

Ranking reclamos SERNAC-SUBTEL:

UN 85% AUMENTARON LOS RECLAMOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- **Al primer semestre de este año, se recibieron 108.787 reclamos, lo que representa un incremento de 85% con respecto a igual período de 2019.**
- **Un 31,7% de los reclamos son por problemas en servicios de telefonía móvil; mientras que un 27% por multiservicios fijos y un 19% por Internet fija.**
- **Los servicios que más aumentaron sus reclamos fueron Internet fija y multiservicios fijos.**
- **El principal motivo de los reclamos en servicios fijos es "calidad técnica y/o problemas de servicio", mientras que en servicios móviles es "atención y/o información a clientes".**
- **Durante este año SUBTEL levantó cargos a varias compañías de telecomunicaciones, mientras que el SERNAC interpuso una demanda colectiva en contra de la empresa VTR por mala calidad del servicio.**

Esta mañana el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) presentaron un ranking de reclamos que analiza el comportamiento del mercado de las telecomunicaciones, principalmente en el contexto de pandemia. Este análisis incluyó los reclamos recibidos por ambas instituciones durante el primer semestre de este año, los cuales compararon con el mismo período del año anterior.

"Durante este año 2020, los servicios de telecomunicaciones han sido altamente demandados por las familias, principalmente por la necesidad de trabajar o estudiar desde los hogares", indicó el Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, quien explicó que por lo mismo, durante los primeros meses de la pandemia, se experimentaron múltiples problemas en los servicios de telecomunicaciones, sobre todo por la mala calidad en el servicio de Internet, lo que derivó en que el SERNAC demandara colectivamente a una compañía y que la SUBTEL levantara cargos sancionatorios a otras empresas.

"Es entendible que las empresas se vieran sobrepasadas en un primer momento por el aumento de la demanda, pero no todas lograron adaptarse con la misma velocidad y ajustar sus procesos. Lo básico que merece el consumidor es recibir el servicio por el que pagaron y que las empresas les respondan el teléfono cuando tienen un problema o piden información", sostuvo Del Villar.

En tanto, la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, enfatizó que "la industria de las telecomunicaciones debe trabajar para mejorar su estándares de calidad de servicio, además de adaptarse velozmente a las nuevas tendencias de consumo de los usuarios. La crisis sanitaria del COVID-19 nos demostró lo fundamentales que son estos servicios, por lo que si existe algún tipo de problema o falla con ellos, las empresas tienen la obligación de entregar una solución en el menor tiempo posible. Asimismo, deben tener adaptadas sus plataformas de atención al cliente para que haya una fácil y rápida comunicación".

A su vez, la Subsecretaria de Telecomunicaciones, Pamela Gidi, precisó que "la pandemia puso a prueba a todas las industrias y la de las telecomunicaciones no fue la excepción. Por esta razón, al ver esta radiografía de los primeros seis meses del año, podemos apreciar que un 27% de los reclamos proviene de la insatisfacción de los servicios fijos ya sea por la velocidad de Internet contratada o por problemas de calidad de servicio. Esto se produjo cuando las familias estaban en sus casas

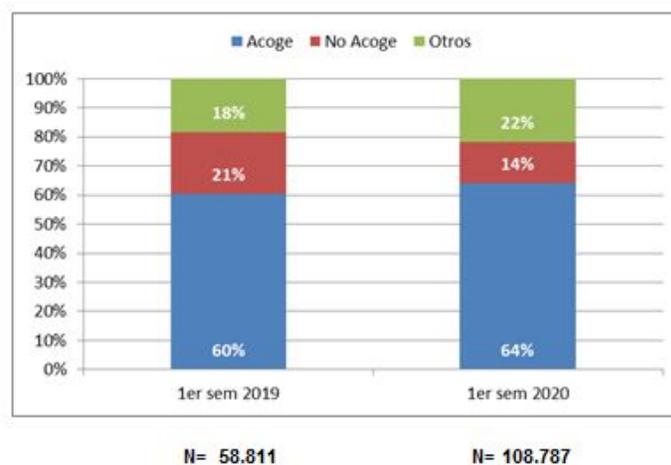
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conectadas al trabajo o clases de forma remota gran parte del día". Agregó que "es fundamental que avancemos e implementemos prontamente la Ley de Velocidad Mínima Garantizada, la cual nos otorgará mayores herramientas para fiscalizar. Además, empoderará al usuario para que este haga sus propias mediciones de los servicios de Internet que tiene contratados, lo que se traducirá en mayor transparencia y en una mejor oferta de servicios de telecomunicaciones".

¿Cómo se comportaron las empresas?

Durante el primer semestre de este año, se recibieron 108.787 reclamos por parte de los usuarios. Esta cifra es un 85% mayor en comparación con lo registrado durante el mismo período de 2019 cuando se recibieron 58.811 reclamos.

En esta línea, del total de reclamos recibidos, un 64% de los reclamos fue respondido favorablemente por las empresas, esto es, cuatro puntos más respecto del 2019.



Servicios más reclamados

Un 31,7% de los reclamos son por problemas en servicios de telefonía móvil; mientras que un 27% por multiservicios fijos y un 19% por Internet fija.

No obstante, al analizar los reclamos por servicio de telecomunicaciones, se puede apreciar que todos aumentaron durante el primer semestre del 2020 con respecto del mismo lapso del año pasado, destacando Internet fija y los multiservicios fijos, con un 186% y un 141% de crecimiento, respectivamente.

Volumen de Reclamos por Servicio

Servicio	Cantidad de Reclamos		
	1er sem 2019	1er sem 2020	Variación
MULTISERVICIO MOVIL	6.536	10.051	54%
TELEFONIA MOVIL	21.849	34.444	58%
TELEFONIA FIJA	4.399	4.617	5%
MULTISERVICIO FIJO	12.157	29.328	141%
TELEVISION DE PAGO	4.396	6.040	37%
INTERNET FIJA	7.306	20.864	186%
INTERNET MOVIL	2.168	3.443	58%
TOTAL	58.811	108.787	85%

Motivos de los reclamos

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuando se analizan los motivos de los reclamos se verifica que el principal en servicios fijos es "calidad técnica y/o problemas de servicio", mientras que en servicios móviles es "atención y/o información a clientes".

Otro aspecto a destacar es que, a diferencia del ejercicio pasado, este año los servicios fijos superaron en casi 13 mil reclamos a los móviles.

Motivo Reclamo	Servicios Móviles		Servicios Fijos	
	2019	2020	2019	2020
Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio	30,4%	26,7%	46,4%	52,3%
Atención y/o Información a Clientes	38,4%	39,1%	33,4%	31,3%
Facturación y/o Cobros	25,0%	27,1%	18,8%	14,5%
Portabilidad	3,8%	4,7%	0,7%	1,3%
Otros	2,4%	2,4%	0,8%	0,6%
	N= 30.553	N= 47.938	N= 28.258	N= 60.849

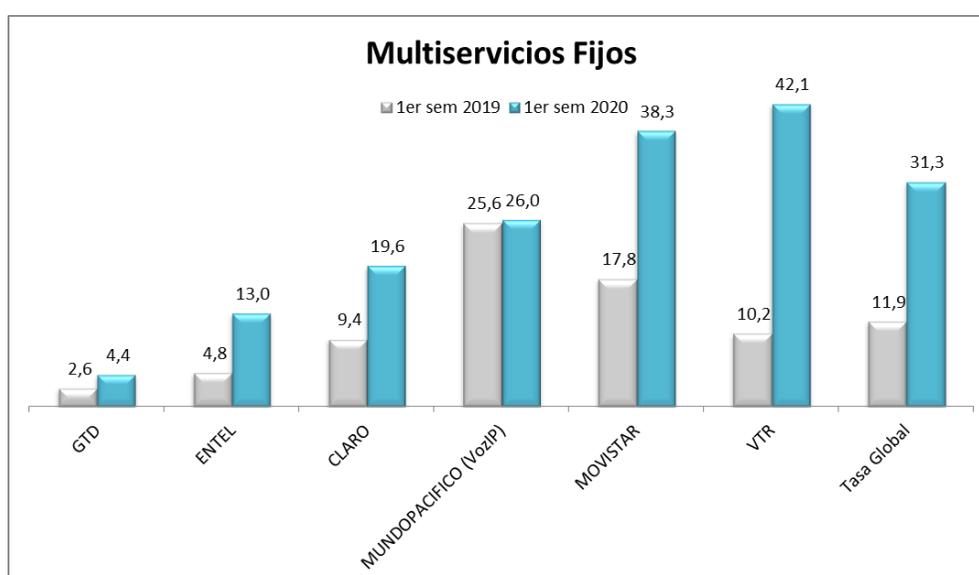
Comportamiento por tipo de empresas

Con el objetivo de clasificar a todas las empresas bajo el mismo estándar, el ranking consideró la tasa de reclamos de ambas instituciones asociada a 10.000 abonados, conexiones o líneas, según corresponda a cada servicio.

Multiservicios fijos

En multiservicios fijos (packs), la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 31,3 reclamos por cada 10.000 líneas.

La empresa que presentó el mayor incremento en su tasa de reclamos fue VTR, con un aumento de 31,9 puntos. Por otra parte, Movistar y Claro presentaron alzas de 20,6 y 10,2 puntos, respectivamente.

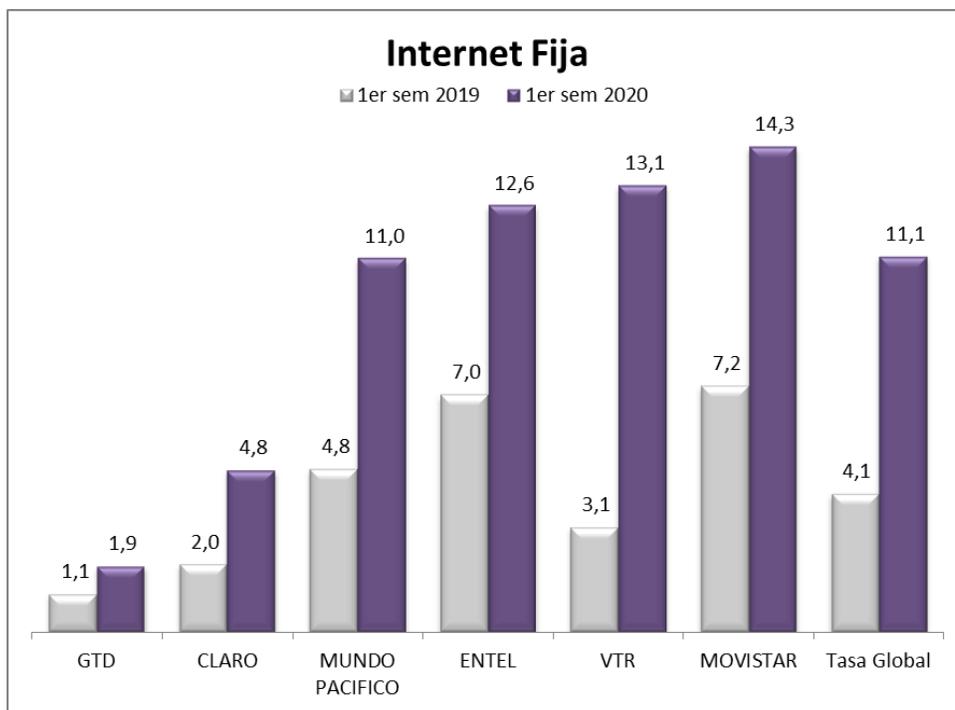


Internet fija

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En Internet fija, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 11,1 reclamos por cada 10.000 conexiones

La compañía que tuvo una mayor alza en su tasa de reclamos fue VTR, con un aumento de 10,1 puntos respecto al primer semestre del año 2019; seguido por Movistar, con 7,1.

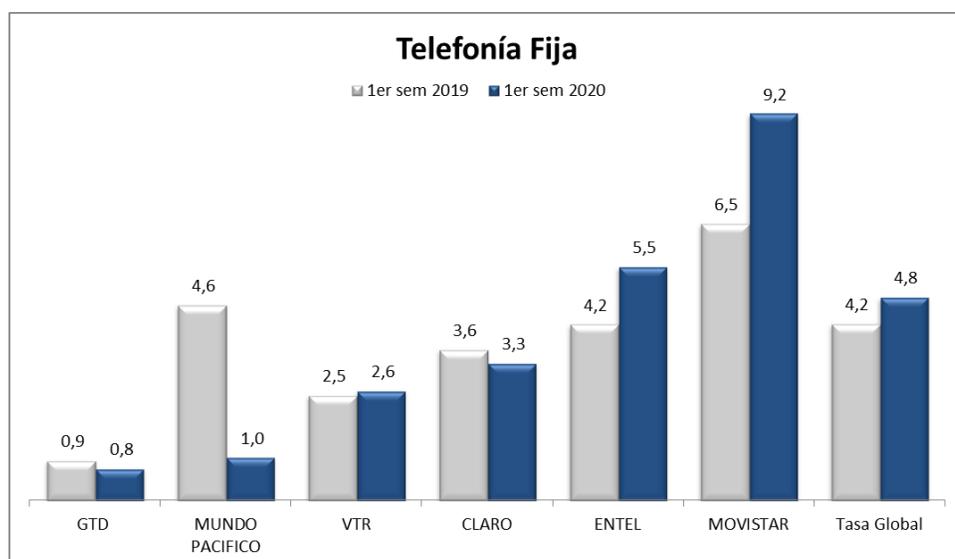


Telefonía fija

En telefonía fija, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 4,8 reclamos por cada 10.000 líneas telefónicas locales.

La empresa que tuvo una mayor alza en su tasa de reclamos fue Movistar, con un aumento de 2,6 puntos; seguido por Entel, con 1,3.

Por otra parte, **Mundo Pacífico** presentó la mayor **baja** en su tasa de reclamos, con una disminución de **3,6 puntos** respecto al año 2019.

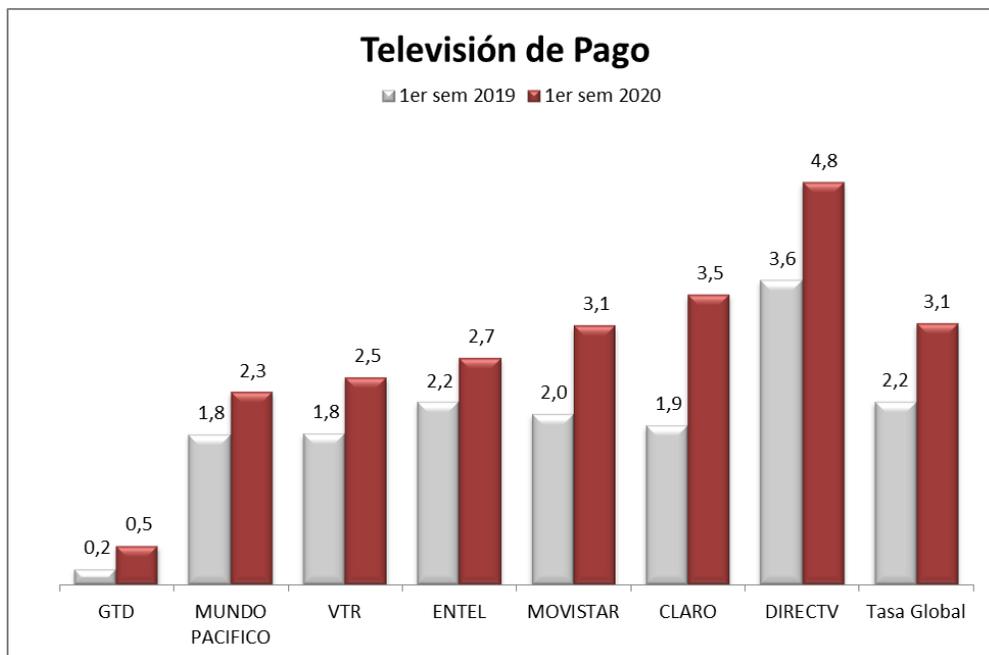


Televisión de pago

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En televisión de pago, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 3,1 reclamos por cada 10.000 suscriptores, un 0,9 puntos más que 2019.

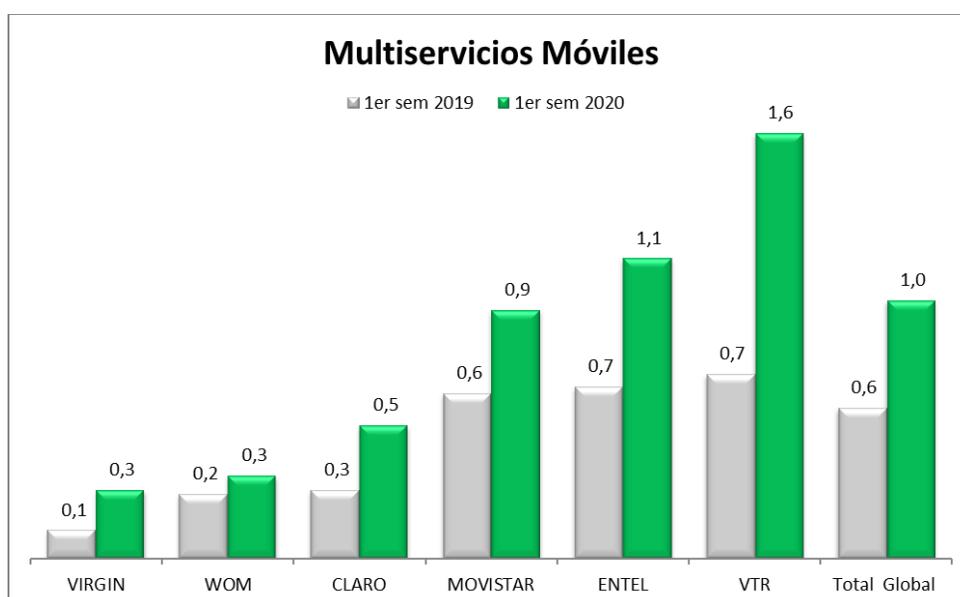
Las empresas que tuvieron una mayor alza en su tasa de reclamos fueron Claro, con un aumento de 1,6 puntos; y DirecTV, con un aumento de 1,2 puntos.



Multiservicios móviles

En multiservicios móviles (datos, llamadas y SMS), la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 1 reclamo por cada 10.000 abonados.

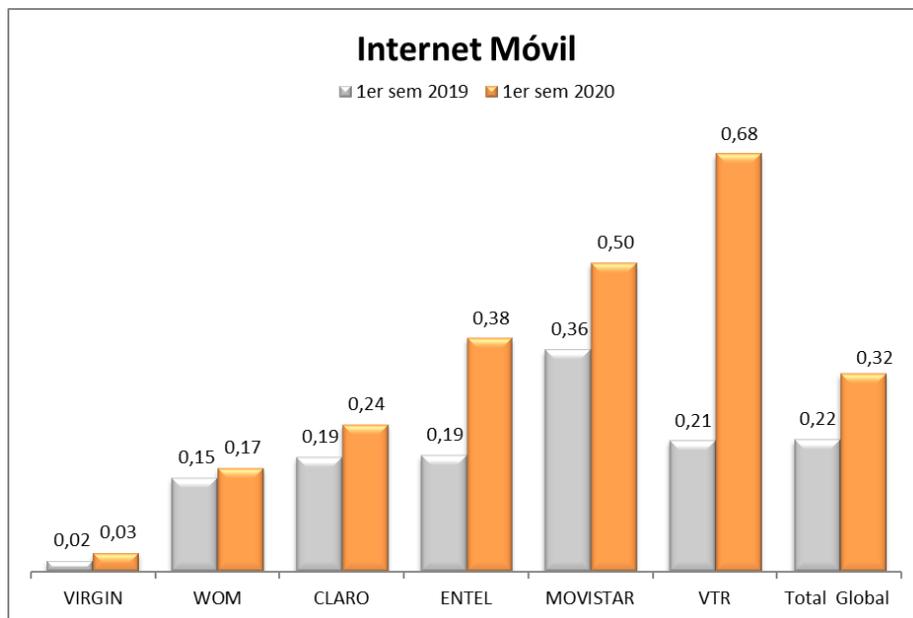
Las compañías que registraron la mayor alza en su tasa de reclamos fueron VTR y Entel, 0,9 y 0,4 puntos, respectivamente.



Internet móvil

En Internet móvil, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 0,32 reclamos por cada 10.000 conexiones.

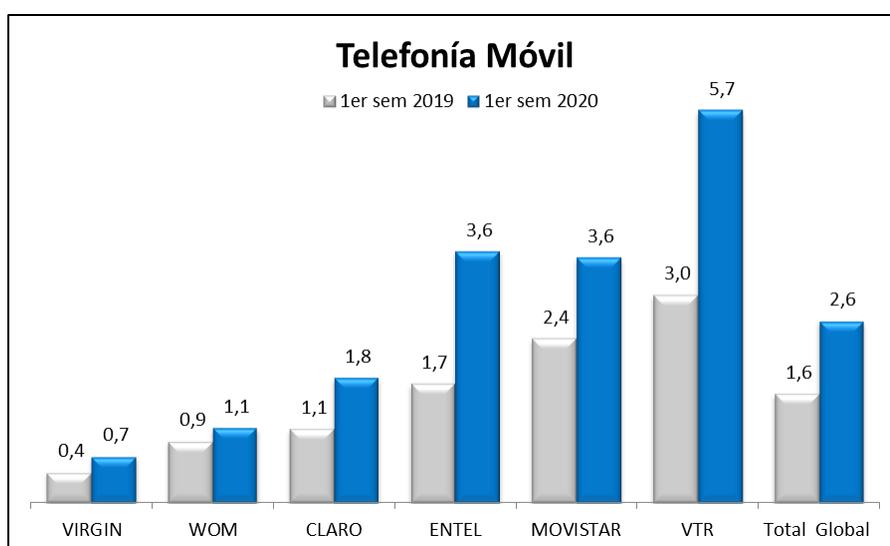
Las empresas que tuvieron un mayor alza en su tasa de reclamos fueron VTR, con un aumento de 0,47 puntos; luego Entel, con un incremento de 0,19 puntos.



Telefonía móvil

En telefonía móvil, la tasa global de reclamos durante el primer semestre de 2020 fue de 2,6 reclamos por cada 10.000 abonados.

Las compañías que tuvieron una mayor alza en su tasa de reclamos fueron VTR, con un aumento de 2,7 puntos respecto al primer semestre del año 2019; seguida de Entel, con un incremento de 1,9 puntos.



Principales conclusiones

- Durante el primer semestre del año 2020 SERNAC y SUBTEL recibieron 108.787 reclamos, esto es, un aumento de un 85% respecto al mismo periodo 2019.

- A diferencia de 2019, este año los reclamos por servicios fijos sobrepasaron a los móviles.
- Los servicios más reclamados en el primer semestre del año 2020 fueron telefonía móvil (31,7%); multiservicios fijos (27%); e Internet fija (19%).
- El motivo de reclamo más frecuente durante el primer semestre de este año fue, en el caso de los servicios fijos, fue la "calidad técnica y/o problemas del servicio" (52% del total). En el caso de servicios móviles en cambio, el motivo de reclamo más habitual fue la "atención y/o información a clientes" (39%).
- Durante el primer semestre del año 2020, el 64% de los reclamos fueron respondidos en forma favorable.
- Para conocer el estudio en detalles, visite www.sernac.cl o www.subtel.gob.cl