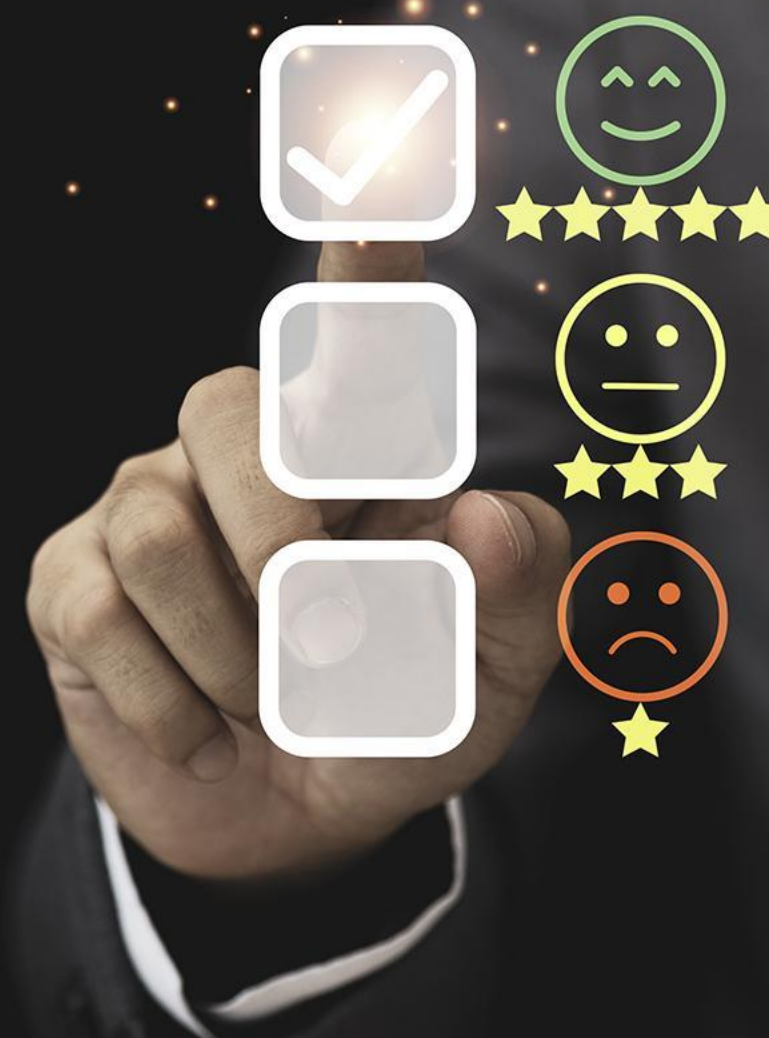


Ranking de Reclamos de Telecomunicaciones

Primer Semestre 2021



Sectores más reclamados

	1er sem 2020	1er sem 2021
 Comercio Minorista General	32,4%	40,6%
 Telecomunicaciones	18,5%	13,4%
 Financieros	18,3%	12,9%
 Minorista Orientado al Hogar	2,7%	7,2%
 Transporte	5,4%	5,4%
 Servicios de Distribución Minorista	2,1%	4,1%
 Otros	20,6%	16,4%

Reclamos totales en Telecomunicaciones

SUBTEL + SERNAC

110.033

1er semestre
2020

- 25%

81.967

1er semestre
2021


Cantidad de Reclamos por Servicio **SUBTEL + SERNAC**


Cantidad de Reclamos			
Servicio	1er sem 2020	1er sem 2021	Variación
Internet Fija	21.074	12.166	-42,3%
Multiservicios Fijos	29.789	17.963	-39,8%
Televisión de Pago	6.137	4.752	-22,6%
Telefonía Fija	4.684	3.857	-17,7%
Internet Móvil	3.382	2.821	-16,6%
Telefonía Móvil	34.814	30.708	-11,8%
Multiservicios Móviles	10.153	9.700	-4,5%
	110.033	81.967	-25,5%

Motivos de reclamos en servicios móviles y fijos

1er sem 2020 v/s 1er sem 2021

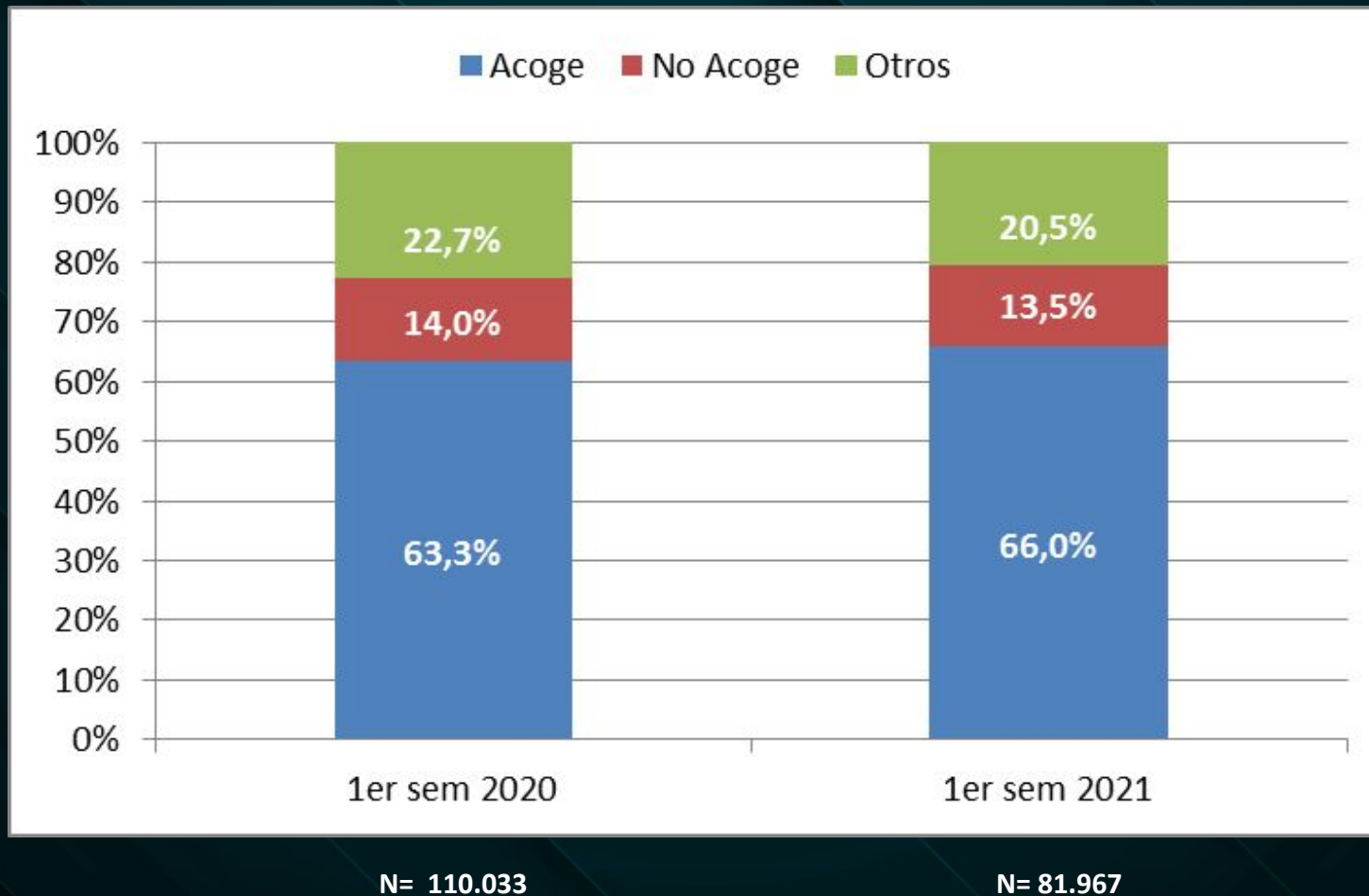
Motivo Reclamo	Servicios Móviles		Servicios Fijos	
	2020	2021	2020	2021
Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio	26,6%	22,4%	52,2%	44,9%
Atención y/o Información a Clientes	39,0%	43,2%	31,3%	32,8%
Facturación y/o Cobros	27,2%	25,5%	14,6%	19,1%
Portabilidad	4,7%	6,1%	1,3%	2,1%
Otros	2,4%	2,8%	0,6%	1,1%
	100%	100%	100%	100%
	N= 48.507	N=43.229	N= 61.526	N=38.738

 Disminuye Participación de reclamos de Calidad Técnica en el caso de los Servicios Fijos.

 Aumenta Participación de reclamos de Atención a Clientes en el caso de los Servicios Móviles.

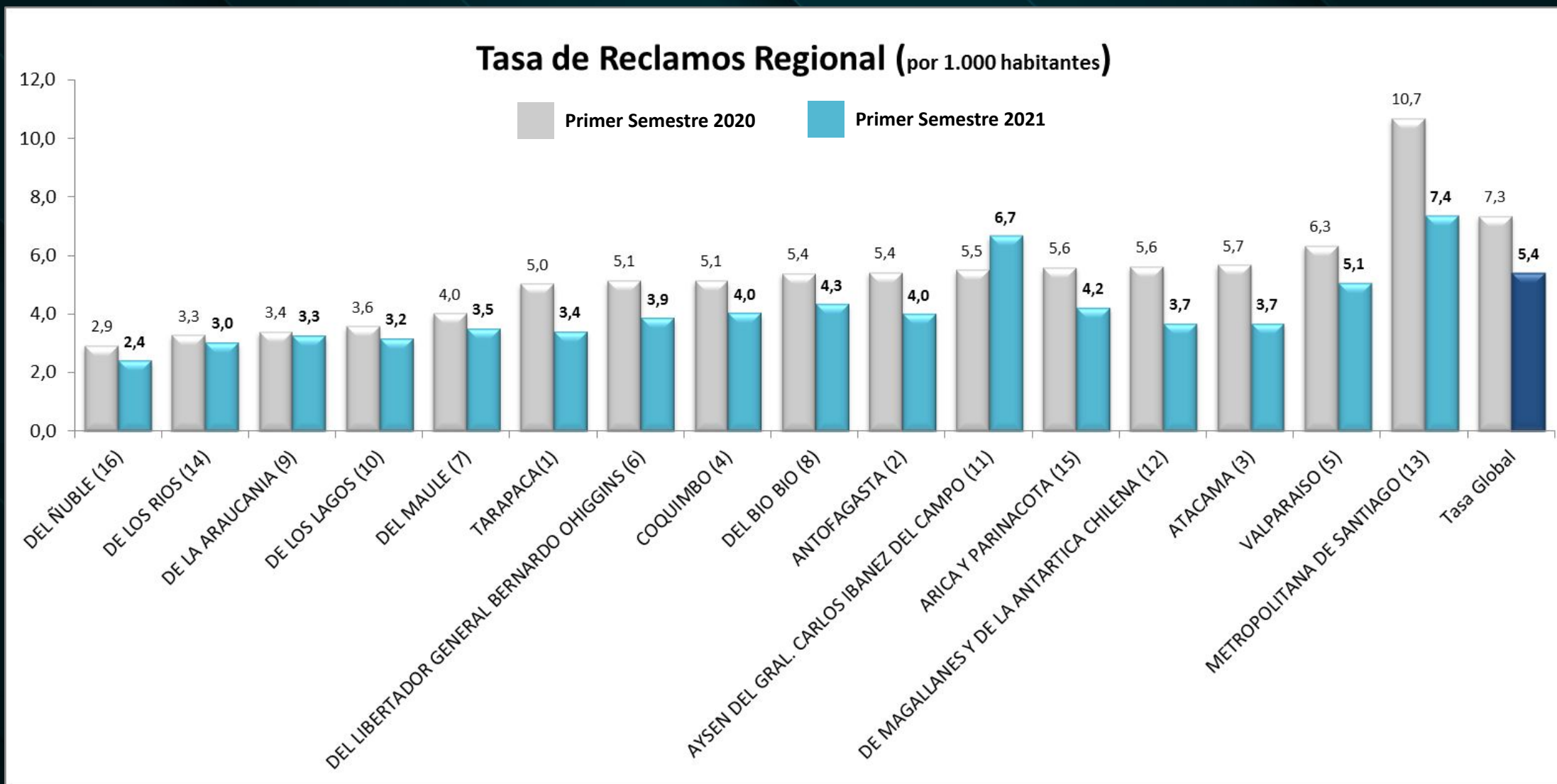
Resultado de los reclamos ingresados por los usuarios

Tasa de Respuesta Favorable (SERNAC+SUBTEL)



Tasa de reclamos por región

(SERNAC+SUBTEL)



Variación de reclamos por región

Variación 2020/2021

REGIÓN (SERNAC+SUBTEL)	Calidad Técnica y/o problemas de Servicio	Atención y/o Información a Clientes	Facturación y/o Cobros	Portabilidad	VARIACIÓN 2020 / 2021
Arica Parinacota	-49,83%	-16,48%	-14,44%	31,03%	-23,27%
Tarapacá	-47,67%	-24,60%	-26,40%	7,14%	-30,70%
Antofagasta	-45,33%	-19,18%	-5,02%	27,14%	-24,81%
Atacama	-38,54%	-29,67%	-36,89%	-5,26%	-34,70%
Coquimbo	-42,72%	-8,96%	-10,39%	21,43%	-20,45%
Valparaíso	-34,90%	-12,88%	-9,93%	16,73%	-19,08%
O'Higgins	-32,17%	-18,76%	-23,61%	-1,92%	-23,99%
Maule	-10,61%	-11,38%	-19,49%	42,68%	-11,82%
Ñuble	-14,19%	-20,36%	-13,81%	67,86%	-13,91%
Bio - Bio	-38,86%	-2,16%	-14,84%	20,11%	-19,69%
Araucanía	-3,29%	3,64%	-14,45%	-8,18%	-3,02%
Los Ríos	11,31%	-13,49%	-21,13%	53,57%	-6,91%
Los Lagos	-25,93%	-3,76%	-5,40%	27,03%	-10,79%
Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	100,00%	-15,57%	-14,02%	30,00%	22,20%
Magallanes y Antártica Chilena	-24,21%	-38,69%	-33,19%	-31,25%	-34,06%
Metropolitana de Santiago	-44,92%	-21,66%	-18,17%	10,91%	-29,97%

Total nacional

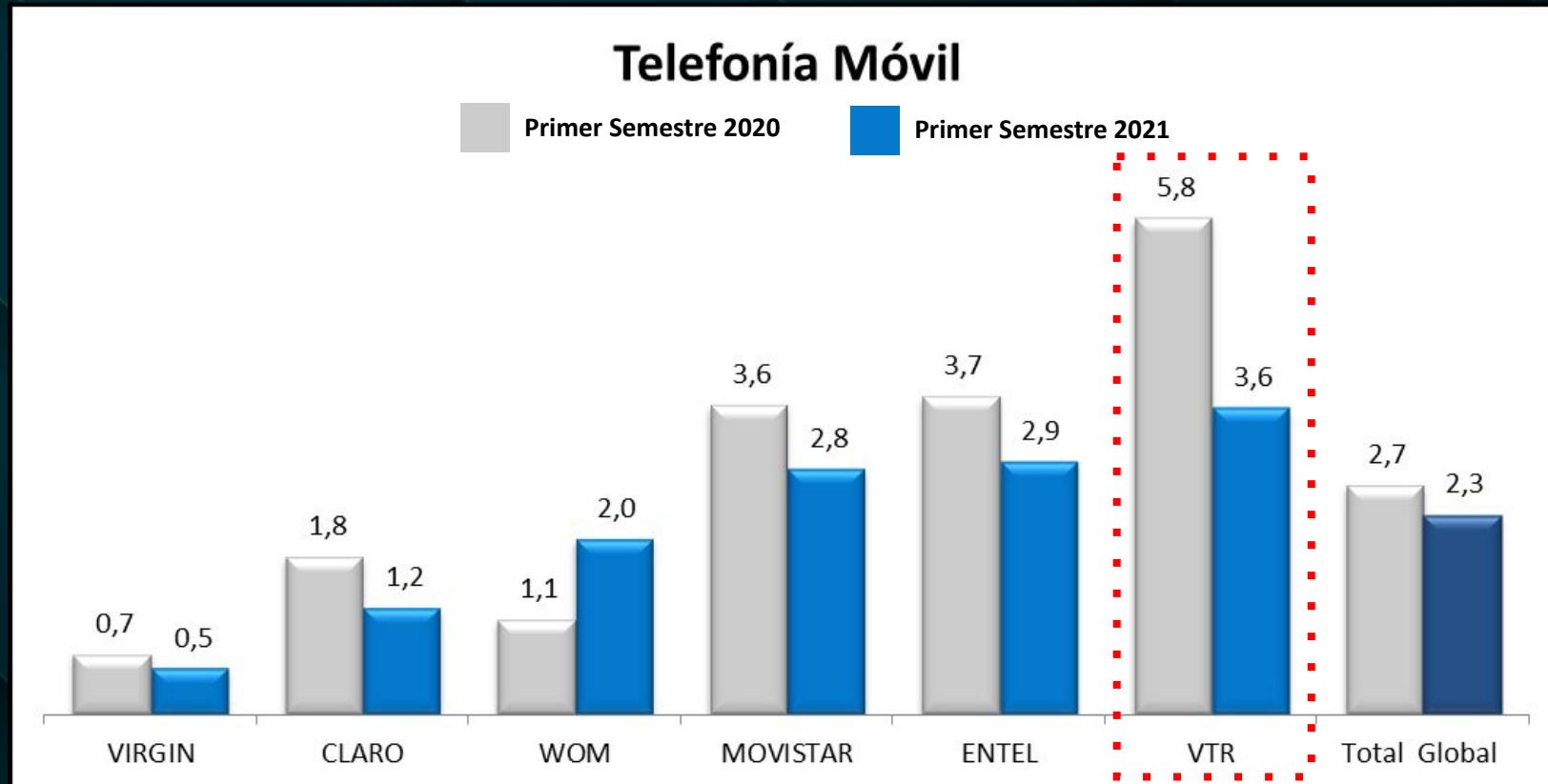
Total Nacional			
Motivo de Reclamo	Cantidad 2020	Cantidad 2021	Variación
Calidad Técnica y/o problemas de Servicio	45.063	27.071	-39,93%
Atención y/o Información a Clientes	38.196	31.370	-17,87%
Facturación y/o Cobros	22.158	18.446	-16,75%
Portabilidad	3.054	3.460	13,29%
Otro	1.562	1.620	3,71%
Total	110.033	81.967	-25,51%

Tasa de reclamos en Telefonía Móvil

Participación de Mercado

Empresa	Abonados Móviles no comerciales junio 2021	
ENTEL	7.026.629	31,8%
MOVISTAR	4.652.542	21,1%
CLARO	5.270.376	23,9%
WOM	4.709.091	21,3%
VTR	252.493	1,1%
VIRGIN	139.076	0,6%
SIMPLE	23.084	0,1%
Pacifico Cable	17.029	0,1%
TELSUR	2.642	0,01%
NETLINE	94	0,0004%
TOTAL	22.093.056	100%

99,8%



La tasa se obtiene por cada 10 mil usuarios del servicio analizado.

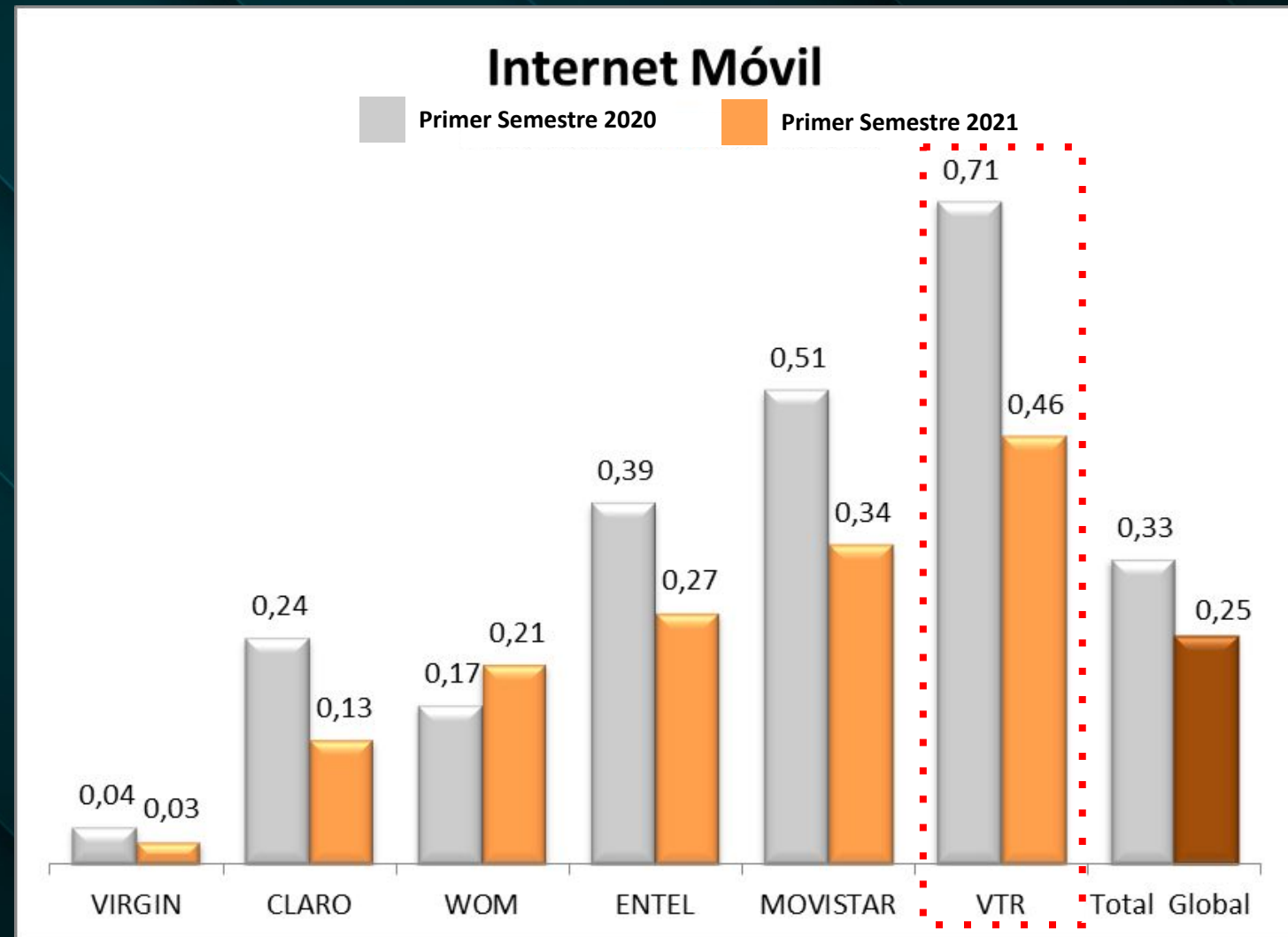
Tasa de reclamos en Internet Móvil

Participación de Mercado

Empresa	Conexiones Móviles no comerciales junio 2021	
ENTEL	6.201.327	32,8%
CLARO	3.743.888	19,8%
WOM	4.685.323	24,8%
MOVISTAR	3.832.882	20,3%
VTR	252.470	1,3%
VIRGIN	125.103	0,7%
SIMPLE	21.550	0,11%
PACIFICO CABLE	17.062	0,09%
TELSUR	3.729	0,02%
NETLINE	54	0,0003%
TOTAL	18.883.388	100%

99,8%

La tasa se obtiene por cada 10 mil usuarios del servicio analizado.



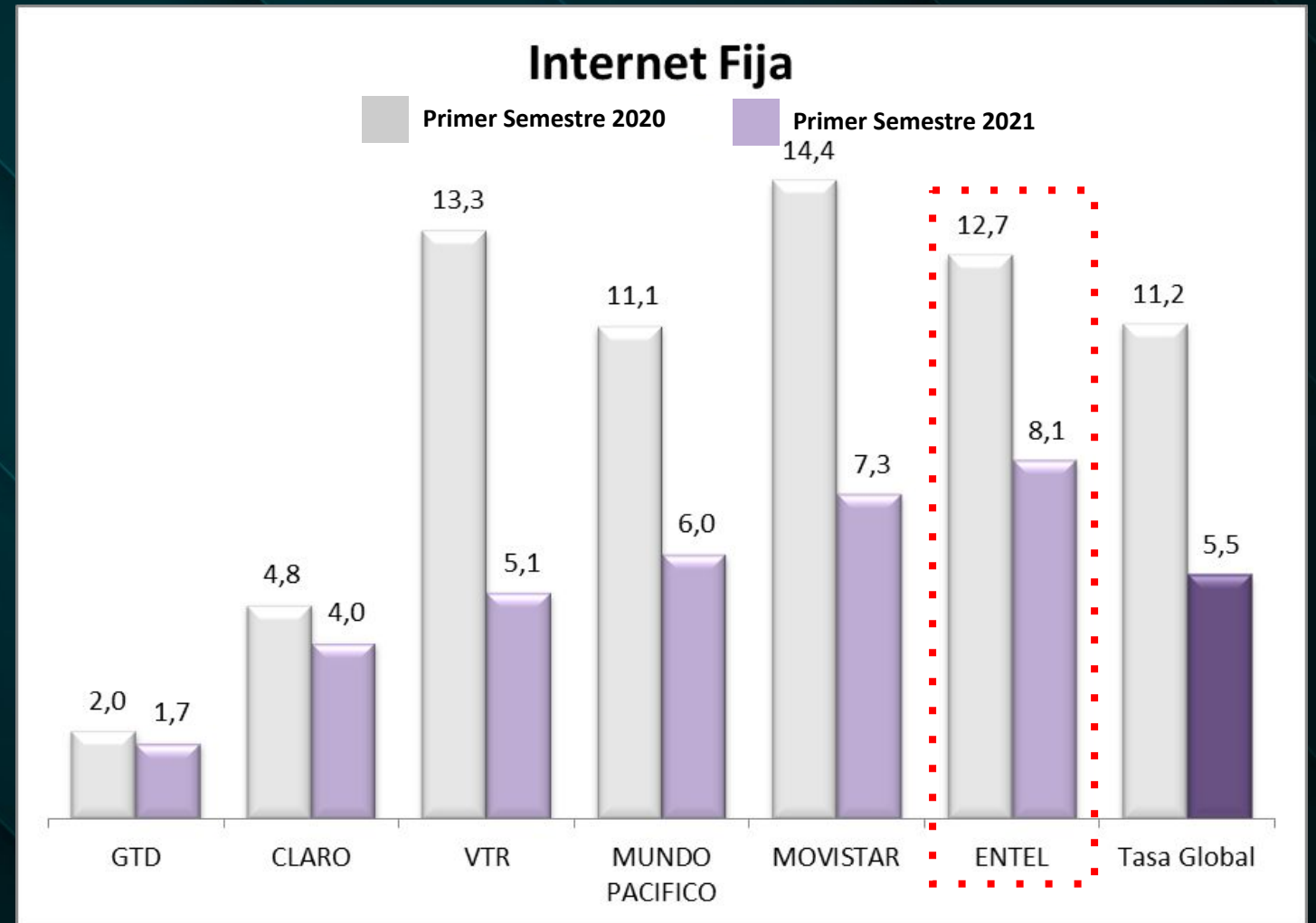
Tasa de reclamos en Internet Fija

Participación de Mercado

Empresa	Conexiones Fijas no comerciales junio 2021	
VTR	1.228.542	33,4%
MOVISTAR	871.958	23,7%
CLARO	449.042	12,2%
PACIFICO CABLE	508.139	13,8%
GTD	307.800	8,4%
ENTEL	241.095	6,5%
CMET	8.027	0,2%
CTR	3.452	0,1%
STEL	2.433	0,1%
OTROS	63.137	1,71%
	3.683.625	100%

99,5%

La tasa se obtiene por cada 10 mil usuarios del servicio analizado.



Tasa de reclamos en Televisión de pago

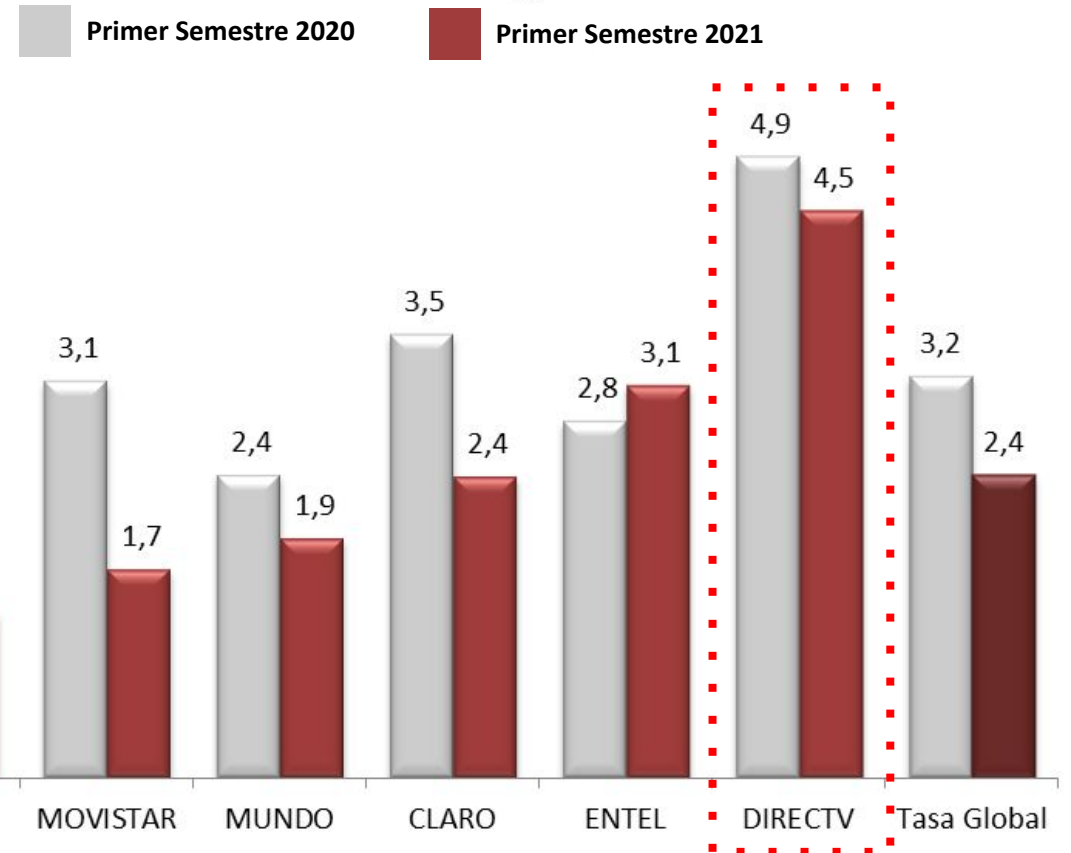
Participación de Mercado

Empresa	Suscriptores TV junio 2021	
VTR	1.066.583	31%
DIRECTV	765.135	23%
MOVISTAR	544.056	16%
CLARO	373.560	11%
PACIFICO CABLE	224.268	7%
ENTEL	153.710	5%
GTD	36.744	1%
TUVES	14.527	0,4%
CMET	10.361	0,3%
OTROS	201.879	6%
	3.390.823	100%

97,3%

La tasa se obtiene por cada 10 mil usuarios del servicio analizado.

Televisión de Pago



Resumen:

▶ Durante el **primer semestre del año 2021 SERNAC y SUBTEL recibieron 81.967 reclamos**, lo que refleja una baja del 25% respecto al mismo periodo 2020, donde se constataron 110.033 reclamos.

▶ El **motivo de reclamo** más frecuente en el **1er semestre 2021** para **Servicios Fijos (Telefonía e Internet)** es **Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio**, acaparando **el 44,9%** del total de reclamos. En el caso de **Servicios Móviles** en cambio, el motivo de reclamo más frecuente es **Atención y/o Información a Clientes** con un **43,2%** del Total.



Resumen:

- ▶ La **Región Metropolitana** es la que presenta la tasa más alta, **7,4 reclamos por cada 1.000 habitantes**, seguido por **Aysén con 6,7**.
- ▶ El **1er semestre del año 2021** el **66% de los reclamos ingresados a SUBTEL + SERNAC se resolvió favorablemente**, aumentando así en 3 puntos respecto al 2020 cuando este indicador fue de 63%.



Ranking de Reclamos de Telecomunicaciones

Primer Semestre 2021

