TRABAJANDO PARA USTED

SERNAC · Subtel · Primer semestre 2026

Ranking de reclamos

Mercado de las telecomunicaciones

Comportamiento de las compañías de internet, telefonía y televisión de pago a partir de los reclamos ingresados ante SERNAC y Subtel entre enero y junio de 2026.

Noviembre 2026

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Subsecretaría de Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

OBJETIVO Y MÉTODO

Objetivo del ranking

Analizar y comparar el comportamiento de las compañías de telecomunicaciones en cinco segmentos, a partir de los reclamos ingresados ante Subtel y SERNAC durante el primer semestre de 2026.

PERÍODO

1 de enero al 30 de junio de 2026.

FUENTES

Reclamos de personas naturales ingresados al SERNAC (45.349) y al Departamento de Gestión de Reclamos de Subtel (20.010).

INDICADOR

Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 usuarios de cada empresa y servicio.

BASE DE USUARIOS

Sistema de Transferencia de Información (STI) de Subtel, junio de 2026.

CONTEXTO DE MERCADO

Evolución del mercado de las telecomunicaciones en Chile

Un sector estratégico para el desarrollo social y económico del país, en plena transformación tecnológica.

Transformación y expansión tecnológica

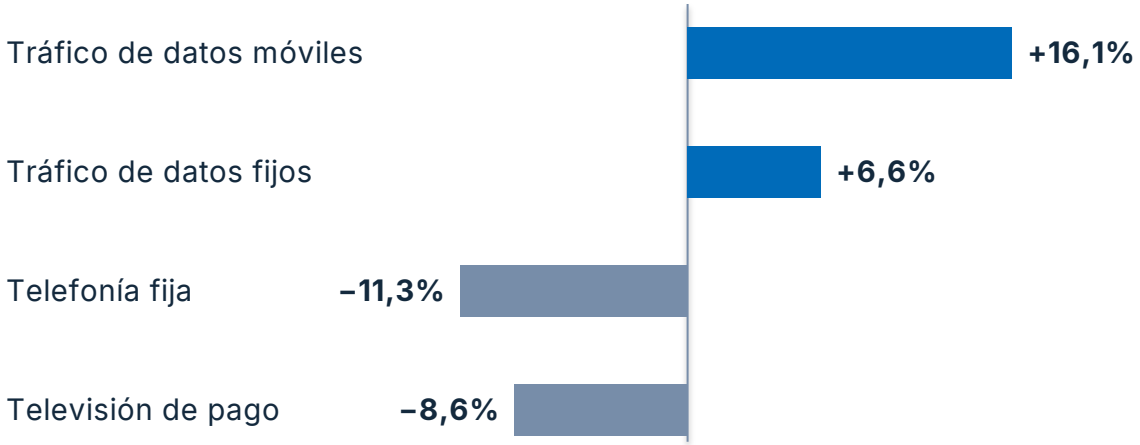
87,3% de las conexiones de internet fija son de fibra óptica.

10,8 M conexiones 5G, con un crecimiento interanual de **31,8%**.

+55 M de contratos en servicios de telecomunicaciones.

Cambio en preferencias de consumo

Variación interanual



La demanda de datos sigue creciendo mientras las conexiones tradicionales ceden terreno (últimos 12 meses).

RECLAMOS DEL SEMESTRE

Distribución por tipo de servicio

65.359

reclamos en el primer semestre de 2026

–8,3%

menos reclamos que en el 1S 2025 (71.312)

46%

de los reclamos corresponde a telefonía móvil

seguida por el multiservicio móvil (17%) y la internet fija (16%).

POR INSTITUCIÓN DE INGRESO



SERNAC 69% 45.349

Subtel 31% 20.010

POR TIPO DE SERVICIO

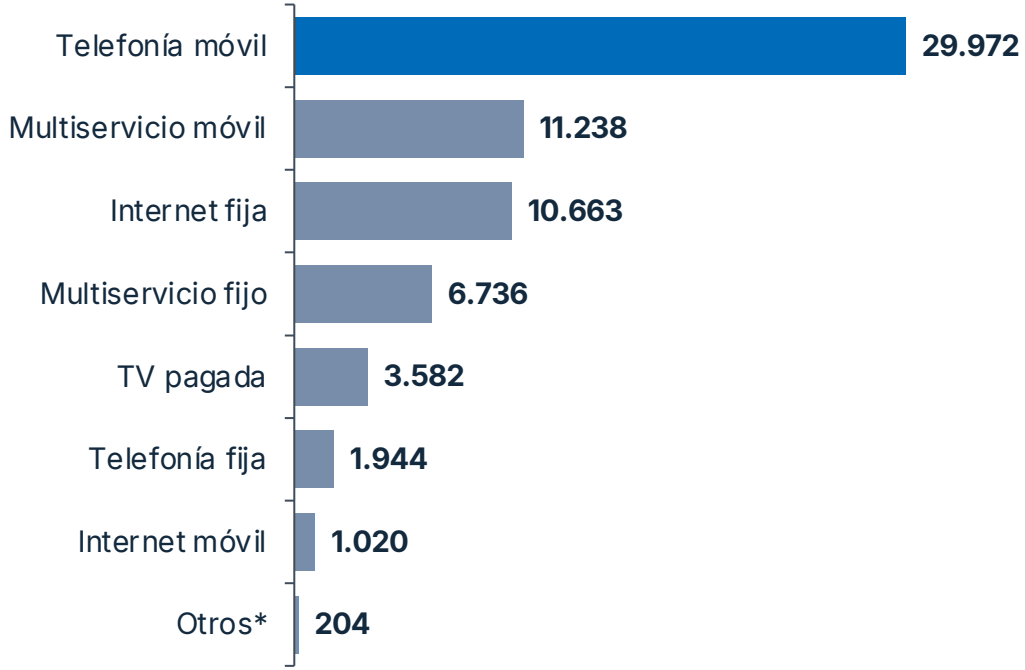


Móviles 65% 42.230

Fijos 35% 22.925

N° de reclamos por servicio

Primer semestre de 2026



* Telefonía de larga distancia (133) y otras categorías (71).

Tipo de servicio asociado a empresa: mejoras en servicio

Para comparar equitativamente a las compañías bajo un mismo estándar se usa la tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 usuarios en cada servicio.

Bajan los reclamos por empresas, en diversos segmentos

Tasa por cada 10.000 usuarios, 1S 2025 → 1S 2026

INTERNET FIJA **Claro VTR**	11,8 → **7,5**	**–36,4%**
INTERNET FIJA **Movistar**	9,5 → **8,5**	**–10,5%**
INTERNET MÓVIL **Movistar**	1,4 → **1,1**	**–21,4%**
INTERNET MÓVIL **Entel**	1,1 → **1,0**	**–9,1%**

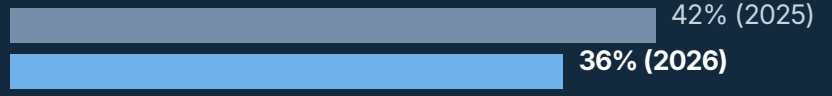
Menos fallas técnicas en redes móviles y hogares

Peso de «Calidad técnica y/o de servicio» en los reclamos, 2025 → 1S 2026

Servicios móviles **–6 pts**



Servicios fijos **–6 pts**



¿QUÉ RECLAMAN LOS CONSUMIDORES?

Servicios fijos: la atención a clientes pasa al primer lugar

Los usuarios reclaman principalmente por:

38% **Atención y/o información a clientes**

8.615 reclamos

Lidera por primera vez las quejas del segmento (+8 pts frente a 2025): trabas para dar de baja planes y cobros tras el término del contrato.

36% **Calidad técnica y/o de servicio**

8.149 reclamos

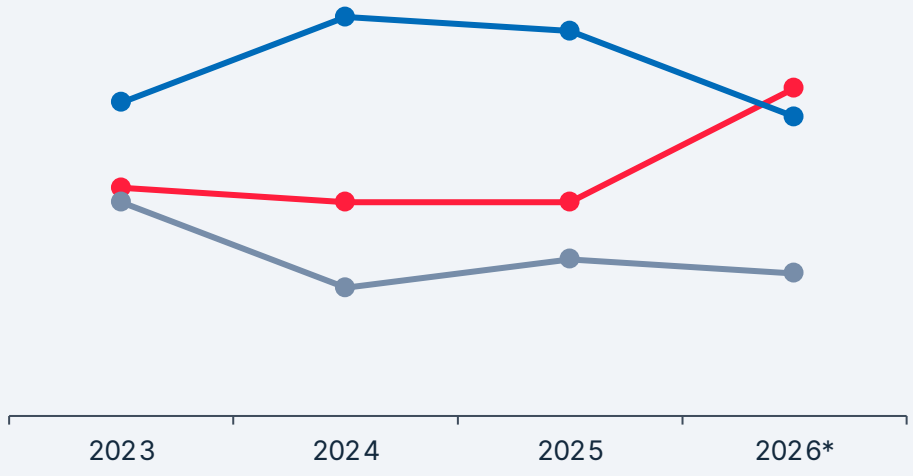
Cortes reiterados e interrupciones prolongadas.

25% **Facturación y/o cobros**

5.739 reclamos

Cobros posteriores a la baja, cargos excesivos o duplicados.

Peso de cada motivo, 2023–2026*



	2025	2026*
Atención a clientes	30%	**38%**
Calidad técnica	42%	**36%**
Facturación	26%	**25%**

* 2026: primer semestre (comportamiento parcial del año).

¿QUÉ RECLAMAN LOS CONSUMIDORES?

Servicios móviles: tres motivos casi empatados

Los usuarios reclaman principalmente por:

33% **Calidad técnica y/o de servicio**

13.959 reclamos

Mala señal, caídas de la conexión a internet y prácticas de cobranza abusiva u hostigamiento.

31% **Facturación y/o cobros**

13.270 reclamos

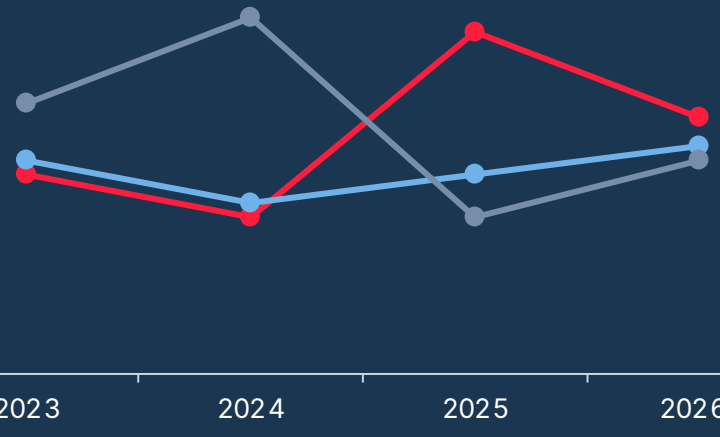
Cargos por servicios no contratados y cobros excesivos o duplicados.

30% **Atención y/o información a clientes**

12.516 reclamos

Incumplimiento de ofertas comerciales y obstáculos para poner término a los planes.

Peso de cada motivo, 2023–2026*



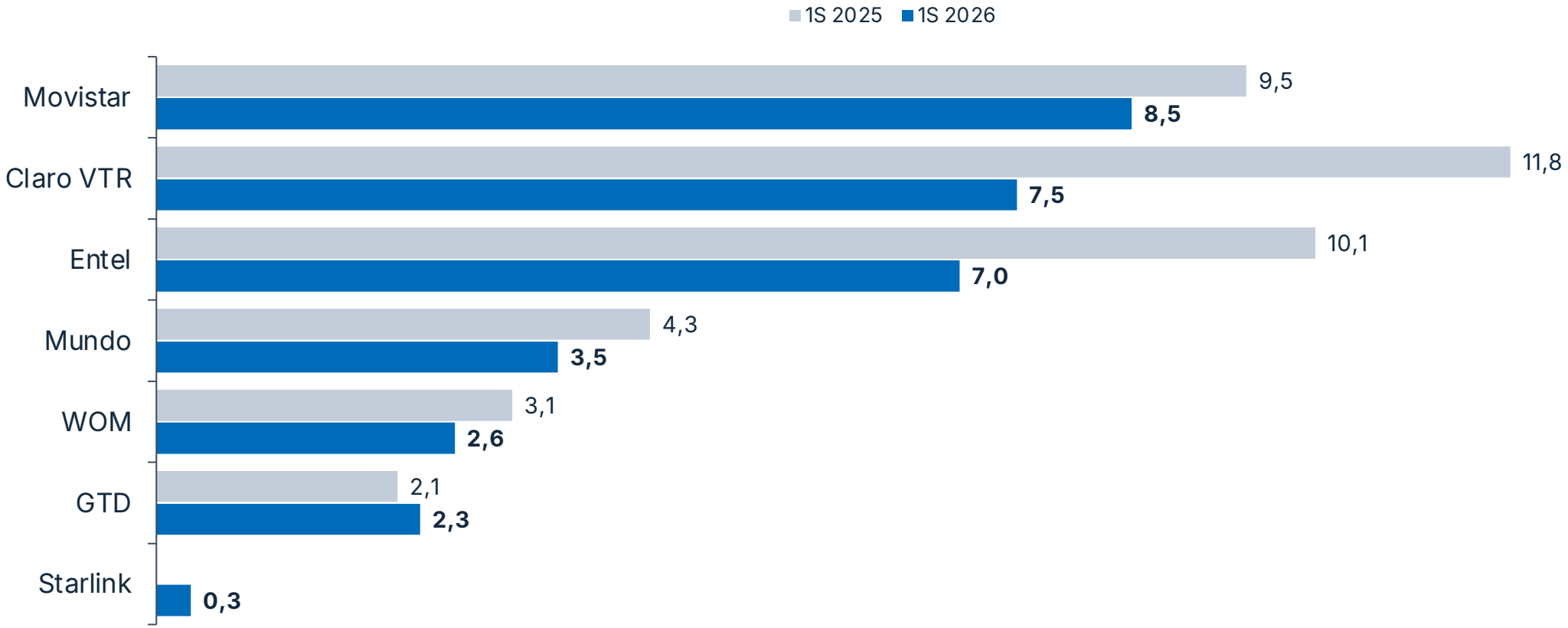
	2025	2026*
Calidad técnica	39%	**33%**
Facturación	29%	**31%**
Atención a clientes	26%	**30%**

* 2026: primer semestre (comportamiento parcial del año).

DETALLE POR SEGMENTO · 1 DE 5

Internet fija

Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 conexiones

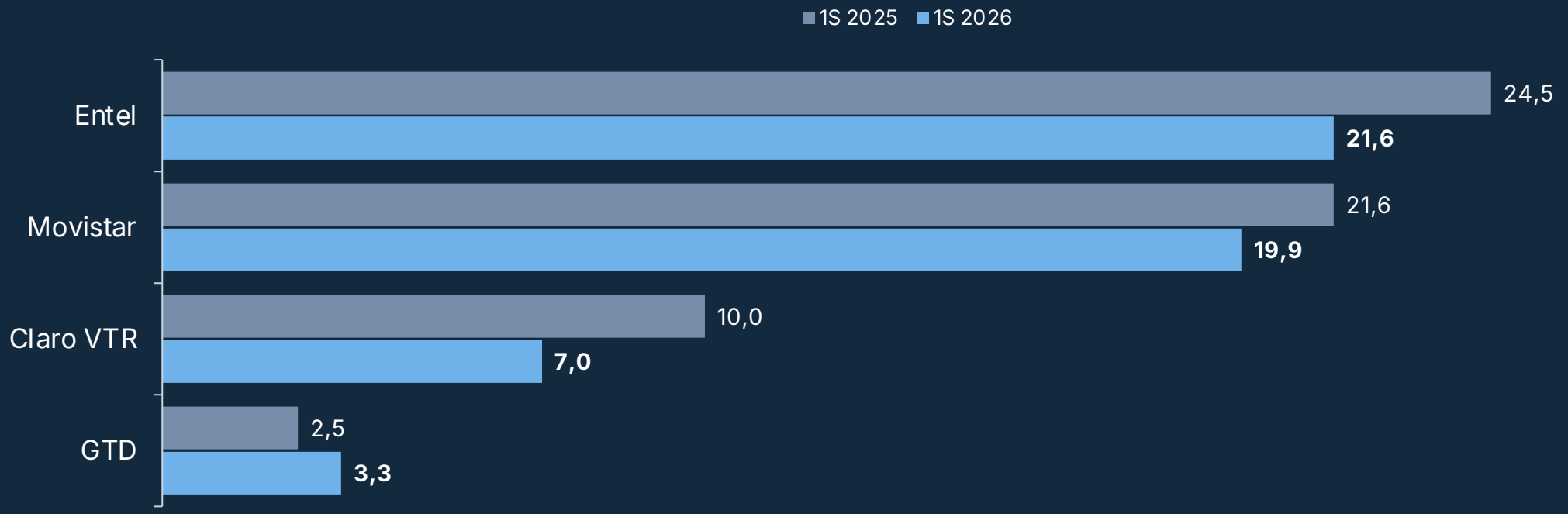


Starlink no tiene tasa 2025; el promedio compara las seis empresas con ambos años.

DETALLE POR SEGMENTO · 2 DE 5

Telefonía fija

Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 líneas

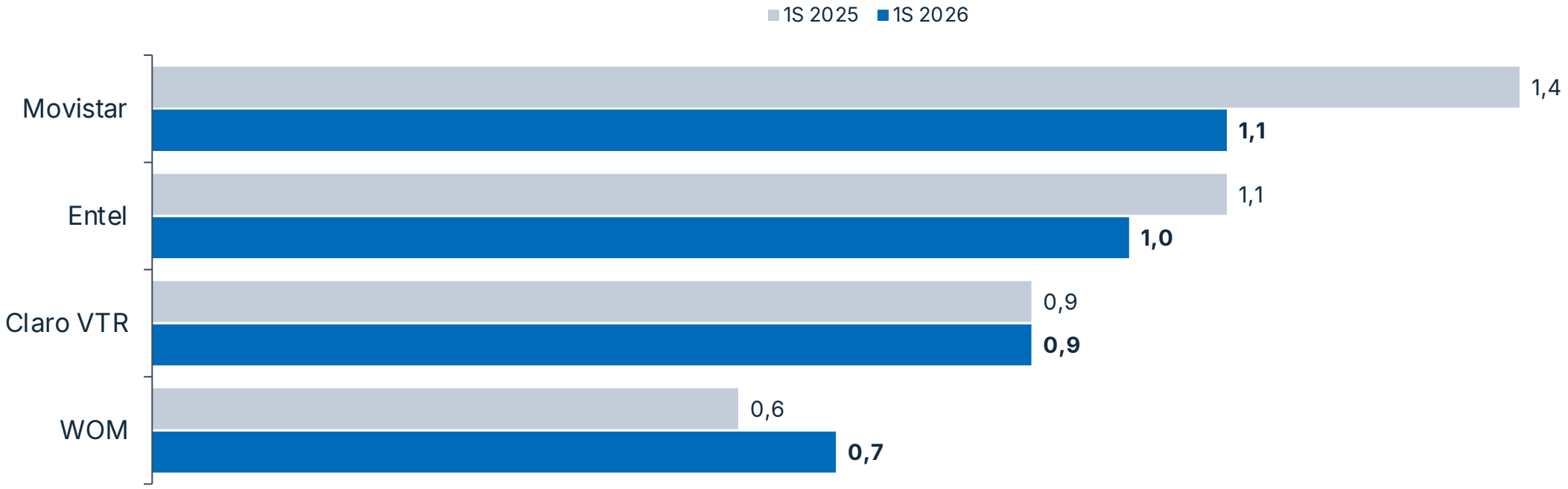


Mundo no tiene líneas informadas en el STI y no tiene tasa.

DETALLE POR SEGMENTO · 3 DE 5

Internet móvil

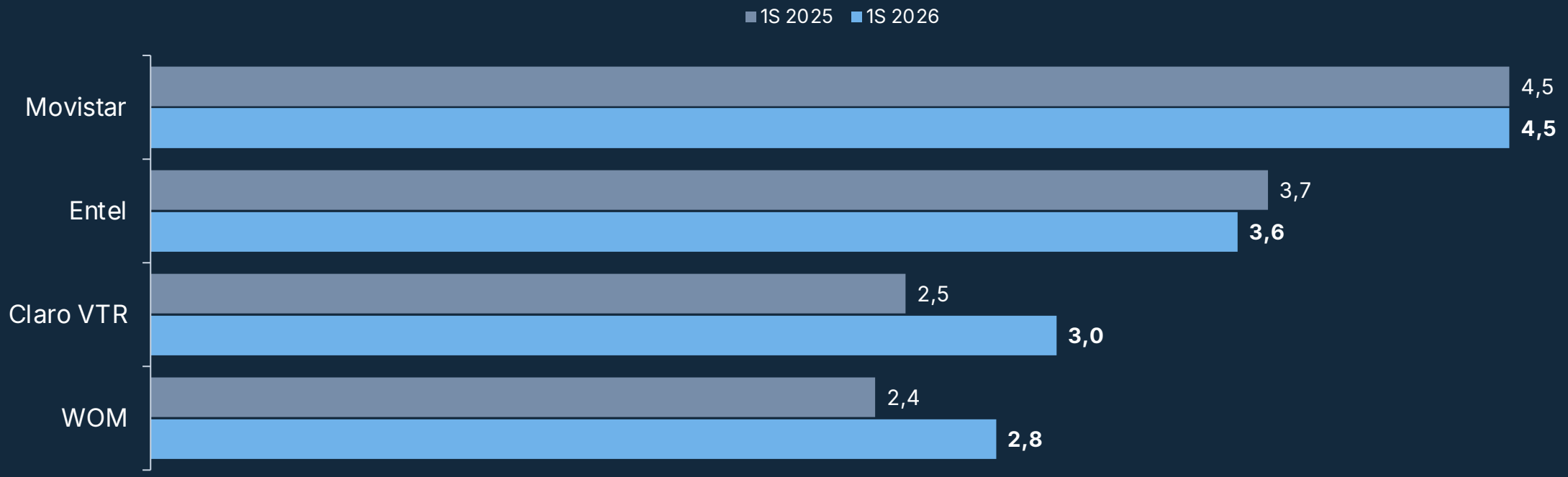
Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 conexiones



DETALLE POR SEGMENTO · 4 DE 5

Telefonía móvil

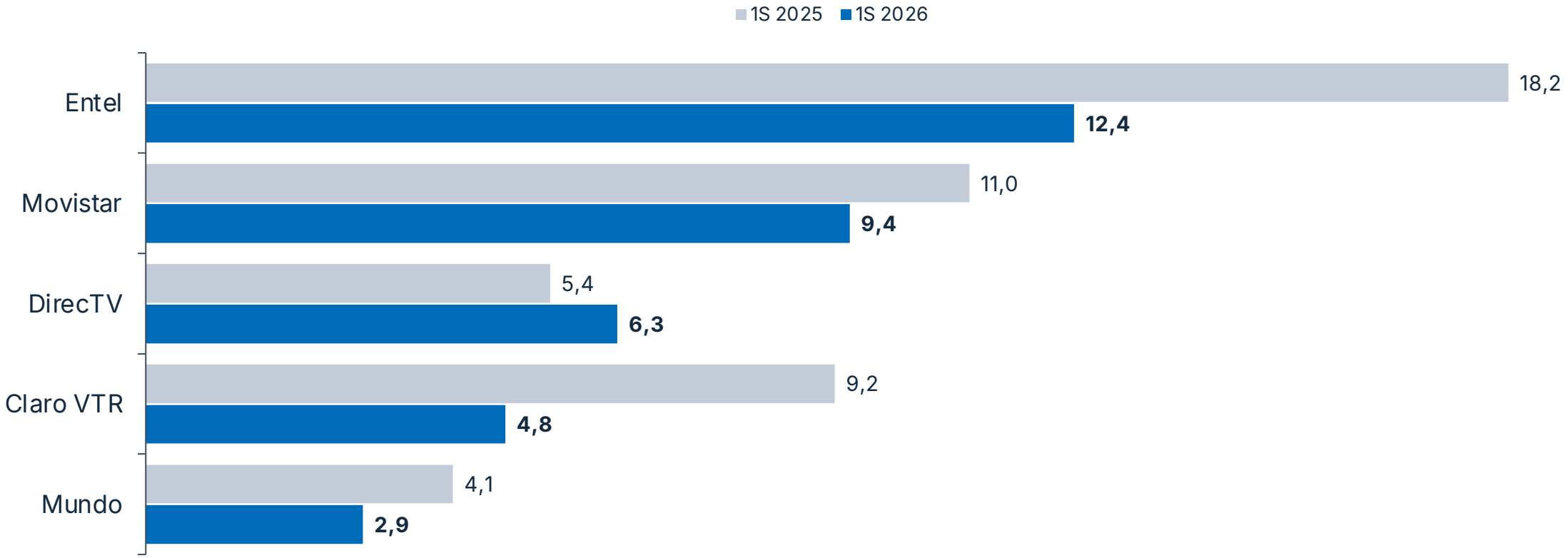
Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 abonados



DETALLE POR SEGMENTO · 5 DE 5

Televisión pagada

Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 suscriptores

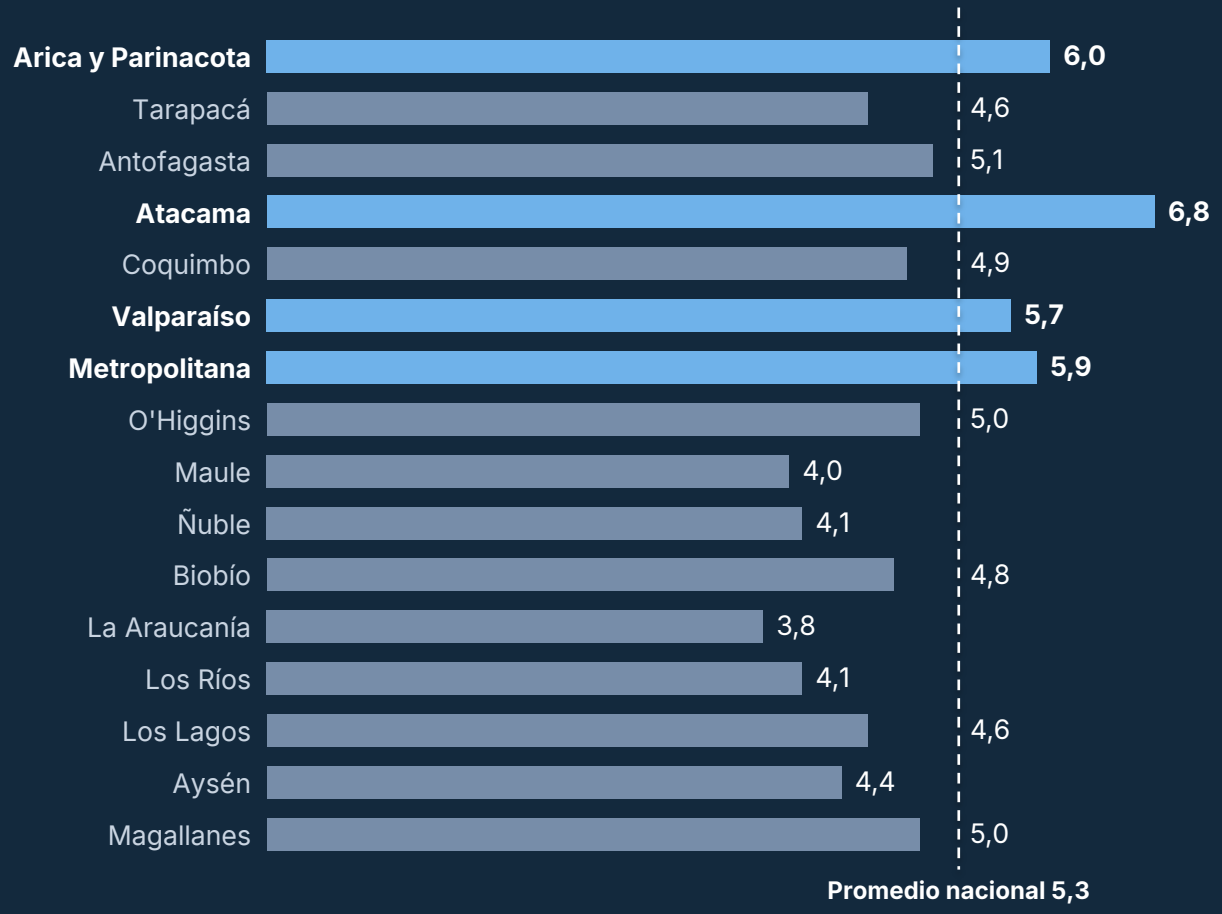


El STI no distingue clientes comerciales y residenciales en TV pagada.

TASA DE RECLAMOS POR REGIÓN

Realidad por regiones

Tasa promedio mensual de reclamos por cada 10.000 habitantes, todos los servicios



SOBRE EL PROMEDIO NACIONAL

Atacama	6,8	+1,5 pts
Arica y Parinacota	6,0	+0,7 pts
Metropolitana	5,9	+0,6 pts
Valparaíso	5,7	+0,4 pts

Diferencias en puntos respecto del promedio nacional.

TÉRMINO DE CONTRATOS

Plataforma «Me Quiero Salir» del SERNAC

ME QUIERO SALIR

56.588

solicitudes de término de contrato en el primer semestre.

+12,7% frente al 1S 2025 (50.201).

85,9%
aceptadas

0,5%
rechazadas

Solicitudes por tipo de servicio, 1S 2026

Participación, número de solicitudes y variación en puntos frente al 1S 2025

		N°	
Internet fija	**38,8%**	21.939	**+6,1 pts**
Multiservicio móvil	**25,4%**	14.361	–1,6 pts
Multiservicio fijo	**24,2%**	13.713	–1,3 pts
Televisión de pago	**5,0%**	2.809	–1,3 pts
Telefonía móvil	**3,7%**	2.111	–1,4 pts
Internet móvil	**2,3%**	1.323	–0,5 pts
Telefonía fija	**0,6%**	332	0,0 pts

TRABAJO INTERINSTITUCIONAL 2025–2026

Acciones de protección conjuntas SERNAC y Subtel

Alertas del SERNAC

36 → 43

36 alertas que dieron lugar a 43 acciones de fiscalización y requerimientos de información a las empresas, en 2025–2026.

Fiscalizaciones de Subtel

+73%

aumento de las fiscalizaciones de Subtel entre enero y octubre de 2026, frente a igual período de 2025.

Procedimientos Voluntarios Colectivos y acciones judiciales

Se han impulsado instancias colectivas para frenar cobros improcedentes y responder ante interrupciones masivas del servicio.

MATERIAS ABORDADAS

- Cobros por roaming no regulados
- Cobros tras el término del contrato
- Interrupciones del servicio

Articulación interinstitucional

Intercambio de información técnica (Subtel) y de protección al consumidor (SERNAC) para fiscalizar de manera más eficiente y oportuna.

PRÓXIMOS PASOS

- Criterios compatibles de clasificación
- Seguimiento de casos de alta afectación
- Trazabilidad de acciones y resultados

TRABAJANDO PARA USTED

SERNAC · Subtel · Primer semestre 2026

Ranking de reclamos

Mercado de las telecomunicaciones

Comportamiento de las compañías de internet, telefonía y televisión de pago a partir de los reclamos ingresados ante SERNAC y Subtel entre enero y junio de 2026.

Noviembre 2026

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Subsecretaría de Telecomunicaciones
Gobierno de Chile