SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor
TRABAJANDO PARA USTED

Subsecretaría de Telecomunicaciones

Informe de Reclamos en el Mercado de Telecomunicaciones en Chile:

Ranking SUBTEL- SERNAC | Primer semestre 2026

Noviembre 2026

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE **2**
2. INTRODUCCIÓN **3**
3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO **4**
4. MARCO Y CONTEXTO **5**
4.1 Breve caracterización del mercado de las telecomunicaciones en Chile 5
4.2 Estructura del mercado y transformación de los servicios 5
4.3 Relevancia para la protección de las personas consumidoras 6
5. METODOLOGÍA **6**
5.1 Fuentes de datos y período considerado 6
5.2 Servicios y empresas consideradas 7
5.3 Preparación de las bases de datos e indicadores analizados 10
5.4 Fórmula de cálculo 10
5.5 Alcances, limitaciones y consideraciones para interpretar los resultados 10
6. RESULTADOS DEL RANKING Y ANÁLISIS DEL MERCADO **11**
6.1 N° total de reclamos 11
6.2 N° de reclamos por tipo de servicio 12
6.3 N° de reclamos por motivo, servicios fijos y móviles 13
6.4 Tasa de reclamos por región 18
6.5 Tasa de reclamos por servicio 22
6.5.1 Internet fija 22
6.5.2 Internet móvil 24
6.5.3 Telefonía fija 26
6.5.4 Telefonía móvil 28
6.5.5 Televisión pagada 30
6.6 Resumen de desempeño por empresa en volumen de reclamos 32
7. HERRAMIENTA WEB "ME QUIERO SALIR" **36**
7.1 Solicitudes recibidas y gestionadas 37
7. 2 Solicitudes recibidas por empresa 38
8. PRINCIPALES HALLAZGOS **38**
9. ACCIONES DESARROLLADAS Y TRABAJO CONJUNTO SERNAC y- SUBTEL **41**
10. CONCLUSIONES **42**

2. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el mercado de las telecomunicaciones en Chile ha experimentado una transformación significativa, impulsada por los avances tecnológicos, la expansión de la conectividad y la diversificación de los servicios disponibles. La telefonía móvil, los servicios de internet y la televisión de pago se han consolidado como parte fundamental de la vida cotidiana, tanto para la comunicación como para el acceso a la información y el desarrollo de diversas actividades.

Esta evolución ha generado nuevos desafíos para la protección de los derechos de las personas consumidoras, particularmente en lo relacionado con las condiciones de contratación, la continuidad y calidad de los servicios, la atención de requerimientos y la respuesta de las empresas frente a los problemas reportados por sus clientes. En este contexto, el análisis de los reclamos constituye una fuente relevante de información para conocer las principales dificultades que enfrentan las personas usuarias e identificar ámbitos susceptibles de mejora en el mercado.

En este marco, la **Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)** y el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** han desarrollado, durante varios años, un trabajo conjunto que se ha traducido, entre otras iniciativas, en la elaboración y publicación periódica de un ranking del comportamiento de las empresas de telecomunicaciones. Esta iniciativa busca poner a disposición de la ciudadanía información comparativa sobre el desempeño de los proveedores frente a las problemáticas reportadas por las personas consumidoras, contribuyendo a la transparencia del mercado y al fortalecimiento de sus derechos.

El presente informe da continuidad a este trabajo interinstitucional y considera los reclamos ingresados ante SUBTEL y SERNAC durante el primer semestre de 2026. Las empresas consideradas en este estudio corresponden a proveedores representativos de los distintos mercados de telecomunicaciones analizados: internet fija, internet móvil, telefonía fija y televisión de pago. La selección busca abarcar a los principales actores de cada segmento, de manera que el ranking permita comparar el comportamiento de estas empresas.

De esta manera, el ranking busca **contribuir a la toma de decisiones informadas de las personas consumidoras, facilitando el acceso a antecedentes comparativos que complementen la evaluación de las alternativas disponibles en el mercado.** Asimismo, constituye un insumo para ambas instituciones en la identificación de problemáticas recurrentes y de oportunidades de mejora en el comportamiento de las empresas, en el marco de sus respectivas competencias y de las acciones destinadas a promover relaciones de consumo más transparentes y respetuosas de los derechos de las personas.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Objetivo general

Analizar y comparar el comportamiento de las empresas representativas de los mercados de internet fija, internet móvil, telefonía fija y televisión de pago, a partir de los reclamos ingresados ante SUBTEL y SERNAC durante el primer semestre de 2026, con el propósito de identificar las principales problemáticas reportadas por las personas consumidoras y generar información relevante para la transparencia del mercado y la toma de decisiones informadas.

3.2 Objetivos específicos

- **Caracterizar los reclamos recibidos.**
- **Comparar el comportamiento de las empresas** en los distintos servicios analizados, a partir de los indicadores definidos para la elaboración del ranking.
- **Identificar las principales problemáticas reportadas** por las personas consumidoras en cada tipo de servicio, reconociendo los motivos de reclamo más frecuentes y las diferencias observada por SUBTEL y SERNAC durante el primer semestre de 2026, considerando su distribución según tipo de servicio de telecomunicaciones, empresa y principales motivos, de acuerdo con la información disponible entre proveedores.
- **Proporcionar información comparativa a las personas consumidoras** que contribuya a una mayor transparencia del mercado y apoye sus decisiones respecto de los servicios de telecomunicaciones.
- **Generar antecedentes para la gestión institucional** de SUBTEL y SERNAC, que permitan identificar ámbitos susceptibles de mejora en la prestación de los servicios y en la respuesta de las empresas frente a los reclamos.

4. MARCO Y CONTEXTO

4.1 Breve caracterización del mercado de las telecomunicaciones en Chile

El mercado de las telecomunicaciones constituye un sector relevante para el desarrollo económico y social del país, debido a su incidencia en las comunicaciones, el acceso a la información, la educación, el trabajo y el entretenimiento. Durante los últimos años, ha experimentado transformaciones asociadas a la expansión de la conectividad, la incorporación de nuevas tecnologías y los cambios en las preferencias de las personas consumidoras.

De acuerdo con las estadísticas de SUBTEL, a junio de 2026 la fibra óptica representaba el 87,3% de las conexiones de internet fija, mientras que las conexiones 5G alcanzaron aproximadamente 10,8 millones, con un crecimiento interanual de 31,8%[1]. Estas cifras reflejan la expansión de las tecnologías de alta capacidad y la creciente relevancia de la conectividad digital en el mercado nacional.

En paralelo, las preferencias de comunicación han evolucionado hacia un mayor uso de los servicios móviles, en un contexto de masificación de los teléfonos inteligentes y de aplicaciones que permiten realizar llamadas y acceder a contenidos mediante internet. Esta transformación contrasta con la disminución de la telefonía fija tradicional, cuyas líneas registraron una caída interanual de 15,1% a junio de 2025[2]. Estos cambios modifican las condiciones de competencia y las expectativas de las personas consumidoras respecto de la cobertura, continuidad, velocidad y calidad de los servicios contratados.

4.2 Estructura del mercado y transformación de los servicios

El mercado de las telecomunicaciones se caracteriza por la participación de empresas que ofrecen uno o varios servicios, entre ellos internet fija y móvil, telefonía fija y móvil, y televisión de pago. Su estructura ha experimentado cambios asociados a procesos de adquisición, reorganización empresarial y expansión de redes, por lo que resulta relevante considerar las particularidades de cada segmento al comparar el desempeño de los proveedores.

Asimismo, la diversificación de las modalidades de acceso a internet y consumo de contenidos ha modificado el escenario en que operan las empresas. La expansión de la

[1] Estadísticas 1º semestre Subtel. Sitio web Subtel consultado el 28.10.2026 https://www.subtel.gob.cl/estadisticas-1o-semestre-subtel-el-5g-avanza-a-paso-firme-para-alcanzar-al-4g-y-brecha-se-reduce-a-solo-627-mil-conexiones/?utm_source=chatgpt.com

[2] Sala de prensa/Noticias en sitio web Subtel consultado el 28.10.2026 https://www.subtel.gob.cl/chile-alcanza-los-82-millones-de-usuarios-5g-a-tres-anos-de-su-implementacion-y-el-uso-de-fibra-optica-aumento-en-un-10/?utm_source=chatgpt.com

fibra óptica y las redes 5G convive con el crecimiento de los servicios digitales y las plataformas de streaming, que ofrecen alternativas a la televisión de pago tradicional. En este último segmento, las suscripciones registraron una disminución interanual de 11% al cierre de 2025[3], alcanzando aproximadamente 2,55 millones. Si bien esta variación evidencia cambios en el mercado, no permite atribuir por sí sola dicha disminución al crecimiento de las plataformas digitales.

Estas transformaciones plantean desafíos para la evaluación del comportamiento de las empresas, dado que las condiciones de prestación, las tecnologías utilizadas y las problemáticas que enfrentan las personas consumidoras pueden variar entre servicios. Por ello, las comparaciones deben realizarse considerando las características de cada segmento y los indicadores utilizados.

4.3 Relevancia para la protección de las personas consumidoras

En un mercado en constante evolución, el análisis de los reclamos constituye una fuente de información relevante para identificar las principales disconformidades reportadas por las personas consumidoras y examinar el comportamiento de los proveedores. Estos antecedentes permiten complementar la caracterización del sector con información sobre los problemas que se manifiestan durante la contratación y prestación de los servicios.

En este contexto, el presente ranking, elaborado a partir de los reclamos ingresados ante el SERNAC y SUBTEL durante el primer semestre de 2026, busca aportar información comparable sobre el comportamiento de las empresas en los distintos segmentos de las telecomunicaciones. Sus resultados constituyen un insumo para fortalecer la transparencia del mercado, orientar el análisis de las problemáticas reportadas y contribuir a las labores institucionales de protección de los derechos de las personas consumidoras y supervisión sectorial, en el marco de las competencias de cada organismo.

[3]Estadísticas sectoriales Subtel 2025. Sitio web consultado el 28.10.2026
https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2026/03/Informe_del_Sector_Telecomunicaciones_Dic25.pdf

5. METODOLOGÍA

5.1 Fuentes de datos y período considerado

El presente estudio considera los reclamos ingresados durante el primer semestre de 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, ante el Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

En conjunto, ambas instituciones recibieron **65.359 reclamos relacionados con los servicios de telecomunicaciones** durante el período analizado. De este total, 45.349 reclamos (69,4%) fueron ingresados ante SERNAC, mientras que 20.010 (30,6%) fueron recibidos por SUBTEL.

Para determinar las empresas consideradas en el estudio y contextualizar su participación en los respectivos mercados, se utilizaron los antecedentes del Sistema de Transferencia de Información (STI) de SUBTEL correspondientes a junio de 2026. Estos datos permiten identificar el número de conexiones, líneas, abonados o suscriptores de los distintos servicios, según corresponda.

5.2 Servicios y empresas consideradas

El estudio comprende cinco segmentos del mercado de las telecomunicaciones: internet fija, internet móvil, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de pago.

Para la presentación inicial de los reclamos según tipo de servicio, las categorías Multiservicio móvil y Multiservicio fijo se mantienen como categorías independientes, respetando la clasificación de origen de los registros. Sin embargo, para los análisis específicos por tipo de servicio, se realiza una agrupación de estas categorías con el servicio correspondiente. En particular, para el análisis de internet móvil y de telefonía móvil se suman en ambos casos con los reclamos de Multiservicio móvil, dado que estos últimos pueden englobar aspectos combinados de ambos servicios individuales. De igual forma, para el análisis de internet fija y telefonía fija se suman en ambos casos con los reclamos de Multiservicio fijo.

La selección de empresas se realizó considerando su representatividad en cada mercado, de acuerdo con los antecedentes del STI a junio de 2026. Para ello, se utilizaron los siguientes **indicadores** de dimensión del mercado:

- **Internet fija:** número de conexiones fijas a 30 días, excluyendo las conexiones comerciales.
- **Internet móvil:** número de conexiones móviles a 30 días, excluyendo las conexiones comerciales.
- **Telefonía fija:** número de líneas, excluyendo las líneas comerciales.
- **Telefonía móvil:** número de abonados, excluyendo los abonados comerciales.
- **Televisión de pago:** número de suscriptores registrados en el STI. En este servicio, la información disponible no permite distinguir entre clientes comerciales y residenciales.

Las empresas consideradas en cada segmento corresponden a los principales proveedores identificados en las tablas de participación de mercado incluidas en este informe. La categoría «Otras» agrupa a las empresas restantes que no se presentan individualmente, según el número de proveedores indicado para cada servicio, y la cantidad requerida para calcular tasas significativas.

La inclusión de estos antecedentes permite contextualizar los resultados del ranking en función de las características y dimensiones de los mercados analizados.

Internet fija:

Empresa	N° de conexiones	Porcentaje
Claro VTR	1.227.088	26,4%
Movistar	1.171.972	25,2%
Mundo	1.037.607	22,3%
Entel	495.134	10,7%
GTD	280.410	6,0%
WOM	216.363	4,7%
Starlink	154.658	3,3%
Otras	61.869	1,3%
TOTAL	**4.645.101**	**100%**

➔ Datos del Sistema de Transferencia de Información (STI) a junio de 2026.

➔ N° de conexiones fijas a 30 días.

➔ No se consideran conexiones comerciales.

➔ *Otras* agrupa 10 empresas.

Internet móvil:

Empresa	N° de conexiones	Porcentaje
Entel	7.966.889	35,2%
WOM	5.484.773	24,2%
Claro	4.750.850	21,0%
Movistar	4.175.789	18,5%
Otras	241.934	1,1%
TOTAL	**22.620.235**	**100%**

- ➔ Datos del Sistema de Transferencia de Información (STI) a junio de 2026.
- ➔ N° de conexiones móviles a 30 días.
- ➔ No se consideran conexiones comerciales.
- ➔ *Otras* agrupa 4 empresas.

Telefonía fija:

Empresa	N° de líneas	Porcentaje
Claro VTR	291.745	52,5%
Movistar	150.099	27,0%
Entel	56.262	10,1%
GTD	57.314	10,3%
Otras	790	0,0%
TOTAL	**556.210**	**100%**

- ➔ Datos del Sistema de Transferencia de Información (STI) a junio de 2026.
- ➔ No se consideran líneas comerciales.
- ➔ *Otras* agrupa 2 empresas.

Telefonía móvil:

Empresa	N° de abonados	Porcentaje
Entel	6.801.655	33,8%
Claro	4.789.574	23,8%
WOM	4.555.495	22,6%
Movistar	3.756.052	18,7%
Otras	222.405	1,1%
TOTAL	**20.125.181**	**100%**

- ➔ Datos del Sistema de Transferencia de Información (STI) a junio de 2026.
- ➔ No se consideran abonados comerciales.
- ➔ *Otras* agrupa a 4 empresas.

TV pagada:

Empresa	N° de suscriptores	Porcentaje
Claro VTR	943.531	38,1%
Movistar	489.915	19,8%
Mundo	433.440	17,5%
Directv	401.362	16,2%
Entel	106.002	4,3%
Otras	102.317	4,1%
TOTAL	**2.476.567**	**100%**

- ➔ Datos del Sistema de Transferencia de Información (STI) a junio de 2026.
- ➔ El Anexo N° 5 del STI "Solicitud de Información Estadística a Operadores de Servicio Limitados de Televisión" no contempla la diferenciación de tipo de cliente (comercial o residencial).
- ➔ *Otras* agrupa 15 empresas.

5.3 Preparación de las bases de datos e indicadores analizados

Para realizar el análisis conjunto de los reclamos recibidos por SERNAC y SUBTEL, se trabajó con las bases de datos de ambas instituciones, homologando los macromotivos de los reclamos de SERNAC con las categorías definidas por SUBTEL. Asimismo, en la base del Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) de SUBTEL se excluyeron los reclamos ingresados por personas jurídicas, de manera que el análisis se centrara en los reclamos de personas naturales (consumidores finales) relacionados con los servicios de telecomunicaciones.

A partir de estas bases, se calcularon y analizaron los siguientes indicadores:

- Número total de reclamos y distribución según institución de origen.
- Número de reclamos por tipo de servicio.
- Número de reclamos por motivo, diferenciando servicios fijos y móviles.
- Tasas de reclamos por región.
- Tasas de reclamos por tipo de servicio: internet fija, internet móvil, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de pago.

5.4 Fórmula de cálculo

El desempeño de las empresas se evalúa mediante la tasa de reclamos por cada 10.000 usuarios, indicador que permite comparar el volumen de reclamos recibidos por las instituciones en relación con la cantidad de clientes de cada empresa.

Este indicador permite comparar a las empresas considerando el tamaño de su base de usuarios. Una tasa más alta representa una mayor cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios, mientras que una tasa más baja refleja una menor cantidad relativa de reclamos durante el período analizado.

5.5 Alcances, limitaciones y consideraciones para interpretar los resultados

Los resultados corresponden a los reclamos ingresados ante SUBTEL y SERNAC durante el primer semestre de 2026, por lo que reflejan los problemas de consumo registrados en ambas instituciones durante dicho período.

El ranking compara el desempeño de las empresas mediante **tasas de reclamos por cada 10.000 usuarios**, lo que permite considerar el tamaño de cada proveedor. Sin embargo, los resultados deben interpretarse teniendo presente que el número de reclamos no representa necesariamente la totalidad de los problemas experimentados por las personas consumidoras ni constituye una medición integral de la calidad de los servicios.

Asimismo, para los análisis específicos por tipo de servicio, los reclamos clasificados como multiservicio se consideran tanto en el análisis de internet como en el de telefonía, según correspondan a servicios móviles o fijos. Esto significa que un mismo reclamo puede estar incluido en más de una categoría de análisis, dado que puede involucrar problemas relacionados con ambos servicios. Por esta razón, los resultados por tipo de servicio no son excluyentes entre sí y sus cifras no deben sumarse para obtener un total de reclamos, sino que más bien intentan reflejar una tendencia de comportamiento en dicho servicio..

Finalmente, las bases utilizadas para dimensionar los tipos servicios corresponden a las extraídas a junio de 2026 y presentan diferencias según el servicio analizado, particularmente en televisión de pago, donde no se distingue entre clientes comerciales y residenciales.

6. RESULTADOS DEL RANKING Y ANÁLISIS DEL MERCADO

6.1 N° total de reclamos

Tabla N° 1. Número y porcentaje de reclamos por origen

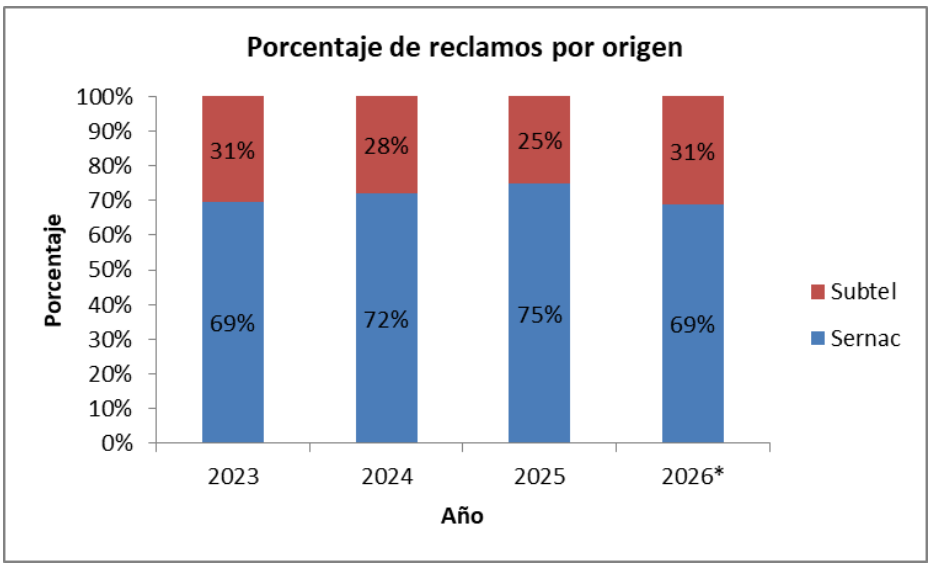
Origen Reclamos	N° de reclamos	Porcentaje
Sernac	45.349	69%
Subtel	20.010	31%
TOTAL	**65.359**	**100%**

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

De acuerdo a lo que se observa en la Tabla N° 1, el total de reclamos en el segmento de Telecomunicaciones durante el primer semestre del presente año, asciende a 65.359. De estos, 45.349 (69%) fueron ingresados a Sernac, mientras que 20.010 (31% del total) fueron ingresados a Subtel.

Al comparar esta proporción con los reclamos ingresados a ambos organismos durante años anteriores, se observa que la tendencia al aumento de la participación de Sernac se interrumpe durante los primeros meses de 2026, volviendo a niveles similares a los registrados en 2023 (año completo). No obstante, dado que el análisis considera un período parcial del año, esta variación podría responder a un comportamiento temporal y no necesariamente representar un cambio consolidado en la tendencia histórica. Por ello, será necesario reevaluar este porcentaje al momento de contar con los datos completos de 2026, para ver si la tendencia se mantiene.

Gráfico N° 1

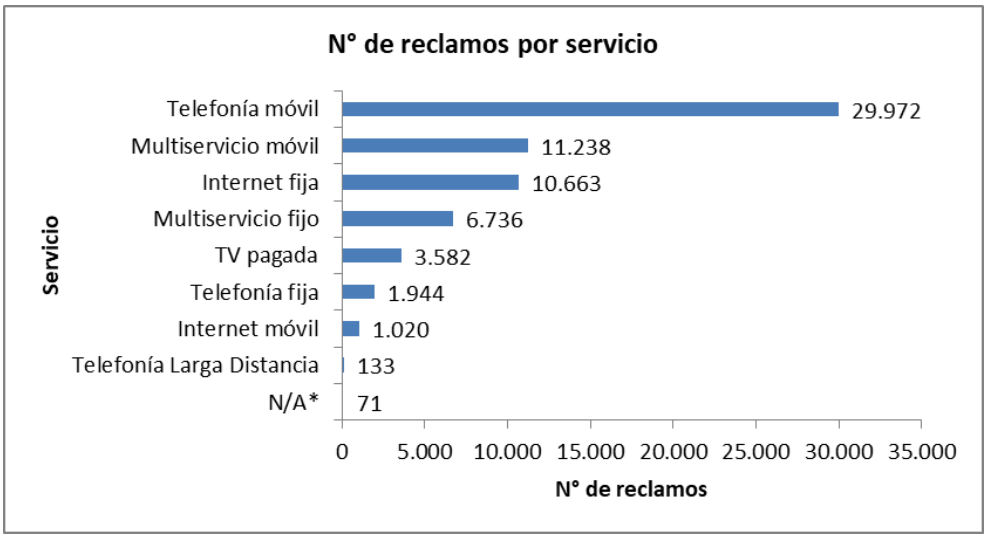


* Los datos corresponden al primer semestre, por lo que muestra sólo un comportamiento parcial del año, que deberá reevaluarse una vez que se disponga de los datos del año completo.

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.2 N° de reclamos por tipo de servicio

Gráfico N° 2



* Servicios clasificados como *señal*, *programa de puntos*, *estacionamiento*, entre otros.

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

En el gráfico N° 2, se observa que el servicio más reclamado es el de telefonía móvil, seguido por multiservicio móvil (telefonía e internet). Esta mayor cantidad de reclamos coincide con que la telefonía móvil registra el mayor número de abonados entre los servicios analizados, alcanzando un total de 22.620.235. El principal servicio fijo reclamado corresponde a Internet, seguido por multiservicio fijo (Telefonía, internet y/o TV pagada).

Al revisar la evolución del porcentaje de reclamos ingresados por tipo de servicio, se tiene lo detallado en la tabla N° 2:

Tabla N° 2. Porcentajes de reclamos por servicio y año

Servicio	2025*	2026*	Diferencia
Telefonía móvil	45%	46%	1%
Internet fija	16%	16%	0%
Multiservicio móvil	15%	17%	2%
Multiservicio fijo	13%	10%	-3%
TV pagada	6%	6%	0%
Telefonía fija	3%	3%	0%
Internet móvil	2%	2%	0%
Otros**	0%	0%	0%

* Año 2025 considera el período completo, en tanto que 2026, corresponde únicamente al primer semestre. Por lo tanto, los porcentajes de 2026 reflejan un comportamiento parcial del año y deben interpretarse de manera preliminar, reevaluándose una vez que se disponga de los datos del año completo.
** corresponde a las categorías *Telefonía larga distancia*, *señal*, *programa de puntos*, *estacionamiento*, entre otros.

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Porcentualmente, aumentaron los reclamos de telefonía móvil y multiservicio móvil, contrarrestado por una disminución de 3% en los reclamos de multiservicios fijos.

6.3 N° de reclamos por motivo, servicios fijos y móviles

En términos generales, se tiene que 42.230 de los reclamos corresponden a servicios móviles, mientras que 22.925 corresponden a servicios fijos.

Tabla N° 3. Número de reclamos por tipo de servicio

Tipo de servicio	N° de reclamos	Porcentaje
Móvil	42.230	65%
Fijo	22.925	35%
N/A*	204	0%
TOTAL	**65.359**	**100%**

* Corresponde a *Telefonía larga distancia*, *señal*, *programa de puntos*, *estacionamiento*, entre otros.

Al revisar los motivos[4] de reclamos de servicios fijos y servicio móviles para el primer semestre 2026, se tiene lo siguiente:

Servicios móviles:

A diferencia de los servicios fijos, en los servicios móviles, el motivo más reclamado corresponde a ***Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio***, seguido de *Facturación y/o Cobros*. De esta manera, los reclamos se distribuyen principalmente entre problemas relacionados con el funcionamiento y la continuidad del servicio, los cobros realizados y la atención entregada a las personas consumidoras.

Tabla N° 4. Número y porcentaje de reclamos por motivo. Servicios móviles

Motivo Reclamo	N° de reclamos	Porcentaje
Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	13.959	33%
Facturación y/o Cobros	13.270	31%
Atención y/o Información a Clientes	12.516	30%
Portabilidad	2.485	6%
TOTAL	42.230	100%

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

[4] Macromotivos definidos por Subtel.

A continuación se detallan las **principales temáticas señaladas por las personas consumidoras en cada motivo de reclamos para los servicios móviles**:

- **Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio**

En este macromotivo, destacan los problemas relacionados con la **mala calidad de la señal o de la conexión a internet**. Asimismo, se identifican reclamos asociados a prácticas de **cobranza abusiva u hostigamiento**. De esta manera, las temáticas reportadas abarcan tanto dificultades en el funcionamiento del servicio como situaciones vinculadas a la gestión de cobros.

- **Facturación y/o Cobros**

Los reclamos se relacionan principalmente con el **cobro de servicios que las personas consumidoras señalan no haber contratado**, así como con **cobros excesivos o duplicados**. Estas situaciones apuntan a discrepancias entre los servicios reconocidos por las personas consumidoras y los cargos incluidos en sus cuentas.

- **Atención y/o Información a Clientes**

En esta categoría, destacan los reclamos por incumplimiento de ofertas comerciales y las dificultades para dar de baja los servicios contratados. Estas temáticas se vinculan con las condiciones ofrecidas por las empresas y con los obstáculos que pueden enfrentar las personas consumidoras al intentar poner término a sus contratos.

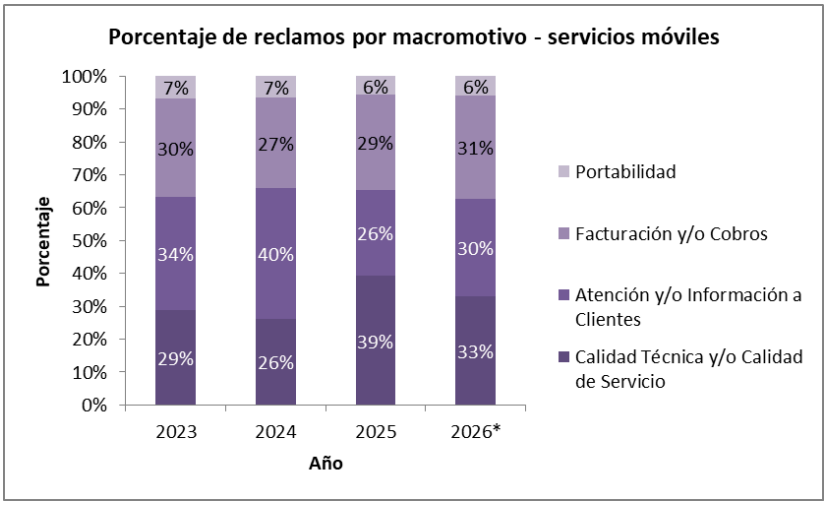
- **Portabilidad**

En materia de portabilidad, destacan los casos en que el **cambio de compañía no se concreta y aquellos relacionados con portabilidades no solicitadas o situaciones de suplantación**. Estas problemáticas se relacionan tanto con dificultades en la ejecución del proceso como con cambios de compañía que las personas consumidoras señalan no haber autorizado.

Al revisar la evolución de los últimos 3 años (Gráfico N° 3), se pueden observar fuertes variaciones en las proporciones de reclamos clasificados en los distintos macromotivos, así como el más reclamado año a año. Durante el 2023 y 2024, el macromotivo más reclamado fue *Atención y/o información al Cliente*, mientras que en 2025, el motivo con más reclamos fue *Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio*, seguido *por Facturación y/o Cobros*, con 10 puntos menos. En cambio, durante el primer semestre del presente año, el motivo más reclamado, si bien sigue siendo ***Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio***, sólo supera a *Facturación y/o Cobros* por 2 puntos, y éste a su vez, es mayor que *Atención y/o Información a Clientes* por solo un punto porcentual. En cuarto lugar, se

encuentra Portabilidad, que permanece constante en cada periodo revisado, con entre un 6% y un 7% de los motivos reclamados.

Gráfico N° 3



* Los datos corresponden al primer semestre, por lo que muestra sólo un comportamiento parcial del año, que deberá reevaluarse una vez que se disponga de los datos del año completo.

Servicios fijos:

Tabla N° 5. Número y porcentaje de reclamos por motivo. Servicios fijos

Motivo Reclamo	N° de reclamos	Porcentaje
Atención y/o Información a Clientes	8.615	38%
Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	8.149	35%
Facturación y/o Cobros	5.739	25%
Portabilidad	422	2%
TOTAL	22.925	100%

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

El motivo más reclamado para los servicios fijos durante el periodo revisado tiene relación con la **atención a clientes**, seguido de la **calidad técnica.**

A continuación se detallan las **principales temáticas señaladas por las personas consumidoras en cada motivo de reclamos para los servicios fijos**:

- **Atención y/o Información a Clientes**

Dentro de este macromotivo, destacan las **dificultades para dar de baja los servicios contratados**, así como la persistencia de **cobros posteriores al término del contrato**. Estos reclamos reflejan problemas asociados a la gestión del término de los servicios y a la información o respuesta entregada a las personas consumidoras durante estos procesos, tomando especial relevancia la herramienta "Me Quiero Salir", dispuesta en la web de Sernac, que veremos en detalle más adelante.

- **Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio**

En esta categoría, los reclamos se concentran principalmente en **interrupciones prolongadas y cortes reiterados del servicio**. Estos problemas se relacionan con la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y dificultad de las personas consumidoras de utilizarlos de manera regular.

- **Facturación y/o Cobros**

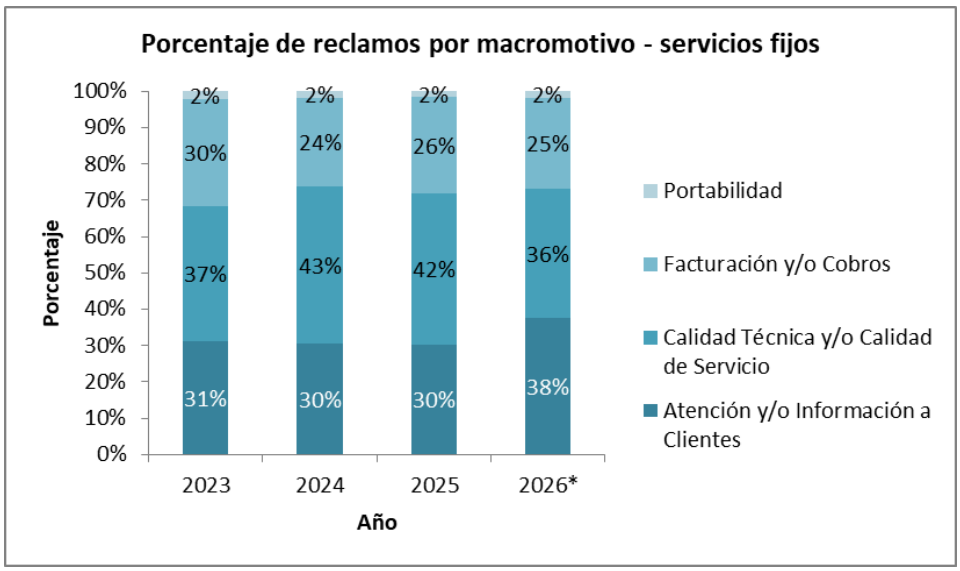
En materia de facturación, destacan los reclamos por **cobros posteriores al término del contrato**, junto con **cobros excesivos o duplicados**. Estas situaciones se relacionan con discrepancias en los montos facturados y con la continuidad de obligaciones de pago una vez finalizada la relación contractual.

- **Portabilidad**

En este macromotivo, los reclamos se relacionan principalmente **con procesos de portabilidad que no llegan a concretarse**. Estas situaciones pueden dificultar las gestiones que realizan las personas consumidoras para modificar sus servicios o cambiar de proveedor.

Al revisar la evolución de los motivos de los reclamos de servicios fijos (Gráfico N° 4), se tiene que en años anteriores, el principal motivo de reclamos era *Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio*, aumentando su participación en el total de reclamos del 2023 al 2025, mientras que en segundo lugar se mantenía *Atención y/o información a Clientes*, con porcentajes relativamente iguales año a año.

Gráfico N° 4



* Los datos corresponden al primer semestre, por lo que muestra sólo un comportamiento parcial del año, que deberá reevaluarse una vez que se disponga de los datos del año completo.

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Como contrapartida, durante el primer semestre del presente año, las tendencias se modificaron, aumentando la proporción de reclamos de ***Atención y/o información a clientes*** por sobre *Calidad técnica y/o Calidad de Servicio* (que este año bajó de 42% a 36%), pasando a ser dicho macromotivo el más reclamado, con un 38% del total.

Facturación y/o cobros mantienen una proporción similar a periodos anteriores, al igual que *Portabilidad*.

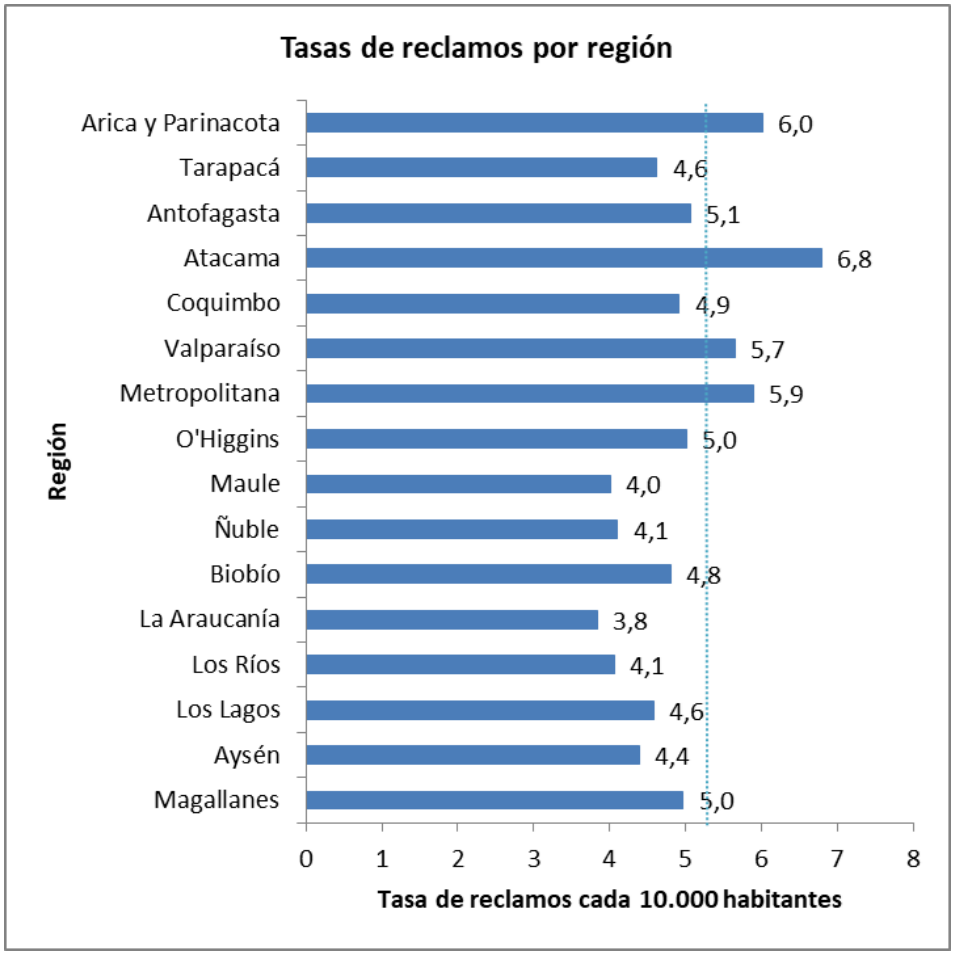
6.4 Tasa de reclamos por región

Al revisar las **tasa de reclamos mensuales por región** (considerando todos lo tipos de servicios de telecomunicaciones), se tiene que las regiones con las tasas más altas por cada 10.000 habitantes son: Atacama (6,8), Arica y Parinacota (6), Metropolitana (5,9) y Valparaíso (5,7). Las demás regiones se encuentran por debajo del promedio nacional, el que corresponde a 5,3 reclamos mensuales.

Las regiones con menores tasas de reclamos son La Araucanía, con 3,8 reclamos mensuales cada 10.000 habitantes, seguida de Maule, (4) y Los Ríos y Ñuble, ambas con una tasa de 4,1 reclamos.

En el gráfico N° 5 se pueden observar las tasa de reclamos regionales, y como referencia, se grafica mediante la línea punteada la tasa nacional de reclamos.

Gráfico N° 5

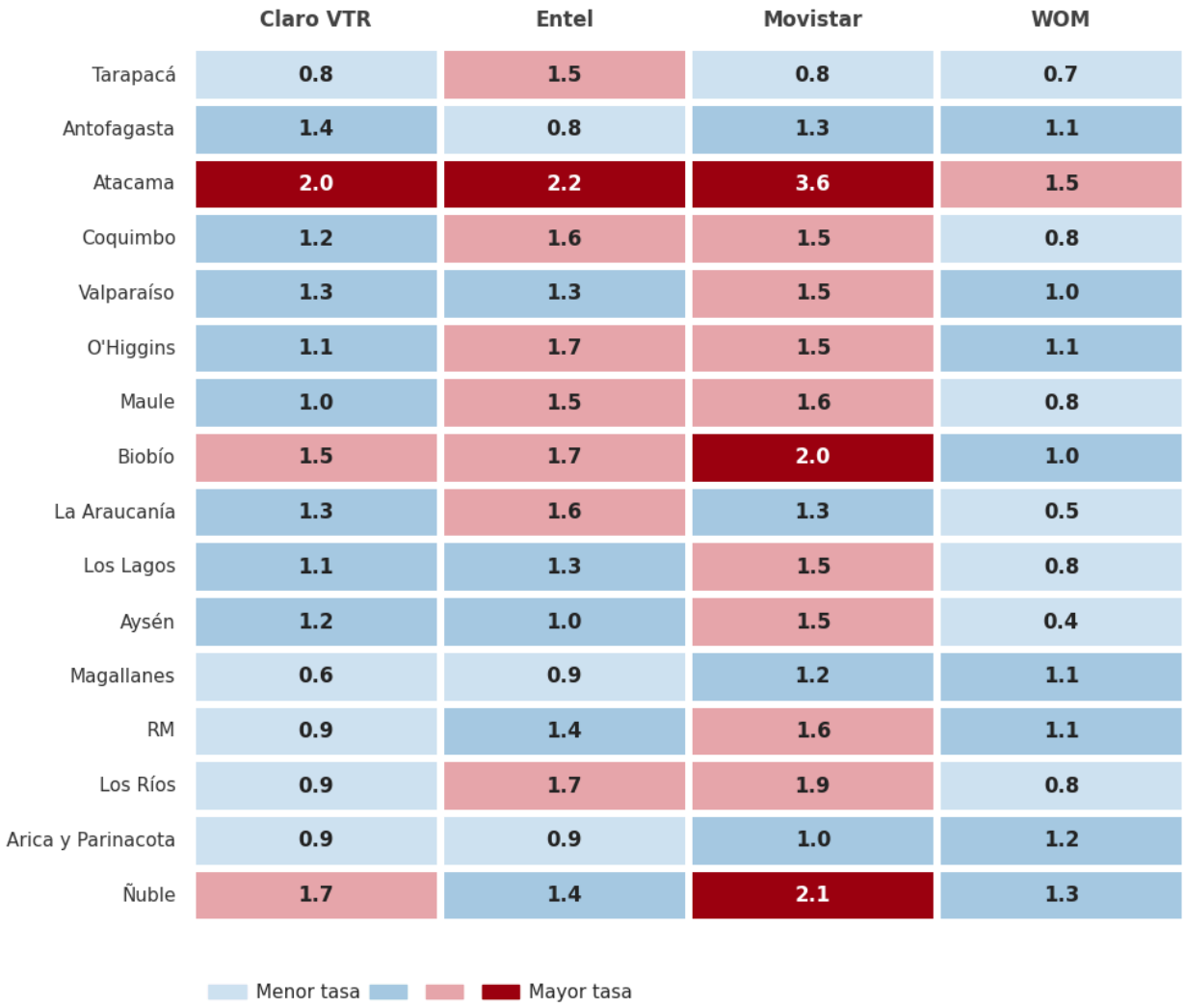


Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Si bien las tasas generales de reclamos presentan diferencias entre regiones, estas no necesariamente reflejan el comportamiento particular de cada empresa en los distintos territorios. Por ello, con el propósito de ilustrar las diferencias que pueden existir entre las tasas de reclamos de una misma empresa según la región, se realizó un ejercicio de desagregación por compañía, **considerando exclusivamente los servicios móviles**[5].

[5] Esta decisión responde a la distribución regional de los usuarios de los distintos servicios, que hace más pertinente realizar esta comparación sólo para el caso de servicios móviles.

Gráfico N° 5A : Tasas de reclamos promedio mensuales, por empresa y región (internet móvil)



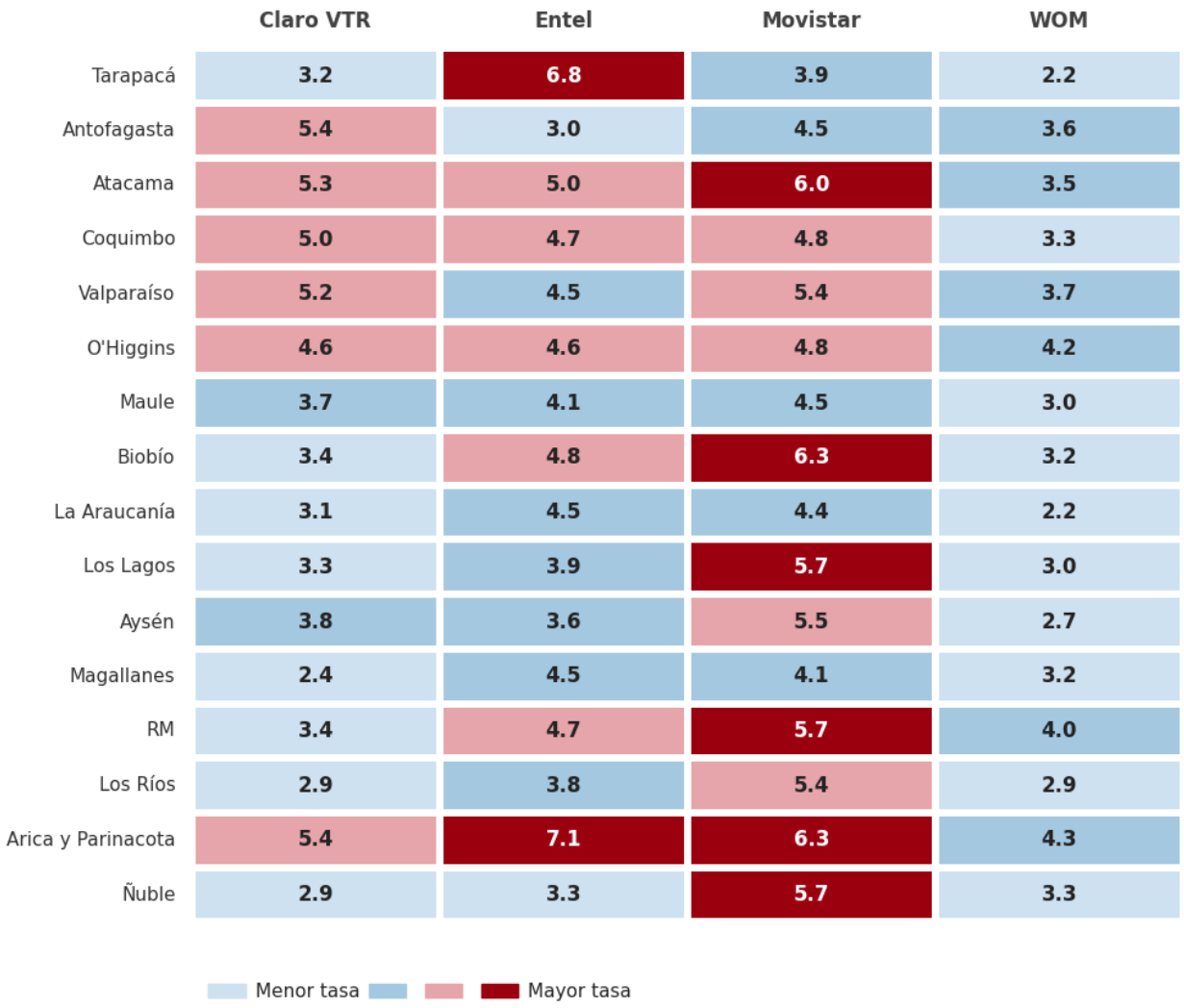
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

La distribución de las tasas de reclamos por empresa y región muestra diferencias territoriales en los indicadores de las empresas de internet móvil (gráfico N°5A). Si bien algunas regiones presentan tasas relativamente elevadas para varias empresas, la magnitud de estas tasas no es uniforme entre proveedores.

En particular, **Atacama** destaca por presentar las tasas más elevadas para Claro VTR, Entel y Movistar, mientras que WOM registra una tasa menor en esa región. Por su parte, **Movistar** presenta valores relativamente altos también en Ñuble, Biobío y Los Ríos. En contraste, WOM registra tasas inferiores a las de las demás empresas en varias regiones, como La Araucanía, Los Lagos y Aysén. No obstante, este patrón no se mantiene en

todos los territorios, lo que evidencia diferencias en la distribución regional de las tasas de cada compañía.

Gráfico N° 5B : Tasas de reclamos promedio mensuales, por empresa y región (telefonía móvil)



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

En el caso de la telefonía móvil (gráfico N°5B), **Arica y Parinacota** destaca por presentar algunas de las tasas más elevadas, alcanzando niveles máximos para Entel y Movistar, además de valores altos en Claro VTR. **Atacama** también mantiene niveles superiores a 5,0 para estas tres mismas compañías. Por su parte, Movistar concentra valores relativamente altos también en Biobío, Ñuble y la Región Metropolitana. En contraste, WOM registra tasas inferiores a las de las demás empresas en la gran mayoría de las regiones, destacando con sus niveles más bajos en La Araucanía, Tarapacá y Aysén. No obstante, este patrón no se mantiene idéntico en todos los territorios, lo que evidencia diferencias en la distribución regional de las tasas de cada compañía.

Las variaciones observadas, en internet móvil como en telefonía móvil, podrían estar relacionadas con diversos factores territoriales y estructurales, tales como las características geográficas de cada región, la dispersión de la población, las condiciones de conectividad, la cobertura y capacidad de la infraestructura de telecomunicaciones, así como las particularidades de la operación de cada proveedor. En este sentido, territorios con mayores dificultades geográficas o menor densidad poblacional podrían enfrentar condiciones distintas para el despliegue, mantenimiento y continuidad de los servicios. Asimismo, las diferencias entre empresas dentro de una misma región sugieren que las condiciones territoriales no serían el único elemento a considerar, por lo que también resulta pertinente observar las características de la infraestructura y la gestión de cada compañía.

En consecuencia, los resultados permiten identificar que las diferencias territoriales en las tasas de reclamos no se expresan de la misma manera para todas las empresas. Esto refuerza la importancia de avanzar hacia un análisis con mayor desagregación territorial, que permita profundizar en los factores que podrían incidir en estas diferencias y orientar acciones de seguimiento y mejora con pertinencia regional. Lo anterior resulta especialmente relevante para contribuir a una prestación más equitativa de los servicios de telecomunicaciones, considerando las distintas condiciones geográficas, demográficas y de infraestructura presentes en el país.

6.5 Tasa de reclamos por servicio

6.5.1 Internet fija

Tabla N° 6. Número y porcentaje de reclamos por empresa. Internet fija

Empresa	N° de reclamos	Porcentaje
Movistar	5.994	35%
Claro VTR	5.549	32%
Mundo	2.149	12%
Entel	2.072	12%
GTD	388	2%
WOM	339	2%
Starlink	29	0%
Otras	1.206	5%

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

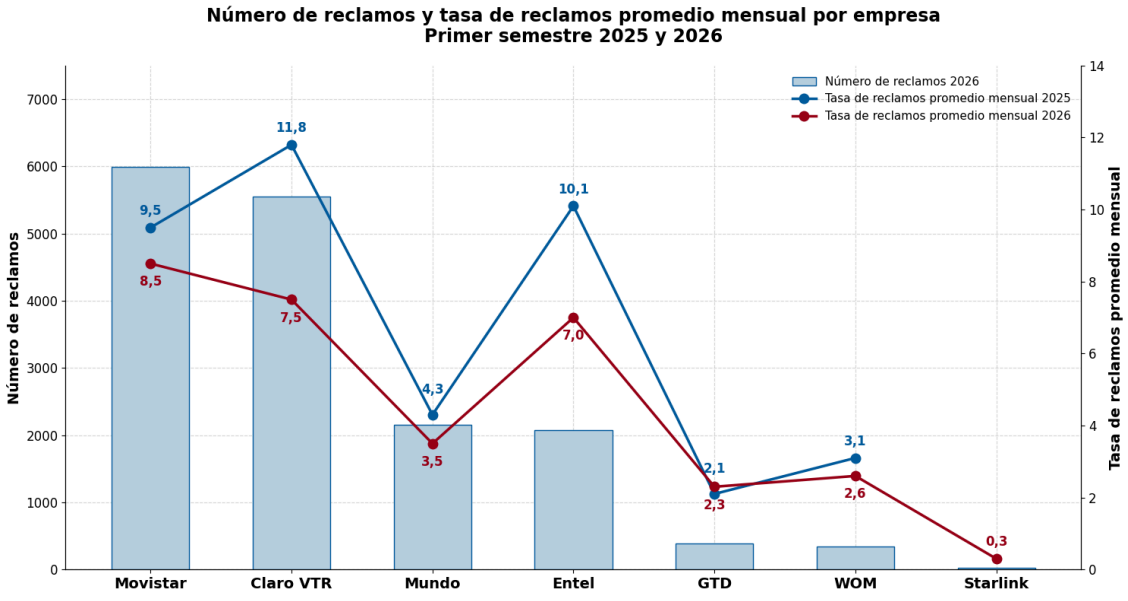
En la tabla N° 6 se puede observar el detalle de reclamos recibidos por empresa, para los servicios de internet fija. Las empresas con más reclamos corresponden a Movistar (35%) y Claro VTR (32%) del total de reclamos registrados en este servicio.

Para poder realizar una comparación de empresas, en el gráfico N° 6 se observa el total de reclamos recibidos durante el primer semestre del 2026 junto con la tasa de reclamos por cada 10.000 conexiones correspondientes a los primeros semestres de 2025 y 2026.

Se observa que **Movistar** tiene el mayor número de reclamos y la mayor tasa de reclamos cada 10.000 usuarios, seguido de Claro VTR, tanto en el número total de reclamos, como en la tasa de reclamos. Por otro lado, la empresa con la menor tasa de reclamos corresponde a Starlink, seguida de GTD y WOM, que coinciden con ser las que tienen los menores números de reclamos.

Al comparar ambos períodos, se aprecia una disminución de las tasas en la mayoría de las empresas, particularmente en Claro-VTR, Movistar, Entel, Mundo y WOM. En contraste, GTD presenta un leve incremento, pasando de 2,1 a 2,3 reclamos por cada 10.000 conexiones.

Gráfico N° 6



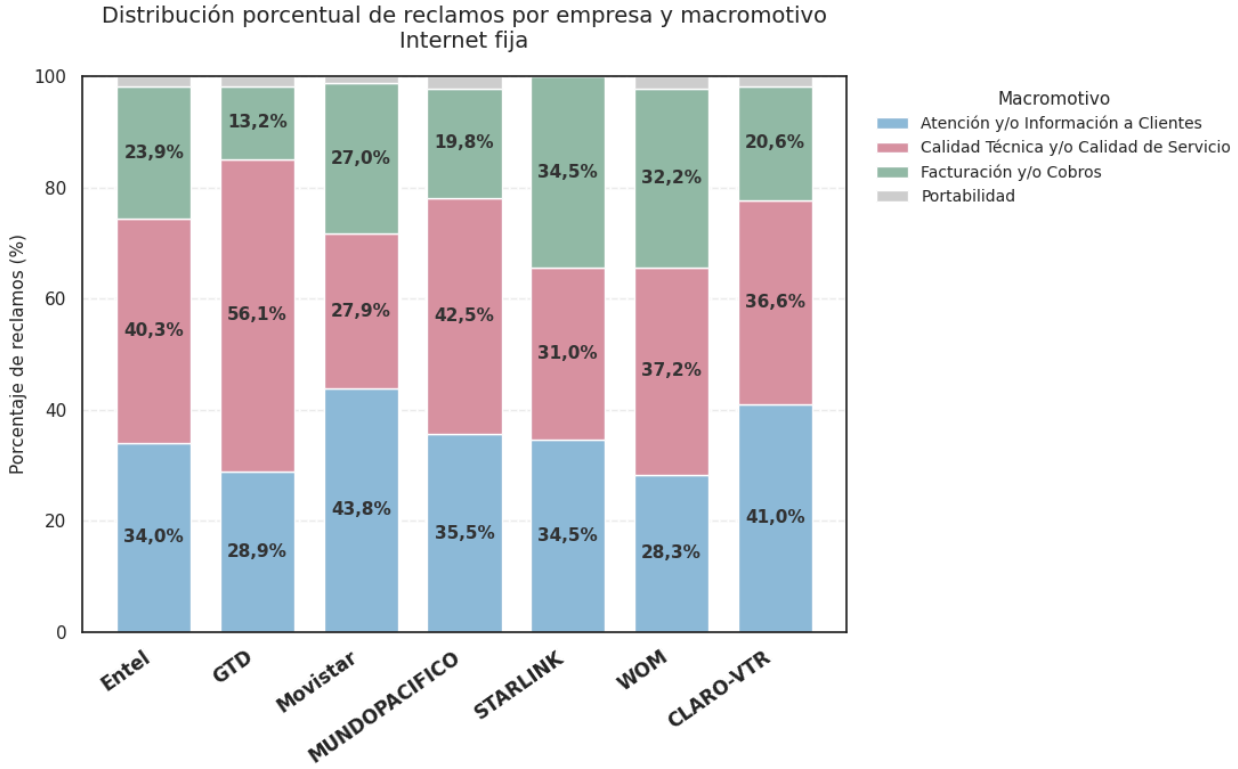
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

La distribución porcentual de los reclamos de internet fija (Gráfico N° 6A) muestra diferencias en la composición de los reclamos entre las empresas analizadas.

Al comparar los macromotivos, destaca **GTD, donde los reclamos por Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio** representan el 56,1% del total de reclamos recibidos por la compañía, constituyendo la proporción más alta entre las empresas analizadas. En cambio, en **Movistar y Claro-VTR predomina la Atención y/o Información a Clientes**, con un 43,8% y un 41,0%, respectivamente. Por su parte, **Facturación y/o Cobros presenta una mayor participación relativa en STARLINK y WOM.**

Estos resultados muestran diferencias en la distribución de los reclamos según empresa y permiten identificar los macromotivos que concentran una mayor proporción de los casos en cada una.

Gráfico N° 6A



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.5.2 Internet móvil

En cuanto a Internet móvil, la empresa más reclamada es Entel, seguida de Movistar. Entre las dos, concentran el 60% de los reclamos recibidos durante el primer semestre de 2026.

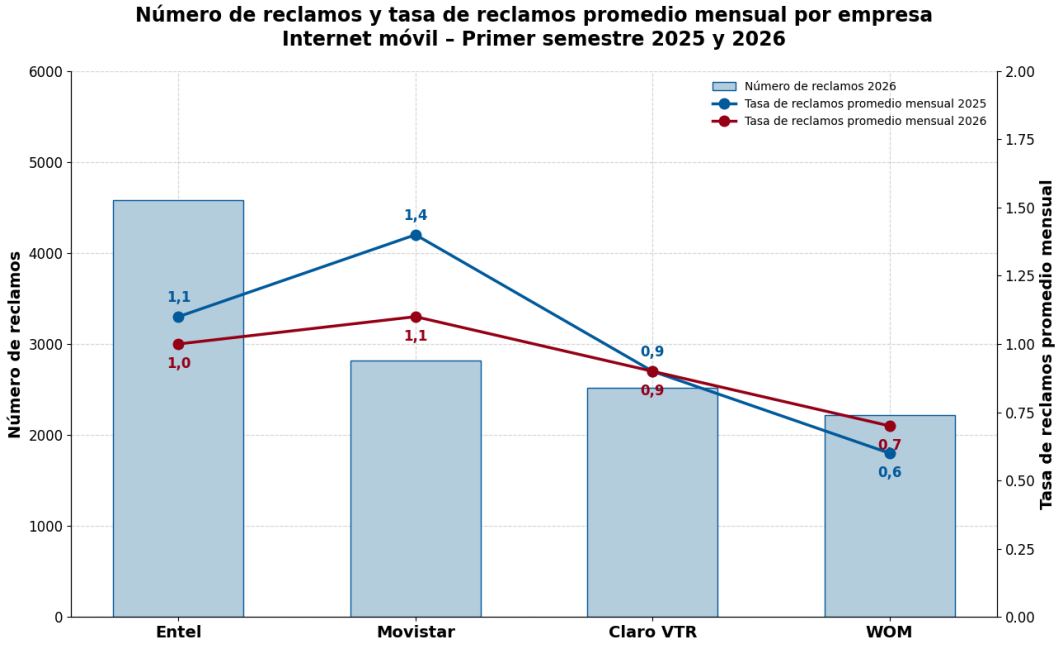
Tabla N° 7. Número y porcentaje de reclamos por empresa. Internet móvil

Empresa	N° de reclamos	Porcentaje
Entel	4.579	37%
Movistar	2.815	23%
Claro VTR	2.514	21%
WOM	2.220	18%
Otras	130	1%

Al comparar las tasas de reclamos cada 10.000 conexiones (Gráfico N° 7), se tiene que las empresas con peor desempeño durante el primer semestre de 2026 son Movistar y Entel, con tasas de 1,1 y 1 respectivamente. Por otro lado, WOM y Claro VTR tienen las menores tasas, con 0,7 y 0,9 respectivamente.

Al comparar el primer semestre 2025 - 2026, se aprecia una disminución de las tasas de Movistar (de 1,4 a 1,1) y Entel (de 1,1 a 1,0), mientras que WOM presenta un leve incremento (de 0,6 a 0,7) y Claro VTR mantiene su tasa en 0,9.

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

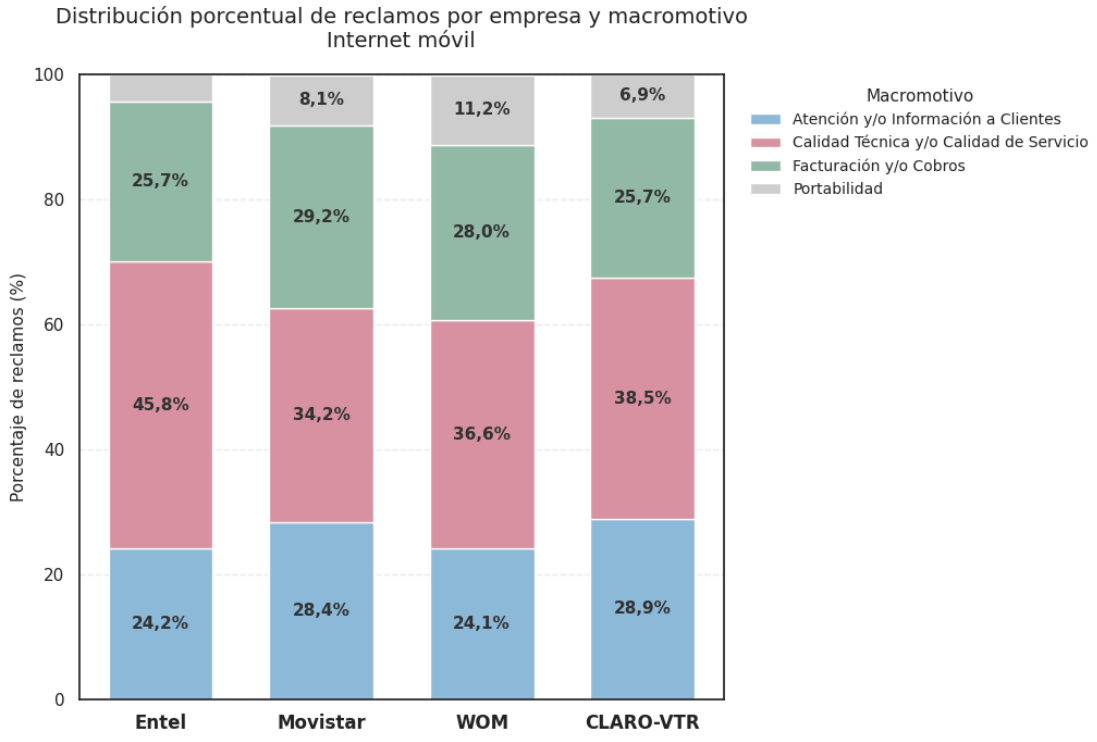
Al comparar las empresas por motivo de reclamo (Gráfico N°7A), **Entel presenta la mayor participación de reclamos asociados a Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio** (45,8%), seguida de Claro-VTR (38,5%), WOM (36,6%) y Movistar (34,2%).

Por su parte, **Atención y/o Información a Clientes registra una mayor participación relativa en Claro-VTR (28,9%) y Movistar (28,4%).** En cuanto a **Facturación y/o Cobros, Movistar** presenta la proporción más alta (29,2%), seguida de WOM (28,0%), mientras que Entel y Claro-VTR registran un 25,7%, respectivamente.

Finalmente, **Portabilidad tiene una mayor participación en WOM (11,2%)**, seguida de Movistar (8,1%), Claro-VTR (6,9%) y Entel (4,3%), siendo este último el porcentaje más bajo entre las empresas analizadas.

En conjunto, los resultados muestran diferencias en la composición de los reclamos de internet móvil según empresa, destacando especialmente la participación de los reclamos por calidad técnica en Entel y la mayor proporción relativa de reclamos por portabilidad en WOM.

Gráfico N° 7A



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.5.3 Telefonía fija

En cuanto a la telefonía fija, las empresas que concentran la mayor cantidad de reclamos son Movistar y Claro VTR, ambas con un 69% del total de los reclamos recibidos en este servicio.

Tabla N° 8. Número y porcentaje de reclamos por empresa. Telefonía fija

Empresa	N° de reclamos	Porcentaje
Movistar	1.792	41%
Claro VTR	1.226	28%
Entel	729	17%
Mundo	392	9%
GTD	115	3%
Otras	68	1%

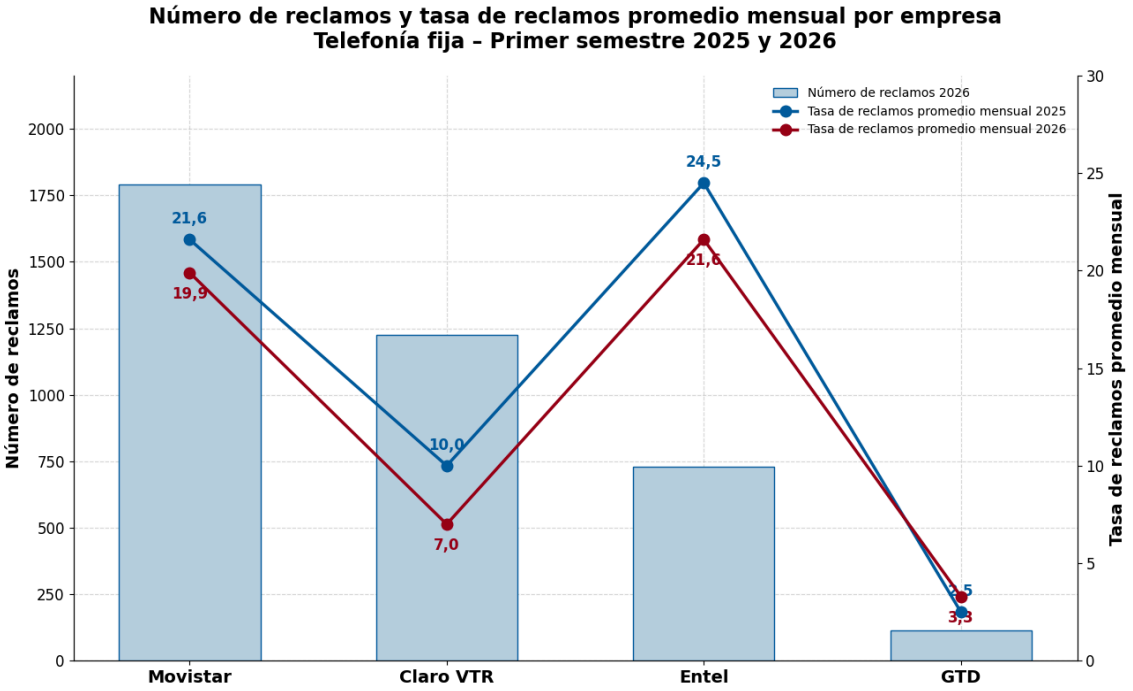
Al comparar las tasas de reclamos[6] (gráfico n°8) se tiene que las más altas son de Entel y Movistar (21,6 y 19,9 respectivamente), y las más bajas, para GTD y Claro VTR (3,3 y 7 respectivamente).

Al comparar ambos períodos, se observa una disminución de las tasas de reclamos de Entel (de 24,5 a 21,6), Movistar (de 21,6 a 19,9) y Claro VTR (de 10,0 a 7,0). GTD, en cambio, presenta un incremento, pasando de 2,5 a 3,3, aunque se mantiene como la empresa con la menor tasa de reclamos en este servicio.

Si bien Claro VTR registra el segundo mayor número de reclamos en términos absolutos, también concentra la mayor cantidad de conexiones en este servicio. Por esta razón, al relacionar el número de reclamos con el número de conexiones, presenta una tasa relativamente baja, ubicándose como la segunda empresa con menor tasa en este servicio.

[6] Si bien Mundo tiene el 9% de los reclamos ingresados durante el primer semestre del 2026, no hay reportes en el STI que den cuenta del número de líneas que tiene la empresa, por lo que no se incluyó en el análisis.

Gráfico N° 8



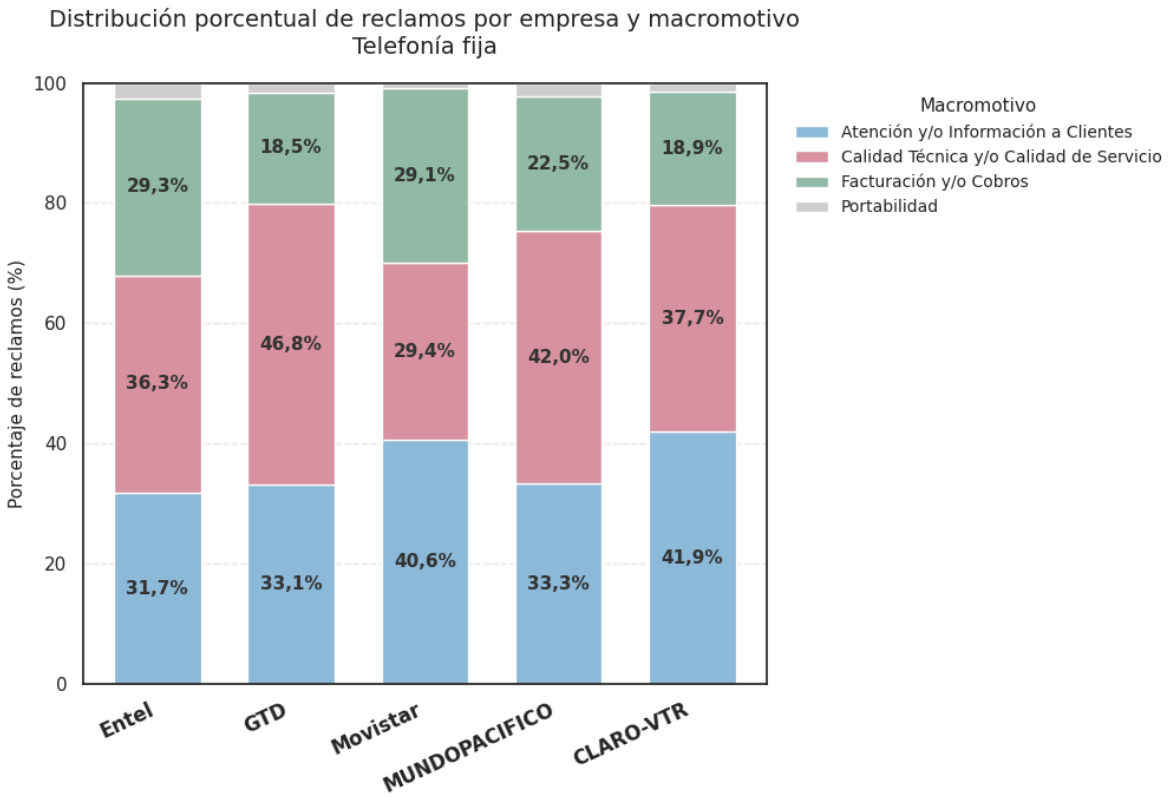
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

La distribución porcentual de los reclamos de telefonía fija (Gráfico N° 8A) muestra diferencias en la composición de los macromotivos según empresa.

Al comparar las compañías, **GTD presenta la mayor participación de reclamos asociados a Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio** (46,8%), seguida de Mundo Pacífico (42,0%), Claro-VTR (37,7%) y Entel (36,3%). En **Movistar, la categoría Atención y/o Información a Clientes concentra la mayor proporción de sus reclamos (40,6%)**. Este último macromotivo también registra una participación elevada en Claro-VTR (41,9%).

Por su parte, **Facturación y/o Cobros presenta una mayor participación relativa en Entel (29,3%) y Movistar (29,1%)**, mientras que en las demás empresas fluctúa entre el 18,5% en GTD y el 22,5% en Mundo Pacífico. En cuanto a Portabilidad, su participación es baja en todas las compañías, con porcentajes que fluctúan entre el 0,9% en Movistar y el 2,7% en Entel.

Gráfico N° 8A



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.5.4 Telefonía móvil

Respecto a Telefonía móvil, las empresas con más reclamos son Entel y Movistar, con el 60% del total de reclamos.

Tabla N° 9. Número y porcentaje de reclamos por empresa. Telefonía móvil

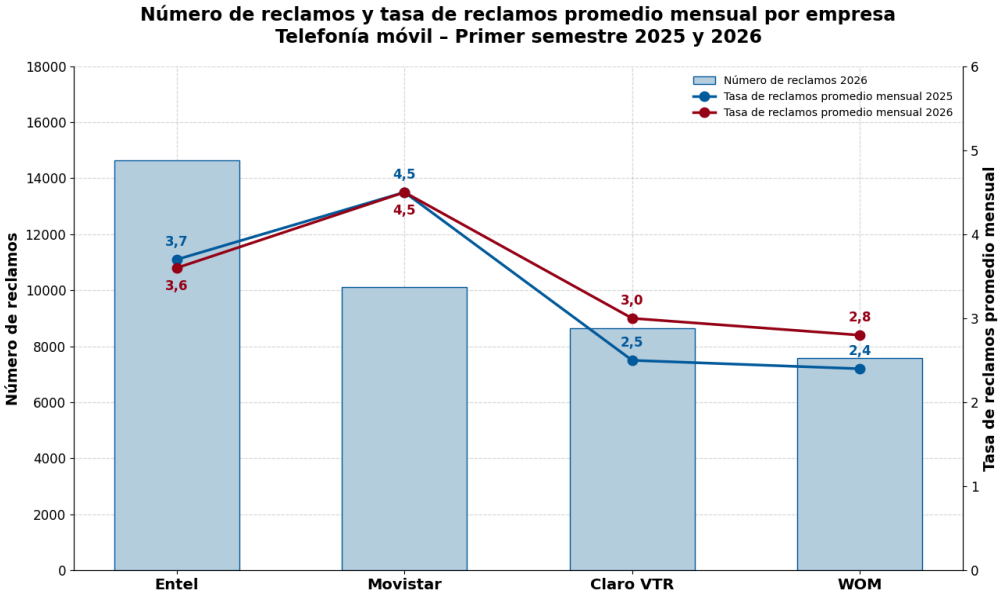
Empresa	N° de reclamos	Porcentaje
Entel	14.628	35%
Movistar	10.128	25%
Claro VTR	8.651	21%
WOM	7.572	18%
Otras	231	1%

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Al comparar las tasas de reclamos cada 10.000 abonados, se observa que Movistar y Entel mantienen las mayores tasas de 2026 (4,5 y 3,6), mientras que WOM y Claro VTR tienen las menores tasas (2,8 y 3 respectivamente), así como el menor número de reclamos.

Al comparar ambos períodos, se observa que Movistar mantiene su tasa en 4,5, mientras que Entel presenta una leve disminución, pasando de 3,7 a 3,6. Por su parte, Claro VTR y WOM registran incrementos en sus tasas, pasando de 2,5 a 3,0 y de 2,4 a 2,8, respectivamente.

Gráfico N° 9



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

La distribución porcentual de los reclamos de telefonía móvil (Gráfico N° 9A) muestra diferencias en la composición de los macromotivos según empresa.

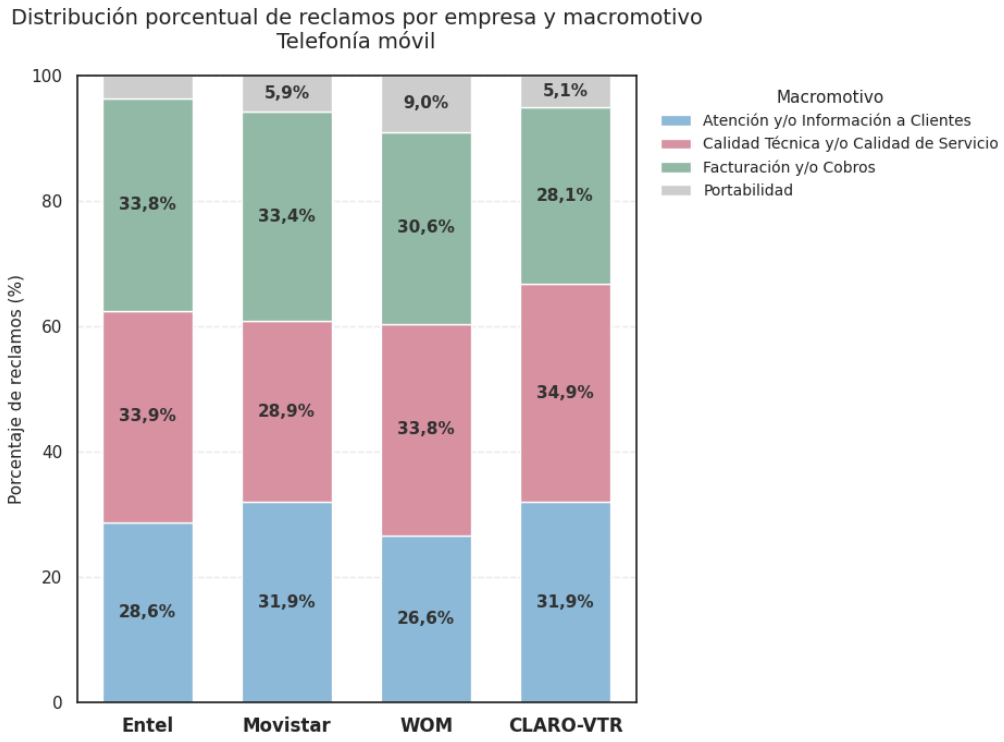
Al comparar las compañías, **Entel presenta la mayor participación relativa de reclamos asociados a Facturación y/o Cobros** (33,8%). En cuanto a **Atención y/o Información a Clientes, las mayores proporciones se observan en Movistar y Claro-VTR**, ambas con un 31,9%, seguidas de Entel (28,6%) y WOM (26,6%).

Por su parte, **Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio registra una mayor participación en Claro-VTR (34,9%)**, seguida de Entel (33,9%), WOM (33,8%) y Movistar (28,9%).

Respecto de **Portabilidad**, WOM presenta la mayor proporción de reclamos asociados a este macromotivo (9,0%), mientras que Entel registra la menor participación (3,7%).

En conjunto, los resultados muestran diferencias en la composición de los reclamos de telefonía móvil según empresa, destacando la participación de los reclamos por facturación en Entel y Movistar, y por calidad del servicio en Claro-VTR.

Gráfico N° 9A



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.5.5 Televisión pagada

Respecto a la Televisión pagada, las empresas con más reclamos son Movistar y Claro TV, con aproximadamente el 56% del total de reclamos.

Tabla N° 10. Número y porcentaje de reclamos por empresa. Televisión pagada

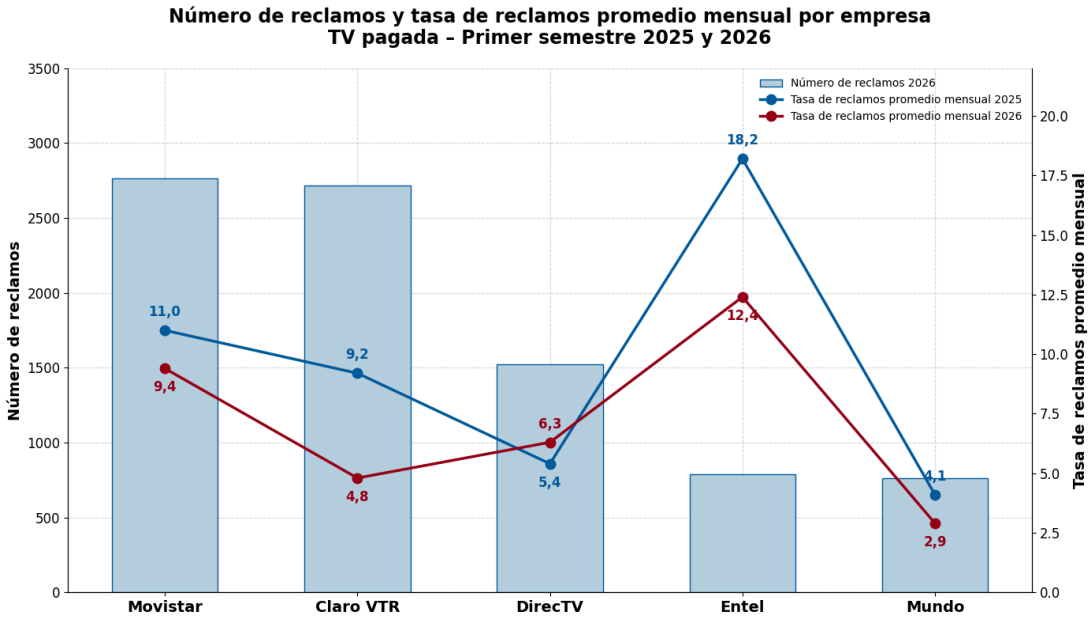
Empresa	N° de reclamos	Porcentaje
Movistar	2.767	28%
Claro VTR	2.717	28%
Directv	1.524	16%
Entel	791	8%
Mundo	760	8%
Otras	1.167	12%

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

En cuanto a la **tasa de reclamos** del servicio de televisión pagada (gráfico n°10), la empresa con la mayor tasa es Entel (12,4). En este caso, la segunda empresa con mayor tasa de reclamos es Movistar (9,4). Las empresas con menores tasas de reclamos son Mundo y Claro VTR (2,9 y 4,8 respectivamente). Mundo coincide en ser la empresa con un menor número de reclamos y la menor tasa de reclamos cada 10.000 suscriptores.

Al comparar ambos períodos, se observa una disminución de las tasas de reclamos en todas las empresas, con excepción de DirecTV, que presenta un incremento, pasando de 5,4 a 6,3. Las mayores disminuciones se registran en Entel, cuya tasa baja de 18,2 a 12,4, y Claro VTR, que pasa de 9,2 a 4,8. Movistar también presenta una reducción, de 11,0 a 9,4, mientras que Mundo disminuye de 4,1 a 2,9.

Gráfico N° 10

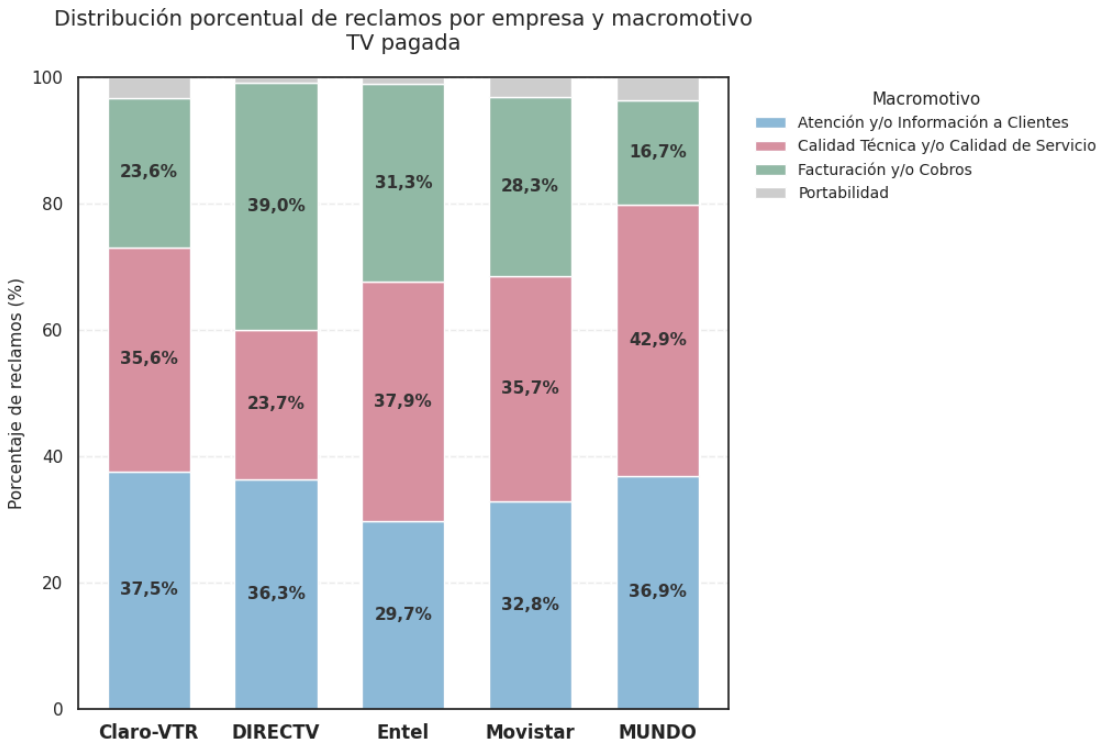


Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Al comparar las empresas por macromotivo (Gráfico N°10A), **MUNDO presenta la mayor participación relativa de reclamos asociados a Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio**, con un 42,86%, seguida de Entel, con un 37,91%. En cuanto a Atención y/o Información a Clientes, las mayores proporciones se observan en Claro-VTR (37,53%) y MUNDO (36,90%).

Por su parte, **Facturación y/o Cobros presenta su mayor participación en DIRECTV**, con un 39,04%, seguida de Entel, con un 31,32%. En el caso de MUNDO, este macromotivo representa un 16,67%, la proporción más baja entre las empresas analizadas. Respecto de Portabilidad, su participación es reducida en todas las compañías, con valores que fluctúan entre un 0,94% en DIRECTV y un 3,57% en MUNDO.

Gráfico N° 10A



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

6.6 Resumen de desempeño por empresa en volumen de reclamos

Respecto del comportamiento general de las empresas, en lo que respecta al **número de reclamos** presentados durante el primer semestre 2026, podemos observar que tan sólo 3 empresas concentran más del 77% de los ingresos.

A diferencia de los apartados previos, estas cifras muestran la cantidad total de reclamos por empresa, incluyendo **todos los tipos de servicio ofertados** por cada una de ellas.

Tabla N° 11: Número de reclamos por empresa (1° semestre 2025-2026).

Tipo de Servicio	1° semestre 2025		1° semestre 2026		Diferencia
	N° solicitudes ingresadas	% solicitudes ingresadas	N° solicitudes ingresadas	% solicitudes ingresadas	%
Entel	18.804	26,4%	17.854	27,3%	0,9%
Movistar	19.772	27,7%	17.697	27,1%	-0,6%
Claro -VTR	18.808	26,4%	15.248	23,3%	-3,1%
WOM	7.215	10,1%	8.122	12,4%	2,3%
MUNDOPACIFICO	3.300	4,6%	2.490	3,8%	-0,8%
DIRECTV	1.735	2,4%	1.782	2,7%	0,3%
GTD	397	0,6%	323	0,5%	-0,1%
STARLINK	24	0,0%	45	0,1%	0,1%
Otras empresas	1.257	1,8%	1.798	2,8%	1,0%
Total solicitudes	**71.312**	**100,0%**	**65.359**	**100,0%**	**8,3 %**

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

En la tabla anterior (N°11) se observa que Entel ocupa el primer lugar en el 1° semestre 2026, con 17.854 reclamos (27,3%), seguida de Movistar, con 17.697 casos (27,1%). En tercer lugar se ubica Claro-VTR, con 15.248 reclamos (23,3%), mientras que WOM registra 8.122 casos (12,4%). En conjunto, estas cuatro empresas concentran el 90,1% de los reclamos ingresados durante el primer semestre de 2026.

Al comparar ambos períodos, se aprecia que el volumen total de reclamos disminuyó un 8,3%, pasando de 71.312 casos en el primer semestre de 2025 a 65.359 en igual período de 2026. Sin embargo, esta variación no se distribuye de manera homogénea entre las empresas. Destaca el aumento de la participación de Entel (+0,9 puntos porcentuales) y WOM (+2,3 puntos porcentuales), mientras que Claro-VTR presenta la mayor disminución en participación (-3,1 puntos porcentuales). Movistar, por su parte, mantiene una participación relativamente estable, con una variación de -0,6 puntos porcentuales.

Si bien, suele ser intuitivo asociar a un comportamiento menos óptimo una mayor cantidad de reclamos, tal como hemos observado a lo largo de este informe, existen otras variables relevantes a considerar más allá del número por sí sólo, tales como:

- la cantidad de clientes que atiende cada compañía en relación al total de reclamos.
- la variedad de oferta de servicios que mantiene (internet, tv, telefonía, fijo, móvil, multiservicios)
- las características técnicas de cada prestación.
- el alcance geográfico de las empresas, entre otros.

Por esta razón, en los apartados previos el análisis se realiza en base a una "tasa de reclamo" por cada 10.000 conexiones, indicador que permite contextualizar el volumen de reclamos en función del tamaño de la base de conexiones de cada empresa y facilitar una comparación más proporcional entre proveedores. Este criterio se aplica en los apartados 6.4 y 6.5 del presente informe.

Es por lo anterior, que con el objetivo de disponer mayor información para que los consumidores tomen las mejores decisiones de consumo, es dable mostrar gráficamente el comportamiento de las empresas según los tipos de servicios disponibles y las causales o motivos de los reclamos por empresa. Igualmente, es una invitación a estas últimas a atender estos hallazgos y trabajar en conjunto en la solución de los mismos.

El panorama general de empresas primer semestre 2026, **en volumen de reclamos por macromotivo y tipo de servicio**, se muestra entonces de la siguiente forma:

Gráfico N° 11: Detalle de macromotivos por empresa: Entel

	Atención y/o Información a Clientes	Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	Facturación y/o Cobros	Portabilidad
Internet fija	34,0%	40,3%	23,9%	1,8%
Telefonía fija	31,7%	36,3%	29,3%	2,7%
TV pagada	29,7%	37,9%	31,3%	1,1%
Internet móvil	24,2%	45,8%	25,7%	4,3%
Telefonía móvil	28,6%	33,9%	33,8%	3,7%

Menor % de reclamos — Mayor % de reclamos

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 12: Detalle de macromotivos por empresa: Movistar

	Atención y/o Información a Clientes	Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	Facturación y/o Cobros	Portabilidad
Internet fija	43,8%	27,9%	27,0%	1,3%
Telefonía fija	40,6%	29,4%	29,1%	0,9%
TV pagada	32,8%	35,7%	28,3%	3,2%
Internet móvil	28,4%	34,2%	29,2%	8,1%
Telefonía móvil	31,9%	28,9%	33,4%	5,9%

Menor % de reclamos — Mayor % de reclamos

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 13: Detalle de macromotivos por empresa: Claro-VTR

	Atención y/o Información a Clientes	Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	Facturación y/o Cobros	Portabilidad
Internet fija	41,0%	36,6%	20,6%	1,8%
Telefonía fija	41,9%	37,7%	18,9%	1,5%
TV pagada	37,5%	35,6%	23,6%	3,3%
Internet móvil	28,9%	38,5%	25,7%	6,9%
Telefonía móvil	31,9%	34,9%	28,1%	5,1%

Menor % de reclamos — Mayor % de reclamos

Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

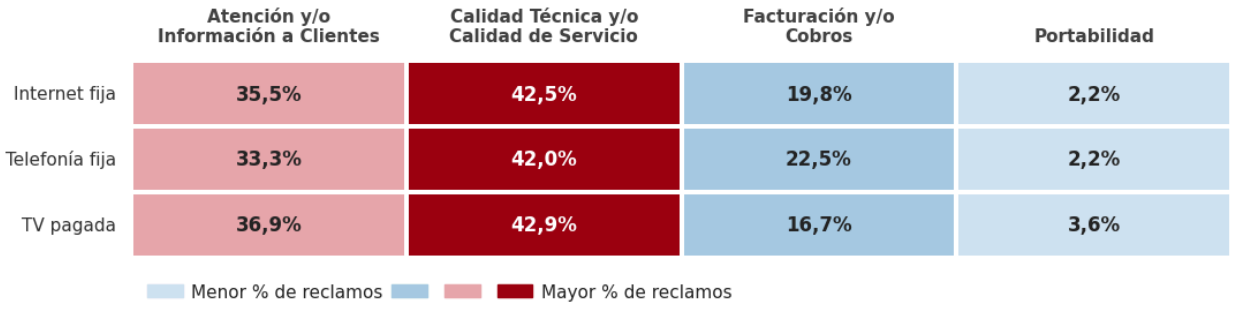
Gráfico N° 14: Detalle de macromotivos por empresa: Wom

	Atención y/o Información a Clientes	Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	Facturación y/o Cobros	Portabilidad
Internet fija	28,3%	37,2%	32,2%	2,4%
Internet móvil	24,1%	36,6%	28,0%	11,2%
Telefonía móvil	26,6%	33,8%	30,6%	9,0%

Menor % de reclamos — Mayor % de reclamos

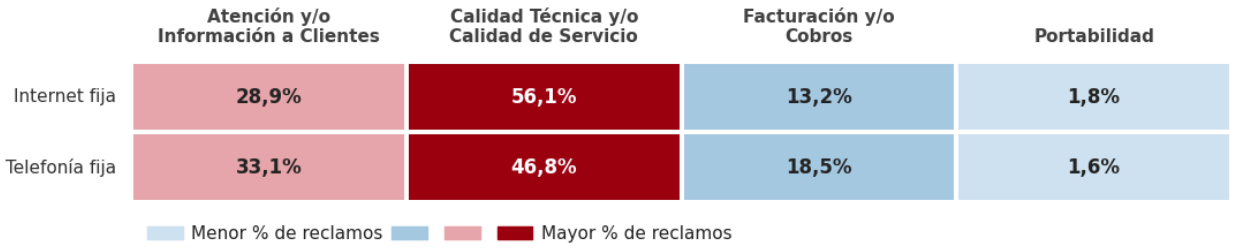
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 15: Detalle de macromotivos por empresa: Mundo Pacífico



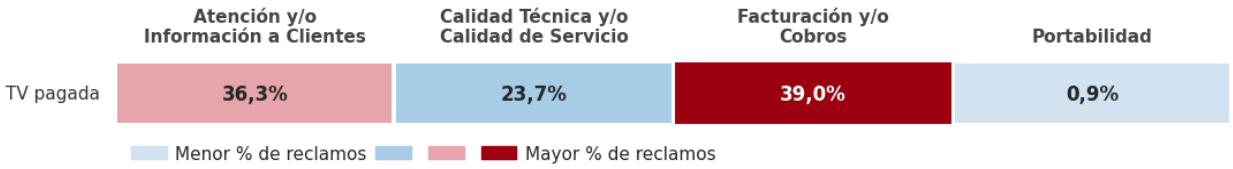
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 16: Detalle de macromotivos por empresa: GTD



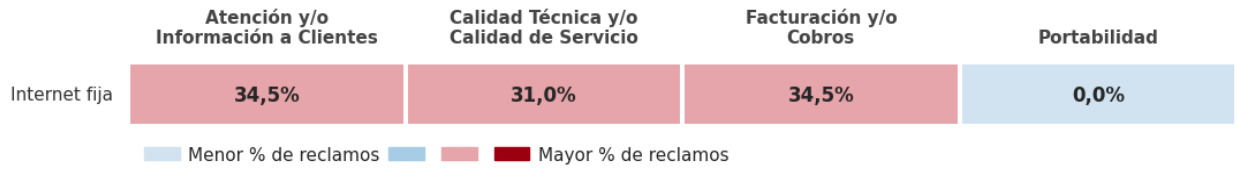
Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 17: Detalle de macromotivos por empresa: DirecTV



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

Gráfico N° 18: Detalle de macromotivos por empresa: Starlink



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

7. HERRAMIENTA WEB "ME QUIERO SALIR"

La herramienta **"Me Quiero Salir" del SERNAC** permite a las personas consumidoras solicitar, de manera gratuita y en línea, el término de uno o más contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía, internet y televisión de pago. A través de esta herramienta, las solicitudes son derivadas a las empresas correspondientes para su gestión, facilitando el ejercicio del derecho a poner término a los servicios contratados.

En el contexto del mercado de las telecomunicaciones, la información asociada a esta plataforma constituye un antecedente complementario para caracterizar las gestiones realizadas por las personas consumidoras ante el SERNAC. En particular, el volumen de solicitudes recibidas y su distribución por empresa permiten dimensionar el uso de este mecanismo y aportar información adicional al análisis de los reclamos y del comportamiento de los proveedores incluido en el presente ranking.

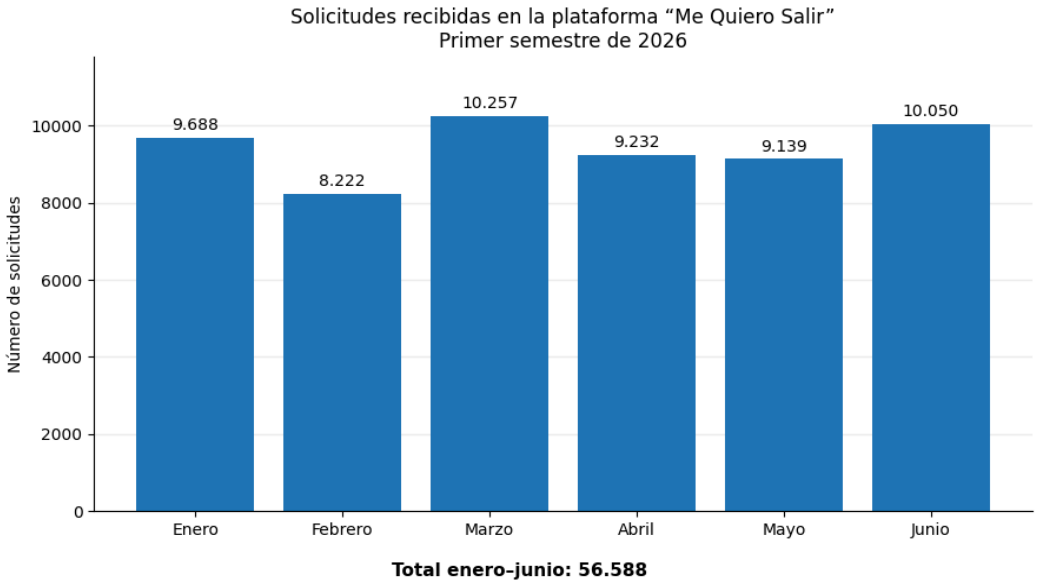
7.1 Solicitudes recibidas y gestionadas

Entre enero y junio de 2026, la plataforma "Me Quiero Salir"[7] recibió 56.588 solicitudes de personas consumidoras para poner término a sus contratos de telecomunicaciones. La evolución mensual muestra un volumen relativamente estable, con cifras que fluctuaron entre 8.222 y 10.257 solicitudes. Marzo registró el mayor número de solicitudes (10.257), seguido de junio (10.050), mientras que febrero presentó el menor volumen (8.222).

[7] Descripción y forma de ingresar una solicitud en la herramienta Me Quiero Salir
https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-58403.html?utm_source=chatgpt.com

En cuanto a los resultados de gestión, **48.509 solicitudes (85,9%) registraron como resultado "Aceptado"**, mientras que 6.780 (12,0%) fueron clasificadas como "No procede". En menor proporción, 850 solicitudes (1,5%) correspondieron a casos en que la persona consumidora desistió, 296 (0,5%) fueron clasificadas como "Rechazo" y 7 (menos de 0,1%) como "Empresa No Responde".

Gráfico N° 19: Solicitudes recibidas Primer semestre 2026.



Fuente: Elaboración propia SUBTEL-SERNAC (2026)

7. 2 Solicitudes recibidas por tipo de Servicio

Durante el primer semestre de 2026, las solicitudes ingresadas a través de la herramienta Me Quiero Salir alcanzaron un total de 56.588, frente a las 50.201 registradas en igual período de 2025, lo que representa un **aumento de 12,7%.**

En cuanto a la distribución por tipo de servicio, l**nternet fija concentra la mayor proporción de solicitude**s, pasando de 32,7% en el primer semestre de 2025 a 38,8% en igual período de 2026, lo que representa un aumento de 6,1 puntos porcentuales. Le siguen los servicios de multiservicio móvil (25,4%) y multiservicios fijos (24,2%), que presentan disminuciones de 1,6 y 1,3 puntos porcentuales, respectivamente.

Por otra parte, se observa una menor participación de las solicitudes asociadas a televisión de pago (5,0%), telefonía móvil (3,7%) e Internet móvil (2,3%). En tanto, telefonía fija mantiene una participación de 0,6% en ambos períodos.

Tabla N° 11: Número de solicitudes "Me Quiero Salir" por Tipo de servicio (1° semestre 2025-2026).

Tipo de Servicio	1° semestre 2025		1° semestre 2026		Diferencia %
	N° solicitudes ingresadas	% solicitudes ingresadas	N° solicitudes ingresadas	% solicitudes ingresadas	
internet fija	16.423	32,7%	21.939	38,8%	6,1%
multiservicios móvil	13.559	27,0%	14.361	25,4%	-1,6%
multiservicios fijos	12.795	25,5%	13.713	24,2%	-1,3%
televisión de pago	3.136	6,2%	2.809	5,0%	-1,3%
telefonía móvil	2.559	5,1%	2.111	3,7%	-1,4%
Internet móvil	1.427	2,8%	1.323	2,3%	-0,5%
telefonía fija	302	0,6%	332	0,6%	0,0%
Total solicitudes	**50.201**	**100,0%**	**56.588**	**100,0%**	**12,7%**

Fuente: Elaboración propia SERNAC (2026)

8. PRINCIPALES HALLAZGOS

A partir del análisis integrado de los reclamos ingresados ante SERNAC y SUBTEL durante el primer semestre de 2026, así como de los antecedentes de mercado e iniciativas institucionales, se identifican los siguientes hallazgos principales:

- **Volumen general y canales de ingreso**: durante el período analizado se registraron 65.359 reclamos en el sector de telecomunicaciones. De estos, el 69% (45.349) fueron recibidos por el SERNAC y el 31% (20.010) por SUBTEL. Esta distribución posiciona al SERNAC como el principal canal de recepción de reclamos del sector, sin perjuicio de las competencias específicas de cada institución. En cuanto a su distribución por empresa, los reclamos se concentraron principalmente en Entel (27,3%), Movistar (27,1%), Claro-VTR (23,3%) y WOM (12,4%), que en conjunto representan el 90,1% del total. Al comparar con el primer semestre de 2025, se observa una disminución del 8,3% en el volumen general de reclamos.

- **Predominio de los servicios móviles:** los servicios móviles concentran el 65% (42.230) del total de reclamos, en concordancia con su relevancia en el mercado, particularmente por la masividad de las conexiones de telefonía e internet móvil. **La telefonía móvil constituye el servicio individual con mayor volumen de reclamos**, seguida por el multiservicio móvil y el servicio de internet fija. Esta distribución evidencia la importancia de los servicios móviles en la conflictividad reportada por las personas consumidoras.

- **Disparidad en el desempeño de las empresas**: al comparar las tasas de reclamos por cada 10.000 usuarios, se observan diferencias entre las empresas según el servicio evaluado. Movistar presenta las tasas más altas en internet fija (8,5) y telefonía móvil (4,5), mientras que Entel registra los índices más elevados en telefonía fija (21,6) y televisión de pago (12,4). En contraste, WOM presenta tasas relativamente más bajas en los servicios móviles, mientras que GTD y Mundo destacan en determinados servicios fijos. Al comparar las tasas 2025- 2026, se observan variaciones en las tasas de reclamos, con disminuciones en algunos servicios y empresas, mientras que en otros se registran incrementos o se mantienen niveles similares. Estos resultados muestran que el comportamiento de las empresas no es homogéneo entre los distintos segmentos del mercado, por lo que su evaluación debe considerar las particularidades de cada servicio.

- **Motivos de reclamo y desempeño de las principales empresas:**

  - **Entel:** Concentra el mayor volumen absoluto de reclamos a nivel nacional, con un 27,3% del total. Sus principales focos de disconformidad se relacionan con Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio, especialmente en internet fija (40,3%) e internet móvil (45,8%), siendo esta última la mayor participación registrada entre las empresas analizadas para dicho motivo. En términos de tasas de reclamos, presenta los valores más altos en telefonía fija (21,6) y televisión pagada (12,4). Como aspecto favorable, muestra un mejor desempeño relativo en materia de portabilidad.

  - **Movistar:** Ocupa el segundo lugar en volumen de reclamos, con un 27,1% del total nacional. Sus principales ámbitos de disconformidad se concentran en Atención y/o Información a Clientes, particularmente en internet fija (43,8%) y telefonía fija (40,6%). Si bien presenta un mejor desempeño relativo en portabilidad de servicios fijos, registra la mayor tasa de reclamos en internet fija (8,5). Adicionalmente, concentra el 42,4% de las solicitudes de término de contrato ingresadas a través de la plataforma «Me Quiero Salir», lo que constituye otro antecedente relevante para examinar la experiencia de sus clientes al momento de solicitar la baja de sus servicios.

  - **Claro-VTR:** Se ubica en el tercer lugar en volumen de reclamos, con un 23,3% del total nacional. Al igual que Movistar, sus principales focos de disconformidad se relacionan con Atención y/o Información a Clientes en internet fija (41,0%) y telefonía fija (41,9%). Si bien muestra un desempeño relativamente favorable en telefonía e internet móvil, registra la segunda mayor tasa de reclamos en internet fija (7,5). Asimismo, concentra el 32,5% de las solicitudes de término de contrato ingresadas mediante «Me Quiero Salir», antecedente que también merece atención en el análisis de sus procesos de desvinculación de clientes.

  - **WOM**: Representa el 12,4% de los reclamos nacionales. Su principal foco de disconformidad corresponde a Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio en internet fija, motivo que representa el 37,2% de sus reclamos en dicho servicio. No obstante, destaca por registrar las menores tasas de reclamos en internet móvil (0,7) e internet fija (2,6) entre las empresas analizadas. Como aspecto a observar, presenta una mayor participación relativa de reclamos asociados a Portabilidad.

  - **Mundo Pacífico:** Concentra el 3,8% de los reclamos nacionales. Sus principales focos de disconformidad se relacionan con Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio en todas sus prestaciones —internet fija, telefonía fija y televisión pagada—, superando el 42% de los reclamos en cada uno de estos servicios. En términos de tasas, presenta valores relativamente bajos en televisión pagada (2,9) e internet fija (3,5), lo que permite complementar el análisis de la distribución de sus motivos de reclamo con su incidencia respecto de la base de usuarios.

- **DIRECTV:** Representa el 2,7% de los reclamos nacionales. [Aquí incorporaría el principal motivo de reclamo y su tasa correspondiente en televisión pagada, para identificar con mayor precisión sus principales ámbitos de disconformidad].

- **Brechas y heterogeneidad territorial**: la tasa promedio nacional es de 5,3 reclamos mensuales por cada 10.000 habitantes. Las regiones de Atacama (6,8), Arica y Parinacota (6,0), Metropolitana (5,9) y Valparaíso (5,7) presentan los valores más altos. Asimismo, las tasas de reclamos de una misma compañía varían según el territorio, lo que podría reflejar diferencias en las condiciones de prestación de los servicios, la cobertura o la calidad percibida por las personas consumidoras. Estas variaciones requieren un análisis contextualizado y no permiten, por sí solas, establecer las causas de las diferencias observadas.

- **Uso de herramienta para poner término a contratos:** durante el primer semestre de 2026, la plataforma Me Quiero Salir del SERNAC registró 56.588 solicitudes, lo que representa un aumento de 12,7% respecto de igual período de 2025 (50.201 solicitudes). Del total registrado en 2026, el 85,9% fue aceptado. Este volumen evidencia el uso de un mecanismo institucional para solicitar el término de contratos de telecomunicaciones y releva la importancia de facilitar procesos de salida claros y oportunos. Las solicitudes ingresadas se concentraron principalmente en Movistar (42,4%) y VTR-Claro (32,5%), que en conjunto representaron el 74,9% del total.

9. ACCIONES DESARROLLADAS Y TRABAJO CONJUNTO SERNAC y- SUBTEL

Durante el período 2025–2026, el SERNAC ha desarrollado diversas acciones orientadas a abordar los problemas que afectan a las personas consumidoras en el mercado de las telecomunicaciones, combinando **mecanismos de detección temprana, recopilación y análisis de antecedentes, fiscalización y coordinación con el regulador sectorial**, junto con procedimientos destinados a obtener soluciones colectivas para las personas afectadas.

En materia de **gestión de alertas**, durante el período se registraron 36 alertas, que dieron lugar a 43 acciones institucionales. Entre los principales instrumentos utilizados se encuentran los requerimientos de información a las empresas proveedoras y las coordinaciones con SUBTEL, destinados a esclarecer las causas de los problemas reportados, verificar las condiciones de prestación de los servicios y conocer las medidas adoptadas para restablecer su continuidad o abordar sus efectos. También se desarrollaron acciones de fiscalización, monitoreo, seguimiento de compromisos y evaluación de eventuales acciones colectivas.

En esta línea, **la actividad fiscalizadora de SUBTEL, durante el período enero-octubre de 2026 registró un aumento del 73%** en el total de fiscalizaciones, en comparación con igual período de 2025. Este incremento da cuenta de una mayor actividad de supervisión del regulador en el mercado de las telecomunicaciones.

En el ámbito de la **protección colectiva**, el SERNAC ha impulsado Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) y acciones judiciales orientadas a obtener restituciones, compensaciones e indemnizaciones, además de la cesación de conductas que afectan a grupos de consumidores. Entre las materias abordadas se encuentran los cobros indebidos por servicios de roaming, los incumplimientos de las condiciones contractuales y las interrupciones de servicios de telecomunicaciones. Estas actuaciones permiten abordar problemas que trascienden los reclamos individuales y que pueden comprometer a un universo amplio de personas consumidoras.

Por su parte, la coordinación entre el SERNAC y SUBTEL constituye una herramienta relevante para abordar problemáticas que involucran tanto aspectos de protección al consumidor como materias técnicas y regulatorias propias del sector. Durante el período analizado, esta coordinación se expresó, entre otras acciones, en consultas sobre procedimientos sancionatorios, estándares técnicos de los servicios y situaciones que requerían una respuesta conjunta. Un ejemplo corresponde a las gestiones relacionadas con la migración de clientes de televisión satelital entre operadores, que motivaron requerimientos de antecedentes a las empresas involucradas.

Los antecedentes analizados permiten identificar oportunidades para profundizar la coordinación entre el SERNAC y SUBTEL, tanto en la detección de problemas como en el seguimiento de las medidas adoptadas y la evaluación de sus resultados.

En primer lugar, resulta pertinente **fortalecer el intercambio sistemático de capacitación e información sobre reclamos, alertas y acciones institucionales**, procurando avanzar hacia criterios compatibles de clasificación de las problemáticas. Esto facilita la identificación de situaciones que se manifiestan simultáneamente en ambas instituciones, así como el análisis de su evolución por servicio, empresa y territorio.

En segundo lugar, se identifica una oportunidad para **establecer mecanismos de seguimiento conjunto de problemas de alta afectación**, particularmente aquellos asociados a interrupciones prolongadas, dificultades de reposición del servicio, cobros improcedentes y modificaciones de las condiciones contractuales. La definición de canales de coordinación y criterios para escalar casos podría contribuir a reducir duplicidades, facilitar la solicitud de antecedentes y mejorar la oportunidad de las respuestas institucionales.

En tercer lugar, es relevante mantener la **trazabilidad de las acciones y de sus resultados**, distinguiendo entre gestiones de recopilación y análisis de antecedentes, fiscalización o requerimiento de información y aquellas que se traducen en la restitución del servicio, la corrección de una conducta o la compensación de las personas afectadas. Este seguimiento permitiría evaluar con mayor precisión los avances alcanzados y las materias que requieren nuevas actuaciones.

Finalmente, el desarrollo del **ranking conjunto SERNAC–SUBTEL** representa un valioso ejemplo de una mirada complementaria del mercado, integrando información sobre reclamos con antecedentes relativos a la gestión institucional. El análisis conjunto de estos antecedentes puede contribuir a identificar ámbitos prioritarios de supervisión, orientar futuras acciones de ambas instituciones, entregar una mirada unívoca de Estado hacia el mercado y fortalecer la protección de las personas consumidoras.

10. CONCLUSIONES

El análisis de los reclamos recibidos por el SERNAC y SUBTEL durante el primer semestre de 2026 evidencia importantes desafíos para la protección de las personas consumidoras y la supervisión del mercado de las telecomunicaciones. Durante este período se registraron 65.359 reclamos, lo que representa una disminución del 8,3% respecto de igual período de 2025. Pese a esta reducción, los servicios móviles concentran cerca de dos tercios de los reclamos analizados, mientras que los principales motivos de disconformidad varían según el tipo de servicio. En los servicios fijos predominan los problemas relacionados con la atención, la información y el término de los contratos; en los servicios móviles, destacan aquellos asociados a la calidad técnica y la prestación del servicio.

Asimismo, las diferencias en las tasas de reclamos entre empresas y regiones dan cuenta de la necesidad de analizar las problemáticas del sector considerando las particularidades de cada servicio y las condiciones de prestación en los distintos territorios. Las mayores tasas observadas en regiones como Atacama, Arica y Parinacota, Metropolitana y Valparaíso constituyen antecedentes relevantes para orientar análisis más específicos, sin que estas diferencias permitan, por sí solas, establecer las causas de los problemas reportados.

Por otra parte, el volumen de solicitudes gestionadas mediante la **plataforma Me Quiero Salir y su aumento respecto al mismo periodo de 2025** pone de manifiesto el dinamismo de este mercado entre los frecuentes movimientos de salida y entrada entre las distintas compañías, y releva la importancia de facilitar el término de los contratos y asegurar procedimientos claros y oportunos para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras. En este ámbito, las dificultades de atención, los cobros posteriores al término de los servicios y los obstáculos para cambiar de proveedor constituyen aspectos relevantes a revisar.

En línea con lo anterior, y desde una **perspectiva de transparencia y seguimiento del mercado**, los resultados de este informe también constituyen una herramienta de información para las empresas y las personas consumidoras. El análisis evidencia diferencias en el comportamiento de los proveedores, tanto entre las distintas empresas como al interior de cada una, según el tipo de servicio ofrecido y los motivos que originan los reclamos.

Esta heterogeneidad releva la **importancia de que las empresas monitoreen permanentemente su desempeño**, identifiquen sus principales ámbitos de disconformidad y fortalezcan sus procesos internos de mejora continua, así como la coordinación con las autoridades sectoriales. Para las personas consumidoras, en tanto, estos antecedentes entregan información comparativa sobre el comportamiento de las compañías, que puede contribuir a tomar decisiones de contratación y elección de proveedores de manera más informada.

Desde el quehacer institucional, estos resultados **constituyen un insumo para orientar las acciones del SERNAC y SUBTEL en el marco de sus respectivas competencias**. Mientras el SERNAC puede utilizar estos antecedentes para identificar eventuales conductas que afecten los derechos de las personas consumidoras y orientar acciones de protección, fiscalización y educación, SUBTEL puede complementarlos con información técnica y sectorial para abordar problemáticas relacionadas con la calidad y continuidad de los servicios. En este contexto, fortalecer el intercambio de información, la detección oportuna de contingencias y la coordinación de acciones focalizadas representa una oportunidad para mejorar la respuesta institucional y contribuir a un mercado de telecomunicaciones más transparente, confiable y respetuoso de los derechos de las personas consumidoras.