



RANKING DE RECLAMOS TELECOMUNICACIONES

Primer semestre 2015 - Primer semestre 2016



TODOS
POR
CHILE

SUBTEL

Telecomunicaciones con sentido ciudadano

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

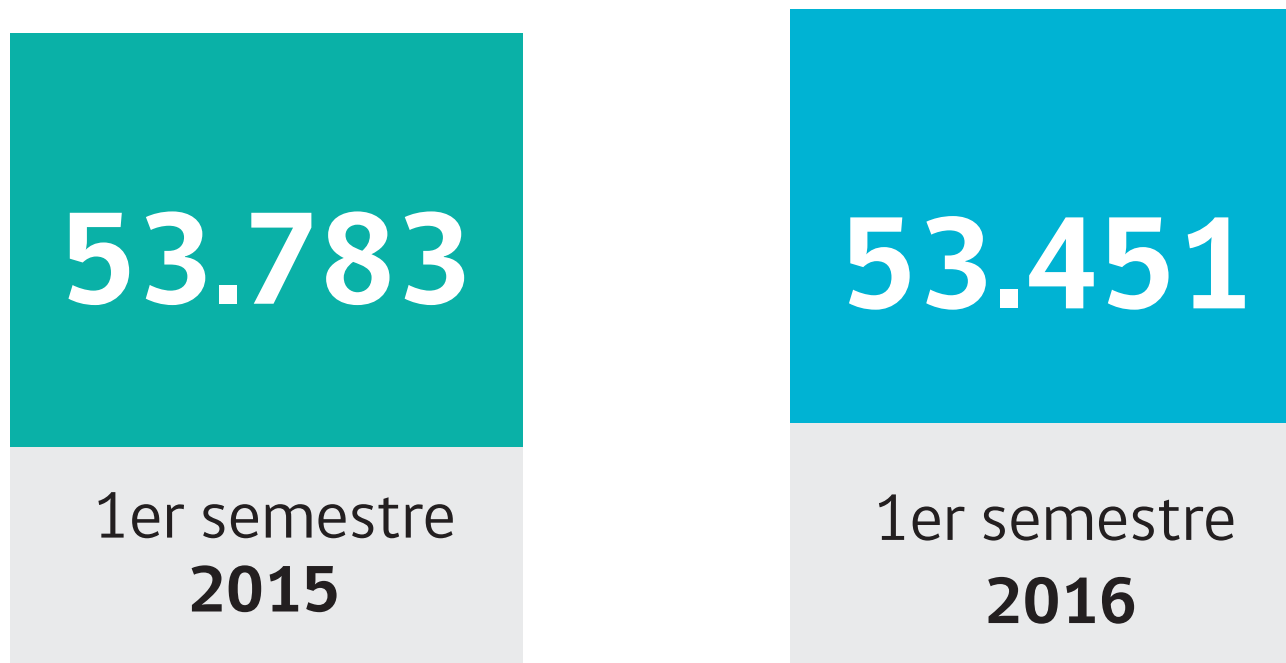
Mercados más reclamados en SERNAC

1er semestre 2016

Telecomunicaciones	21%
Locales comerciales	20%
Financieros	18%
Comercio distancia / Electrónico	11%
Transporte	7%
Servicios básicos	4%
Otros	19%

- ▶ El mercado Telecomunicaciones es el más reclamado en SERNAC, concentrando el 21% del total de reclamos en el periodo enero-junio 2016.
- ▶ Se exhibe los mercados que concentran el 80% de los reclamos ingresados a SERNAC.
- ▶ En la categoría "Otros", se encuentran los mercados de Entretención, Inmobiliario, Turismo , Automotriz, entre otros.

Reclamos totales en telecomunicaciones **SERNAC + SUBTEL**



- ▶ Disminución de Reclamos del **0,6%** (332 reclamos) en el 1er semestre del 2016 respecto al mismo periodo 2015.
- ▶ SERNAC derivó a SUBTEL el 8,6% de los reclamos recibidos entre enero y junio del 2016.

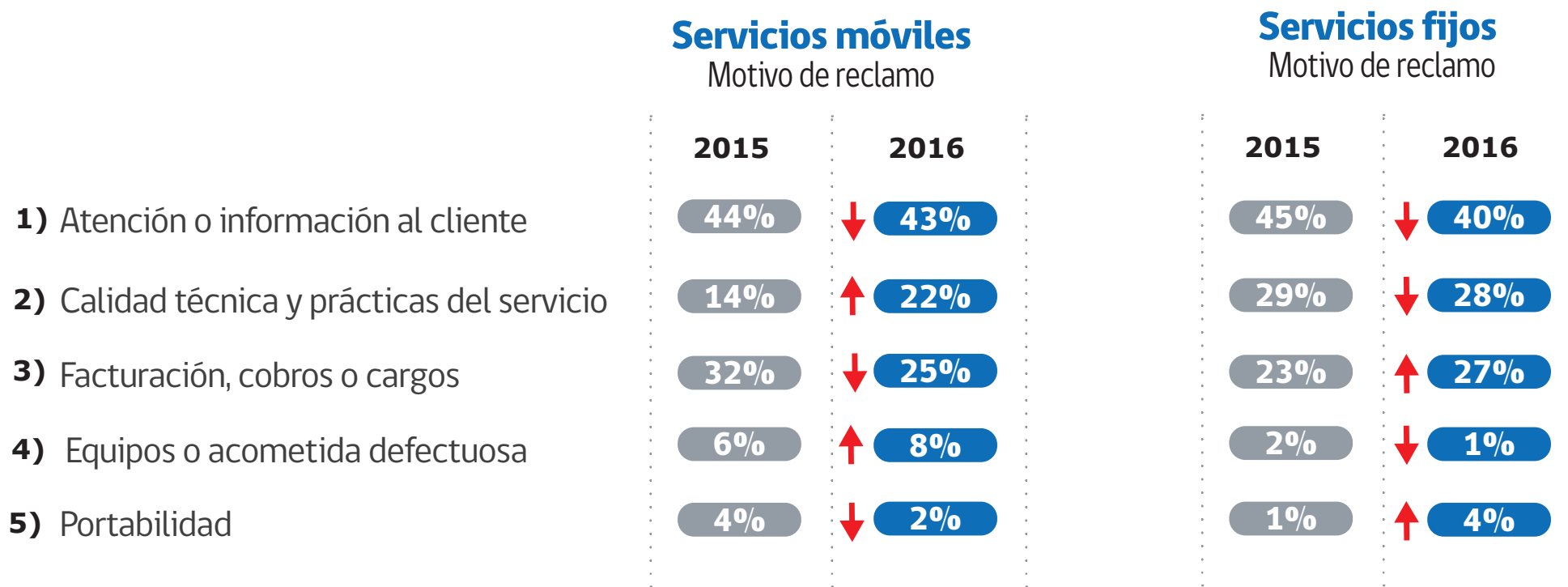
Distribución de Reclamos por Servicio

	1er semestre 2015		1er semestre 2016
• Telefonía móvil	47%	↓	43%
• Telefonía fija	14%		14%
• Internet fija	11%	↑	14%
• Multiservicios fijos	9%	↑	10%
• Multiservicios móviles	7%		7%
• Televisión de pago	7%	↓	6%
• Internet móvil	4%		4%
• Larga distancia	2%	↓	1%
	N = 53.783		N = 53.451

- ▶ Disminuye la participación de los reclamos de Telefonía Móvil en 4 puntos porcentuales.
- ▶ Aumenta la participación de los reclamos de Internet Fija en 3 puntos porcentuales.
- ▶ 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. Son sólo clasificaciones de Subtel.

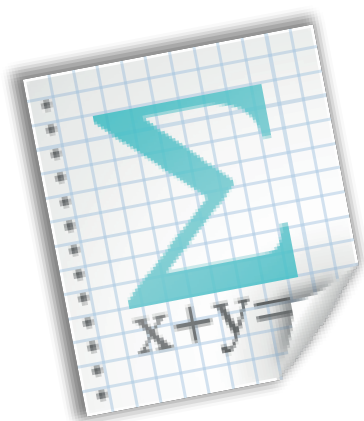
Motivos de reclamos en servicios móviles y fijos

1er semestre



Tasa de reclamos

Fórmula tasa de reclamos



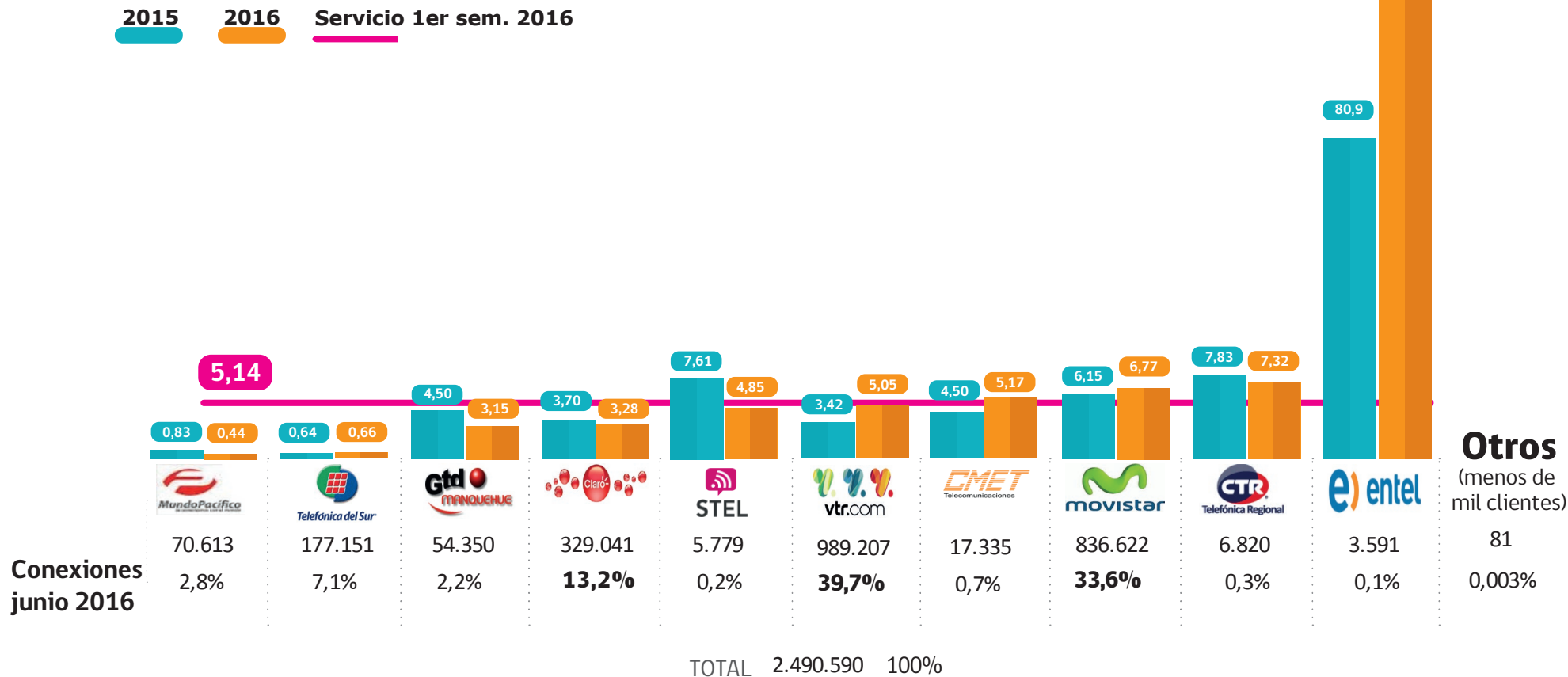
Tasa de reclamos
$$j_t = \left[\frac{\sum \text{reclamos (sernac + Subtel)}_{jt}}{\sum \text{usuarios}_{jt}} \right] * 10.000$$

- ▶ 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 2016)
- ▶ La cantidad de usuarios de cada servicio que se utiliza para el cálculo de la tasa de reclamos se obtuvo de la información que las propias empresas informan a la Subtel mes a mes para usuarios **NO COMERCIALES**, estas son:

- **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.

Internet fija

Tasa de reclamos



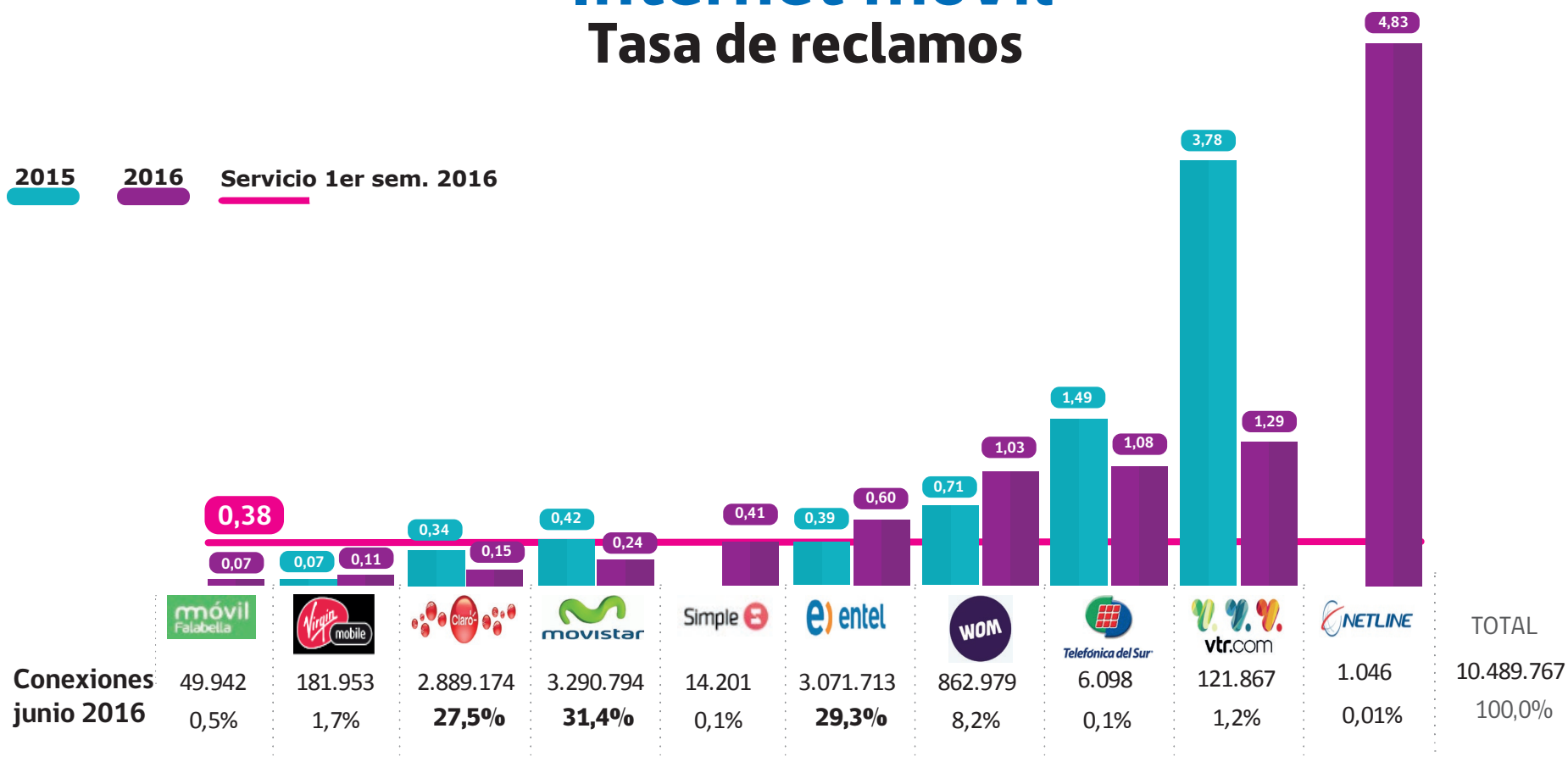
► **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones fijas

► La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016 fue de 5,14 reclamos por cada 10.000 conexiones.**

► Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

Internet móvil

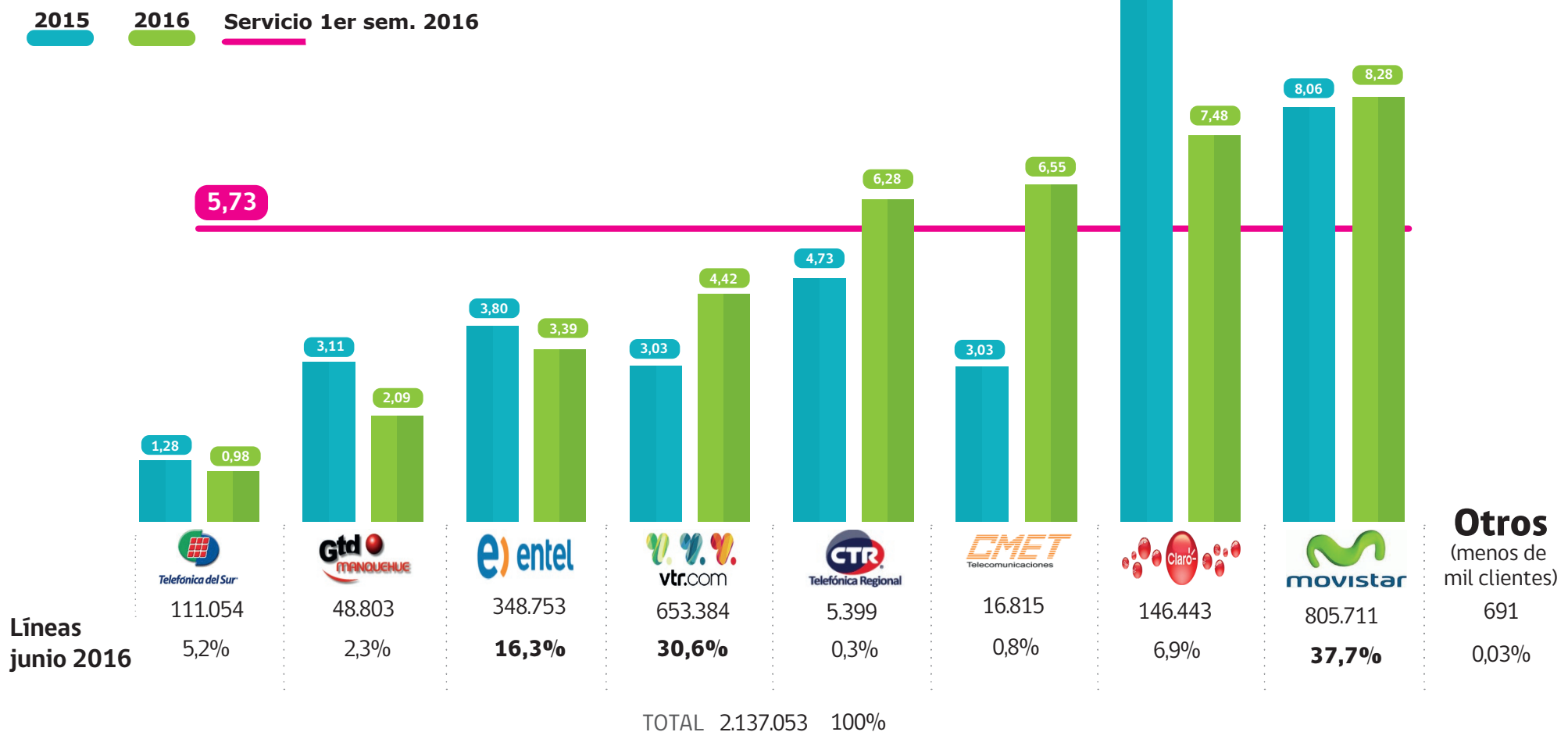
Tasa de reclamos



- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones móviles.
- ▶ A partir de abril del 2015 Nextel se convierte en Wom.
- ▶ Falabella y Netline no presenta reclamos el 1er. Sem. 2015. Simple no informa clientes 1er sem 2015.
- ▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016 fue de 0,38 reclamos por cada 10.000 conexiones.**

Telefonía fija

Tasa de reclamos



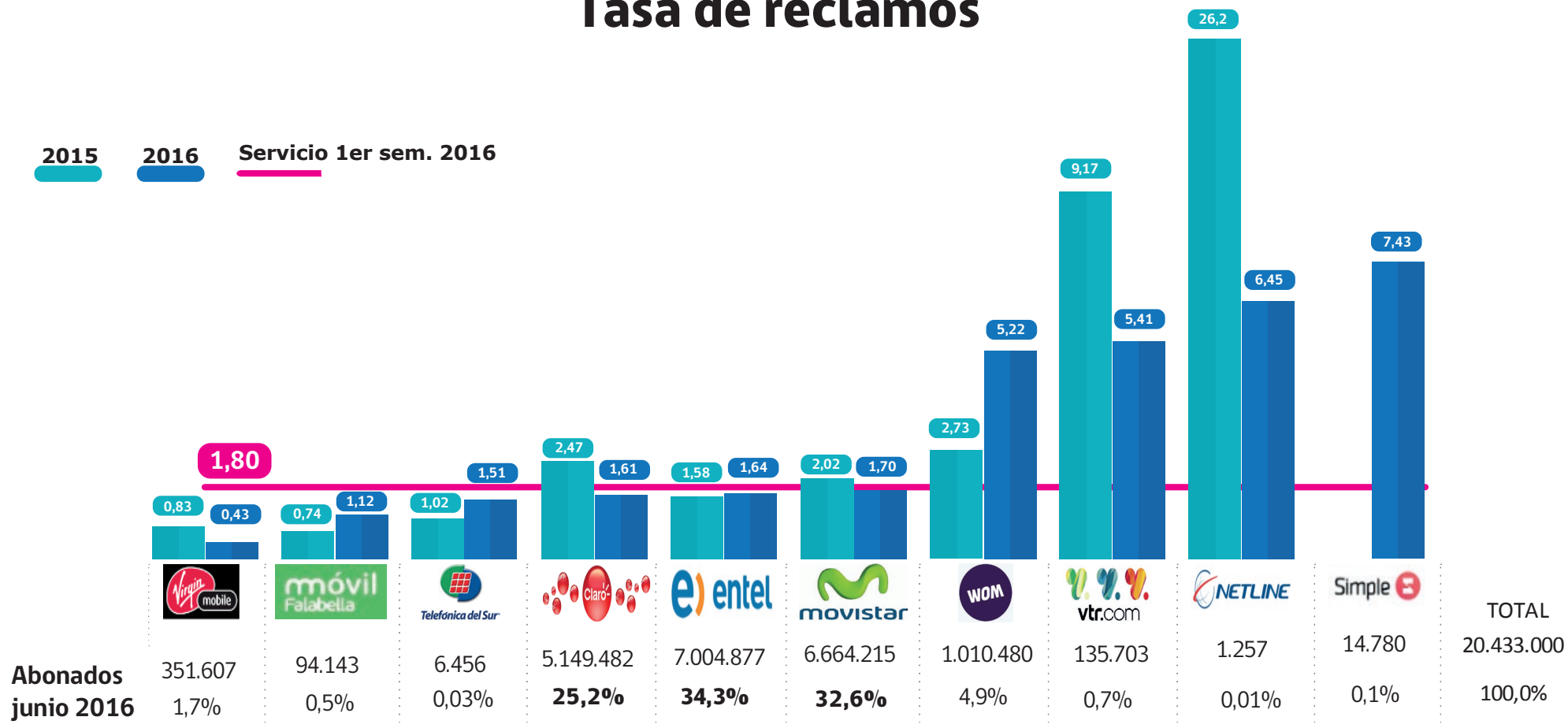
▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/líneas locales.

▶ No incluye reclamos Larga Distancia.

▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016** fue de **5,73 reclamos por cada 10.000 líneas.**

Telefonía móvil

Tasa de reclamos



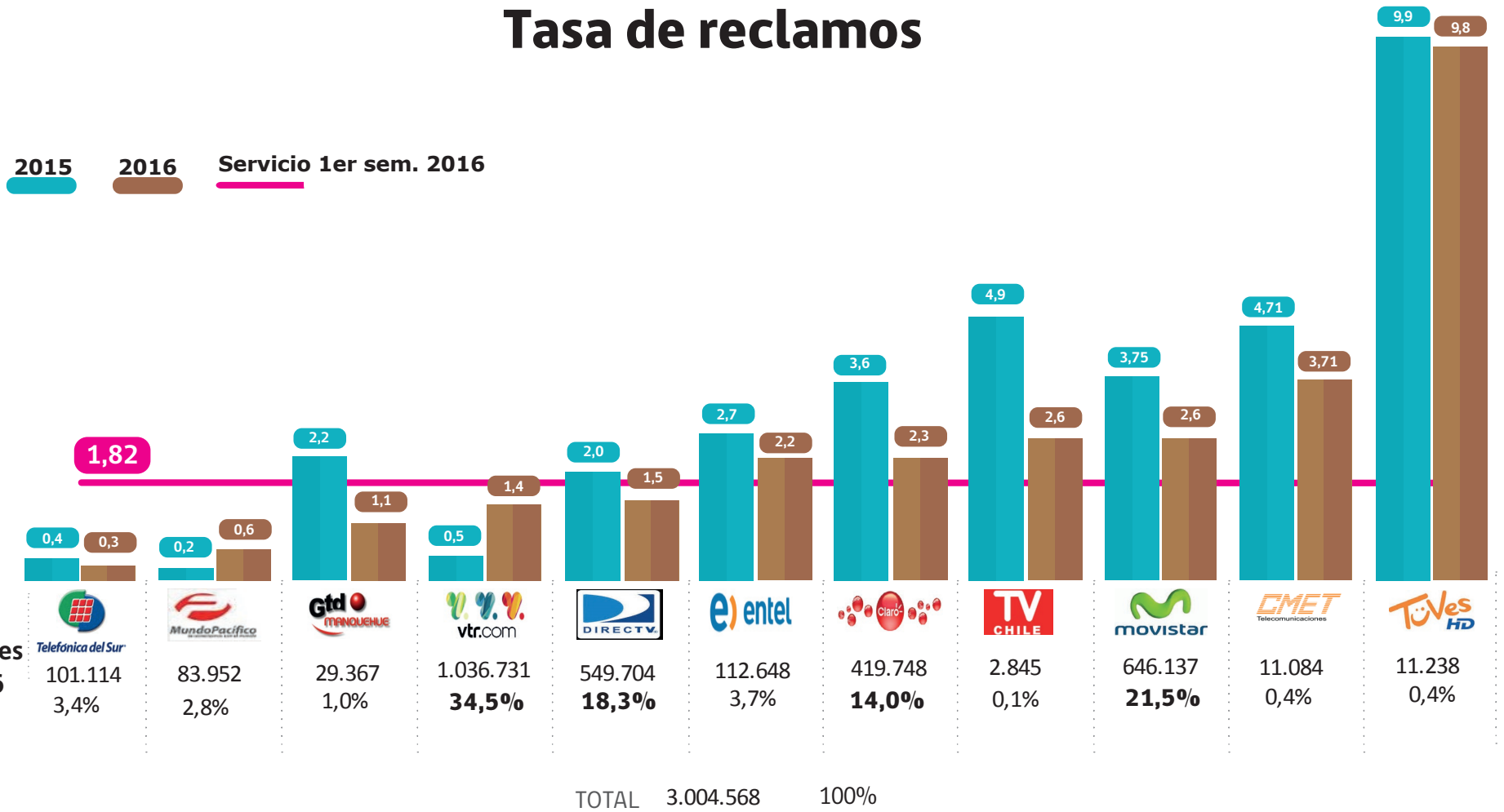
▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/abonados móviles

▶ A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**. Simple no informa clientes el 1er sem. 2015

▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016 fue de 1,80 reclamos por cada 10.000 abonados.**

Televisión de pago

Tasa de reclamos

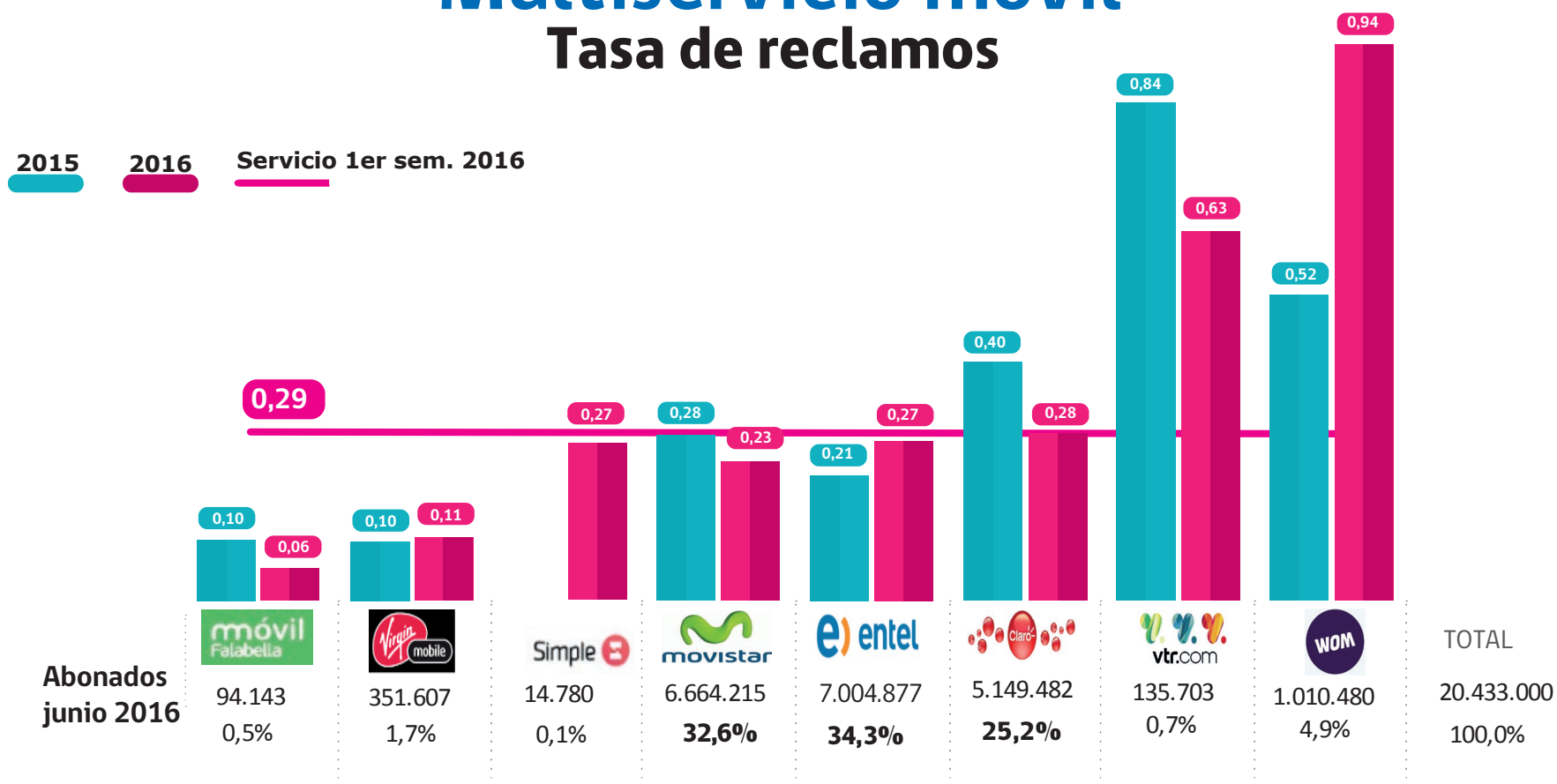


► **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores.

► La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016 fue de 1,82 reclamos por cada 10.000 suscriptores.**

Multiservicio móvil

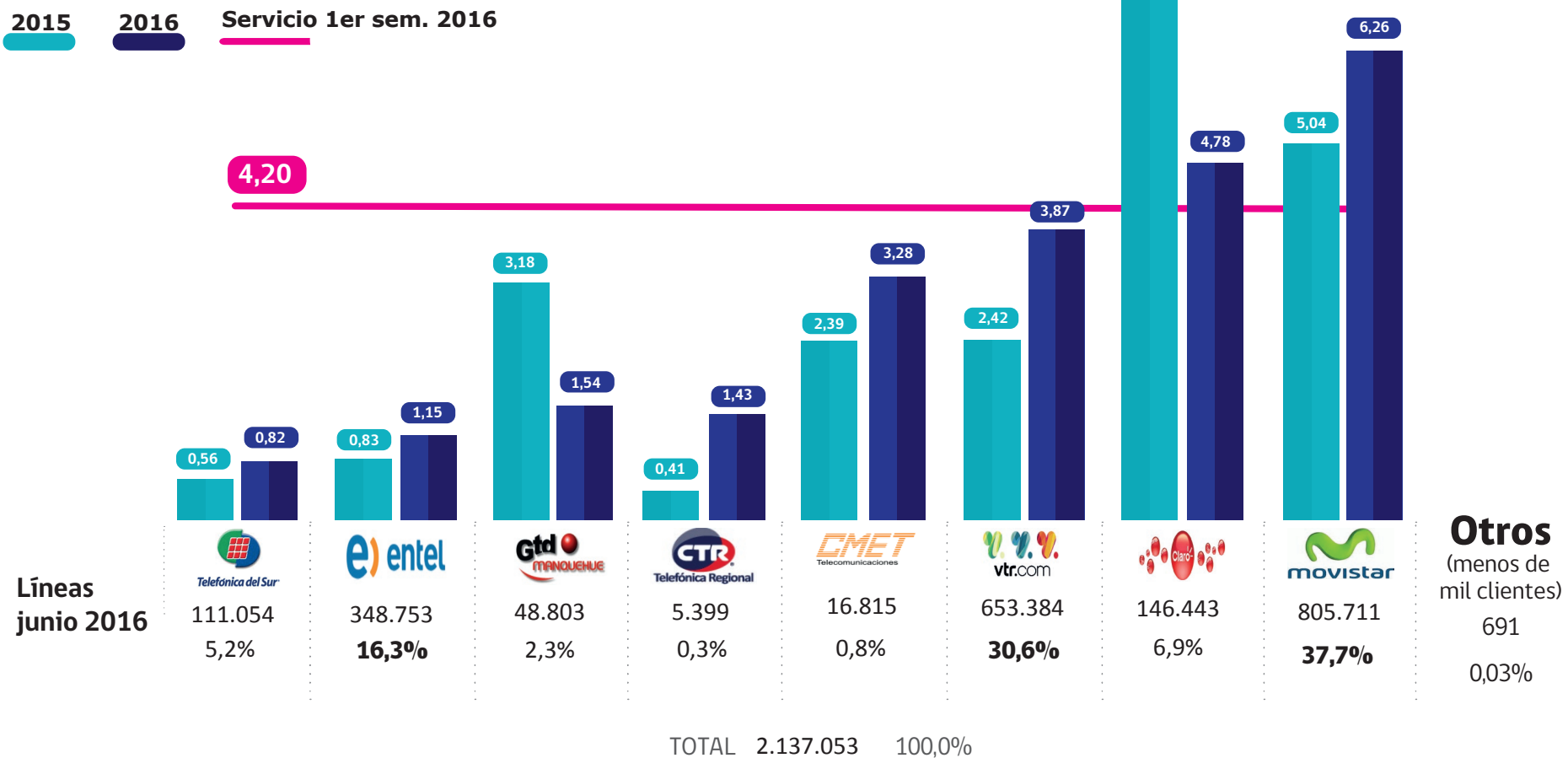
Tasa de reclamos



- ▶ **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 del 2016 fue de 0,29 reclamos por cada 10.000 abonados.**
- ▶ Telsur y Netline no presenta reclamos en los periodos analizados. Simple no informa clientes el 1er sem. 2015
- ▶ A partir de abril del 2015 Nextel se convierte en Wom.

Multiservicio fijos

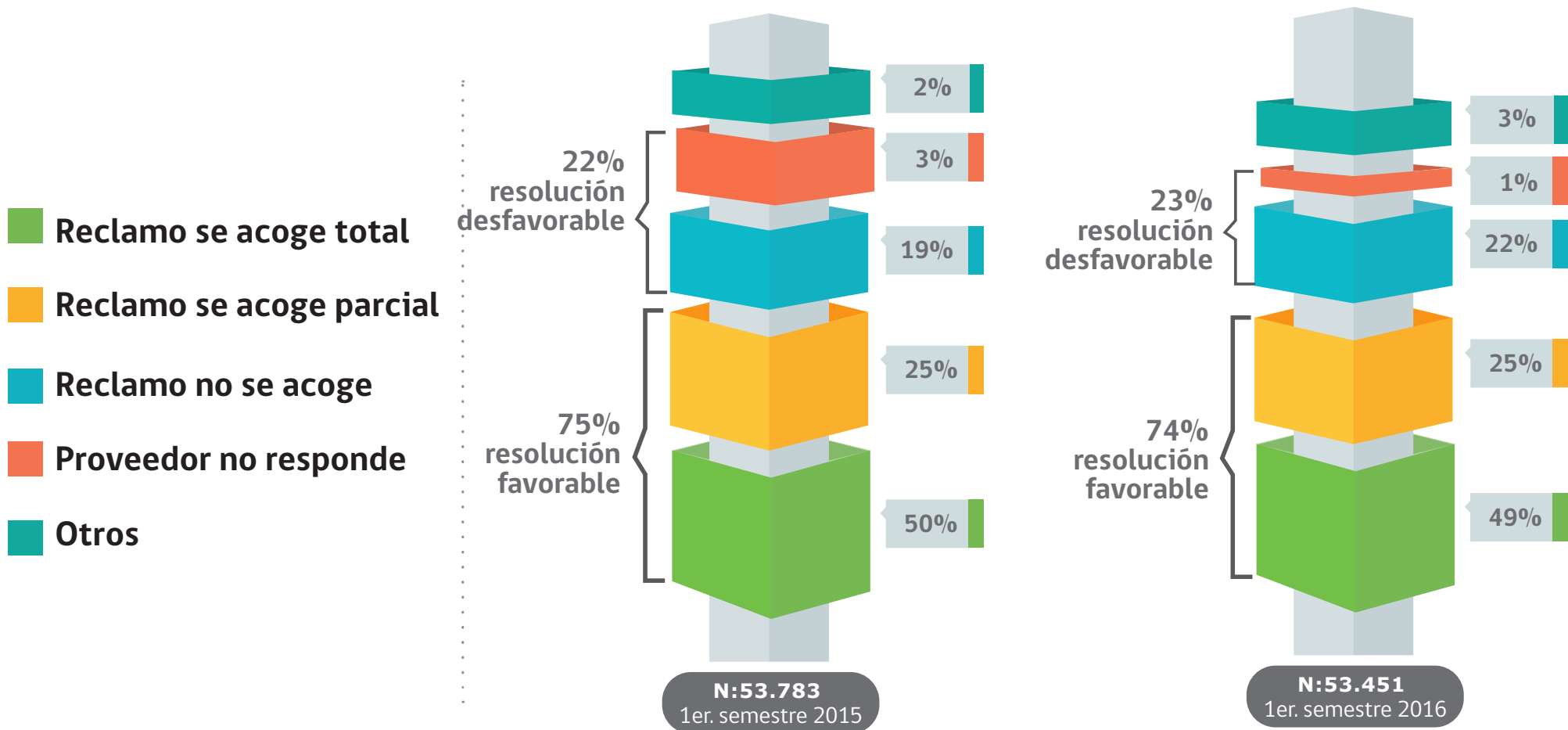
Tasa de reclamos



- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/líneas locales.
- ▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre del 2016 fue de 4,20 reclamos por cada 10.000 líneas.**
- ▶ **Multiservicios fijos:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios fijos contratados. triple pack y planes dúo.

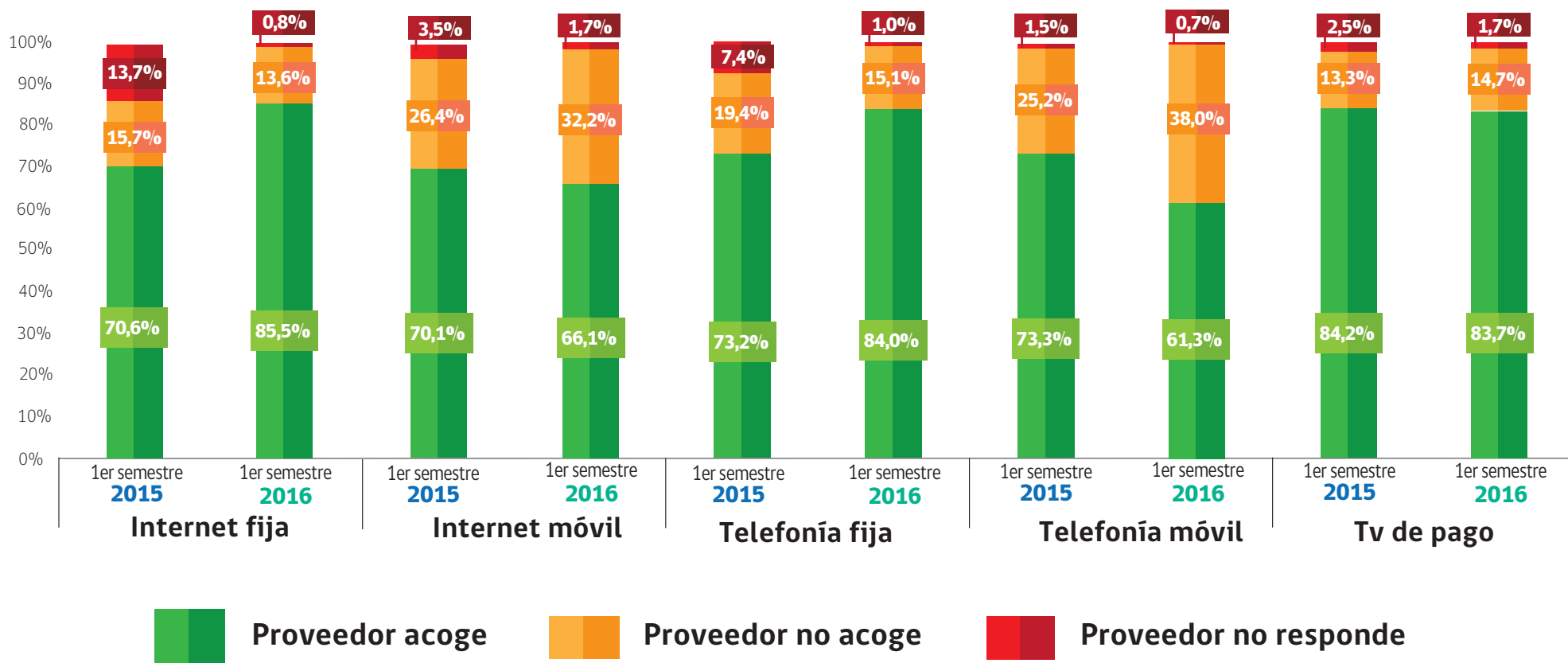
¿Cómo responden las empresas del mercado de telecomunicaciones?

Nivel de resolución (Sernac+Subtel)



- ▶ Disminución de un punto porcentual de reclamos que se acogen totalmente en el 1er semestre del 2016 respecto al mismo periodo en el 2015, esto corresponde a una disminución de un 0,6% en cantidad de reclamos.

¿Cómo responden las empresas según los servicios que ofrecen?



Internet fija

14,5% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Ranking respuesta desfavorable según empresa

	Empresa de Internet fija	Reclamos 2016	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre
1		376	6,1%
2		1576	11,1%
3		39	12,8%
4		1890	16,9%
5		47	25,5%
6		181	33,3%
7		38	34,2%





Proveedor no responde + proveedor no acoge

Solo reclamos tramitados en el SERNAC

Internet móvil

33,9% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Ranking respuesta desfavorable según empresa

	Empresa de Internet móvil	Reclamos 2016	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre
1		206	30,6%
2		240	32,5%
3		490	33,9%
4		145	35,2%

Proveedor no responde + proveedor no acoge

Solo reclamos tramitados en el SERNAC

Telefonía fija

16,0% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Ranking respuesta desfavorable según empresa

Empresas de Internet móvil	Reclamos 2016	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre
1 	540	8,7%
2 	3125	15,8%
3 	47	17,0%
4 	1545	17,0%
5 	50	20,0%
6 	398	20,1%
7 	53	32,1%

Proveedor no responde + proveedor no acoge

Solo reclamos tramitados en el SERNAC

Telefonía móvil

38,7% Tasa respuesta desfavorable SERNAC







Ranking respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Internet móvil	Reclamos 2016	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre
1 	2763	20,3%
2 	1485	32,3%
3 	4319	38,2%
4 	25	44,0%
5 	225	45,8%
6 	4134	53,3%
7 	38	55,3%

Proveedor no responde + proveedor no acoge
Solo reclamos tramitados en el SERNAC

Televisión de pago

16,3% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

Empresa de Internet móvil	Reclamos 2016	Tasa de respuesta desfavorable 1er semestre
1 	419	5,3%
2 	635	14,6%
3 	95	16,8%
4 	552	17,2%
5 	28	21,4%
6 	384	25,3%

Proveedor no responde + proveedor no acoge

Solo reclamos tramitados en el SERNAC

Principales Resultados

Durante el primer semestre del 2016 SERNAC y SUBTEL recibieron 53.451 reclamos, lo que refleja una disminución del **0,6%** respecto al mismo periodo 2015, donde se constataron 53.783 reclamos.

Respecto al nivel de resolución de reclamos, destaca que los **reclamos con resultado favorable disminuyeron un 1%** el 1er semestre del 2016 respecto del mismo periodo 2015 y los reclamos con **respuesta negativa aumentaron un 14,3%**, en el mismo periodo de análisis.

Los servicios más reclamados en el 1er semestre del 2016 son, con un **43% telefonía móvil**, seguido de internet fija y telefonía fija ambos con un 14% del total de reclamos.

El motivo de reclamo más frecuente en el 1er semestre 2016 es tanto en servicios Móviles como Fijos temas relacionados a la **atención y/o información a los clientes** con un 43% y 40% 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).



Telefonía Móvil:

- ▶ **Simple** presenta la tasa de reclamos más alta, 7,4 reclamos por cada 10,000 abonados.
- ▶ **Virgin** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,4 reclamos por cada 10,000 abonados.

Internet Móvil:

- ▶ **Netline** presenta la tasa de reclamos más alta, 4,8 reclamos por cada 10,000 abonados.
- ▶ **Falabella** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,07 reclamos por cada 10,000 abonados.

Telefonía Fija:

- ▶ **Movistar** presenta la tasa de reclamos más alta, 8,3 reclamos por cada 10,000 abonados.
- ▶ **Telsur** presenta la tasa de reclamos más baja, 1,0 reclamos por cada 10,000 abonados.

Internet Fija:

- ▶ **Entel** presenta la tasa de reclamos más alta, 147,7 reclamos por cada 10,000 abonados.
- ▶ **Mundo Pacífico** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,4 reclamos por cada 10,000 abonados.

Televisión de Pago:

- ▶ **Tuves** presenta la tasa de reclamos más alta, 9,8 reclamos por cada 10,000 abonados.
- ▶ **Telsur** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,3 reclamos por cada 10,000 abonados.



Conoce tus derechos en telefonía, Internet y TV de pago.



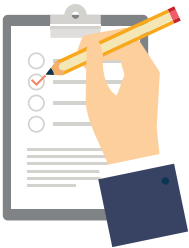
Derecho N° 1 A CONOCER PRECIOS Y COBERTURA

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.



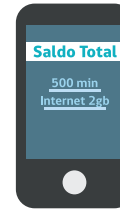
Derecho N° 3 A CONTRATAR SERVICIOS INDIVIDUALES

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.



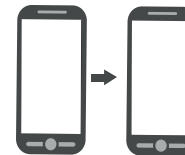
Derecho N° 5 A RECUPERAR TU SALDO NO UTILIZADO

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
2016

Gracias



The lower portion of the blue background features a decorative pattern of small, light blue dots arranged in a grid. Below this pattern are several horizontal lines of varying shades of blue and white, creating a layered, modern aesthetic.