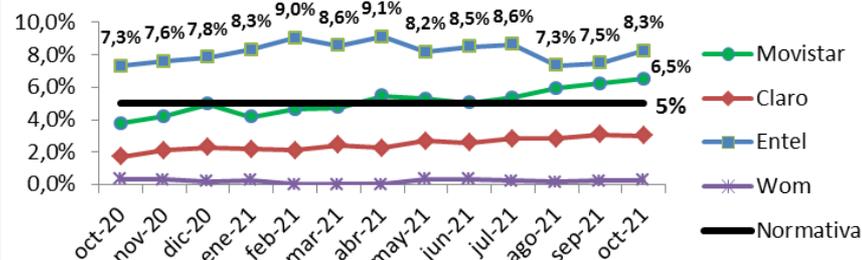
CALIDAD RED MOVIL (Voz - STI)



PPEE: Porcentaje Promedio de Estaciones Bases Urbanas con menos del 97% en llamadas Empezadas con Éxito



PPFE: Porcentaje Promedio de Estaciones Bases Urbanas con menos del 97% en llamadas Finalizadas con Éxito



PPEE: En el porcentaje de estaciones urbanas bajo el 97% de llamadas iniciadas con éxito, las empresas se comportan dentro de normativa, esto es bajo el 5%.

PPFE: Entel se mantienen en incumplimiento a la normativa con un alto nivel de estaciones base urbanas con menos del 97% de llamadas finalizadas con éxito, situación que se presenta desde marzo de 2019. Tiene Cargo 13314 del 2019 sin fallo aún. **Movistar**, que desde agosto del 2020 se había adecuado a la normativa, desde abril 2021 vuelve a superar 5%, se encuentra también con cargo sin fallo N°9130 del 2019.

El 7/12/2021 se envió memos a División Jurídica para adjuntar a antecedentes, cargos N°14.579 y N°14.580.



Atención Reclamos



Antecedentes:

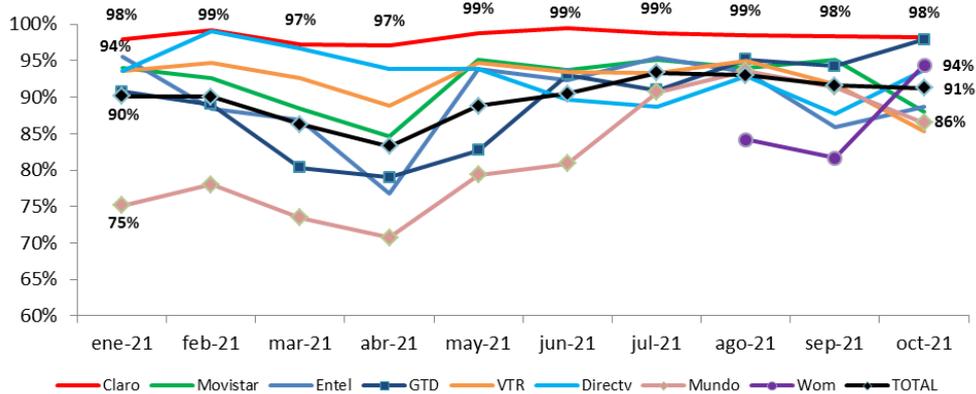
El siguiente análisis se realiza sobre los indicadores de **Atención Telefónica de Reclamos, 1) Porcentaje de Llamadas Atendidas y 2) Tiempos promedio de Espera**, para los distintos niveles de atención que tienen implementados las empresas. Se utiliza la información entregada por las Concesionarias al STI correspondiente al anexo 16, entre **enero y octubre 2021**.

Las empresas que participan del análisis son:

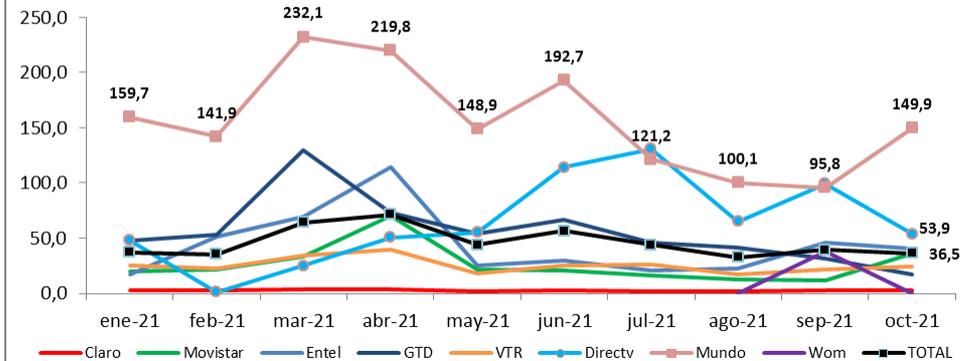
1. Movistar
2. Entel
3. Claro
4. Wom
5. Virgin (sólo servicios móviles prepago)
6. VTR
7. GTD
8. Mundo

Llamadas Atendidas - Servicio Fijo

Porcentaje de Llamadas atendidas (servicios fijos)

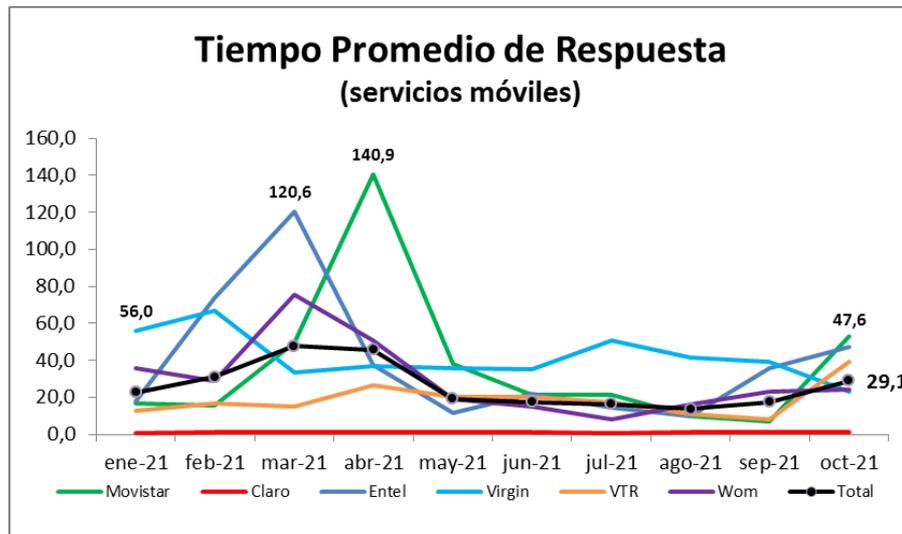
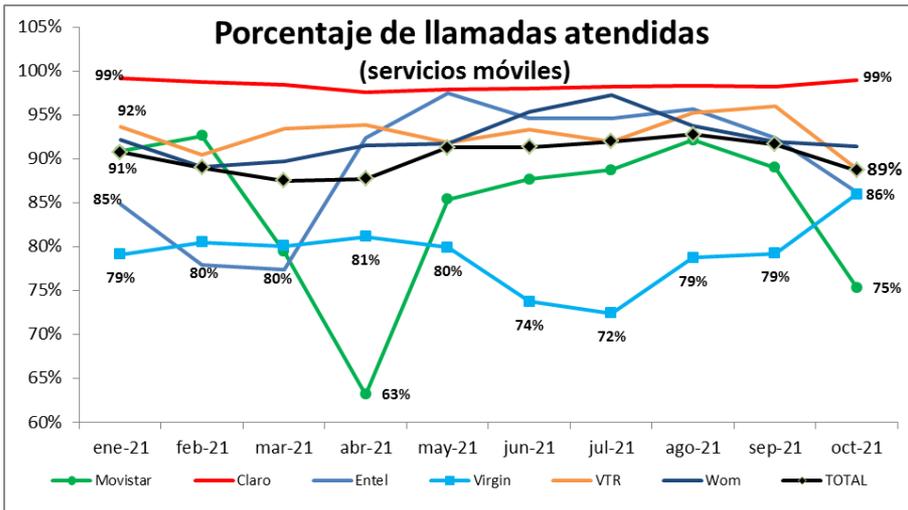


Tiempo Promedio de Respuesta (servicios fijos)



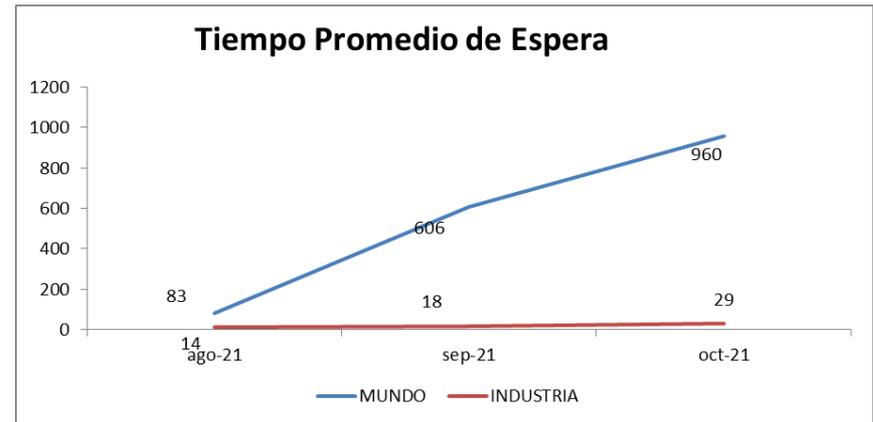
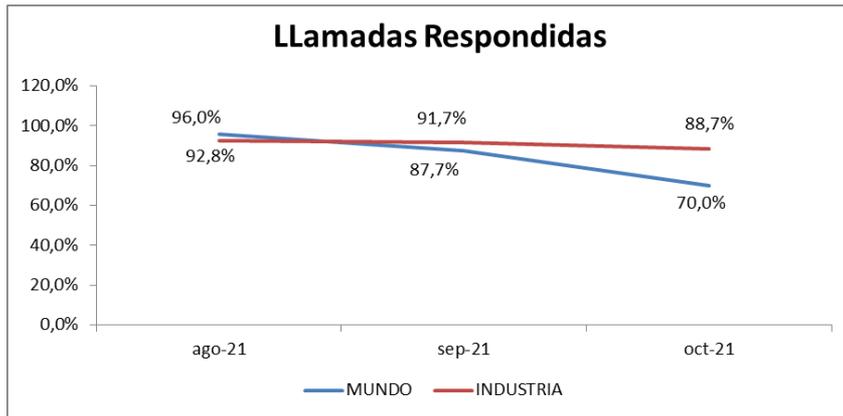
- ✓ En octubre 2021 el 91% de las llamadas de reclamos de servicios fijos fue atendida, con un tiempo promedio de espera de 36,5 segundos.
- ✓ Claro mantiene permanentemente el mejor porcentaje de respuesta de llamados y los menores tiempos de espera.
- ✓ La empresa **Mundo** tiene los tiempos de espera más altos de la industria en todo el periodo de análisis, venía presentando mejoras, pero en octubre vuelve a subir a 149,9 segundos.
- ✓ **Directv** ha presentado tiempos de espera muy inestables mes a mes, presentando en octubre 53,9

Llamadas Atendidas - Servicio Móvil



- ✓ En octubre 2021 el 89% de las llamadas de reclamos de servicios móviles fue atendida, con un tiempo de espera promedio de 29,1 segundos de espera.
- ✓ Claro mantiene permanentemente el mejor porcentaje de respuesta de llamados y los menores tiempos de espera.
- ✓ La empresa Virgin presenta bajo porcentaje de llamadas atendidas en el periodo analizado, pero mejora los últimos meses llegando en octubre al 86%.
- ✓ Entel presenta un aumento significativo en el tiempo de espera en septiembre y octubre 2021

MUNDO - Servicio Móvil



MUNDO presenta menor tasa de respuesta y mayor tiempo de espera que el resto de las empresas respecto a reclamos de servicios móviles.

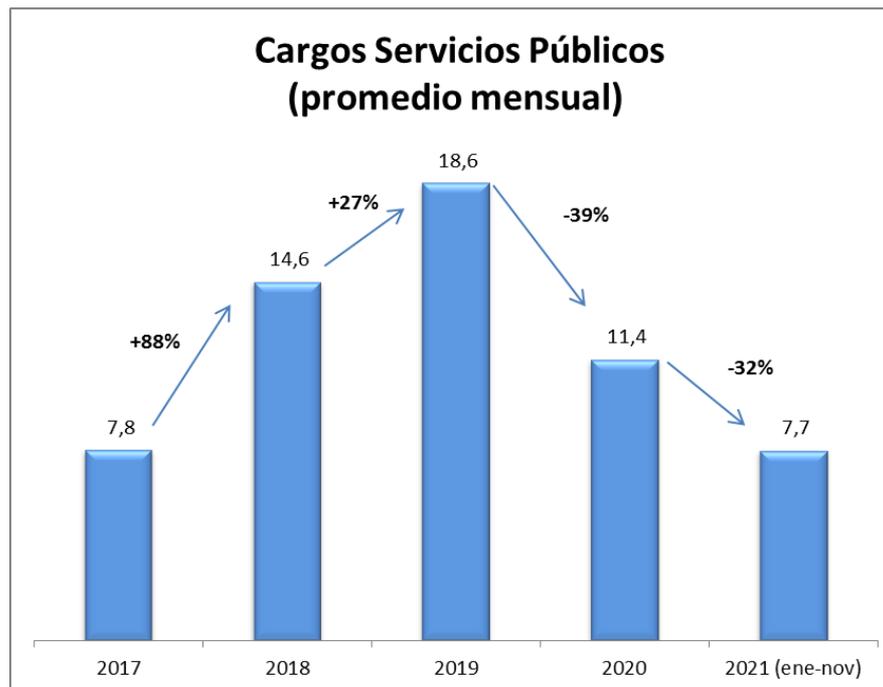


Cargos





CARGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS



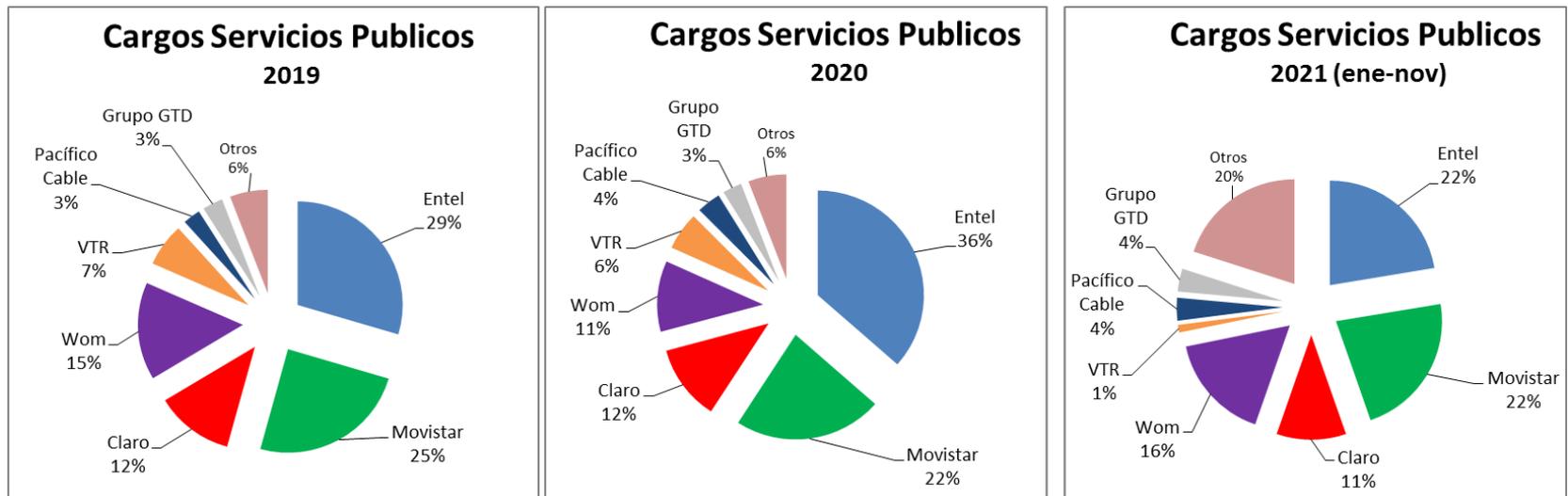
TOTAL CARGOS				
2017	2018	2019	2020	2021 (ene-nov)
93	175	223	137	85

Entre enero y noviembre 2021 se generaron 85 cargos, lo que da un promedio mensual de 7,7 cargos/mes, esto equivale a una disminución del 32% respecto de los 11,4 cargos mensuales del 2020.



CARGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Participación por Empresa



Respecto al análisis por empresa, Entel disminuye en forma significativa su participación del 36% al 22% en el total de los cargos respecto al 2020 y Wom aumenta dicha participación del 11% al 16%.



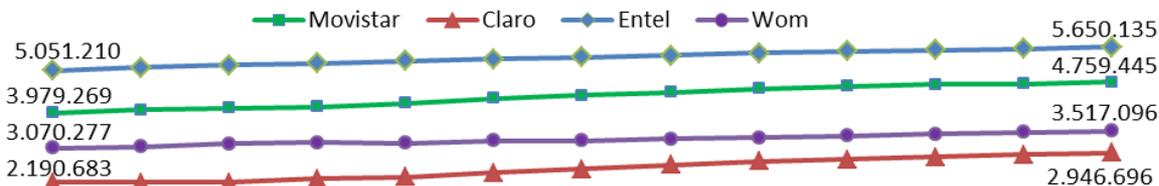
Variación Abonados Móviles





VARIACIÓN ABONADOS MÓVILES 2020-2021

Abonados Móviles Postpago



Empresa	oct-20	oct-21	variación
Entel	5.051.210	5.650.135	11,9%
Movistar	3.979.269	4.759.445	19,6%
Wom	3.070.277	3.517.096	14,6%
Claro	2.190.683	2.946.696	34,5%
VTR	267.842	237.137	-11,5%

	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21
Movistar	3.979.	4.048.	4.093.	4.130.	4.219.	4.350.	4.419.	4.503.	4.584.	4.647.	4.695.	4.715.	4.759.
Claro	2.190.	2.197.	2.205.	2.291.	2.330.	2.437.	2.533.	2.649.	2.744.	2.786.	2.842.	2.902.	2.946.
Entel	5.051.	5.132.	5.194.	5.238.	5.294.	5.341.	5.398.	5.445.	5.500.	5.541.	5.583.	5.612.	5.650.
Wom	3.070.	3.114.	3.178.	3.220.	3.196.	3.259.	3.267.	3.307.	3.334.	3.381.	3.438.	3.472.	3.517.

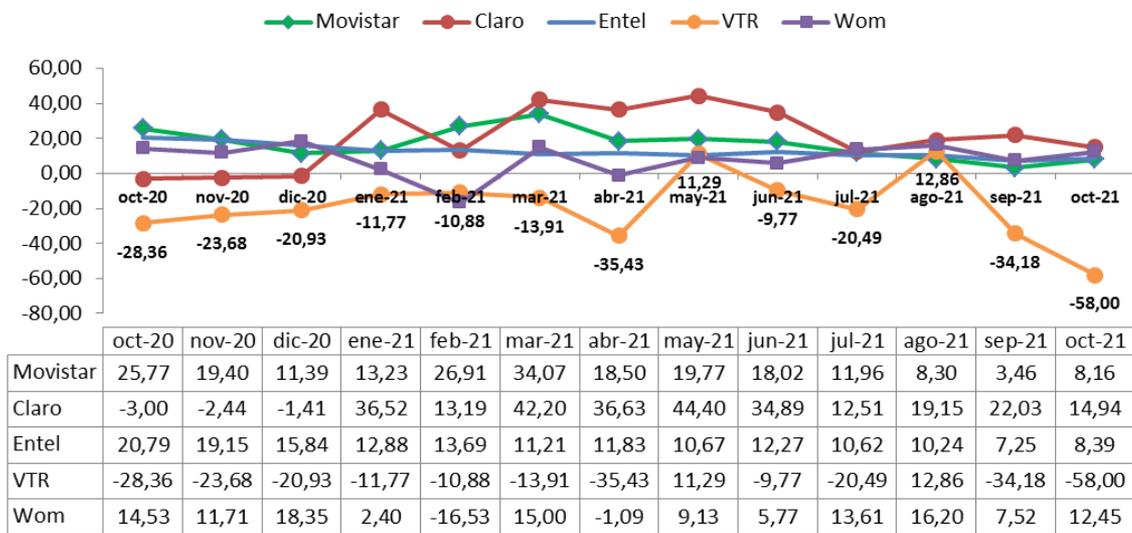
- **Todas las empresas con excepción de VTR aumentan sus bases de clientes postpago entre octubre 2020 y 2021, que disminuye en un 11,5%.**
- **Los aumentos de base pueden provenir de: 1) un neto de portabilidad positivo 2) una buena estrategia de ventas para los que ingresan al mercado y 3) políticas de fidelización de clientes.**
- **A partir de lo anterior, podemos definir un indicador que incluya tanto las diferencias de base como la portabilidad, de modo de poder visualizar de mejor manera la variación neta global de base de abonados.**



VARIACIÓN ABONADOS MÓVILES 2020-2021

$$\text{VARIACIÓN NETA} = \frac{\text{ABONADOS MES (N)} - \text{ABONADOS MES (N-1)} + \text{NETO PORTABILIDAD MES (N)}}{\text{ABONADOS MES (N-1)}}$$

Porcentaje de variación en la base de clientes postpago por cada 1.000 abonados



- **CLARO:** A partir de enero 2021 aumenta su base en forma permanente aunque los últimos meses se nota una desaceleración de dicho aumento. Promedio últimos 12 meses, +22,7.
- **WOM:** Solo en febrero y abril presenta disminución de base, en general aumentando con tasas irregulares. Promedio aumento últimos 12 meses, +7,9
- **ENTEL:** Aumento de base en todo el periodo, con promedio últimos 12 meses, +12,0.
- **MOVISTAR:** Aumento de base en todo el periodo, con promedio últimos 12 meses, +16,1.
- **VTR:** Su base decrece en todo el periodo de análisis, con promedio últimos 12 meses, -17,9.

PLAN DE ACCIÓN

- ✓ Reclamos: Disminución de Reclamos a nivel global y de cada una de las Concesionarias. No hay acciones nuevas que realizar.
- ✓ Calidad de Red Móvil: Se enviaron el 7/12 todos los nuevos antecedentes a DJ respecto de los incumplimientos que persisten del PPEF de Movistar y Entel para agregar a cargos en curso.
- ✓ Canales de Atención de interposición de reclamos: En el caso de **servicios fijos**: oficiar a Movistar, VTR y Mundo para que expliquen la baja en el porcentaje de atención de llamadas y a Movistar, Entel y Mundo por los tiempos de atención. En los **servicios móviles**: oficiar a Movistar y Entel por la disminución en el porcentaje de respuesta de llamadas y consecuentemente el aumento en los tiempos de espera. Oficiar también Mundo que comienza su servicio móvil presentando bajos porcentajes de respuesta de llamados (70%) y altos tiempos de espera , 960 segundos (16 min promedio de espera)

Anexo: Tasa de Reclamos en 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 a SUBTEL en los distintos canales que esta institución tiene disponible 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:

$$Tasa\ de\ reclamos_{jt} = \left[\frac{Reclamos\ (Subtel)_{jt}}{Usuarios_{jt}} \right] * 10.000$$

- Donde "j" indica la empresa y "t" el mes.
- Tasa de Reclamos de la Empresa j en el periodo t: incluye los reclamos de la empresa "j" durante el periodo "t".
- 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.