



Gobierno de Chile

www.gob.cl

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO HACEMOS TODOS

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

SUBTEL

Subsecretaría de Telecomunicaciones

Ranking de Reclamos Telecomunicaciones

Primer Semestre 2017 - Primer Semestre 2018

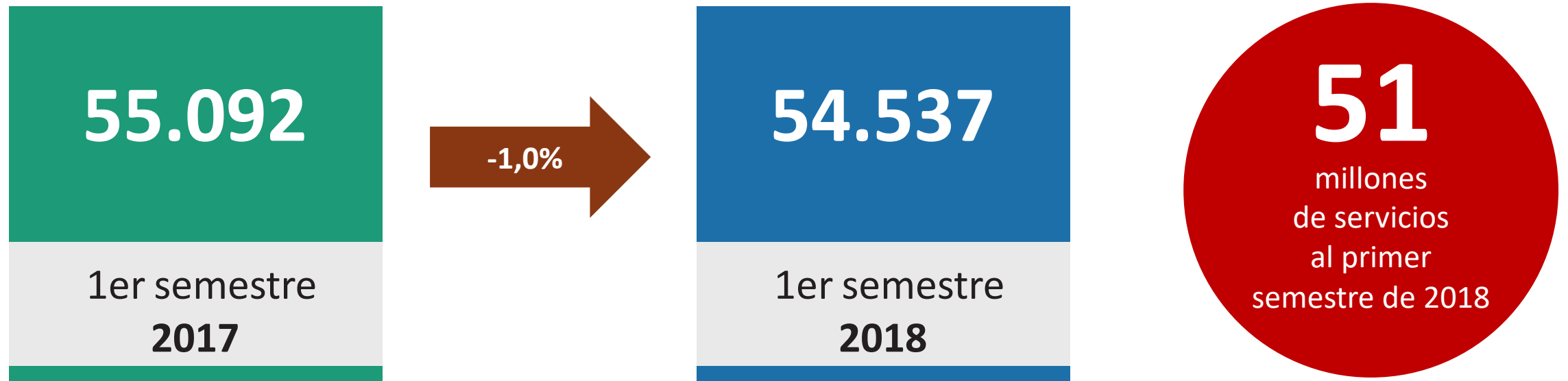
Mercados más reclamados en SERNAC

1er semestre 2018

Financieros	18,4%
Locales comerciales	16,5%
Telecomunicaciones	15,7%
Comercio Distancia / Electrónico	14,7%
Transporte	12,0%
Servicios Básicos	4,1%
Otros	18,5%

- El mercado Financiero es el más reclamado en SERNAC, concentrando el 18,4% del total de reclamos en el periodo enero-junio 2018. Le sigue en segundo lugar Locales Comerciales con 16,5% y en tercer lugar, con un 15,7%, **Telecomunicaciones**.
- Se exhiben los mercados que concentran más del 80% de los reclamos ingresados a SERNAC.
- En la categoría “Otros”, se encuentran los mercados de Entretenimiento, Inmobiliario, Turismo, Automotriz, entre otros.

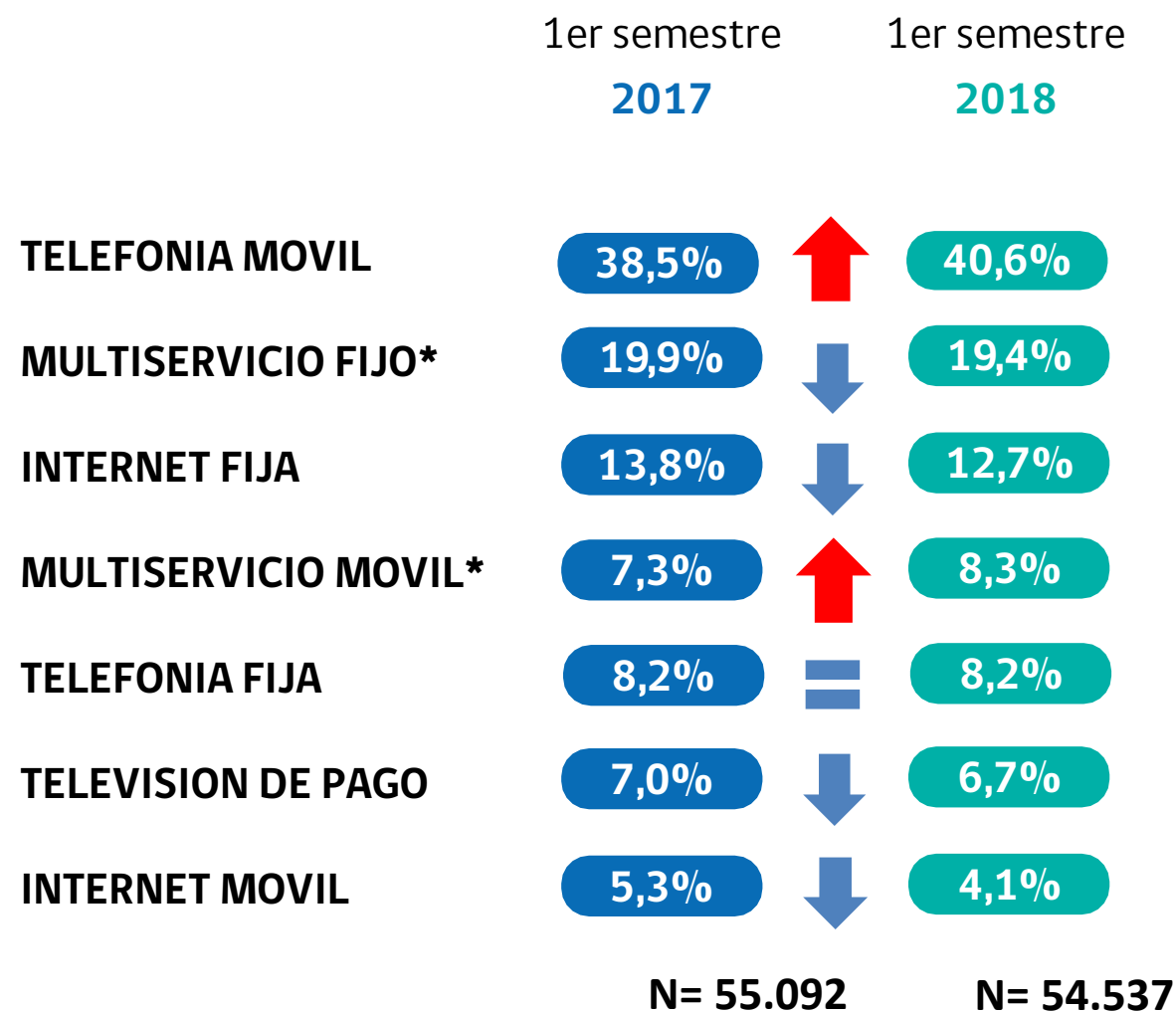
Reclamos totales en Telecomunicaciones SERNAC + SUBTEL



La cantidad de servicios de telecomunicaciones se incrementó un **10,1%** principalmente en los servicios multimedia móvil desde el Primer Semestre del 2017 al Primer Semestre de 2018 (casi 5 millones de nuevos servicios)

- Disminución de reclamos en un **1,0%** (555 reclamos) en el 1er semestre del año 2018 respecto al mismo periodo 2017.
- Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2018 un 51% fueron ingresados a SERNAC y un 49% a SUBTEL.
- SERNAC derivó a SUBTEL el 28% de los reclamos recibidos entre enero y junio de 2018.

Distribución de Reclamos por Servicio



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

- Aumentan los reclamos de Telefonía Móvil en 2,1 puntos porcentuales.
- Disminuyen los reclamos de Internet Móvil y Fija en 1,2 y 1,1 puntos porcentuales respectivamente.

Volumen de Reclamos por Servicio

Servicio	Número de Reclamos		
	1er semestre 2017	1er semestre 2018	Variación (volumen)
Multiservicio Móvil	4.026	4.500	11,8%
Telefonía Móvil	21.189	22.140	4,5%
Telefonía Fija	4.544	4.490	-1,2%
Multiservicio Fijo	10.957	10.589	-3,4%
Televisión de Pago	3.837	3.646	-5,0%
Internet Fija	7.626	6.930	-9,1%
Internet Móvil	2.913	2.242	-23,0%
TOTAL	55.092	54.537	-1,0%

- El mayor aumento de reclamos se produjo en el servicio de multiservicios móvil (11,8%)
- Disminuyeron los reclamos asociados a servicios de telefonía fija, multiservicios fijos, televisión de pago e internet fija y móvil.

Motivos de reclamos en servicios móviles y fijos

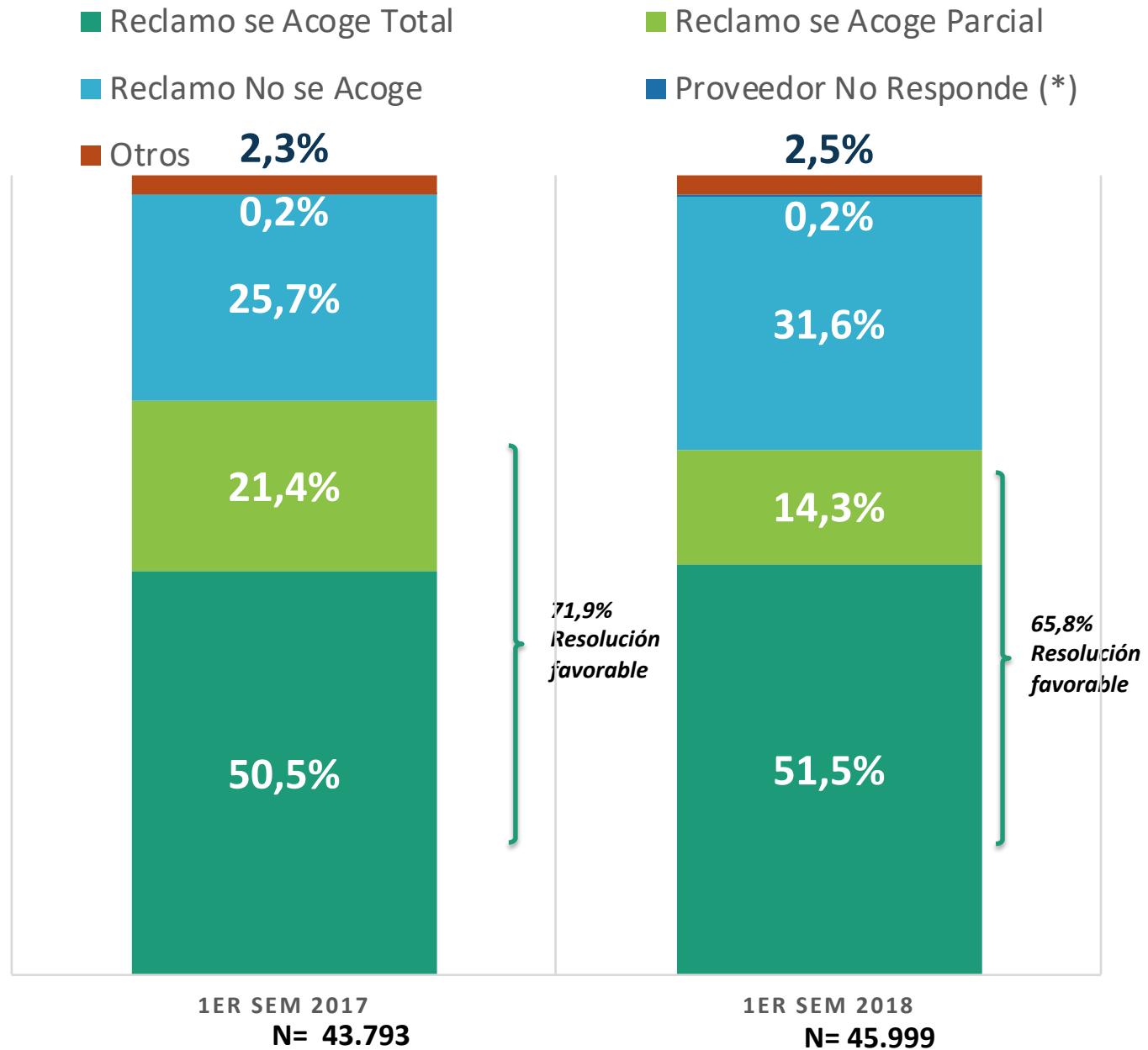
1er sem 2017 v/s 1er sem 2018

Motivo de reclamo	Servicios móviles		Servicios fijos	
	2017	2018	2017	2018
1) Atención y/o información al cliente	37,2%	38,3%	42,2%	49,0%
2) Facturación, cobros y cargos	29,4%	27,3%	24,3%	19,6%
3) Calidad técnica y problemas del servicio	23,3%	25,4%	30,7%	29,7%
4) Equipos defectuosos (*)	6,2%	5,4%	1,0%	0,9%
5) Portabilidad	3,9%	3,5%	1,8%	0,8%
	N= 28.127	N= 28.880	N= 26.965	N= 25.657

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

(*) Solo reclamos tramitados en SERNAC.

¿Cómo responden las empresas del mercado de telecomunicaciones?



El 1er semestre del año 2018 el **65,8% de los casos se resolvió favorablemente**, disminuyendo en 6,1 puntos porcentuales respecto del 2017.

Aumentó en 1 punto porcentual los reclamos que se acogen totalmente en el 1er semestre de 2018 respecto al mismo periodo en el 2017, esto corresponde a un aumento del **7,0% (1.571 casos)** en cantidad de reclamos.

31,8% de los reclamos obtuvieron una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge 31,6% y no responde 0,2%).

Principales resultados

Principales Resultados

Durante el primer semestre del año 2018 SERNAC y SUBTEL recibieron **54.537 reclamos**, lo que refleja una **disminución del 1,0% respecto al mismo periodo 2017**, donde se constataron 55.092 reclamos.

Los **servicios más reclamados** en el 1er semestre del año 2018 son **telefonía móvil (40,6%)**, seguido de **multiservicios fijos (19,4%)** e **internet fija (12,7%)**.

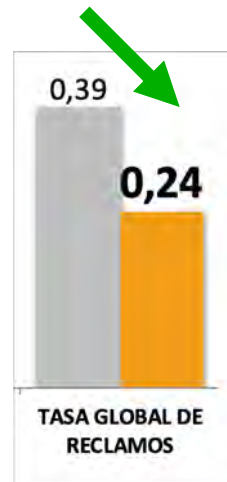
Móviles como Fijos temas relacionados a la atención y/o información a los clientes con un 38,3% y 49%, respectivamente (Incumplimiento de contrato, disconformidad con el procedimiento de termino de contrato, suscripciones no reconocidas y tiempos de espera excesivos tanto en atención telefónica cómo en visitas en terreno e incumplimiento en reparación de servicios).

Principales Resultados por tipo de Servicio

Telefonía Móvil



Internet Móvil



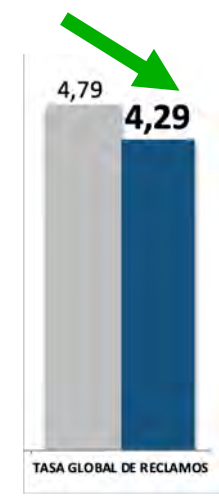
Multiservicios Móviles



Telefonía Fija



Internet Fija



Televisión de pago



Multiservicios fijos

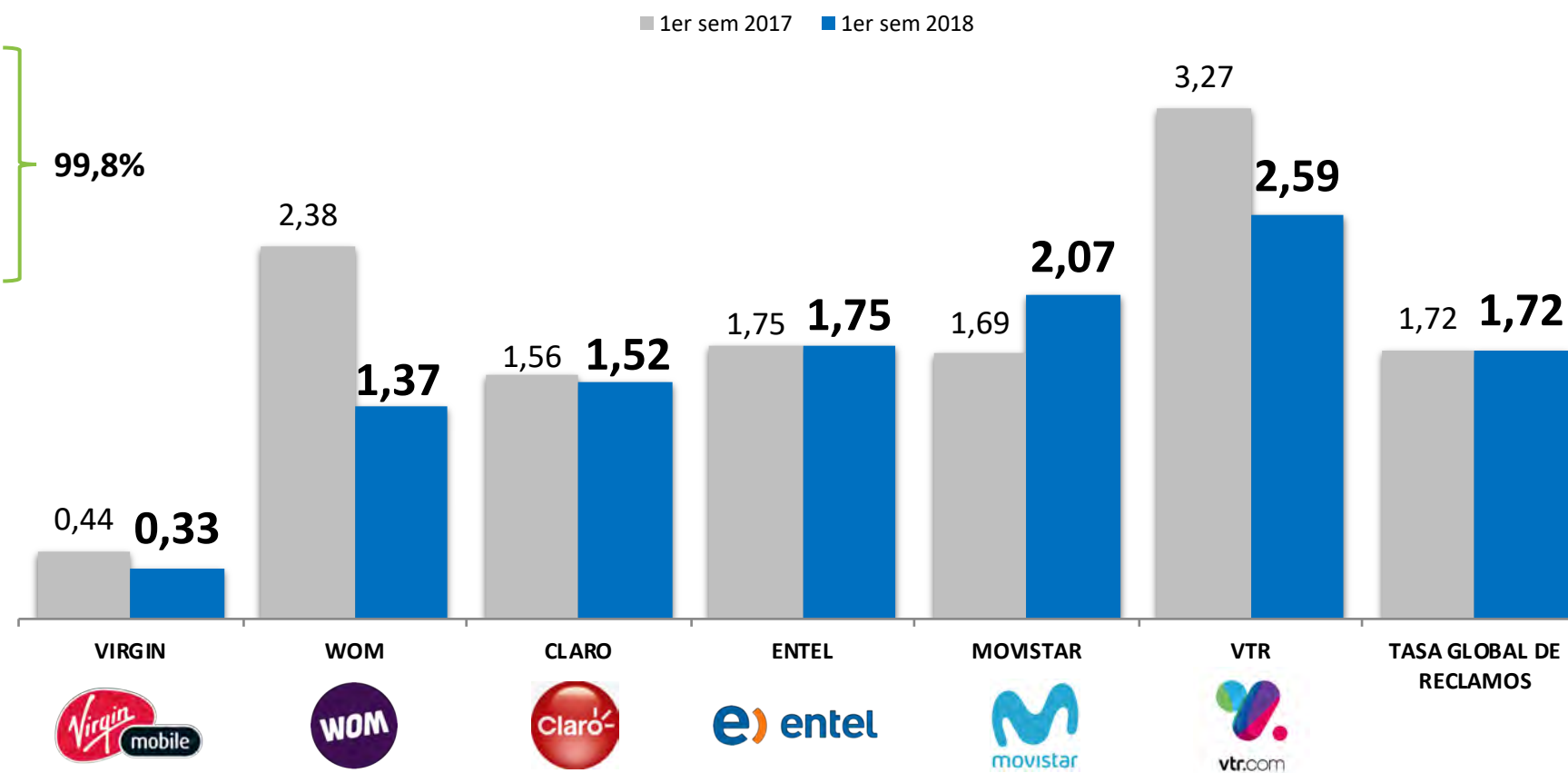


Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC)
* 10.000/servicios

Telefonía móvil

Tasa de reclamos*

Empresa	Abonados Junio 2018	
ENTEL	6.724.062	31,0%
MOVISTAR	5.732.605	26,5%
CLARO	5.524.063	25,5%
WOM	3.201.774	14,8%
VTR	236.015	1,1%
VIRGIN	209.651	1,0%
SIMPLE	18.724	0,1%
FALABELLA	11.122	0,1%
TELSUR	6.362	0,03%
NETLINE	366	0,002%
TOTAL	21.664.744	100%



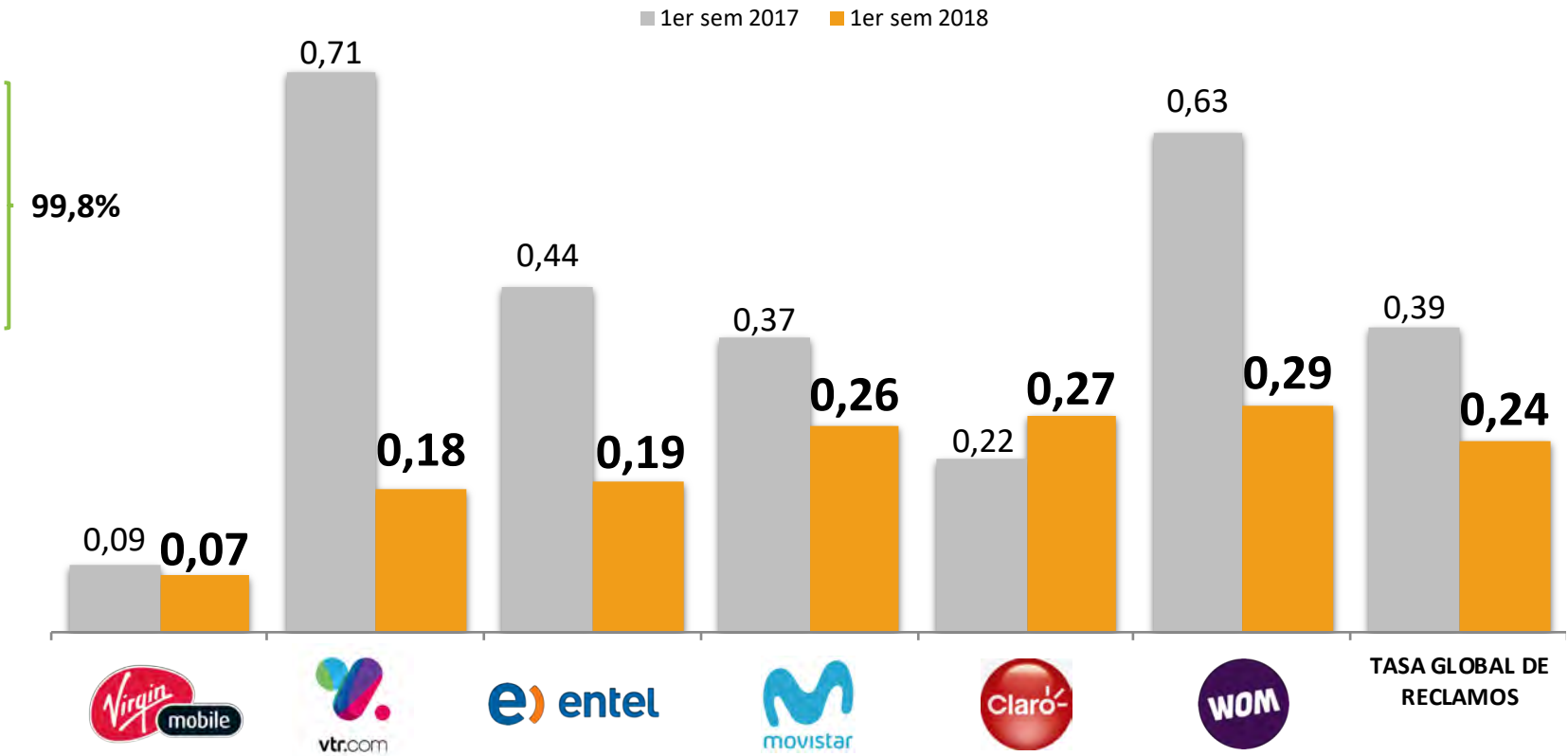
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles
- La tasa global de reclamos del **primer semestre de 2018**, considerando a todos los proveedores del mercado, fue de **1,72 reclamos por cada 10.000 abonados**.
- Se consideran empresas con al menos 1% de abonados respecto al total.

*: En relación al número de abonados móviles.

Internet móvil

Tasa de reclamos*

Empresa	Conexiones Junio 2018	
ENTEL	4.880.232	31,8%
MOVISTAR	3.874.498	25,3%
CLARO	3.585.183	23,4%
WOM	2.584.676	16,9%
VTR	227.598	1,5%
VIRGIN	161.012	1,0%
SIMPLE	18.111	0,1%
TELSUR	6.335	0,0%
NETLINE	485	0,0%
FALABELLA	161	0,0%
TOTAL	15.338.291	100%



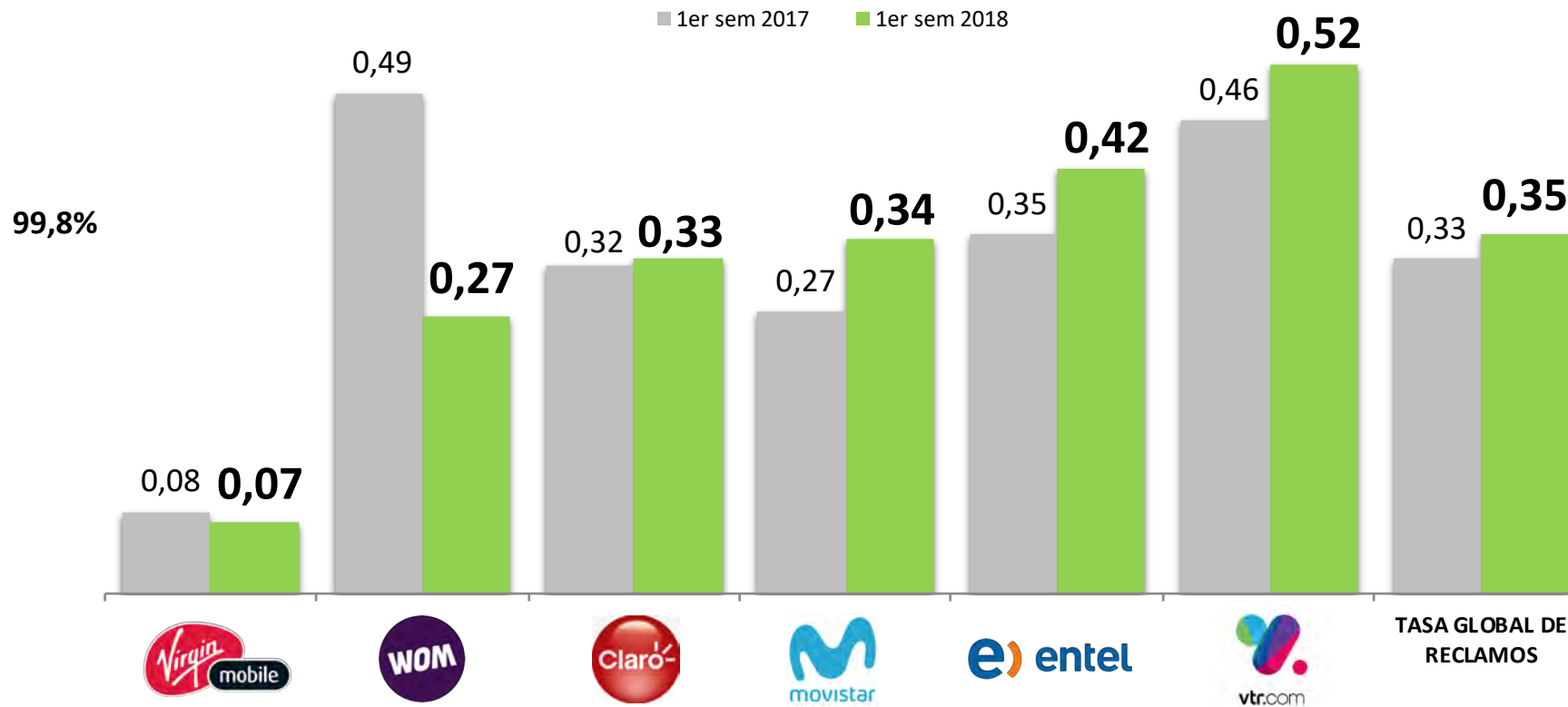
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones móviles.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **0,24 reclamos por cada 10.000 conexiones**.
- Se consideran empresas con al menos 1% de conexiones durante el mes de agosto.

*: En relación al número de conexiones a internet móvil.

Multiservicios móviles

Tasa de reclamos*

Empresa	Abonados Junio 2018	
ENTEL	6.724.062	31,0%
MOVISTAR	5.732.605	26,5%
CLARO	5.524.063	25,5%
WOM	3.201.774	14,8%
VTR	236.015	1,1%
VIRGIN	209.651	1,0%
SIMPLE	18.724	0,1%
FALABELLA	11.122	0,1%
TELSUR	6.362	0,03%
NETLINE	366	0,002%
TOTAL	21.664.744	100%



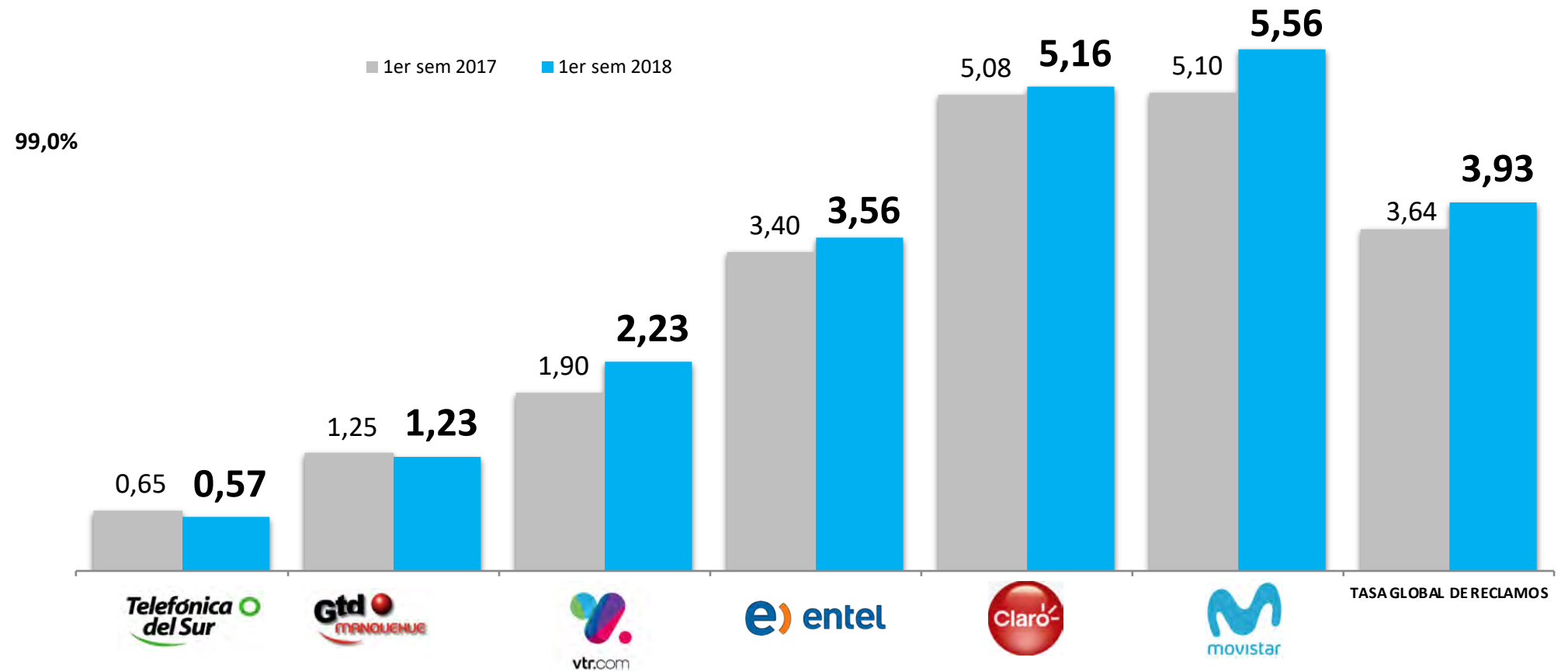
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles.
- **Multiservicios móviles:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **0,35 reclamos por cada 10.000 abonados**.
Netline, Simple y TELSUR no presentan reclamos el 1er sem 2018.
- Se consideran empresas con al menos 1% de abonados durante el mes de agosto.

*: En relación al número de abonados móviles.

Telefonía fija

Tasa de reclamos*

Empresa	Líneas Junio 2018	
MOVISTAR	651.633	36,3%
VTR	567.225	31,6%
ENTEL	269.384	15,0%
CLARO	153.433	8,6%
TELCOY/TELSUR	91.981	5,1%
GTD	41.851	2,3%
CMET	13.864	0,8%
CTR	3.301	0,2%
OTRAS	226	0,01%
TOTAL	1.792.898	100,0%



- **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales.
- Se consideran empresas con al menos 1% de líneas durante el mes de agosto.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **3,93 reclamos por cada 10.000 líneas.**

*: En relación al número de líneas telefónicas locales.

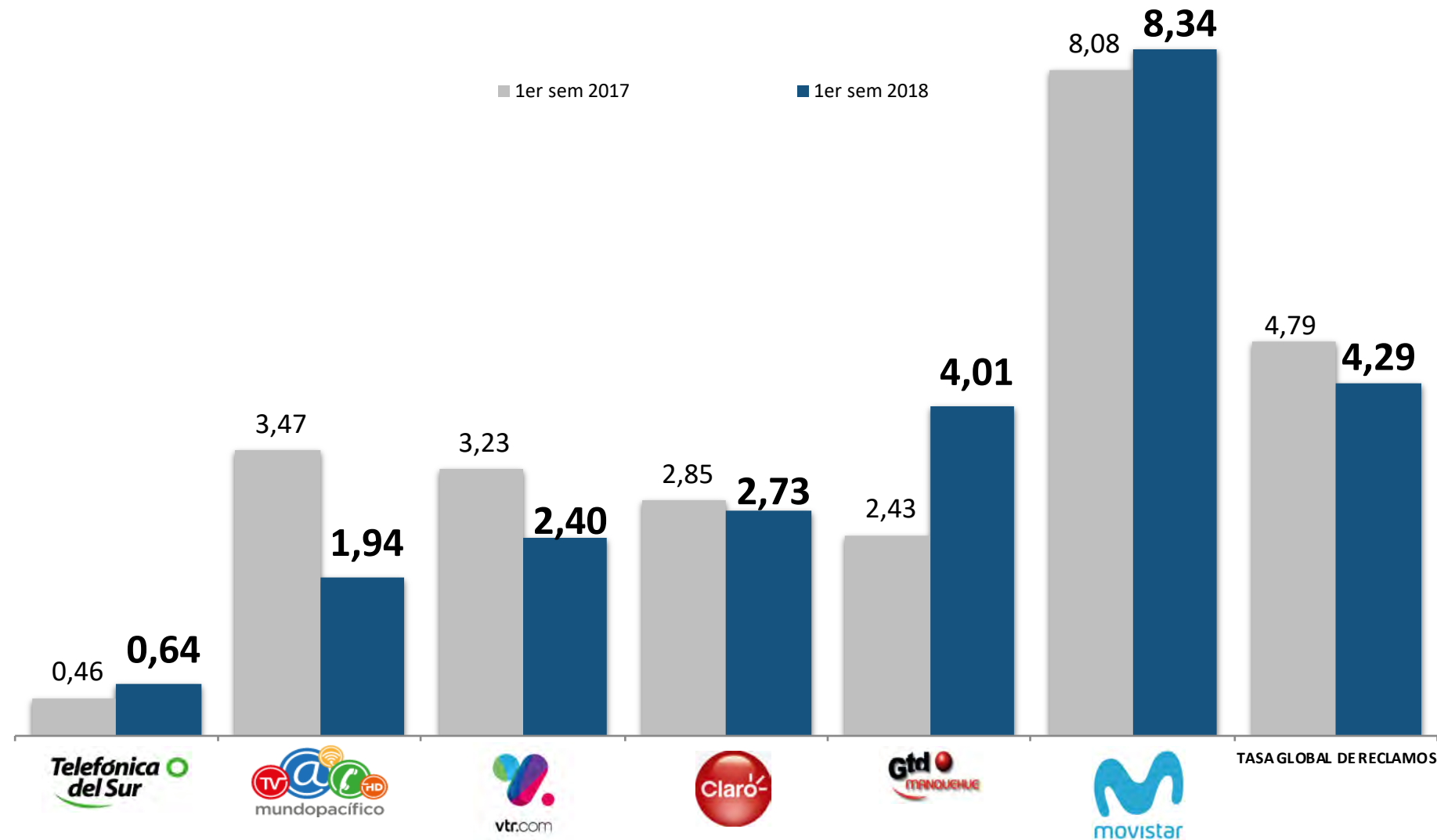
Internet fija

Tasa de reclamos*

Empresa	Conexiones Junio 2018	
VTR	1.139.489	42,3%
MOVISTAR	742.048	27,5%
CLARO	419.776	15,6%
TELCOY/TELSUR	172.757	6,4%
MUNDO PACIFICO	143.494	5,3%
GTD	58.724	2,2%
CMET	9.127	0,3%
CTR	4.927	0,2%
STEL	4.167	0,2%
ENTEL	1.778	0,1%
OTROS	7	0,0%
TOTAL	2.696.294	100%

99,3%

- **Tasa de Reclamos:** (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones fijas a internet.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **4,29 reclamos por cada 10.000 conexiones**
- Se consideran empresas con al menos 1% de conexiones durante el mes de agosto.

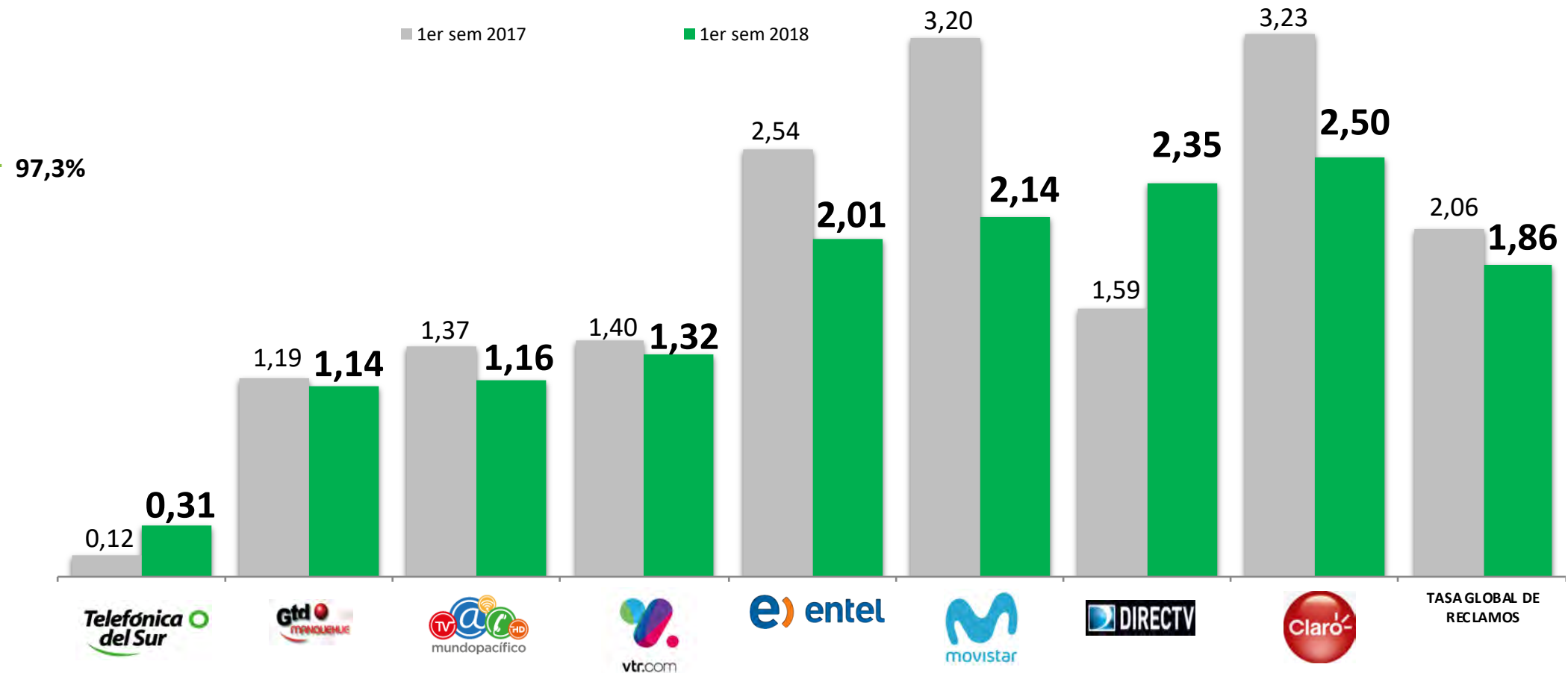


*: En relación al número de conexiones fijas a internet.

Televisión de pago

Tasa de reclamos*

Empresa	Suscriptores	Junio 2018
VTR	1.082.248	33,4%
MOVISTAR	645.586	19,9%
DIRECTV	641.109	19,8%
CLARO	387.388	12,0%
ENTEL	134.985	4,2%
TELSUR	115.243	3,6%
PACIFICO CABLE	116.581	3,6%
GTD	32.251	1,0%
TV RED	20.185	0,6%
TUVES	11.509	0,4%
OTRAS	54.605	1,7%
TOTAL	3.241.690	100,0%

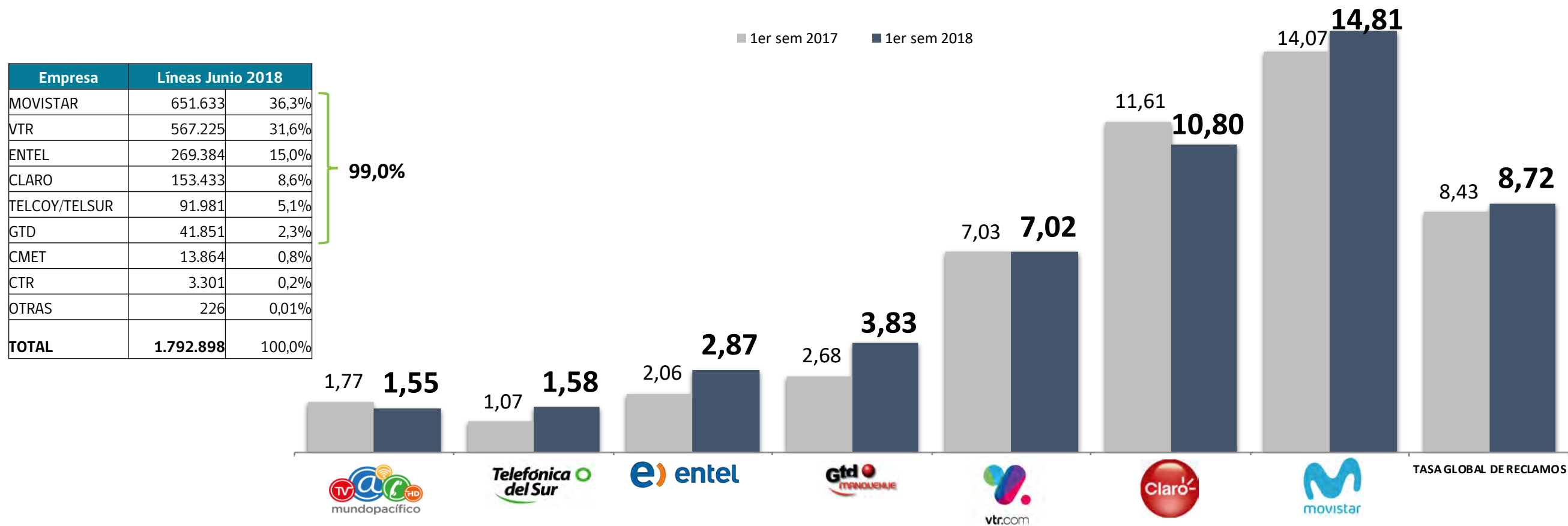


- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **1,86 reclamos por cada 10.000 suscriptores**.
- Se consideran empresas con al menos 1% de suscripciones durante el mes de agosto.

*: En relación al número de suscriptores al servicio.

Multiservicios fijos

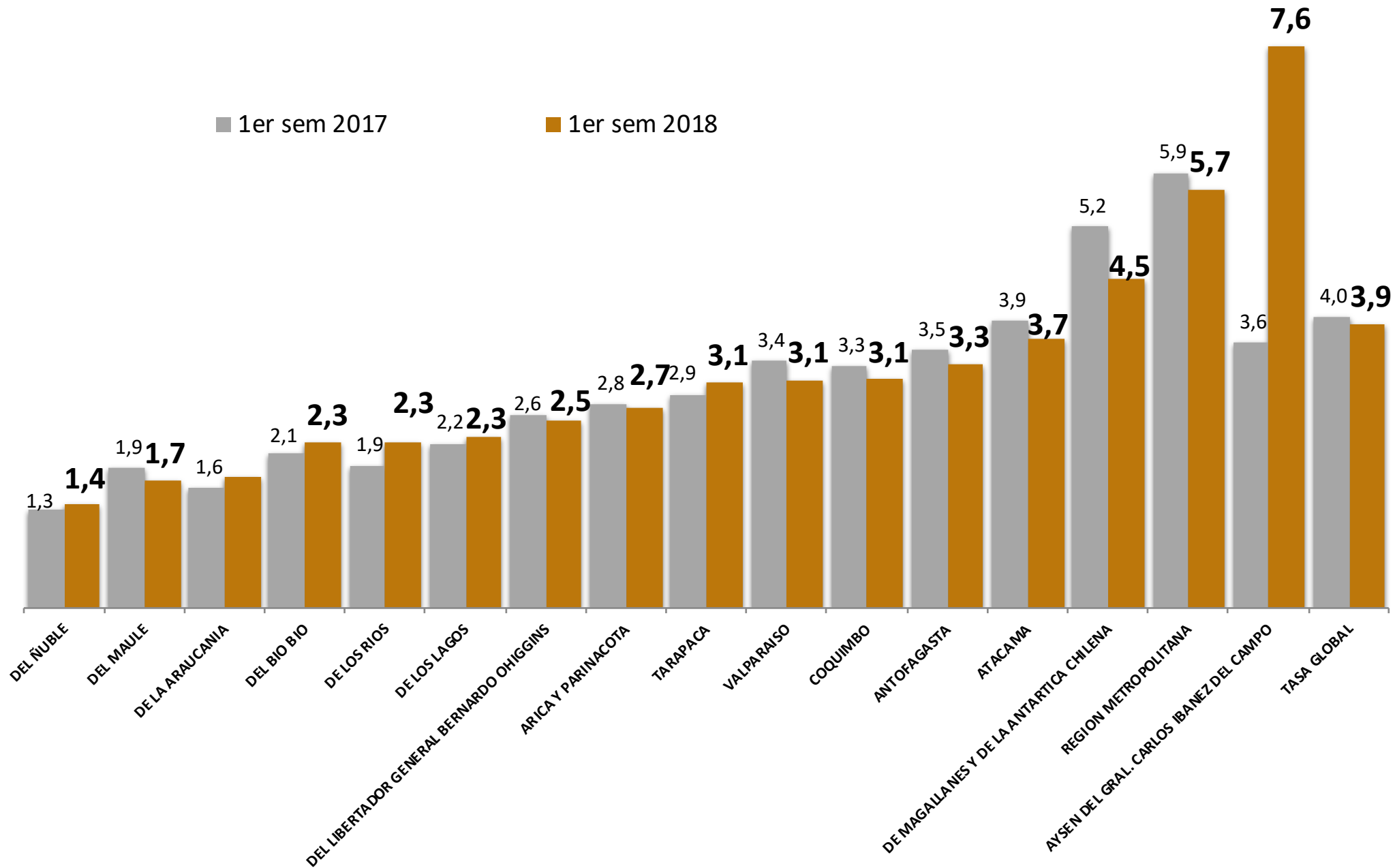
Tasa de reclamos*



- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/líneas locales.
- La tasa global de reclamos del primer semestre de 2018, considerando a todos los proveedores del mercado fue de **8,7 reclamos por cada 10.000 líneas**.
- Se consideran empresas con al menos 1% de líneas durante el mes de agosto. (Mundo Pacífico ofrece solo servicios de internet y Tv de pago).

*:En relación al número de líneas telefónicas locales.

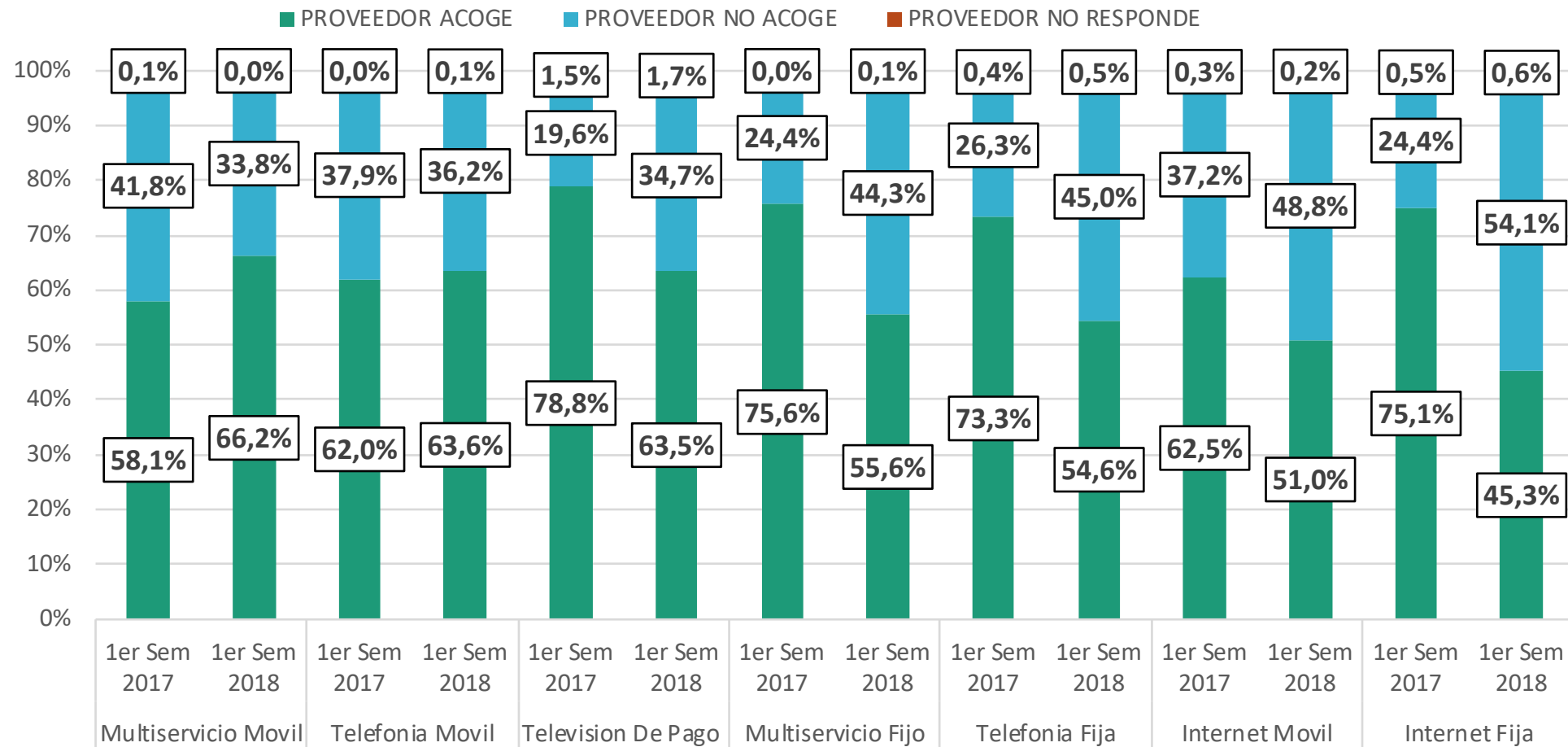
Tasa de reclamo regional



(*)Tasa de Reclamos Regional: Se refiere al número total de reclamos semestrales en la región por cada 1.000 habitantes de 18 años y más, en base a la población proyectada del INE para los años 2017 y 2018.

Comportamiento de respuesta de Proveedores a SERNAC

¿Cómo responden las empresas según los servicios que ofrecen?











- **Multiservicios móvil:** mejor comportamiento 66,2% proveedor acoge.
- **Internet Fija:** no acoge el 54,1% de los reclamos.
- **Solo reclamos tramitados en SERNAC.**

Telefonía Móvil

36,4% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa







Empresa de Telefonía Móvil	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
	2.938	21,0%
	3.957	25,6%
	4.236	50,3%
	1.247	54,9%
	179	59,2%
Simple 	6	66,7%
	19	68,4%
	13	69,2%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Internet Móvil

49,0% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa



Empresa de Internet Móvil	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
	413	27,4%
	473	42,2%
	7	42,9%
	322	57,1%
	375	62,4%
	249	73,1%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Multiservicios Móviles

33,8% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa







Empresa de Multiservicio Móvil	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
 entel	584	21,4%
 Claro	188	29,8%
 movistar	307	51,5%
 WOM	81	56,8%
 vtr.com	20	70,0%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Telefonía Fija

45,4% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa








Empresa de Telefonía Fija	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
 entel	211	19,9%
 Claro	207	20,8%
 vtr.com	497	45,1%
 Gtd	13	46,2%
 Telefonica del Sur	18	50,0%
 movistar	1.050	56,8%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Internet Fija

54,7% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa









Empresa de Internet Fijo	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
	350	27,7%
	34	41,2%
	814	43,6%
	121	46,3%
	28	60,7%
	61	65,6%
	1.672	66,1%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Multiservicios Fijos

44,4% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa










Empresa de Multiservicio Fijo	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
	444	16,7%
	195	23,1%
	16	25,0%
	1.090	39,4%
	30	43,3%
	45	44,4%
	2.361	53,7%
	33	54,5%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Televisión de Pago

36,5% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Multiservicio Fijo	Nº Reclamos 1er semestre 2018	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre 2018
 Claro	402	16,4%
 entel	102	16,7%
 DIRECTV	710	31,3%
 TVes HD	21	33,3%
 vtr.com	557	36,3%
 Gtd	19	42,1%
 mundopacifico	61	42,6%
 movistar	15	53,3%
 Telefónica del Sur	480	58,1%

Tasa: Proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

Conoce tus derechos en telefonía, Internet y TV de pago



Derecho N° 1 A CONOCER PRECIOS Y COBERTURA

Las empresas deben entregar esta información a través de sus canales de atención, incluidos sus sitios web.



Derecho N° 2 A COMPARAR LOS PRECIOS Y SERVICIOS

Las empresas deben disponer de mecanismos de comparación o de cotizadores de precios y planes.



Derecho N° 3 A CONTRATAR SERVICIOS INDIVIDUALES

A contratar servicios en forma individual y ninguna empresa podrá obligarte a contratar servicios que no desees.



Derecho N° 4 A CONOCER TU CONTRATO Y QUE SE RESPETE

Las empresas deben informar las condiciones ofrecidas y respetar el contrato. Además, deben entregar copia del mismo dentro de 5 días hábiles después de firmarlo.



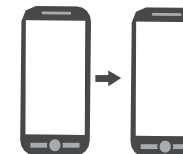
Derecho N° 5 A RECUPERAR TU SALDO NO UTILIZADO

Antes de 180 días corridos desde su última recarga de prepago.



Derecho N° 6 A RECUPERAR EL NÚMERO DE TU PLAN

Dentro de 2 años desde el término del contrato, siempre que no sea por cuenta impaga. De ser así, el plazo es de 180 días..



Derecho N° 7 A MANTENER TU NÚMERO TELEFÓNICO

Cuando te cambias de compañía móvil o fija.



Derecho N° 8 A RECIBIR DESCUENTOS E INDEMNIZACIONES

Por suspensión, alteración o interrupción del servicio telefónico, de internet y televisión pagada.

Conoce tus derechos en telefonía, Internet y TV de pago



Derecho N° 9 A MANTENER TUS CANALES DE TV

Si te cambian un canal, la empresa debe avisarte al menos 20 días hábiles antes y reemplazarlo por uno de similar calidad y contenido, o de lo contrario compensarte.



Derecho N° 10 A HABILITAR Y DESHABILITAR EL ROAMING INTERNACIONAL

Tú decides si deseas este servicio y no la empresa.



Derecho N° 11 A MANTENER TU SERVICIO DURANTE LOS RECLAMOS

La empresa no puede suspender el servicio mientras no resuelva tu reclamo.



Derecho N° 12 A RECIBIR TU CUENTA 10 ANTES DEL VENCIMIENTO



Derecho N° 13 A RECLAMAR DENTRO DE 60 DÍAS HÁBILES

Infórmate en SUBTEL al 800 13 13 1 y en el SERNAC al 600 594 6000.



Derecho N° 14 A RECIBIR RESPUESTA EN 5 DÍAS HÁBILES

En caso de no obtener respuesta o estar disconforme con ésta, podrás insistir ante la SUBTEL dentro de un plazo de 30 días hábiles.



Derecho N° 15 A TERMINAR TU CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO

Debiendo la compañía ejecutar la solicitud dentro del plazo de 1 día hábil.

Adicionalmente, las acciones necesarios para poner término y/o modificar el contrato no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio.

RANKING DE RECLAMOS
TELECOMUNICACIONES 2018

Gracias

@SERNAC | @subtel_chile