

RANKING DE RECLAMOS TELECOMUNICACIONES

2021-2022



TODOS
POR
CHILE

SUBTEL
Telecomunicaciones con sentido ciudadano

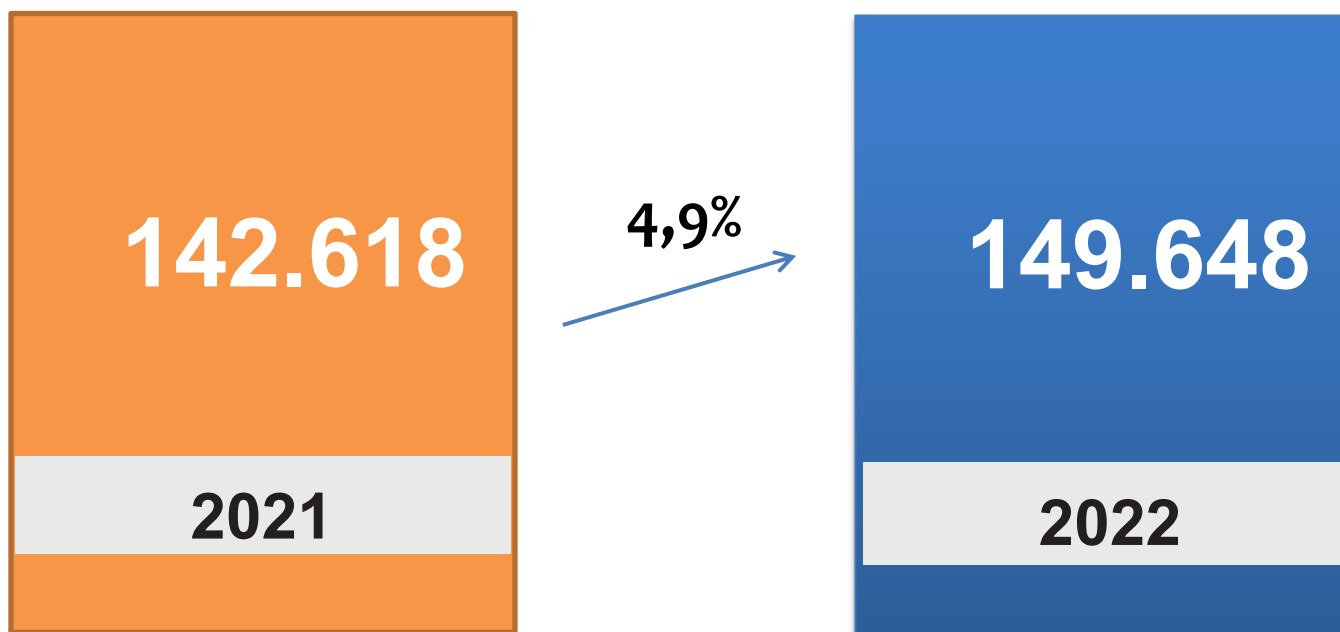
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Mercados más reclamados en SERNAC

	2021	2022
Com. Minorista General	39,8%	30%
Financieros	13,5%	18,8%
TELECOMUNICACIONES	12,7%	15,0%
Transporte	6,2%	7,9%
Com. Minorista Orientado al Hogar	6,0%	2,4%
Suministro de Electricidad, gas y agua	3,9%	1,3%
Com. Minorista de Alimentos y bebidas	3,4%	3,1%
Otros	14,5%	21,5%

- Del total de reclamos ingresados en Sernac durante el 2022, el mercado de Telecomunicaciones tiene una participación del 15%, aumentando dicha participación un 4,23% respecto al 2021 (12,7%).

Reclamos Totales de Telecomunicaciones SERNAC + SUBTEL



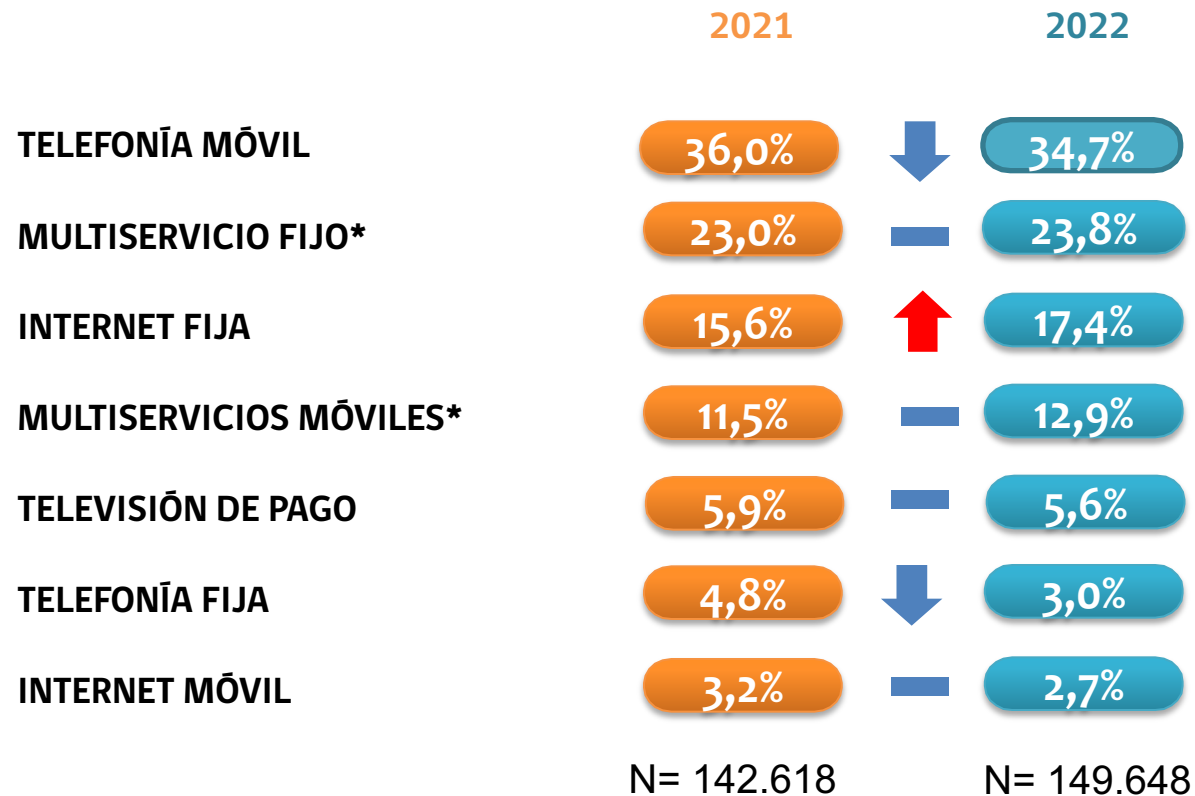
- Los reclamos recibidos por Sernac y Subtel durante el 2022 son 149.648, lo que significa un **AUMENTO** del **4,9%** (7.030 reclamos) respecto del año 2021 (142.618).
- Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 2022, un **60%** (**89.769**) fueron ingresados a SERNAC y un **40%** (**59.879**) a SUBTEL.

Cantidad de Reclamos por Servicio SERNAC+SUBTEL

Cantidad de Reclamos			
Servicio	2021	2022	Variación
Internet Fija	22.211	26.088	17,5%
Multiservicios Fijos	32.743	35.576	8,7%
Multiservicios Móviles	16.382	19.241	17,5%
Internet Móvil	4.602	3.977	-13,6%
Televisión de Pago	8.452	8.335	-1,4%
Telefonía Móvil	51.345	51.981	1,2%
Telefonía Fija	6.883	4.450	-35,3%
	142.618	149.648	4,9%

Durante el 2022, los reclamos aumentan un 4,9% respecto al 2021. Los reclamos de Internet fija y multiservicios móviles, aumentan un 17,5%. Los reclamos de Multiservicios fijos aumenta un 8,7%, mientras que los de Telefonía Fija e Internet Móvil disminuye un 35,3% y un 13,6% respectivamente.

Distribución de Reclamos por Servicio SERNAC+SUBTEL



La participación de los reclamos de Internet Fija aumenta 1,8 puntos porcentuales respecto al 2021. Telefonía fija y móvil disminuyen su participación en 1,8 y 1,3 respectivamente.

*La clasificación Multiservicios Móviles y Fijos se refieren a reclamos de suscriptores de planes de oferta conjunta de más de un servicio y en general relacionados con facturación, contratos y/o canales de atención, esto es reclamos que no tiene que ver con un servicio específico, sino con el servicio en general.

Cantidad de Reclamos por Macromotivo

	Calidad Técnica y/o Calidad de Servicio	Atención y/o Información a Clientes	Facturación y/o Cobros	Portabilidad	Otros	TOTAL
Servicios Fijos						
2021	32.050	22.733	13.101	1.385	854	70.123
2022	33.761	24.119	14.401	1.341	912	74.534
variación	5,3%	6,1%	9,9%	-3,2%	6,8%	6,3%
Servicios Móviles						
2021	17.454	29.062	17.580	4.270	4.129	72.495
2022	20.877	29.487	17.700	4.661	2.389	75.114
variación	19,6%	1,5%	0,7%	9,2%	-42,1%	3,6%

- Los Reclamos de **servicios fijos aumentan** un 6,3% en el 2022 respecto al 2021. Los reclamos por problemas en la facturación o por cobros indebidos son los que más aumentan, un 9,9%.
- Los Reclamos de **servicios móviles aumentan** un 3,6% en el 2022 respecto al 2021. Los reclamos por problemas de calidad técnica y de servicio son los que más aumentan, un 19,6%. Los problemas en portabilidad aumentan un 9,2%

Distribución de Reclamos por Motivo SERNAC+SUBTEL

Motivo Reclamo	Servicios Móviles		Servicios Fijos	
	2021	2022	2021	2022
Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio	24,1%	27,8%	45,7%	45,3%
Atención y/o Información a Clientes	40,1%	39,3%	32,4%	32,4%
Facturación y/o Cobros	24,2%	23,6%	18,7%	19,3%
Portabilidad	5,9%	6,2%	2,0%	1,8%
Otros	5,7%	3,2%	1,2%	1,2%
	100%	100%	100%	100%

N= 72.495

N= 75.114

N= 70.123

N= 74.534

- En el caso de los servicios móviles, Calidad Técnica y/o Problemas de Servicios aumenta su participación en el 2022 en 3,7 puntos porcentuales.
- En servicios fijos no hay cambios significativos en la participación de los distintos macromotivos entre el 2022 y el 2021.

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.

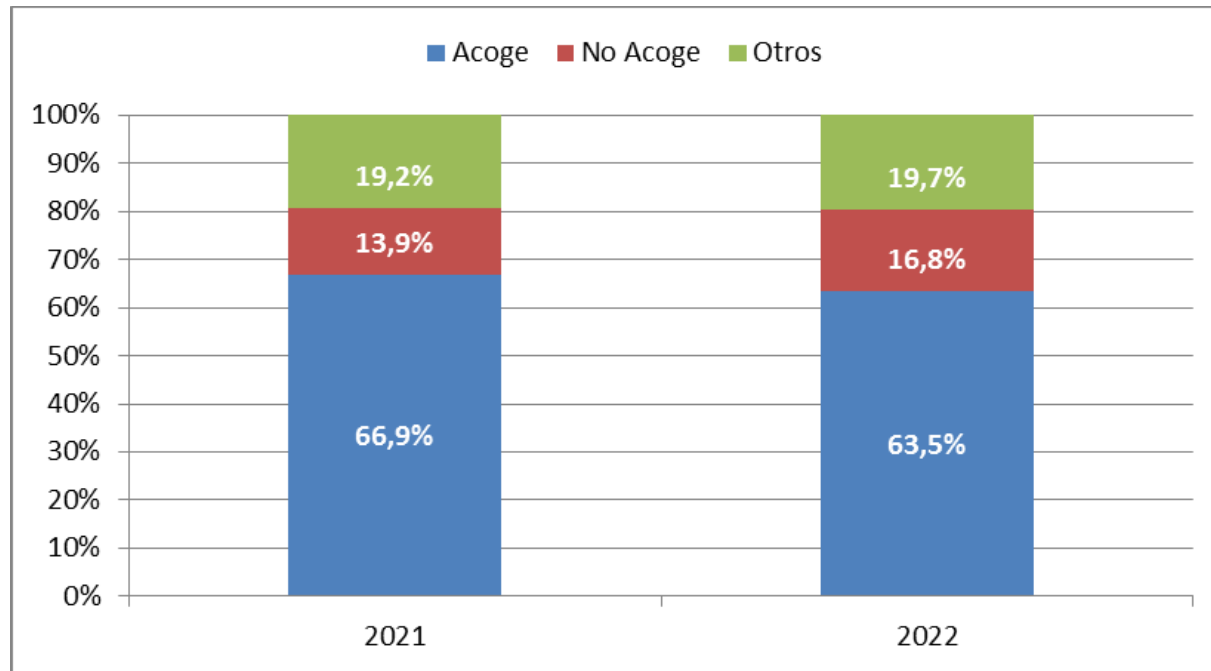
Facturación, cobros y otros cargos: Problemas de pagos, cobros por conexiones internet y otros cobros no reconocidos.

Calidad Técnica: Interrupciones del servicio, cobertura y baja velocidad de internet.

Portabilidad: Reclamos derivados del proceso de portabilidad.

Resultado de la Interposición del Reclamo

Tasa de Respuesta Favorable (SERNAC+SUBTEL)



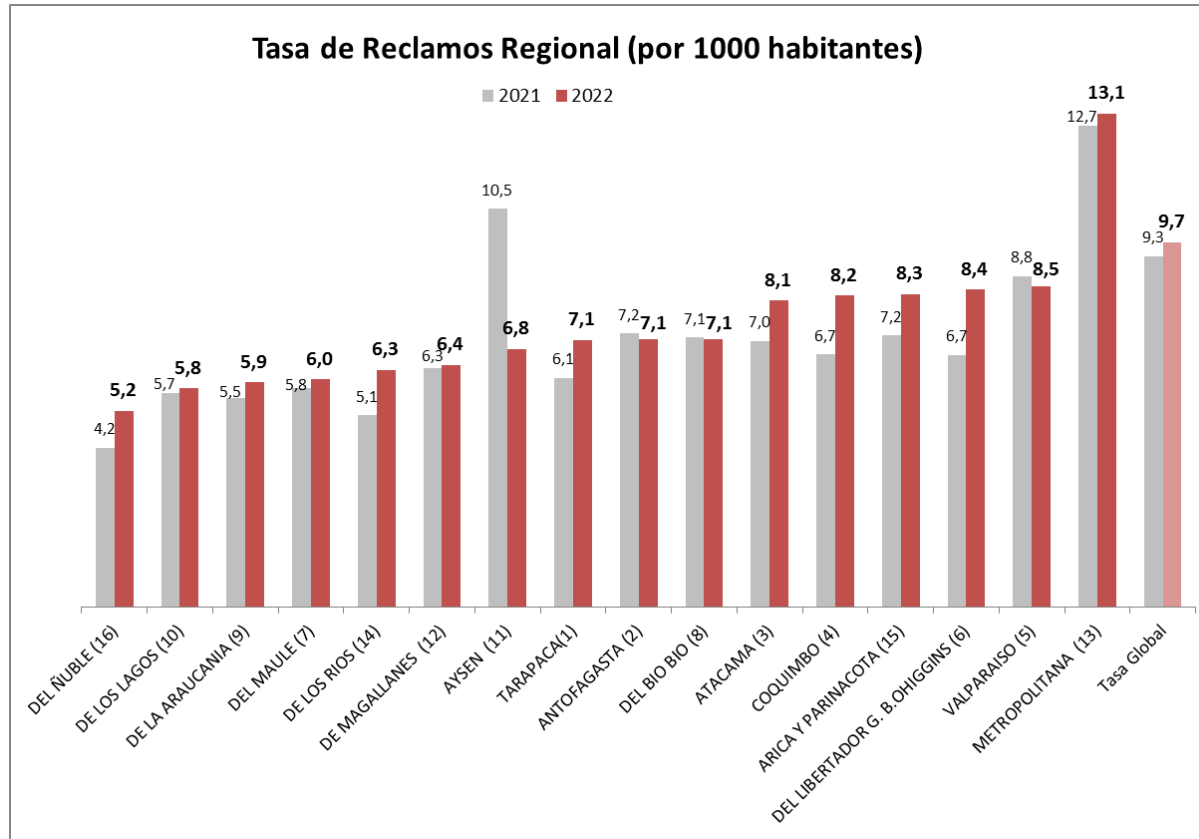
N= 142.618

N= 149.648

La Tasa de Respuesta Favorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado con respuesta favorable hacia el usuario por parte de Sernac o Subtel. Este indicador en el 2022 es de 63,5% disminuyendo respecto al 2021 en 5,1%. Los Reclamos no acogidos aumentan 21,1%.



Tasa de Reclamos por Región (SERNAC+SUBTEL)



- La Tasa Global en el 2022 es de **9,7 reclamos por cada 1.000 habitantes**, sin cambios significativos respecto del al 2021 (9,3).
- En la región de Aysén se observa una disminución de la tasa del 35% (10,5% a 6,8%) y aumentan en más del 20% las regiones de Ñuble, de los Ríos, Coquimbo y del Libertador B.O.



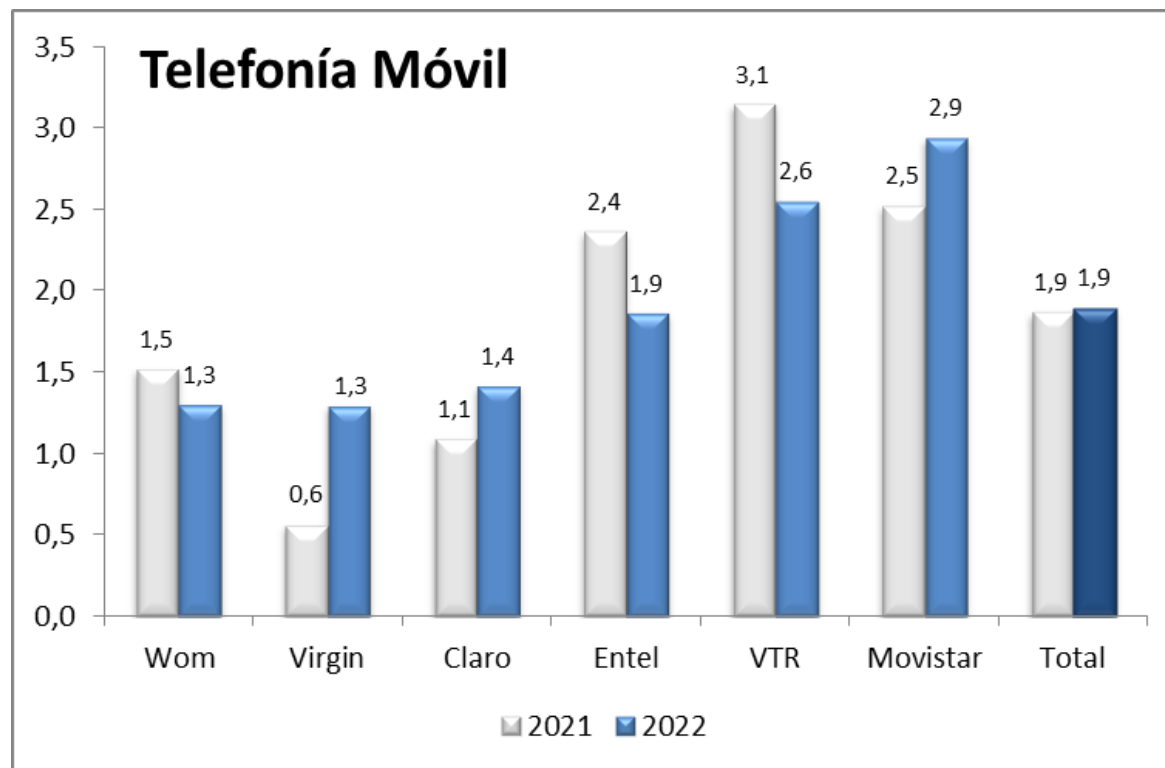
Comparativo Tasa de Reclamo por Servicio

2021/2022

Telefonía móvil

Tasa de reclamos

dic-22		
Empresa	abonados móviles	
Entel	7.520.301	33%
Wom	5.549.486	24%
Movistar	5.123.807	22%
Claro	4.467.200	19%
Virgin	71.634	0%
VTR	260.979	1%
Otros	82.312	0,4%
	23.075.719	100%

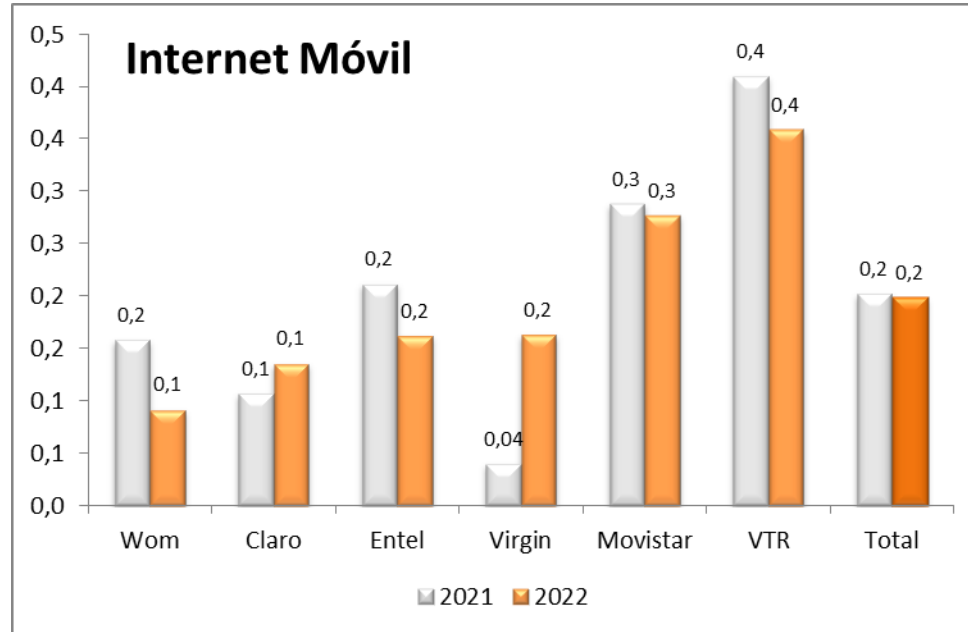


Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/ abonados móviles no comerciales

Internet móvil

Tasa de reclamos

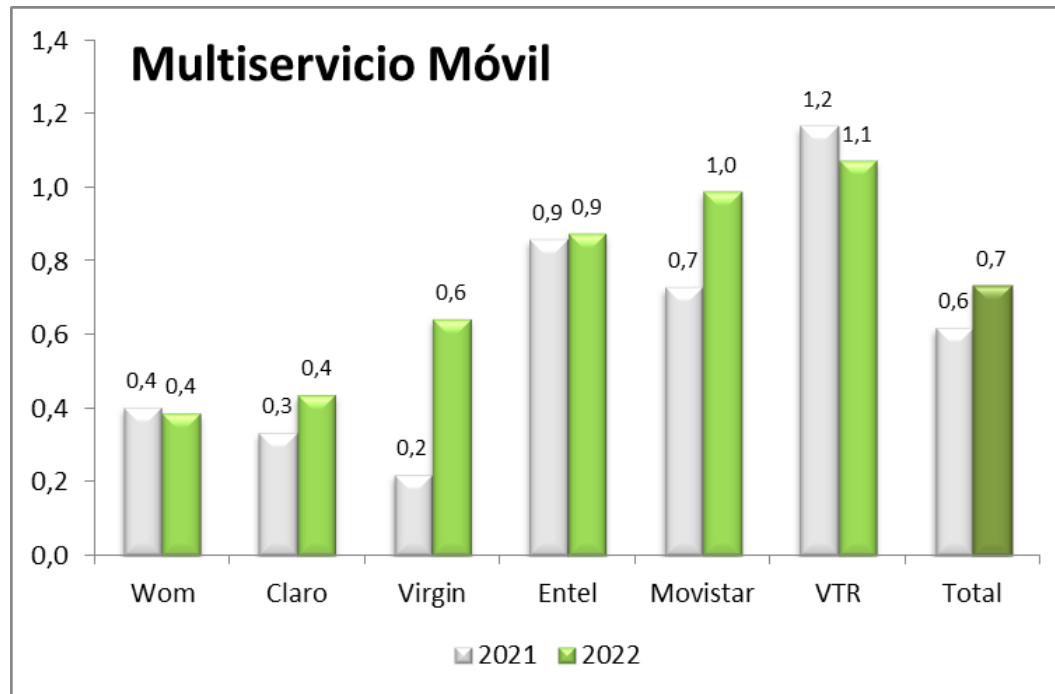
dic-22		
Empresa	Conexiones Móviles	
Entel	6.644.045	33%
Wom	5.519.110	28%
Movistar	4.015.807	20%
Claro	3.354.913	17%
VTR	261.976	1%
Virgin	70.154	0%
otros	74.321	0%
	19.940.326	100%



Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones móviles. No comerciales

Multiservicios móviles

Tasa de reclamos*



Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles no comerciales

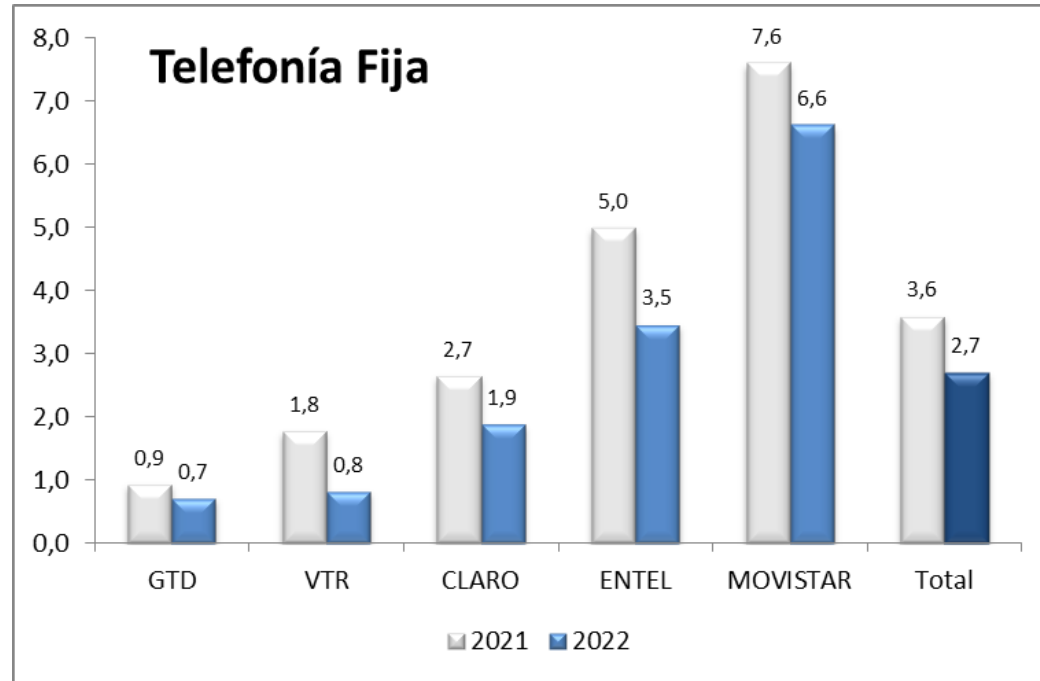
Multiservicios móviles: Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia.

*: En relación al número de abonados móviles.

Telefonía fija

Tasa de reclamos

dic-22		
Empresa	Líneas en servicio	
MOVISTAR	312.034	30%
VTR	447.238	43%
Entel	131.146	13%
GTD	88.568	9%
CLARO	49.284	5%
otros	7.024	1%
	1.035.294	100%



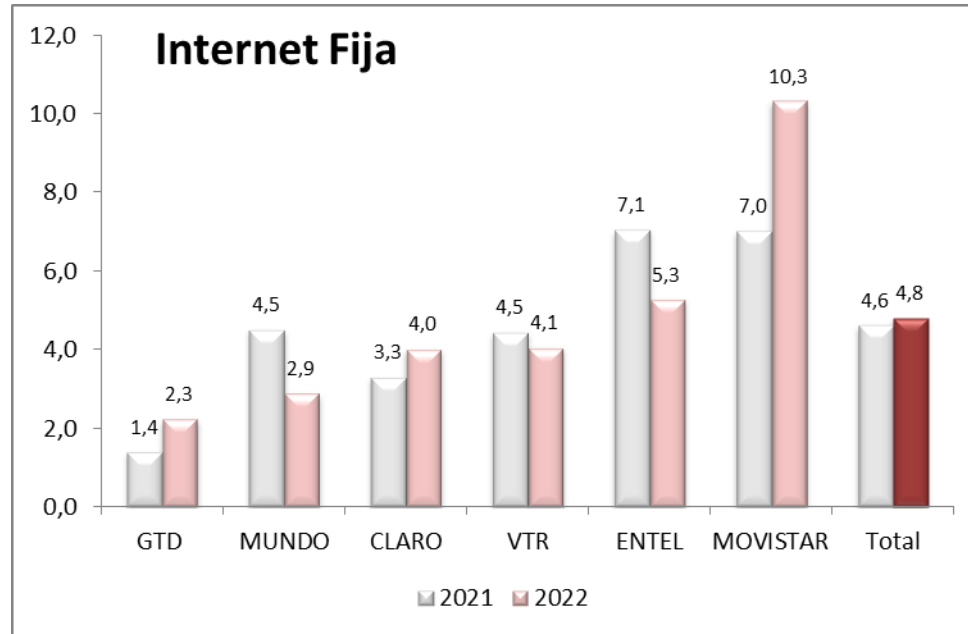
Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales no comerciales



Internet fija

Tasa de reclamos*

dic-22		
Empresa	Conexiones Fijas	
VTR	1.086.769	27%
Movistar	1.034.863	26%
Mundo	736.203	19%
Entel	264.866	7%
GTD	312.546	8%
Claro	329.041	8%
Otros	203.982	5%
	3.968.270	100%



Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones fijas a internet.
Se consideran empresas con al menos 1% de conexiones respecto del total.

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

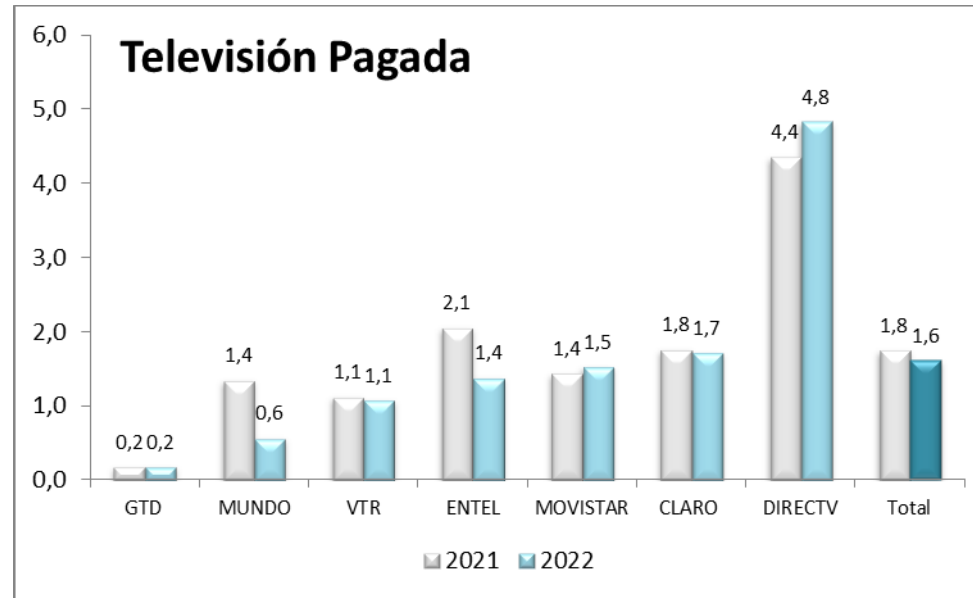




Televisión de pago

Tasa de reclamos

dic-22		
Empresa	suscriptores TV	
VTR	934.288	28%
Movistar	685.576	21%
Directv	657.716	20%
Mundo	363.875	11%
Claro	316.818	10%
GTD	129.808	4%
Entel	118.004	4%
Otro	100.297	3%
	3.306.382	100%



Tasa de Reclamos: (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores TV.

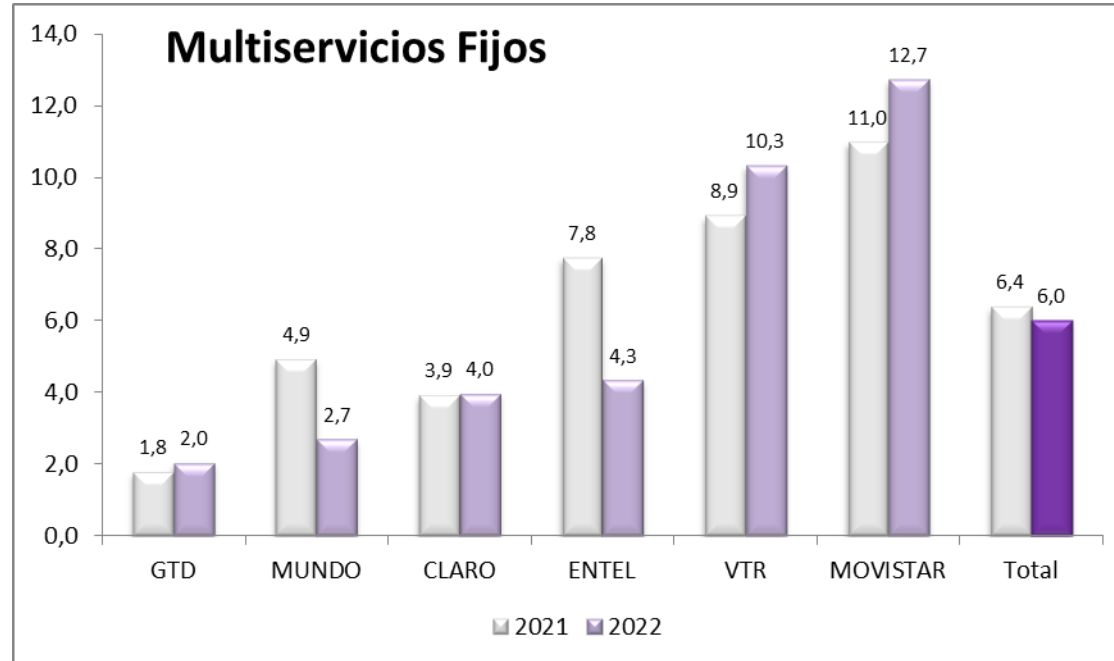


Multiservicios fijos

Tasa de reclamos*

Empresa	Líneas en Servicio jun 2022	
Movistar	343.283	29%
VTR	477.289	41%
Entel	151.455	13%
Claro	101.162	9%
GTD	94.570	8%
Otros	5.293	0,5%
TOTAL	1.173.052	100%

99,5%



Tasa de Reclamos: (reclamos subtels + reclamos sernac) * 10.000/líneas locales.
Se consideran empresas con al menos 1% de líneas respecto del total.

*:En relación al número de líneas telefónicas locales. Mundo sólo servicio VOI.

Principales Resultados



Total Reclamos

- ✓ Durante el año 2022, SERNAC y SUBTEL recibieron 149.648 reclamos, lo que refleja un AUMENTO del 4,9% respecto al 2021, donde se constataron 142.618 reclamos.

Motivos de Reclamo

- ✓ El motivo de reclamo más frecuente en el 2022 para Servicios Fijos es **Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio**, acaparando el 45,3% del total de reclamos. En el caso de Móviles en cambio, el motivo de reclamo más frecuente es **Atención y/o Información a Clientes** con un 39,3% del total. En ambos casos sin cambios significativos respecto del 2021

Distribución por Servicio

- ✓ Los servicios más reclamados en el 2022 son Telefonía Móvil (34,7%), Multiservicios Fijos (23,8%) e Internet Fija (17,4%).

Resolución Reclamos

- ✓ En el 2022 el **63,5% de los reclamos se resolvió favorablemente**, disminuyendo así en 5,1 puntos respecto al 2021 cuando este indicador fue de 66,9%.





Total Reclamos por Región 2022 (9,7 reclamos por cada 1.000 habitantes)

- ✓ **Región Metropolitana es la que presenta la tasa más alta, 13,1 reclamos por cada 1.000 habitantes.** La menor tasa la presenta Ñuble con 5,2 reclamos

Telefonía Móvil 2022 (1,9 reclamos por cada 10.000 abonados)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 2,9 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Wom presenta la tasa más baja, 1,3 reclamos por cada 10.000 abonados

Internet Móvil 2022 (0,2 reclamos por cada 10.000 conexiones)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 0,4 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Wom y Claro presentan la tasa más baja, 0,1 reclamos por cada 10.000 abonados

Multiservicios Móviles 2022 (0,7 reclamo por cada 10.000 abonados)

- ✓ VTR presenta la tasa más alta, 1,1 reclamos por cada 10.000 abonados
- ✓ Wom y Claro presenta la tasa más baja, 0,4 reclamos por cada 10.000 abonados



Telefonía Local 2022 (2,7 reclamos por cada 10.000 líneas)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 6,6 reclamos por cada 10.000 líneas
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 0,7 reclamos por cada 10.000 líneas

Internet Fija 2022 (4,8 reclamos por cada 10.000 conexiones)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 10,3 reclamos por cada 10.000 conexiones
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 2,3 reclamos por cada 10.000 conexiones

Televisión (1,6 reclamos por cada 10.000 suscriptores)

- ✓ Directv presenta la tasa más alta, 4,8 reclamos por cada 10.000 suscriptores
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 0,2 reclamos por cada 10.000 suscriptores

Multiservicios Fijos (6 reclamos por cada 10.000 líneas)

- ✓ Movistar presenta la tasa más alta, 12,7 reclamos por cada 10.000 líneas
- ✓ GTD presenta la tasa más baja, 2 reclamos por cada 10.000 líneas



Anexo: Metodologías



Tasa de reclamos



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

- ▶ Donde j indica la empresa y t el período
- ▶ **La tasa de reclamos por empresas:** incluye los reclamos de la empresa j tanto en SERNAC como SUBTEL, durante el período t (primer semestre 2020 y 2021).
- ▶ La cantidad de usuarios de cada servicio utilizado para el cálculo de la tasa de reclamos, se obtuvo de la información que las propias empresas informan a SUBTEL mensualmente. Para estos efectos sólo se consideran usuarios **NO COMERCIALES**.
- ▶ Los servicios considerados para el ranking y sus cantidades de usuarios son los siguientes:
 - **Telefonía Móvil:** Número de abonados móviles.
 - **Internet Móviles:** Número de conexiones a internet móvil.
 - **Multiservicios Móviles:** Número de abonados móviles.
 - **Telefonía Fija:** Número de líneas telefónicas locales.
 - **Internet Fija:** Número de conexiones fijas a internet.
 - **TV Cable y Satelital:** Número suscriptores.
 - **Multiservicios Fijos:** Número de líneas telefónicas locales.

Nota 1: Cifras 1er semestre 2020 afijadas a octubre 2020. Cifras 1er semestre 2021 afijadas a octubre 2021.

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

Tasa de Respuesta Favorable

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

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

m= Primer semestre 2020/2021

