



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

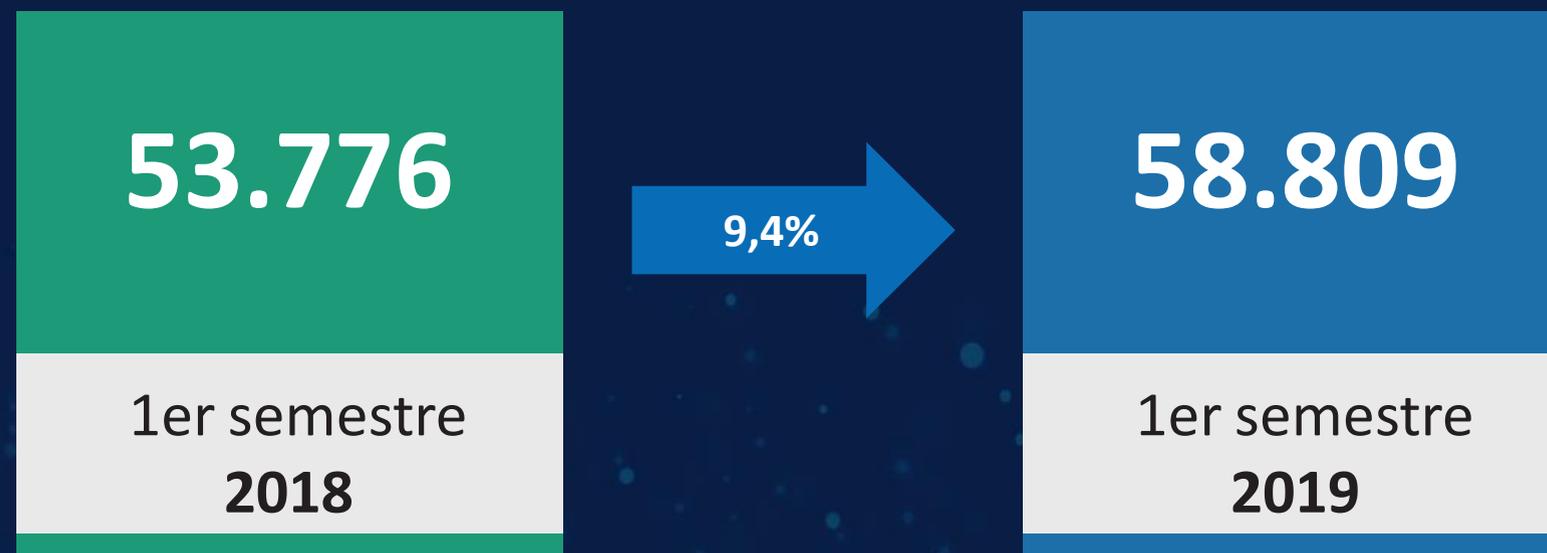
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SUBTEL
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Ranking de Reclamos Telecomunicaciones

Primer Semestre 2018 - Primer Semestre 2019

Reclamos totales en Telecomunicaciones SERNAC + SUBTEL



- Aumento de reclamos en un 9,4% (5.033 casos) en el 1er semestre del año 2019 respecto al mismo periodo 2018.
- Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2019 un 52,8% fueron ingresados a SERNAC y un 47,2% a SUBTEL.
- SERNAC derivó a SUBTEL el 28% de los reclamos recibidos entre enero y junio de 2019.

Distribución de Reclamos por Servicio

PRODUCTO	1ER SEMESTRE 2018		1ER SEMESTRE 2019		DIFERENCIA
Telefonía Móvil	21.814	40,6%	21.849	37,2%	-3,4
Internet Móvil	2.205	4,1%	2.167	3,7%	-0,4
Multiservicios Móviles	4.434	8,2%	6.537	11,1%	2,9
Telefonía Fija	4.441	8,3%	4.397	7,5%	-0,8
Internet Fija	6.816	12,7%	7.295	12,4%	-0,3
Televisión de Pago	3.586	6,7%	4.437	7,5%	0,9
Multiservicios Fijos	10.479	19,5%	12.124	20,6%	1,1
Sin Servicio	1	0,0%	3	0,0%	0,0
Total	53.776	100%	58.809	100%	-

- Durante el primer semestre de 2019, la baja de reclamos más relevantes está asociada a Telefonía Móvil, cuyos reclamos disminuyeron en 3,4 puntos porcentuales, respecto al primer semestre del año 2018.
- Por otro lado, el alza más considerable está asociado a Multiservicios Móviles, cuyos reclamos aumentaron en 2,9 puntos porcentuales, entre períodos analizados.

*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.

Motivos de reclamos en servicios móviles y fijos

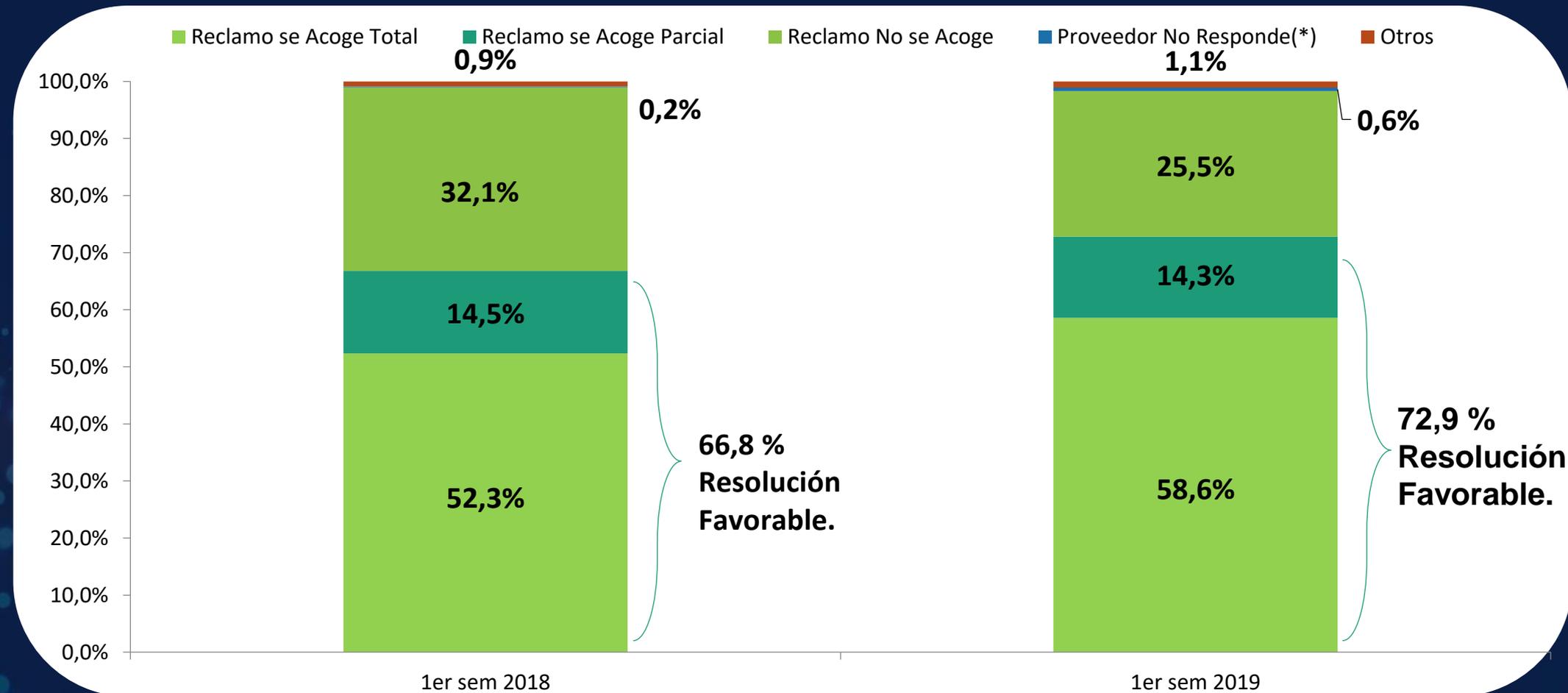
Volumen de reclamos

MOTIVOS DE RECLAMOS	SERVICIOS FIJOS		VARIACIÓN	SERVICIOS MÓVILES		VARIACIÓN
	2018	2019		2018	2019	
Calidad Técnica y/o problemas de Servicio	10.095	13.100	29,8%	6.101	9.284	52,2%
Atención y/o Información a Clientes	9.851	9.431	-4,3%	12.056	11.743	-2,6%
Facturación y/o Cobros	4.945	5.303	7,2%	7.763	7.629	-1,7%
Portabilidad	203	206	1,5%	1.003	1.167	16,4%
Otro	229	213	-7,0%	1.530	733	-52,1%
Total	25.323	28.253	11,6%	28.453	30.556	7,4%

- Respecto a los motivos de reclamos asociados a servicios fijos, el motivo de reclamo con mayor alza en relación al primer semestre del año 2018 fue Calidad Técnica y/o problemas de Servicio, con un alza de 29,8% en su volumen de reclamos.
- Por otro lado, en relación a servicios móviles, el mayor alza detectada fue, al igual que en servicios fijos, en Calidad Técnica y/o problemas de Servicio, con un alza de 52,2% en su volumen de reclamos.

¿Cómo responden las empresas del mercado de telecomunicaciones?

Nivel de resolución (SERNAC+SUBTEL)

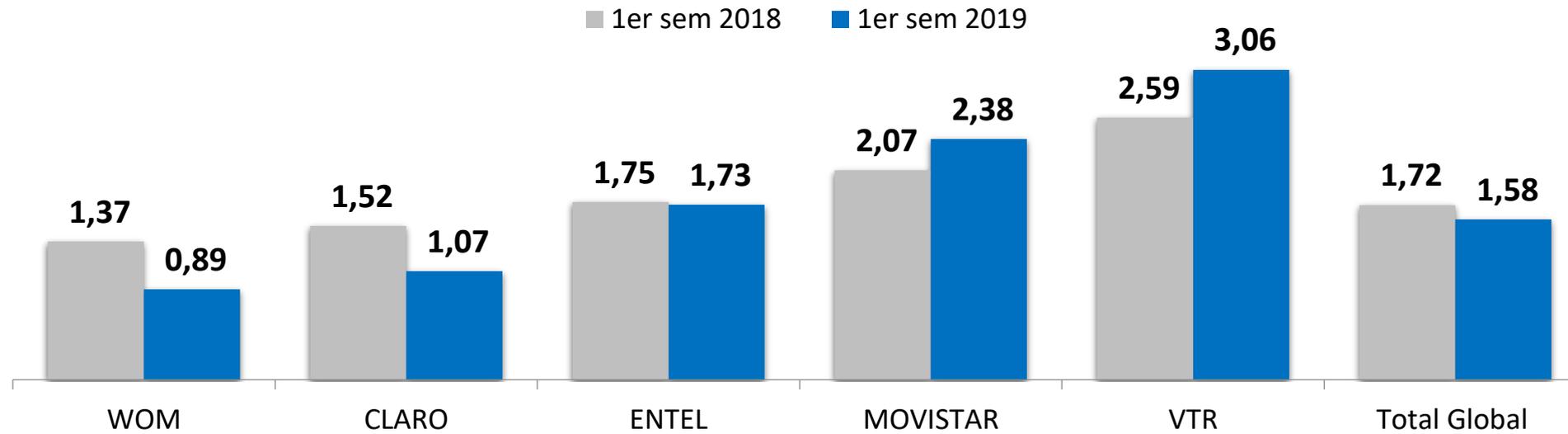


- El 1er semestre del año 2019 el 72,9% de los casos se resolvió favorablemente, aumentando en 6,1 puntos porcentuales, respecto del 2018.
- Aumentó en 6,3 punto porcentual los reclamos que se acogen totalmente en el 1er semestre de 2019 respecto al mismo periodo en el 2018, esto corresponde a un aumento del 20,7% (4.895 casos) en cantidad de reclamos.
- Por otra parte, se registra una disminución en las respuestas negativas, desde un 32,3% (32,1% No Acoge, 0,2% No Responde), durante el año 2018, a un 26,1% (25,5% No Acoge, 0,6% No Responde), durante el primer semestre del año 2019.

Tasa de reclamos por servicio

Telefonía móvil

Tasa de reclamos*



Empresa	Abonados Junio 2019	
ENTEL	6.968.155	30,2%
MOVISTAR	5.794.386	25,1%
CLARO	5.657.001	24,5%
WOM	4.153.421	18,0%
VTR	264.479	1,1%
VIRGIN	209.915	0,9%
SIMPLE	17.852	0,1%
TELSUR	5.261	0,0%
NETLINE	189	0,0%
TOTAL	23.070.659	100%

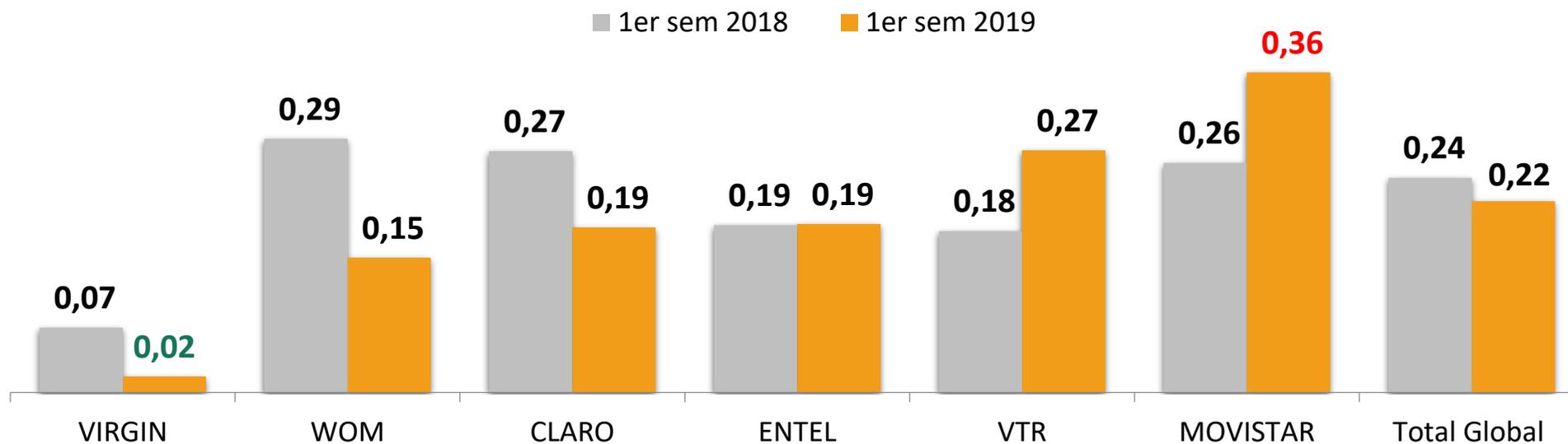
99,0%

- En Telefonía Móvil, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, fue de 1,58 reclamos por cada 10.000 abonados.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron VTR, con un aumento de 0,47 puntos respecto al primer semestre del año 2018 , y Movistar, con un aumento de 0,31 puntos en relación al mismo período del año anterior.
- Por otra parte, WOM fue el proveedor que presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 0,47 puntos respecto al primer semestre de 2018 y Claro, con una baja de 0,45 puntos.

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/abonados móviles. Se consideran empresas con al menos 1,0% de abonados, respecto al total.

Internet móvil

Tasa de reclamos*



Empresa	Conexiones Junio 2019	
ENTEL	5.149.096	30,5%
CLARO	3.982.275	23,6%
WOM	3.815.192	22,6%
MOVISTAR	3.457.049	20,5%
VTR	259.375	1,5%
VIRGIN	187.030	1,1%
SIMPLE	15.520	0,1%
TELSUR	6.348	0,0%
NETLINE	129	0,0%
TOTAL	16.872.014	100%

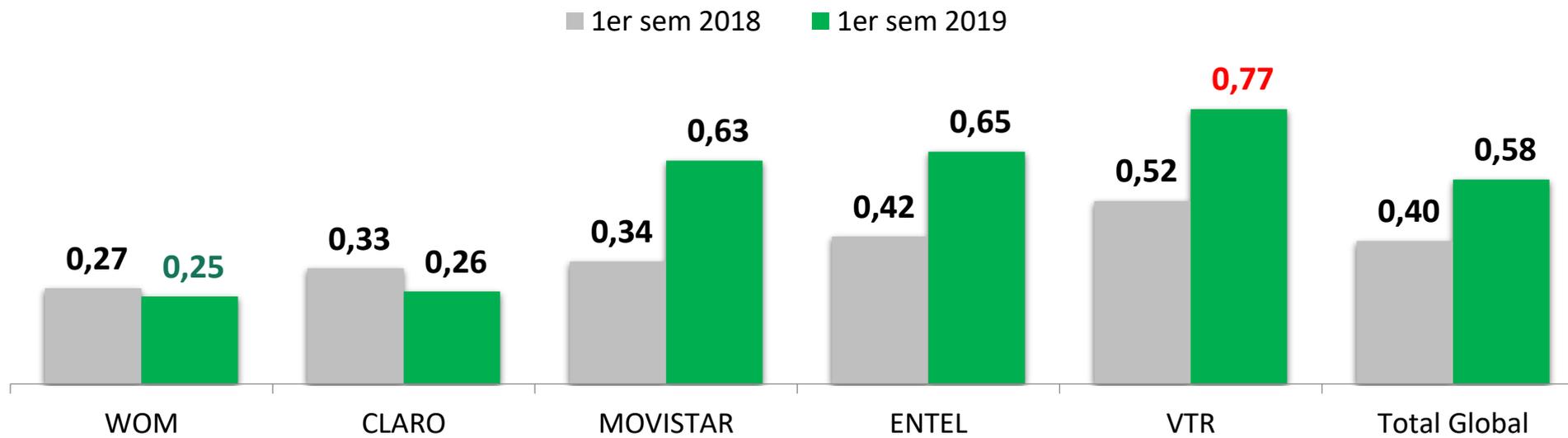
99,9%

- En Internet Móvil, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, fue de 0,22 reclamos por cada 10.000 conexiones.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron Movistar, con un aumento de 0,10 puntos respecto al primer semestre del año 2018 , y VTR, con un aumento de 0,09 puntos en relación al mismo período del año anterior.
- Por otra parte, WOM fue el proveedor que presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 0,14 puntos respecto al primer semestre de 2018, seguido por Claro con una baja de 0,08 puntos.

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones móviles. La tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, considerando a todos los proveedores del mercado fue de 0,2 reclamos por cada 10.000 conexiones. Se consideran empresas con al menos 1,0% de conexiones durante el mes de junio.

Multiservicios móviles

Tasa de reclamos*



Empresa	Abonados Junio 2019	
ENTEL	6.968.155	30,2%
MOVISTAR	5.794.386	25,1%
CLARO	5.657.001	24,5%
WOM	4.153.421	18,0%
VTR	264.479	1,1%
VIRGIN	209.915	0,9%
SIMPLE	17.852	0,1%
TELSUR	5.261	0,0%
NETLINE	189	0,0%
TOTAL	23.070.659	100%

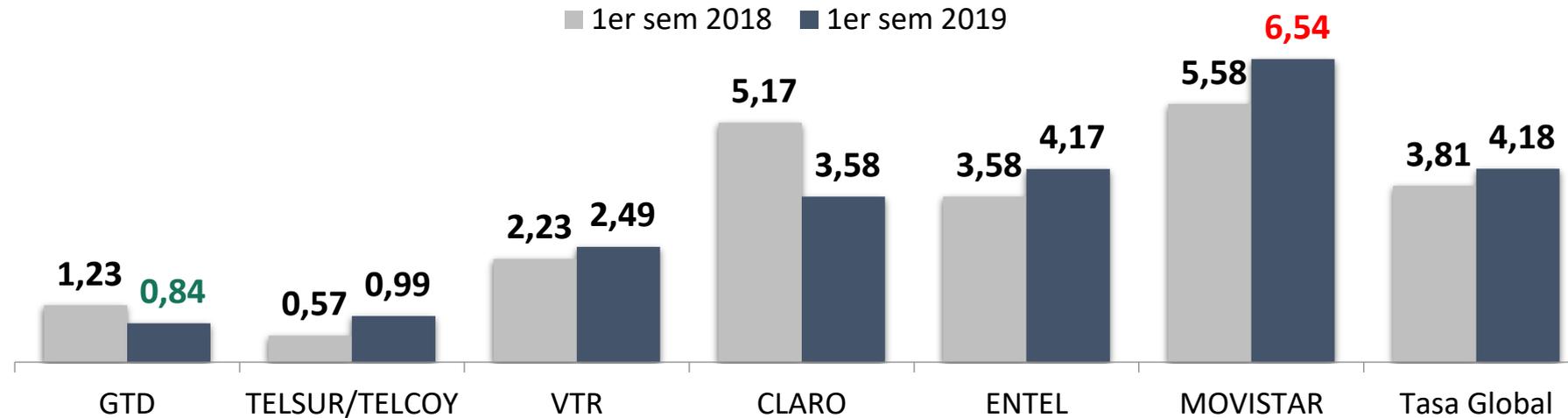
99,0%

- En Multiservicios Móvil (datos, llamadas y SMS), la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, fue de 0,58 reclamos por cada 10.000 abonados.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron Movistar, VTR y ENTEL, con aumentos de 0,28, 0,26 y 0,24 puntos, respectivamente, en su tasa de reclamos.
- Por otra parte, Claro presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 0,06 puntos respecto al año 2018, seguido de WOM con 0,02.

(*) 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. Se consideran empresas con al menos 1,0% de abonados durante el mes de junio.

Telefonía Fija

Tasa de reclamos*



- En Telefonía Fija, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, fue de 4,18 reclamos por cada 10.000 líneas telefónicas locales.
- El proveedor que tuvo un mayor alza en su tasa de reclamos fue Movistar, con un aumento de 0,97 puntos, respecto al primer semestre del año 2018, seguido por ENTEL con 0,59.
- Por otra parte, Claro presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 1,6 puntos respecto al año 2018 y GTD con 0,39.

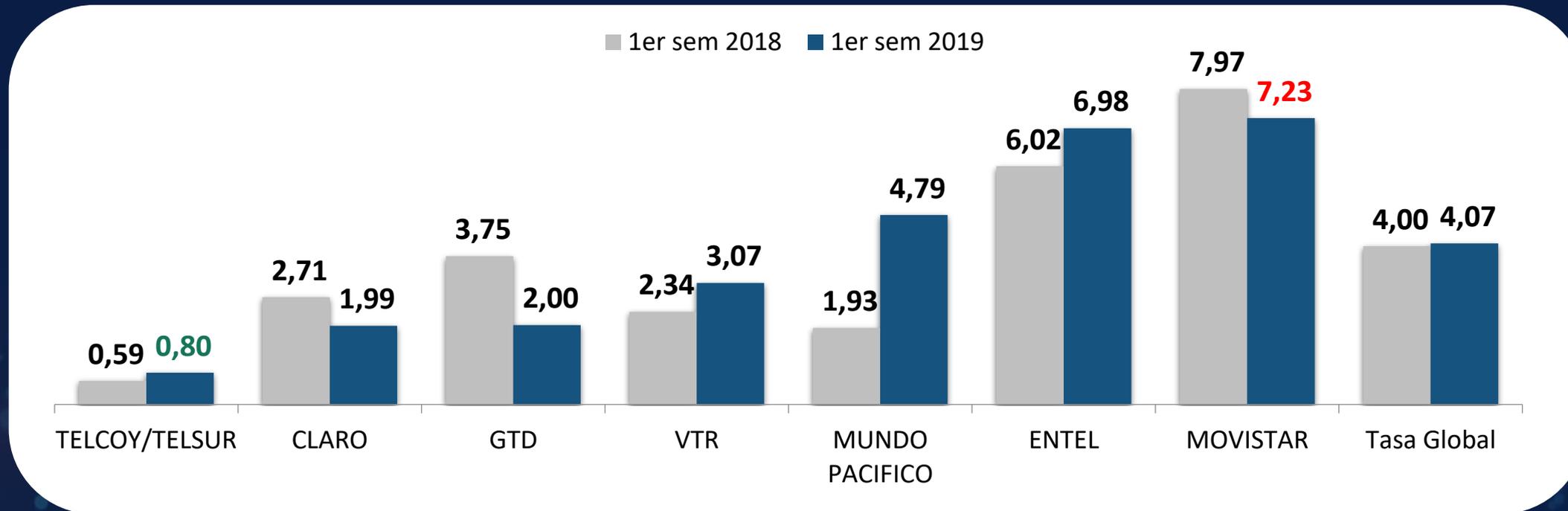
Empresa	Líneas Junio 2019	
MOVISTAR	571.983	35,1%
VTR	534.311	32,8%
ENTEL	236.474	14,5%
CLARO	149.987	9,2%
TELCOY/TELSUR	83.879	5,1%
GTD	39.032	2,4%
CMET	12.292	1%
OTROS	3.129	0,2%
TOTAL	1.631.087	100%

99,1%

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales. Se consideran empresas con al menos 1,0% de líneas durante el mes de junio.

Internet Fija

Tasa de reclamos*



Empresa	Conexiones Junio 2019	
VTR	1.211.643	40,5%
MOVISTAR	748.244	25,0%
CLARO	439.254	14,7%
MUNDO PACIFICO	196.988	6,6%
TELCOY/TELSUR	186.485	6,2%
ENTEL	129.905	4,3%
GTD	65.004	2,2%
CMET	8.397	0,3%
CTR	4.529	0,2%
STEL	2.791	0,1%
NETLINE	11	0,0%
TOTAL	2.993.251	100%

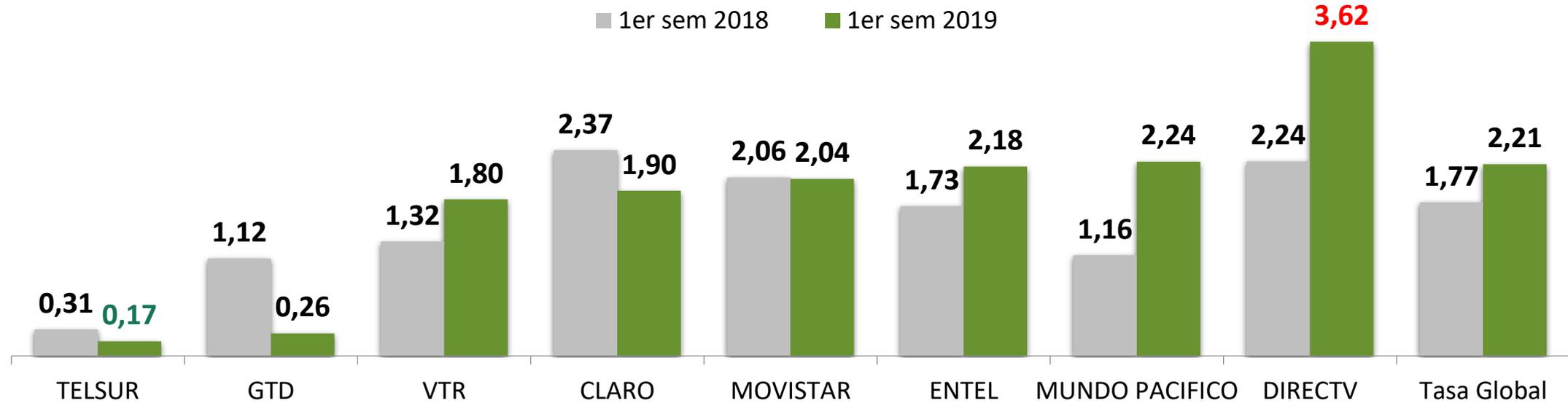
99,5%

- En Internet Fija, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019, fue de 4,07 reclamos por cada 10.000 conexiones
- El proveedor que tuvo un mayor alza en su tasa de reclamos fue Mundo Pacífico, con un aumento de 2,86 puntos, respecto al primer semestre del año 2018, seguido por ENTEL con 0,96.
- Por otra parte, GTD presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 1,75 puntos respecto al año 2018, seguido por MOVISTAR con 0,74 puntos, aunque sigue teniendo la tasa más alta del mercado.

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/conexiones fijas a internet. Se consideran empresas con al menos 1% de conexiones durante el mes de junio.

Televisión de pago

Tasa de reclamos*



- En Televisión de Pago, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019 fue de 2,21 reclamos por cada 10.000 suscriptores, 0,44 puntos más que 2018.
- Los proveedores que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron DIRECTV, con un aumento de 1,38 puntos respecto al año 2018, y Mundo Pacífico, con un aumento de 1,08 puntos en relación al mismo período.
- Por otra parte, GTD presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con una disminución de 0,86 puntos respecto al año 2018 seguido por CLARO con 0,47.

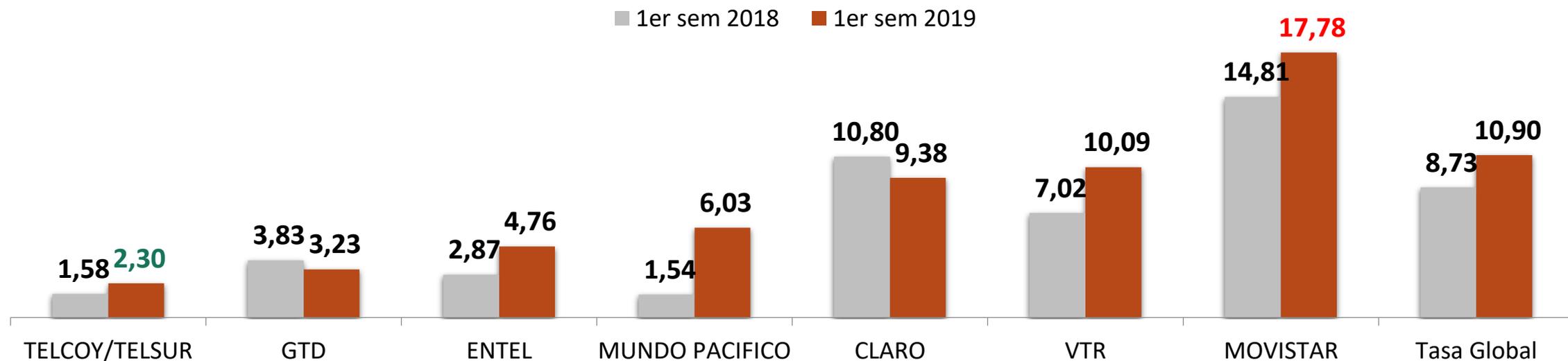
Empresa	Suscriptores Junio 2019	
VTR	1.089.071	32,9%
DIRECTV	694.062	20,9%
MOVISTAR	594.134	17,9%
CLARO	398.840	12,0%
ENTEL	159.488	4,8%
MUNDO PACIFICO	139.678	4,2%
TELSUR	110.492	3,3%
GTD	32.115	1,0%
TV RED	19.493	0,6%
TUVES	14.984	0,5%
TELCOY	9.127	0,3%
CMET	8.838	0,3%
OTROS	43.790	1,3%
TOTAL	3.314.112	100%

97,0%

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/suscriptores. Se consideran empresas con al menos 1% de suscripciones durante el mes de junio.

Multiservicios fijos

Tasa de reclamos*



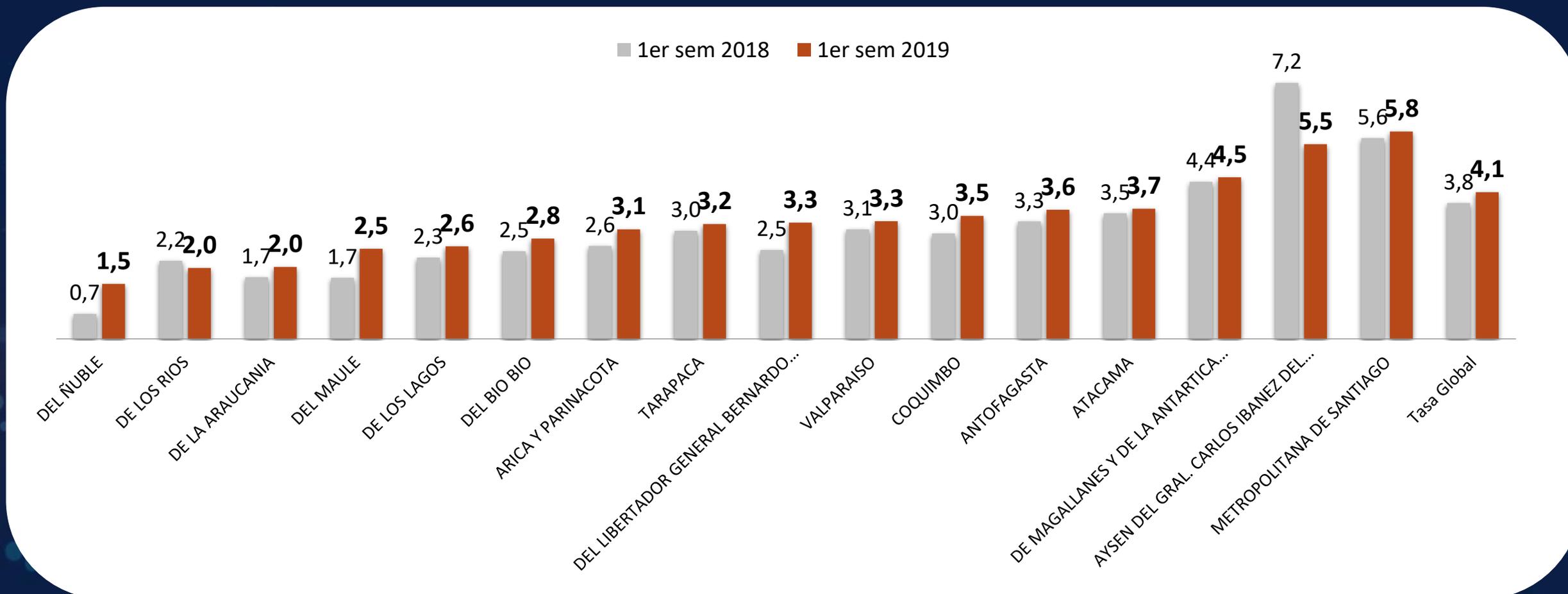
Empresa	Líneas Junio 2019	%
MOVISTAR	571.983	35,1%
VTR	534.311	32,8%
ENTEL	236.474	14,5%
CLARO	149.987	9,2%
TELCOY/TELSUR	83.879	5,1%
GTD	39.032	2,4%
CMET	12.292	0,8%
OTROS	3.129	0,2%
TOTAL	1.631.087	100%

99,1%

- En Multiservicios Fijos, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2019 fue de 10,9 reclamos por cada 10.000 líneas.
- El proveedor que presentó un mayor alza en su tasa de reclamos fue Mundo Pacífico, con un aumento de 4,48 puntos respecto al año 2018. Por otra parte, VTR y Movistar presentaron alzas de 3,07 y 2,97 puntos, respectivamente.
- En relación a las disminuciones, Claro presentó la mayor baja en su tasa de reclamos, con 10,80 puntos en el primer semestre del año 2018 y 9,38 puntos en el primer semestre 2019, equivalente a una diferencia de -1,42 puntos, seguido por GTD con 0,6.

(*) Tasa de Reclamos: (reclamos SUBTEL + reclamos SERNAC) * 10.000/líneas locales. Se consideran empresas con al menos 1% de líneas durante el mes de junio. Mundo Pacífico ofrece solo servicios de internet y TV de pago.

Tasa de Reclamo Regional



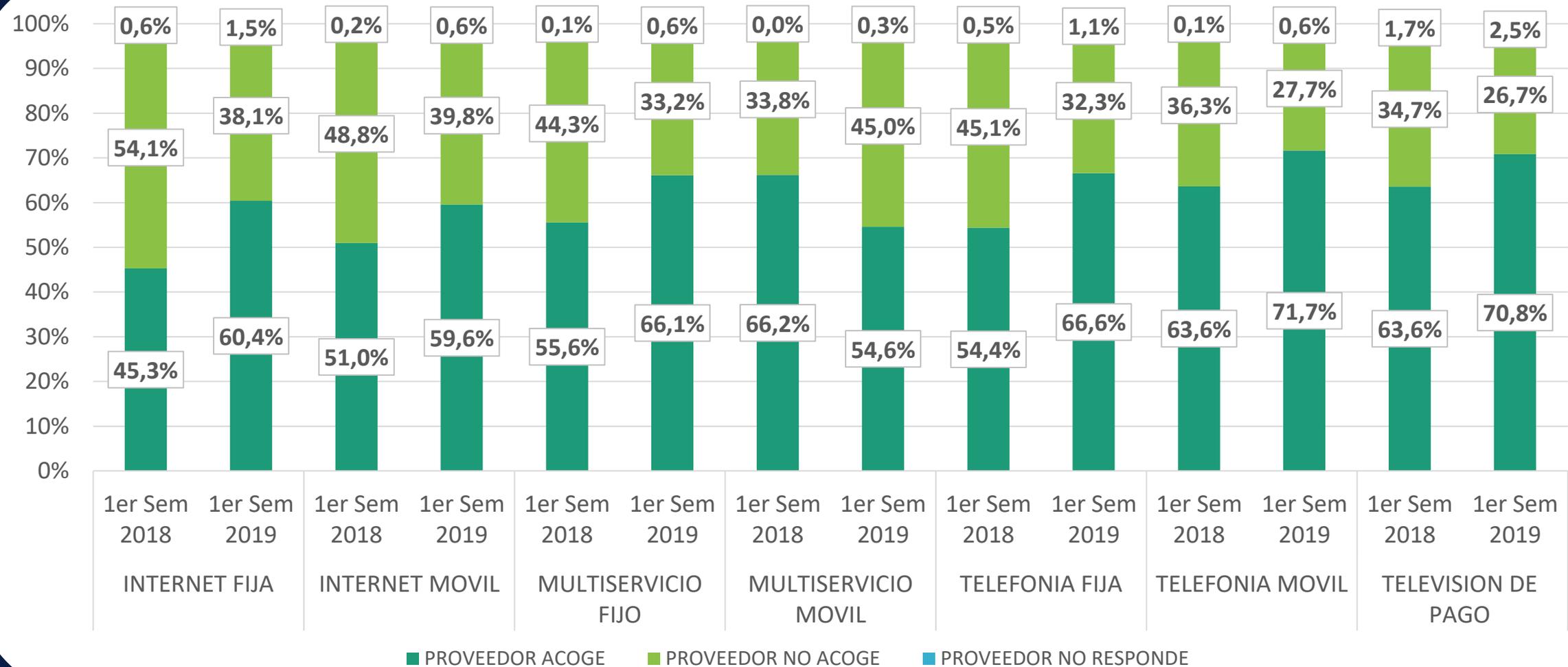
- Respecto de las tasas de reclamo regionales, a nivel agregado según la población proyectada, se tiene que la mayor disminución se produce en Aysén que pasa de 7,2 reclamos cada 1.000 habitantes a 5,5.
- A su vez, las mayor alzas se produce en Ñuble, Maule y O'Higgins, donde cada una aumenta 0,8 puntos porcentuales entre un periodo y otro.

(*)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 2018 y 2019.

Comportamiento de respuesta de Proveedores a SERNAC

Análisis realizado en base a los 31.028 reclamos recibidos por SERNAC,
durante el primer semestre del año 2019.

¿Cómo responden las empresas según los servicios que ofrecen?



- **Telefonía móvil** posee el mejor comportamiento de respuesta, con un 71,7% de casos en el que el proveedor acoge.
- **Multiservicios Móviles**, tiene el peor comportamiento de respuesta con un 45,1% de los reclamos que no son acogidos.
- **Televisión de pago**, tiene la peor tasa de respuesta con un 2,5% de los reclamos que no son respondidos.

(*) Solo reclamos tramitados en SERNAC.

Telefonía Móvil

28,3% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		2.501	12,3%
2		4.323	15,8%
3		5.271	38,0%
4		25	48,0%
5		281	52,0%
6		1.331	55,2%

- Wom destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Telefonía Móvil con 55,2%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 12,3%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Internet Móvil

40,4% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		321	22,4%
2		297	33,7%
3		485	46,0%
4		175	64,6%
5		19	78,9%

- VTR destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Internet Móvil con 78,9%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 22,4%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Multiservicio Móvil

45,3% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		173	24,9%
2		745	43,6%
3		458	49,8%
4		21	52,4%
5		125	65,6%

- Wom destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Multiservicio Móvil con 65,6%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 24,9%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Telefonía Fija

33% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	Nº RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		222	11,3%
2		305	20,3%
3		594	26,4%
4		11	27,3%
5		14	28,6%
6		28	39,3%
7		1.068	42,8%
8		126	50,0%

- Mundo Pacífico destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Telefonía Fija con 50,0%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 11,3%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (Nº RECLAMOS NO ACOGIDOS + Nº RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/Nº RECLAMOS TOTAL

Internet Fija

39,3% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		325	13,8%
2		1240	30,0%
3		211	37,4%
4		234	40,2%
5		34	50,0%
6		1482	51,2%
7		38	71,1%

- Telsur destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Internet Fija con 71,1%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 13,8%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Multiservicios Fijos

33,8% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		471	9,1%
2		283	24,4%
3		1593	25,0%
4		279	41,2%
5		2415	44,2%
6		47	48,9%
7		33	51,5%

- GTD destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en Multiservicios Fijos con 51,5%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 9,1%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Televisión de pago

28,1% Tasa de respuesta desfavorable SERNAC

POSICIÓN	EMPRESA	N° RECLAMOS	TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE
1		354	10,7%
2		130	20,8%
3		1238	25,7%
4		41	29,3%
5		808	30,8%
6		500	38,0%
7		138	49,3%

- Mundo Pacífico destaca como la compañía con la mayor tasa de respuesta desfavorable en televisión de Pago con 49,3%
- Por su parte, Claro presenta la menor tasa de respuesta desfavorable con 10,7%

*: TASA DE RESPUESTA DESFAVORABLE= (N° RECLAMOS NO ACOGIDOS + N° RECLAMOS NO RESPONDIDOS)/N° RECLAMOS TOTAL

Principales resultados

- Durante el primer semestre del año 2019, SERNAC y SUBTEL recibieron **58.809 reclamos**, lo que refleja un aumento del **9,4%** respecto al mismo periodo en el año 2018, donde se registraron **53.776 reclamos**.
- Respecto al nivel de resolución de reclamos, los reclamos con resultado favorable aumentaron en **6,1 puntos porcentuales** (de **66,8%** en 1er semestre 2018 a **72,9%** en el mismo periodo 2019).
- Por otro lado, los reclamos con respuesta negativa disminuyeron desde un **32,3%**, durante el año 2018, a un **26,1%** durante el primer semestre del año 2019.
- Los servicios más reclamados en el 1er semestre del año 2019 son **telefonía móvil (37,2%)**, seguido de **multiservicios fijos (20,6%)** e **internet fija (12,4%)**.
- El motivo de reclamo más frecuente en el 1er semestre 2019 está asociado, en servicios **Fijos**, a problemas derivados por **Calidad Técnica y/o problemas de Servicio**, con un **46,4%** de los reclamos pertenecientes a la categoría, equivalentes a **13.100 casos**.
- Por otra parte, el motivo de reclamo más frecuente en servicios **Móviles** está asociado a problemas asociados a **Atención y/o Información a Clientes**, con un **38,4%** de los reclamos pertenecientes a la categoría, equivalentes a **11.743 casos**.

- La empresa **Claro** tuvo el mejor comportamiento comparado entre el período **Primer semestre 2018 – Primer semestre 2019**, debido a que disminuyó sus tasas de reclamos en los todos los servicios analizados para el presente ranking. Asimismo destaca en los reclamos de SERNAC teniendo las menores tasas de respuesta desfavorable en todos sus servicios.
- **GTD** y **WOM**, por otra parte, destacan también por disminuir en todos los servicios que presentan (Fijo y Móvil respectivamente)
- La empresa que presenta el peor comportamiento es **VTR** que aumenta sus tasas de reclamos en todos los servicios. Lo mismo ocurre con **Mundo Pacífico** en los servicios fijos.
- **Movistar** y **ENTEL** aumentan sus tasas de reclamos en **prácticamente todos sus servicios**, destacando el caso de Multiservicios Fijos donde **Movistar** tiene la tasa de reclamos más alta.

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.



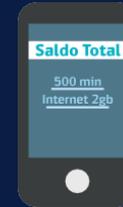
Derecho N° 3 A CONTRATAR SERVICIOS INDIVIDUALES

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.



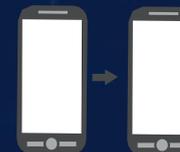
Derecho N° 5 A RECUPERAR TU SALDO NO UTILIZADO

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.

Anexo: Metodologías

Metodología

Tasa de reclamos



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

- ▶ 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 2018 y 2019).
- ▶ 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.

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 2018 y 2019

- 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 2019.



Gracias

@SERNAC | @subtel_chile