



# RANKING DE RECLAMOS TELECOMUNICACIONES

Primer semestre 2016 - Primer semestre 2017



TODOS  
POR  
CHILE



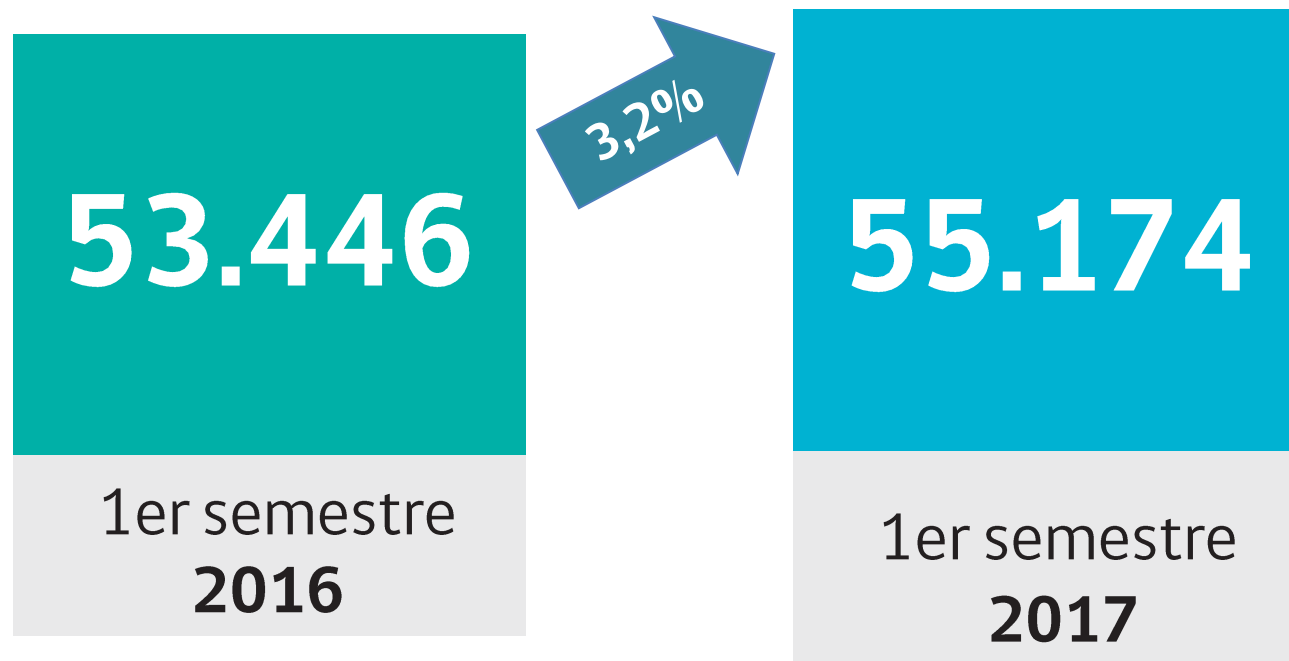
# Mercados más reclamados en SERNAC

1er semestre 2017



- ▶ El mercado Telecomunicaciones es el más reclamado en SERNAC, concentrando el 18,7% del total de reclamos en el periodo enero-junio 2017.
- ▶ Se exhiben los mercados que concentran más del 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**



- ▶ Aumento de Reclamos del **3,2%** (1.728 reclamos) en el 1er semestre del año 2017 respecto al mismo periodo 2016.
- ▶ Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2017 un 54% fueron ingresados a SERNAC y un 46% a SUBTEL.
- ▶ SERNAC derivó a SUBTEL el 14,5% de los reclamos recibidos entre enero y junio de 2017.

## Distribución de Reclamos por Servicio

	1er semestre 2016		1er semestre 2017
• Telefonía móvil	40,7%	↓	38,4%
• Multiservicios fijos	17,7%	↑	19,9%
• Internet fija	12,8%	↑	13,8%
• Multiservicios móviles	8,6%	↓	7,3%
• Telefonía fija	8,1%	↓	7,3%
• Televisión de pago	6,4%	↑	7,0%
• Internet móvil	4,4%	↑	5,3%
• Larga distancia	1,3%	↓	0,9%
• Programa de puntos	0,1%	=	0,1%
	N= 53.446		N= 55.174

- ▶ Disminuye la participación de los reclamos de Telefonía Móvil en 2,3 puntos porcentuales.
- ▶ Aumenta la participación de los reclamos de Multiservicios fijos en 2,2 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.
- ▶ La categoría programa de puntos solo presenta reclamos en SERNAC.

## Volumen de Reclamos por Servicio

Servicio	N° de reclamos		
	1er semestre 2016	1er semestre 2017	Variación (volumen)
<b>Telefonía Móvil</b>	21.733	21.189	<b>-2,5%</b>
<b>Multiservicios Fijos</b>	9.466	10.957	<b>15,8%</b>
<b>Internet Fija</b>	6.842	7.626	<b>11,5%</b>
<b>Multiservicios Móviles</b>	4.606	4.026	<b>-12,6%</b>
<b>Telefonía Fija</b>	4.321	4.025	<b>-6,9%</b>
<b>Televisión de Pago</b>	3.407	3.837	<b>12,6%</b>
<b>Internet Movil</b>	2.330	2.913	<b>25,0%</b>
<b>Larga Distancia</b>	677	521	<b>-23,0%</b>
<b>Programa Puntos</b>	64	80	<b>25,0%</b>
<b>Total</b>	53.446	55.174	<b>3,2%</b>

- ▶ El mayor aumento de reclamos se produjo en el servicio de internet móvil (25%) y multiservicios fijos (15,8%).
- ▶ Disminuyeron los reclamos asociados a servicios de telefonía móvil, multiservicios móviles, telefonía fija y larga distancia.

# Motivos de reclamos en servicios móviles y fijos

1er sem 2016 v/s 1er sem 2017

	Servicios móviles		Servicios fijos	
	Motivo de reclamo		Motivo de reclamo	
	2016	2017	2016	2017
1) Atención y/o información al cliente	43,5%	= 43,5%	40,3%	↑ 43,4%
2) Facturación, cobros y cargos	25,5%	↑ 29,3%	27,4%	↓ 24,3%
3) Calidad técnica y problemas del servicio	21,8%	↓ 17,7%	27,6%	↑ 29,5%
4) Equipos defectuosos (*)	7,6%	↓ 6,2%	1,1%	↓ 1,0%
5) Portabilidad	1,7%	↑ 3,9%	3,5%	↓ 1,8%
	N= 26.638	N= 28.208	N= 26.808	N= 26.966

(\*) Solo reclamos tramitados en SERNAC.



## Motivo de reclamos

### ▶ 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:

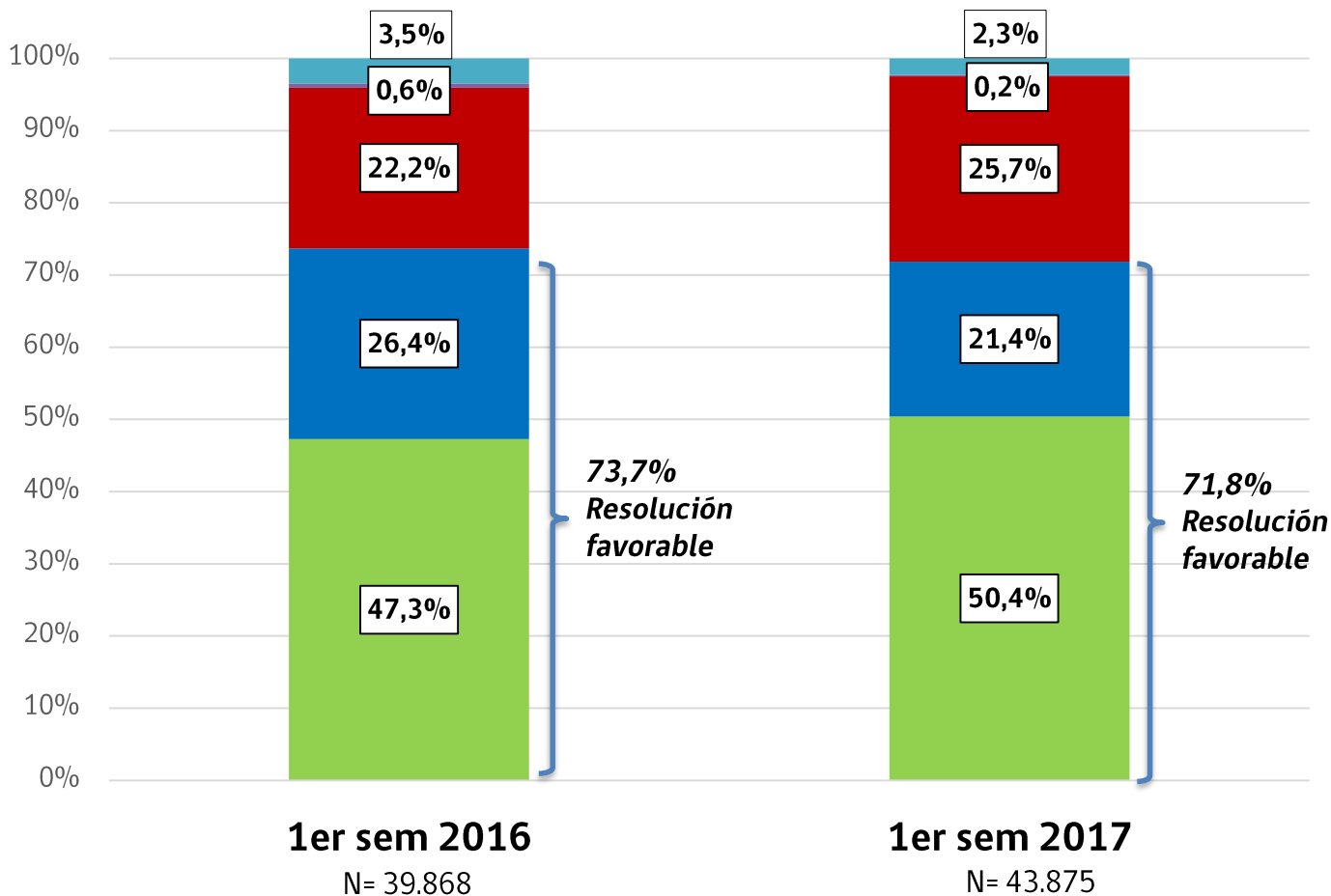
Reclamos por daño en los equipos y ejercicio de la garantía legal.



# ¿Cómo responden las empresas del mercado de telecomunicaciones?

## Nivel de resolución (Sernac+Subtel)

- Reclamo se Acoge Total
- Reclamo se Acoge Parcial
- Reclamo No se Acoge
- Proveedor No Responde (\*)
- Otros



El 1er semestre del año 2017 el **71,8%** de los casos se resolvió favorablemente, disminuyendo en 1,9 puntos porcentuales respecto del 2016.

Aumentó en 3,1 puntos porcentuales los reclamos que se acogen totalmente en el 1er semestre de 2017 respecto al mismo periodo en el 2016, esto corresponde a un aumento del **17,3%** en cantidad de reclamos.

25,9% obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge 21,4% y no responde 0,2%).

(\*)La clasificación "proveedor no responde" es solo para los reclamos presentados ante SERNAC, dado que actualmente el proceso de mediación de los reclamos en Sernac es voluntario para las empresas.



# Metodología

## 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 y 2017).
- ▶ 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.

Nota 1: cifras 1er semestre 2016 afijadas en abril 2017. Cifras 1er semestre 2017 afijadas a octubre 2017.

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

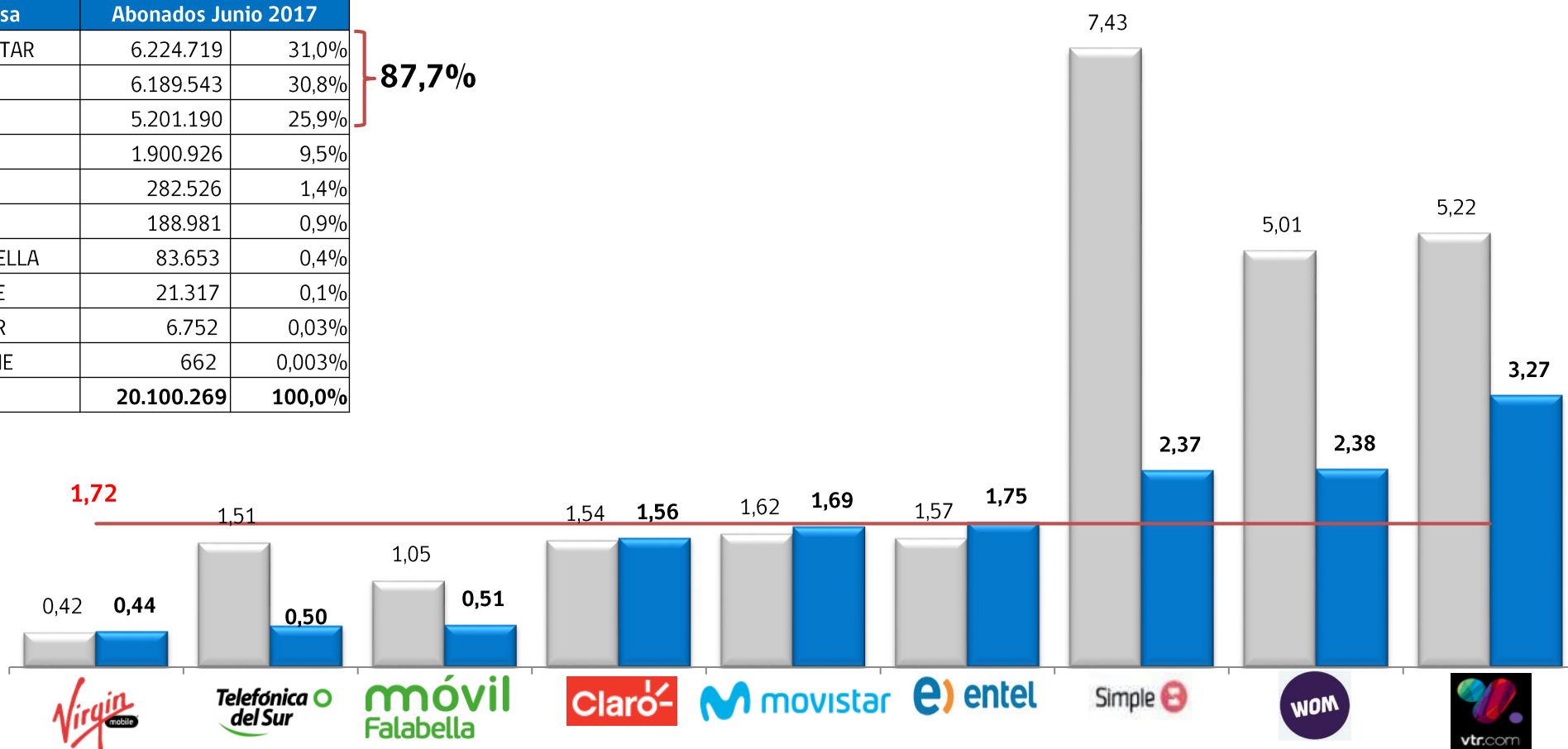
# Telefonía móvil

## Tasa de reclamos

1er sem 2016      1er sem 2017      Total 1er sem. 2017

Empresa	Abonados Junio 2017	
MOVISTAR	6.224.719	31,0%
ENTEL	6.189.543	30,8%
CLARO	5.201.190	25,9%
WOM	1.900.926	9,5%
VIRGIN	282.526	1,4%
VTR	188.981	0,9%
FALABELLA	83.653	0,4%
SIMPLE	21.317	0,1%
TELSUR	6.752	0,03%
NETLINE	662	0,003%
<b>TOTAL</b>	<b>20.100.269</b>	<b>100,0%</b>

87,7%



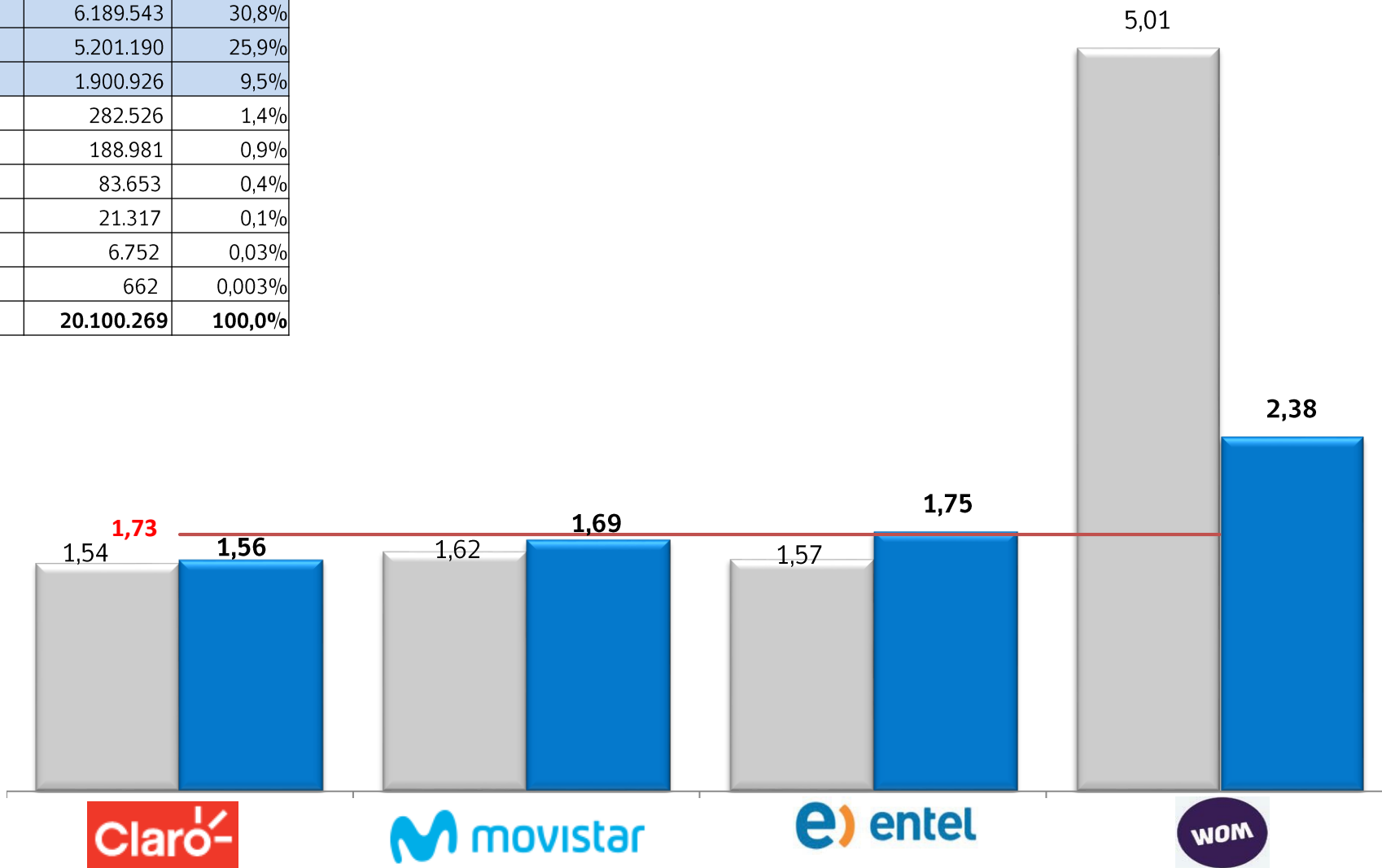
- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtél + reclamos sernac) \* 10.000/abonados móviles
- ▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre de 2017 fue de 1,72 reclamos por cada 10.000 abonados.**
- ▶ Se consideran empresas con al menos 1.000 abonados mensuales.

# Telefonía móvil

## Tasa de reclamos

Empresa	Abonados Junio 2017	
MOVISTAR	6.224.719	31,0%
ENTEL	6.189.543	30,8%
CLARO	5.201.190	25,9%
WOM	1.900.926	9,5%
VIRGIN	282.526	1,4%
VTR	188.981	0,9%
FALABELLA	83.653	0,4%
SIMPLE	21.317	0,1%
TELSUR	6.752	0,03%
NETLINE	662	0,003%
<b>TOTAL</b>	<b>20.100.269</b>	<b>100,0%</b>

1er sem 2016
  1er sem 2017
  Total 1er sem. 2017



**Operadores con más de 1 millón de abonados móviles mensuales**

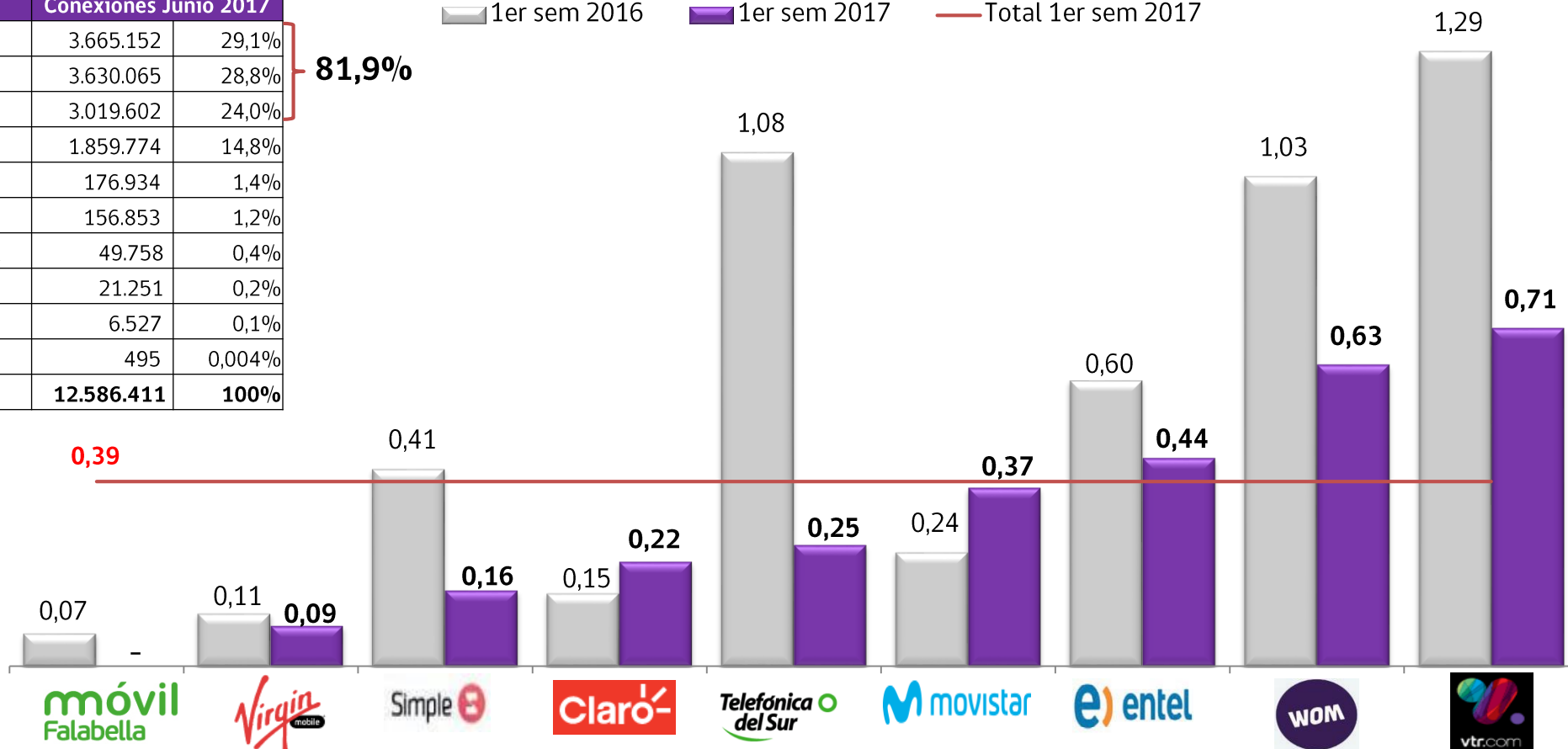
# Internet móvil

## Tasa de reclamos

Empresa	Conexiones Junio 2017	
ENTEL	3.665.152	29,1%
MOVISTAR	3.630.065	28,8%
CLARO	3.019.602	24,0%
WOM	1.859.774	14,8%
VTR	176.934	1,4%
VIRGIN	156.853	1,2%
FALABELLA	49.758	0,4%
SIMPLE	21.251	0,2%
TELSUR	6.527	0,1%
NETLINE	495	0,004%
<b>TOTAL</b>	<b>12.586.411</b>	<b>100%</b>

81,9%

1er sem 2016 1er sem 2017 Total 1er sem 2017

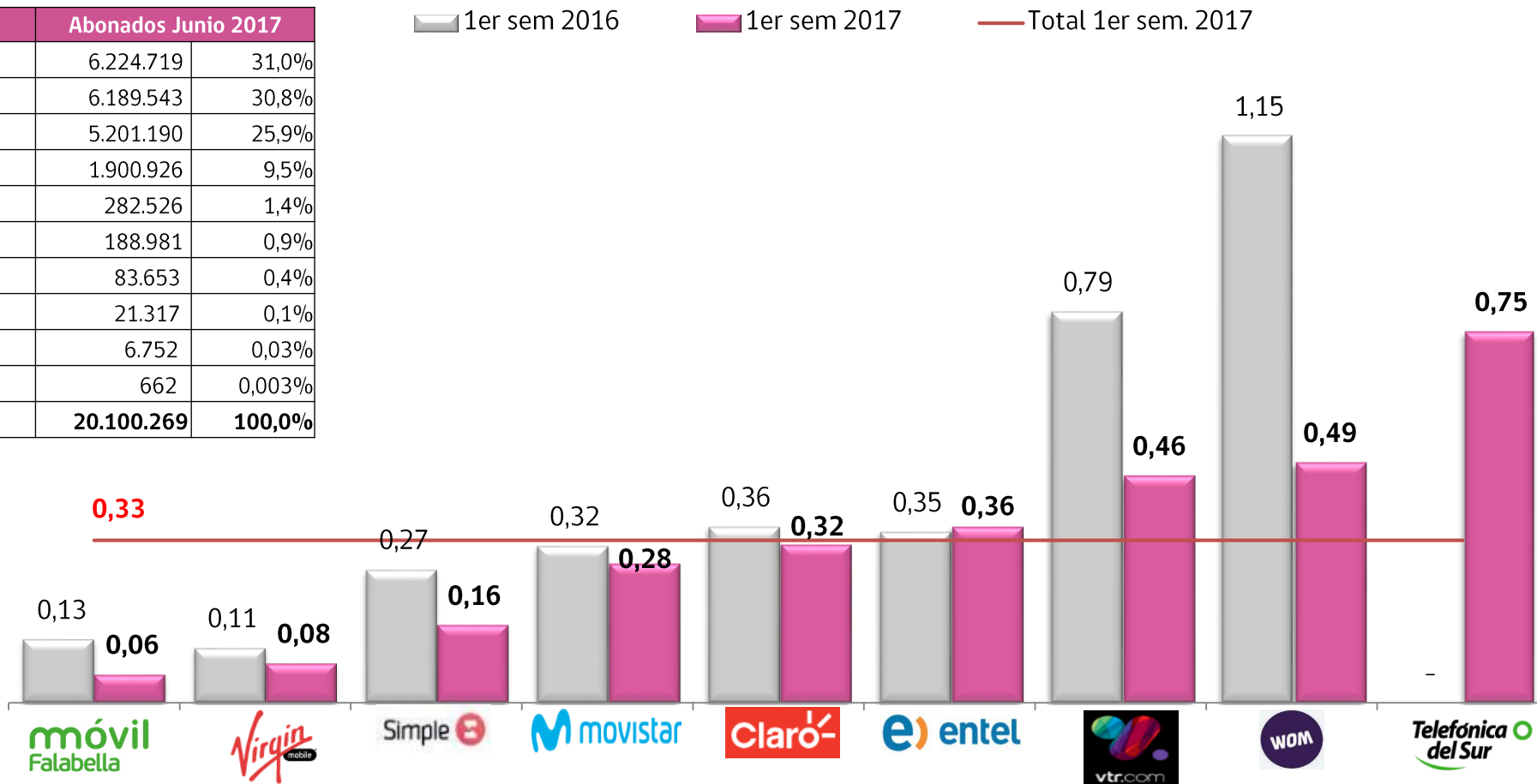


- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) \* 10.000/conexiones móviles.
- ▶ Falabella no presenta reclamos el 1er semestre 2017.
- ▶ La tasa global de reclamos de usuarios de internet móvil del **primer semestre de 2017 fue de 0,39 reclamos por cada 10.000 conexiones.**
- ▶ Se consideran empresas con al menos 1.000 conexiones mensuales.

# Multiservicios móviles

## Tasa de reclamos

Empresa	Abonados Junio 2017	
MOVISTAR	6.224.719	31,0%
ENTEL	6.189.543	30,8%
CLARO	5.201.190	25,9%
WOM	1.900.926	9,5%
VIRGIN	282.526	1,4%
VTR	188.981	0,9%
FALABELLA	83.653	0,4%
SIMPLE	21.317	0,1%
TELSUR	6.752	0,03%
NETLINE	662	0,003%
<b>TOTAL</b>	<b>20.100.269</b>	<b>100,0%</b>



- ▶ **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 2017 fue de 0,33 reclamos por cada 10.000 abonados.**
- ▶ Telsur no presenta reclamos el 1er sem 2016.

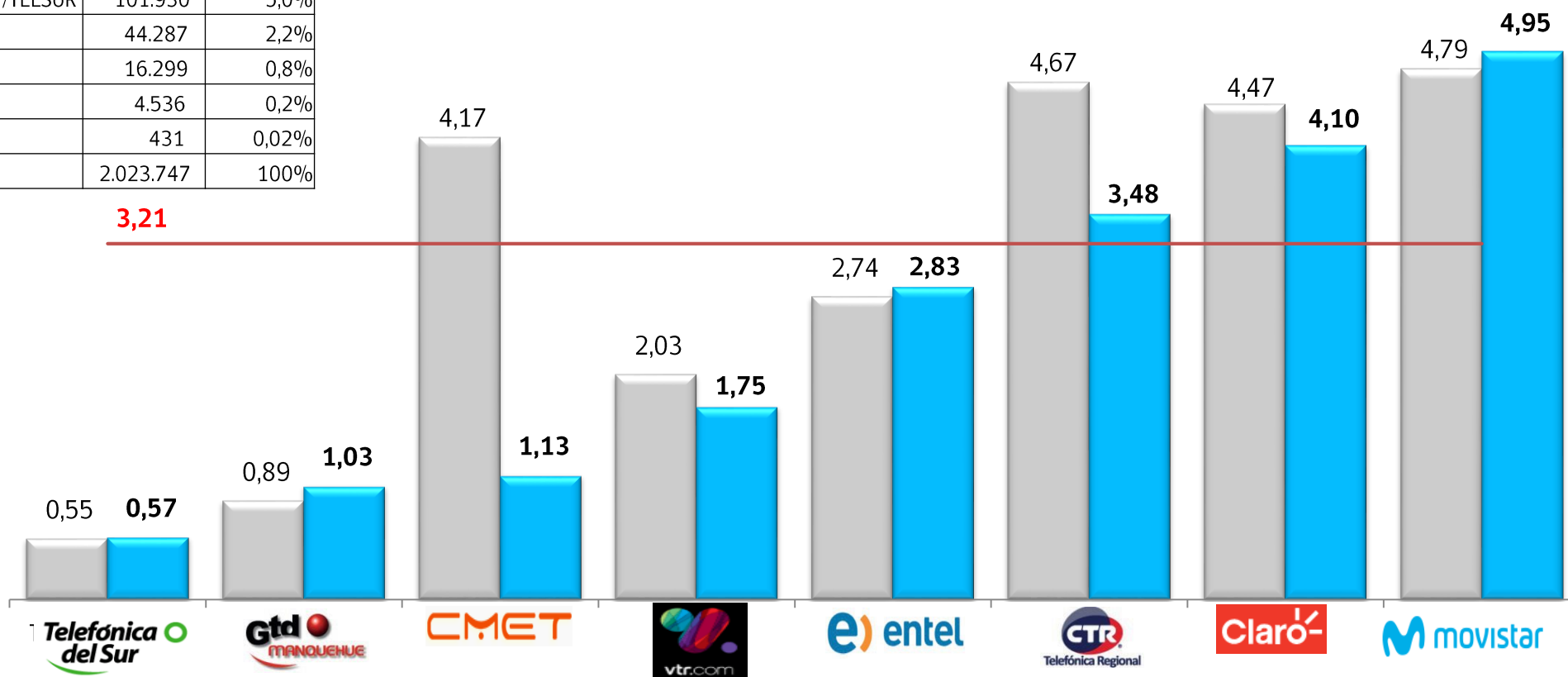
# Telefonía fija

## Tasa de reclamos

Empresa	Lineas Junio 2017	
MOVISTAR	749.431	37,0%
VTR	624.850	30,9%
ENTEL	327.783	16,2%
CLARO	154.200	7,6%
TELCOY/TELSUR	101.930	5,0%
GTD	44.287	2,2%
CMET	16.299	0,8%
CTR	4.536	0,2%
Otros	431	0,02%
TOTAL	2.023.747	100%

84,1%

1er sem 2016 1er sem 2017 Total 1er sem. 2017



- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtél + reclamos sernac) \* 10.000/líneas locales.
- ▶ No incluye reclamos larga distancia ni empresas con menos de mil líneas.
- ▶ La tasa global de reclamos de usuarios de telefonía local del **primer semestre de 2017 fue de 3,21 reclamos por cada 10.000 líneas.**

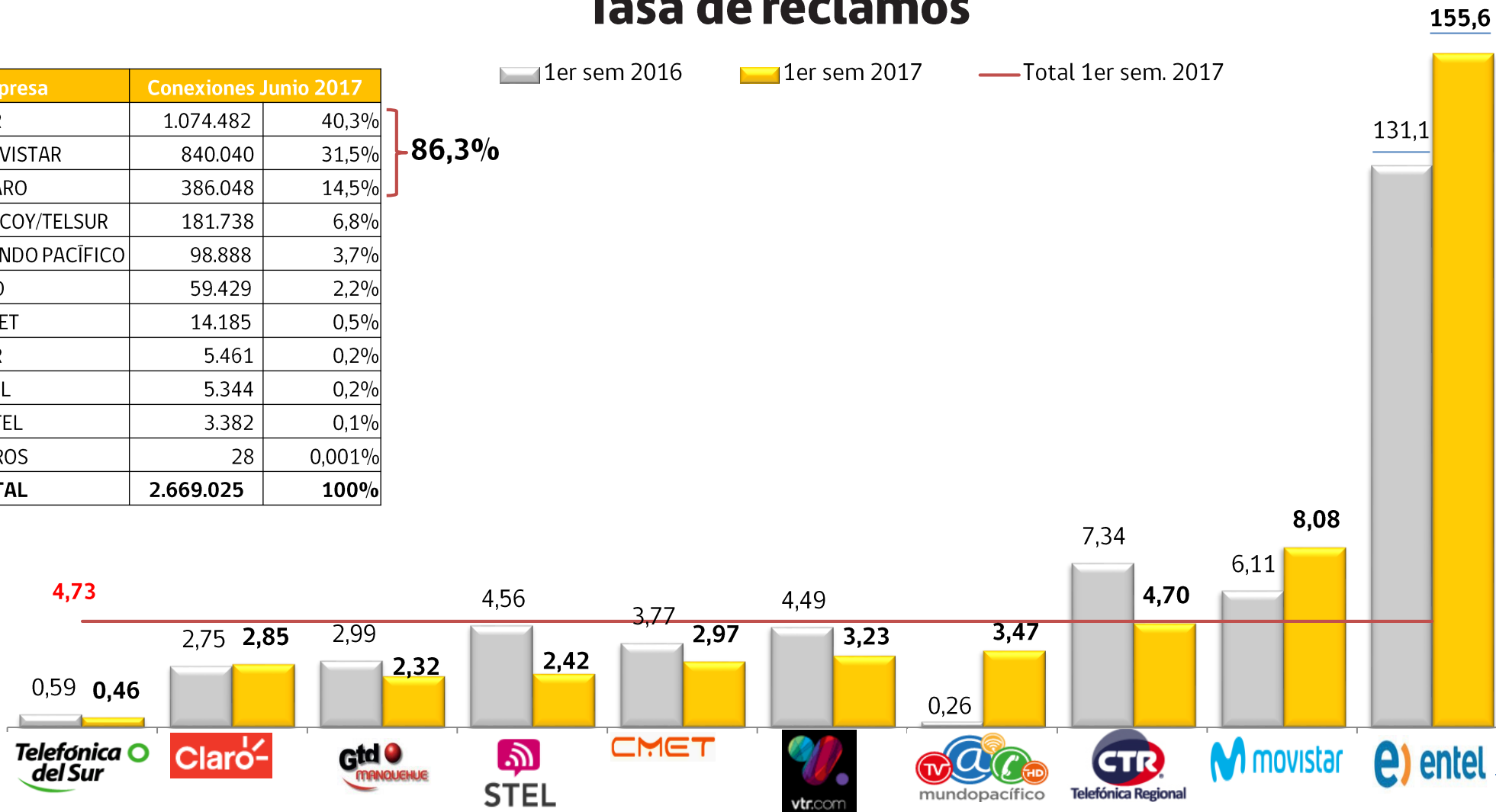
# Internet fija

## Tasa de reclamos

Empresa	Conexiones Junio 2017	
VTR	1.074.482	40,3%
MOVISTAR	840.040	31,5%
CLARO	386.048	14,5%
TELCOY/TELSUR	181.738	6,8%
MUNDO PACÍFICO	98.888	3,7%
GTD	59.429	2,2%
CMET	14.185	0,5%
CTR	5.461	0,2%
STEL	5.344	0,2%
ENTEL	3.382	0,1%
OTROS	28	0,001%
<b>TOTAL</b>	<b>2.669.025</b>	<b>100%</b>

86,3%

1er sem 2016 1er sem 2017 Total 1er sem. 2017



- ▶ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) \* 10.000/conexiones fijas a internet.
- ▶ La tasa global de reclamos del **primer semestre de 2017 fue de 4,7 reclamos por cada 10.000 conexiones**
- ▶ No incluye empresas con menos de 1.000 conexiones.
- ▶ Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos

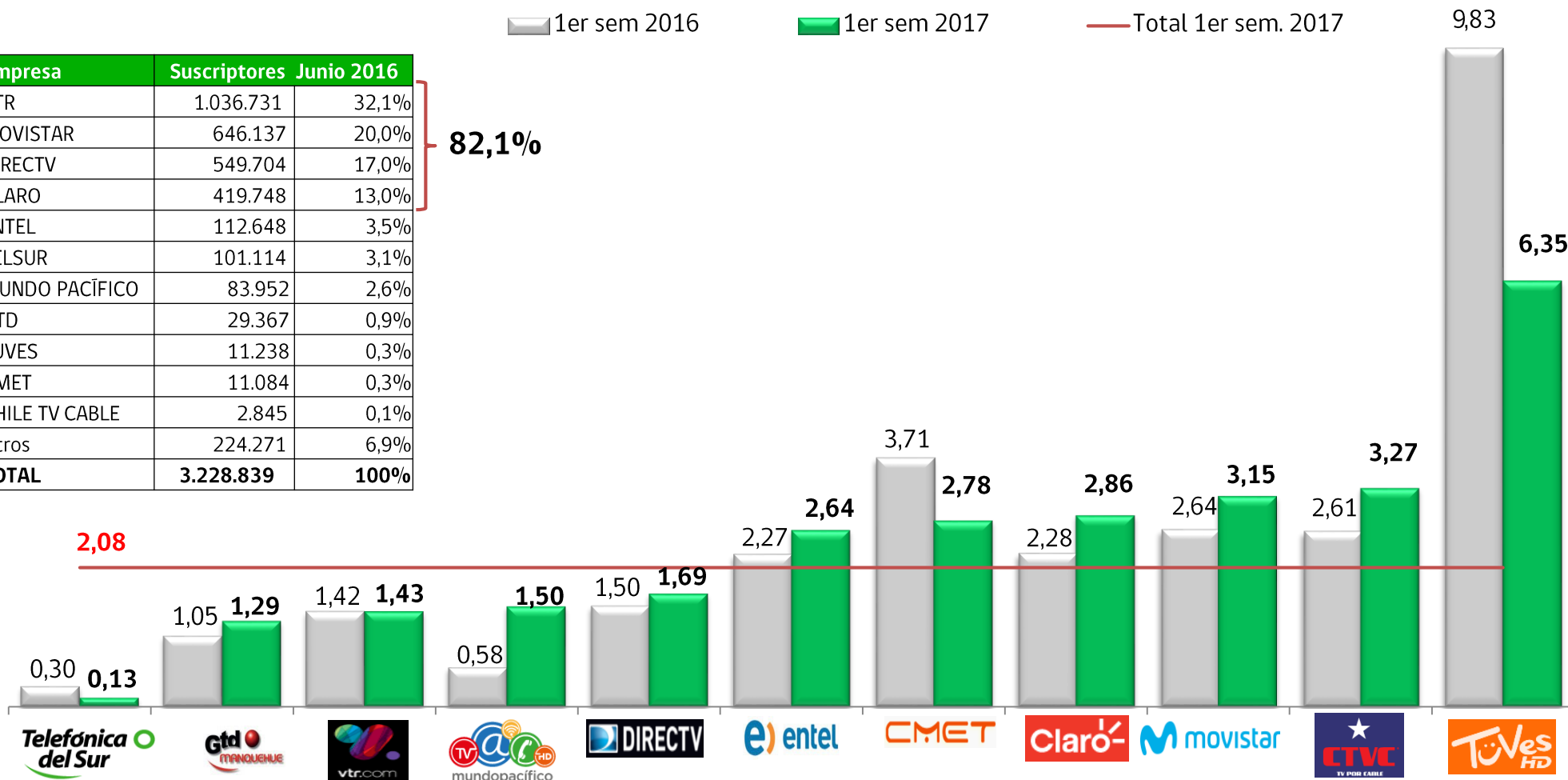
# Televisión de pago

## Tasa de reclamos

1er sem 2016      1er sem 2017      Total 1er sem. 2017

Empresa	Suscriptores	Junio 2016
VTR	1.036.731	32,1%
MOVISTAR	646.137	20,0%
DIRECTV	549.704	17,0%
CLARO	419.748	13,0%
ENTEL	112.648	3,5%
TELSUR	101.114	3,1%
MUNDO PACÍFICO	83.952	2,6%
GTD	29.367	0,9%
TUVES	11.238	0,3%
CMET	11.084	0,3%
CHILE TV CABLE	2.845	0,1%
Otros	224.271	6,9%
<b>TOTAL</b>	<b>3.228.839</b>	<b>100%</b>

82,1%



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

▣ La tasa global de reclamos de usuarios de TV del **primer semestre de 2017** fue de **2,1 reclamos por cada 10.000 suscriptores.**

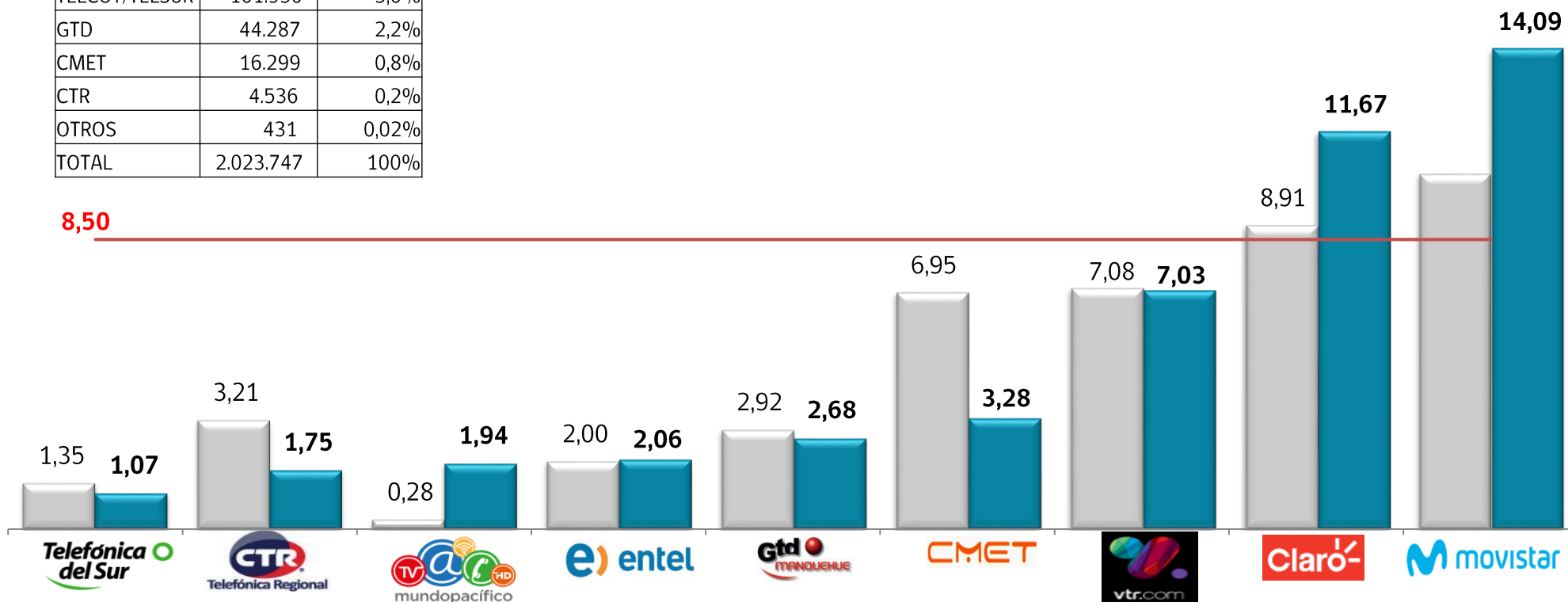


# Multiservicios fijos

## Tasa de reclamos

Empresa	Líneas Junio 2017	
MOVISTAR	749.431	37,0%
VTR	624.850	30,9%
ENTEL	327.783	16,2%
CLARO	154.200	7,6%
TELCOY/TELSUR	101.930	5,0%
GTD	44.287	2,2%
CMET	16.299	0,8%
CTR	4.536	0,2%
OTROS	431	0,02%
TOTAL	2.023.747	100%

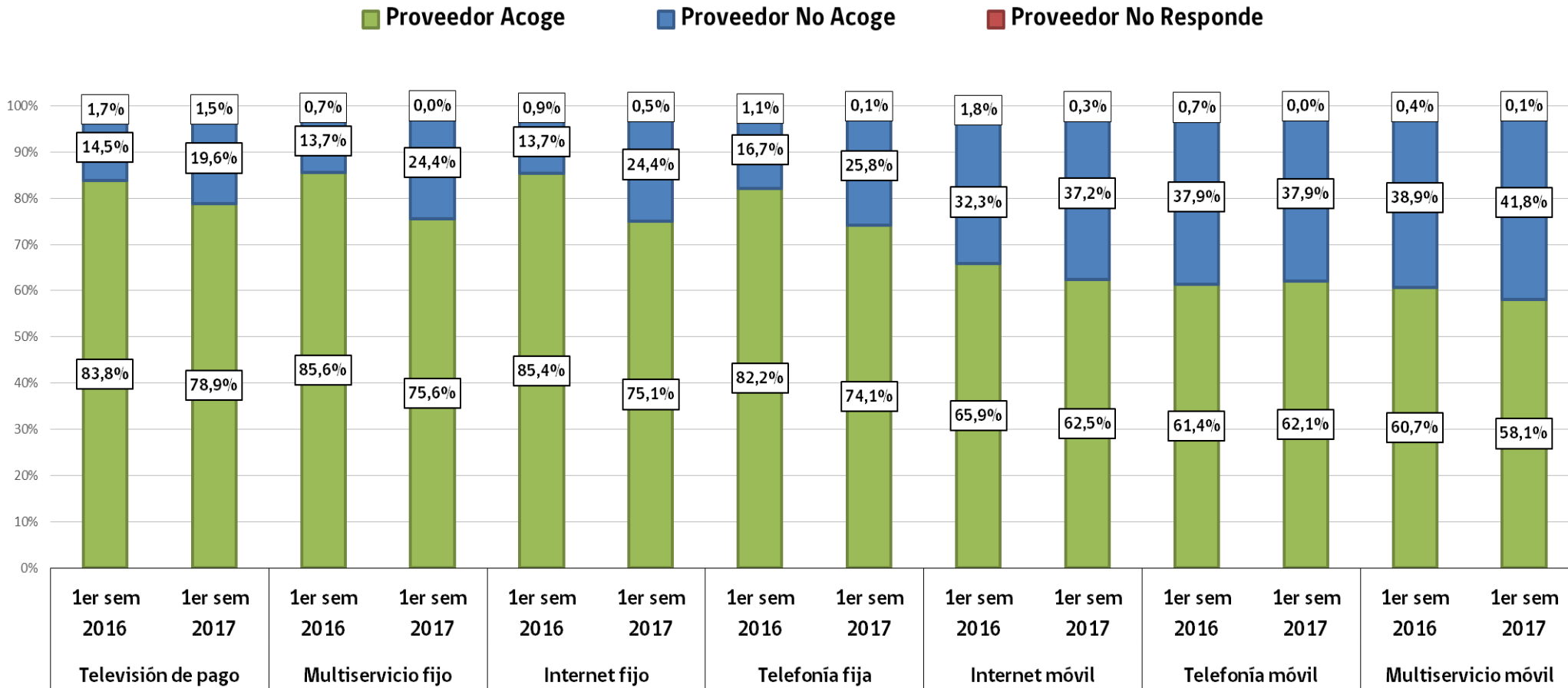
1er sem 2016    1er sem 2017    Servicio 1er sem. 2016



- ▣ **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) \* 10.000/líneas locales.
- ▣ La tasa global de reclamos del **primer semestre de 2017 fue de 8,5 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.

(\*) Mundo Pacífico ofrece solo servicios de internet y Tv de pago, la tasa se realiza en función del número de suscriptores a junio de 2017.

# ¿Cómo responden las empresas según los servicios que ofrecen?

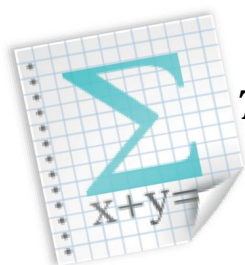


- **Televisión de pago:** mejor comportamiento 78,9% proveedor acoge.
- **Multiservicio móvil:** no acoge el 41,9% de los reclamos.
- Solo reclamos tramitados en SERNAC.

# Metodología

## Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

La Tasa de Respuesta Desfavorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta “proveedor no acoge y “ proveedor no responde” por parte del proveedor en el SERNAC



$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{ respuesta desfavorable } \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_m} \right] * 100$$

m= Primer semestre 2016 y 2017

(\*) Mayor especificación en apartado metodológico.

# Telefonía móvil

## 37,9% tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Telefonía móvil

Nº Reclamos 1er sem 2017

Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017



2.910

24,5%



15

26,7%



3.986

39,7%



10

40,0%

Empresa de Telefonía móvil

Nº Reclamos 1er sem 2017

Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017



1.340

41,6%



3.750

44,6%



171

51,5%



35





62,9%

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

## Internat móvil

# 37,5% tasa respuesta desfavorable SERNAC

## Respuesta desfavorable según empresa





Empresa de Internet móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017
	258	30,2%
	473	34,7%
	389	40,4%
	322	42,2%

**Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo**

# Multiservicios móviles

## 41,9% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Respuesta desfavorable según empresa







Empresa de Multiservicios móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017
 movistar	325	36,6%
 Claro	249	37,8%
 vtr.com	12	41,7%
 WOM	118	46,6%
 entel	350	48,0%

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

# Telefonía fija

## 25,9% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Telefonía fija	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017
	259	10,9%
	23	17,4%
	11	18,2%
	269	26,8%
	1.276	27,1%
	463	30,9%

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

# Internet fija

## 24,9% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Ranking respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Telefonía móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017	Empresa de Telefonía móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017
	353	13,3%		28	28,6%
	1.077	17,9%		27	37,0%
	10	20,0%		148	39,9%
	14	21,4%		74	64,9%
	2.213	26,9%			

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo



# Multiservicios fijos

## 24,4% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Respuesta desfavorable según empresa

Empresa de  
Telefonía móvil

Nº Reclamos  
1er sem 2017

Tasa de respuesta  
Desfavorable  
1er sem 2017



33

9,1%



545

10,8%



13

23,1%



2.894

25,3%

Empresa de  
Telefonía móvil

Nº Reclamos  
1er sem 2017

Tasa de respuesta  
Desfavorable  
1er sem 2017



1.279

26,1%



202

31,2%



35

37,1%



56










48,2%

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

# Televisión de pago

## 21,1% Tasa respuesta desfavorable SERNAC

### Respuesta desfavorable según empresa

Empresa de Telefonía móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017	Empresa de Telefonía móvil	Nº Reclamos 1er sem 2017	Tasa de respuesta Desfavorable 1er sem 2017
	524	10,9%		111	24,3%
	15	13,3%		433	24,5%
	563	18,8%		35	25,7%
	65	21,5%		11	27,3%
	817	22,2%			

Tasa: proveedor no responde reclamo + proveedor no acoge reclamo

# Principales Resultados

- Durante el primer semestre del año 2017 **SERNAC y SUBTEL** recibieron **55.174 reclamos**, lo que refleja **un aumento del 3,2%** respecto al mismo periodo 2016, donde se constataron 53.446 reclamos.
- Los servicios más reclamados en el 1er semestre del año 2017 son, con un **38,4% telefonía móvil**, seguido de **multiservicios fijos (19,9%)** e **internet fija con un 13,8%** del total de reclamos.

# Principales Resultados

- El motivo de reclamo más frecuente en el 1er semestre 2017 es tanto en servicios Móviles como Fijos temas relacionados a la **atención y/o información a los clientes** con un **43%** (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).
- Respecto al nivel de resolución de reclamos, destaca que los reclamos con resultado favorable disminuyeron en 1,9 puntos porcentuales (de 73,7% en 1er semestre 2016 a 71,8% en el mismo periodo 2017) y los reclamos con respuesta negativa aumentaron del 22,8% al 26,5% en el mismo periodo de análisis.

# 1er semestre 2017:

## ▶ Telefonía Móvil:

- **VTR** presenta la tasa de reclamos más alta, 3,27 reclamos por cada 10,000 abonados.
- **Virgin** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,44 reclamos por cada 10,000 abonados.

## ▶ Internet Móvil:

- **VTR** presenta la tasa de reclamos más alta, 0,71 reclamos por cada 10,000 abonados.
- **Falabella móvil** presenta la tasa mas baja, ya que no registró reclamos el 1er sem del año 2017.

## ▶ Telefonía Fija:

- **Movistar** presenta la tasa de reclamos más alta, 4,95 reclamos por cada 10,000 abonados.
- **Telsur** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,57 reclamos por cada 10,000 abonados.

## ▶ Internet Fija:

- **Entel** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,46 reclamos por cada 10,000 abonados.
- **Telsur** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,46 reclamos por cada 10,000 abonados.

#### Televisión de Pago:

- **Tuves** presenta la tasa de reclamos más alta, 6,35 reclamos por cada 10,000 abonados.
- **Telsur** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,13 reclamos por cada 10,000 abonados.

#### Multiservicios Móviles:

- **Telefonia del sur** presenta la tasa de reclamos más alta, 0,75 reclamos por cada 10.000 abonados.
- **Falabella móvil** presenta la tasa de reclamos más baja, 0,06 reclamos por cada 10.000 abonados.

#### Multiservicios fijos:

- **Movistar** presenta la tasa de reclamos más alta, 14,09 reclamos por cada 10.000 líneas.
- **Telefonia del sur** presenta la tasa mas baja, 1,07 reclamos por cada 10.000 líneas.

# 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.



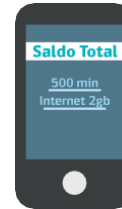
## Derecho N° 3 A CONTRATAR SERVICIOS INDIVIDUALES

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.



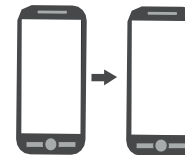
## Derecho N° 5 A RECUPERAR TU SALDO NO UTILIZADO

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.



# **Acciones en contra del mercado Telecomunicaciones 2014 - 2017**

# JUICIOS COLECTIVOS

Entre 2014 y 2017 el SERNAC interpuso **6 juicios colectivos** en el mercado de las telecomunicaciones.

 **Telefonía celular**

5

 **Cable**

1

## MEDIACIONES COLECTIVAS

Entre 2014 y 2017 el SERNAC realizó **18 mediaciones colectivas** en el mercado de las telecomunicaciones.

✦ **TV Cable**

9

✦ **Telefonía celular**

6

✦ **Telefonía multiservicios (fija, internet, tv)**

2

✦ **Internet**

1

## JUICIO DE INTERÉS GENERAL

Entre 2014 y 2017 el SERNAC interpuso **164 juicio de interés general** en el mercado de las telecomunicaciones.

➤ **Telefonía celular**

**136**

➤ **Telefonía multiservicios (fija, internet, tv)**

**14**

➤ **TV Cable**

**8**

➤ **Internet**

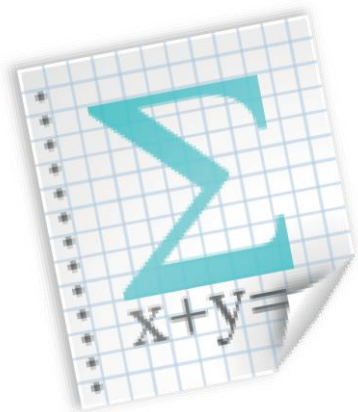
**6**

Los principales los motivos de la denuncias fueron por inconvenientes para ejercer el derecho a la garantía legal, falta de información e incumplimientos contractuales.

# Anexo: Metodologías

# 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 y 2017).
- ▶ 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:

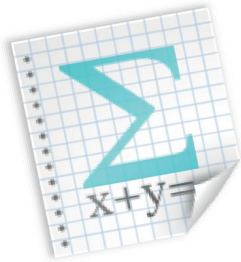
- **Telefonía Móvil:** Número de abonados móviles.
- **Internet Móviles:** Número de conexiones a internet móvil.
- **Multiservicios Móviles:** Número de abonados móviles.
- **Telefonía Fija:** Número de líneas telefónicas locales.
- **Internet Fija:** Número de conexiones fijas a internet.
- **TV Cable y Satelital:** Número suscriptores.
- **Multiservicios Fijos:** Número de líneas telefónicas locales.

Nota 1: cifras 1er semestre 2016 afijadas en abril 2017. Cifras 1er semestre 2017 afijadas a octubre 2017.

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

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

La Tasa de Respuesta Desfavorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta “proveedor no acoge y “ proveedor no responde” por parte del proveedor en el SERNAC



$$TASA_m = \left[ \frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{ respuesta desfavorable } \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_m} \right] * 100$$

m= Primer semestre 2016 y 2017

- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor con resolución «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la tasa de respuesta desfavorable, se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: derivados a otras instituciones públicas, proveedor informa caso no procede, antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en SERNAC.
- Se exhiben gráficamente todas las empresas que presentan desde 10 reclamos durante el primer semestre 2017.

.....  
RANKING DE RECLAMOS  
TELECOMUNICACIONES  
2017

Gracias

