

Ranking de Reclamos en Telecomunicaciones

SERNAC – SUBTEL



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Enero 2014

Reclamos en Telecomunicaciones

Enero 2014

El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores en el Servicio Nacional del Consumidor y en la Subsecretaría de Telecomunicaciones, respecto de las empresas del Mercado de las Telecomunicaciones. En dicho mercado se distinguen los reclamos efectuados en las siguientes categorías: Telefonía Móvil, Internet en Redes Móviles, Telefonía Fija, Internet Fija, Televisión Pagada y Telefonía Larga Distancia.

El periodo de análisis corresponde a Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013.

Para una mejor comprensión del ranking, es preciso aclarar que el presente reporte se estructura en base a la siguiente información:

- Indicador Único de Reclamos e Indicador por cada categoría.
- Comportamiento de los proveedores en cada una de las categorías, en función de los reclamos presentados en el Sistema de Atención de Público de Sernac, determinando el porcentaje de respuesta de las empresas a los reclamos de los consumidores e identificando el tipo de respuesta entregada por las mismas.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas registradas en Sernac y Subtel y se exhiben gráficamente aquellos proveedores que presentan reclamos en ambas instituciones durante el periodo 2013.

Reclamos en Telecomunicaciones

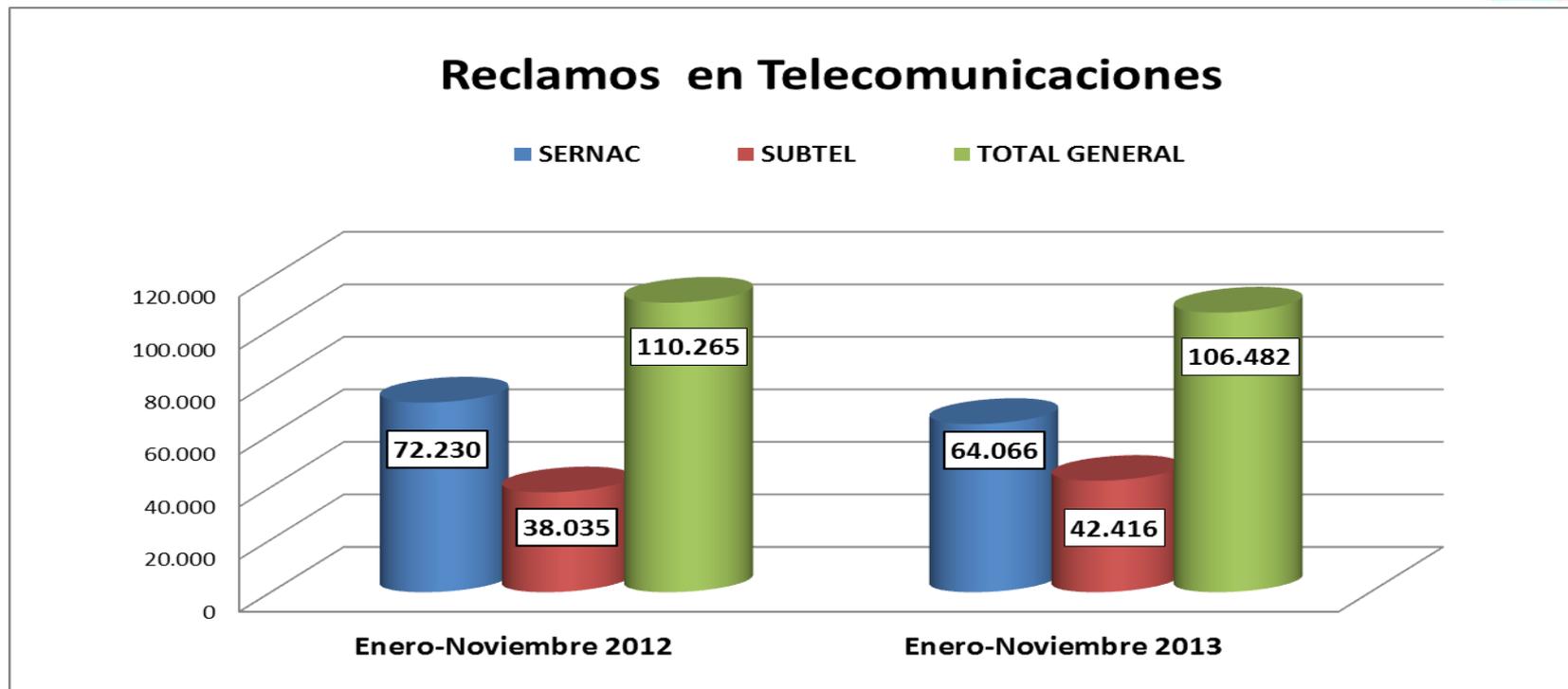
Enero 2014

Alcances Metodológicos:

- **Objetivo Ranking Telecomunicaciones:** Establecer un ordenamiento ecuánime, en función de un indicador comparativo entre proveedores, que pondere el peso relativo de cada empresa reclamada. De esta manera se pretende visualizar las empresas más reclamadas en razón a la participación de mercado en cada uno de las esferas de análisis, lo que permite ponderar el volumen por el peso de los proveedores en cada mercado.

A su vez, se pretende identificar el comportamiento de los proveedores respecto al volumen total de reclamos ingresados en Sernac y aquellos que el proveedor acoge, los cerrados sin respuesta por parte del proveedor y los que el proveedor no acoge. De esta manera, se pretende visualizar las empresas que presentan una mayor y menor preocupación frente a los reclamos de los consumidores.

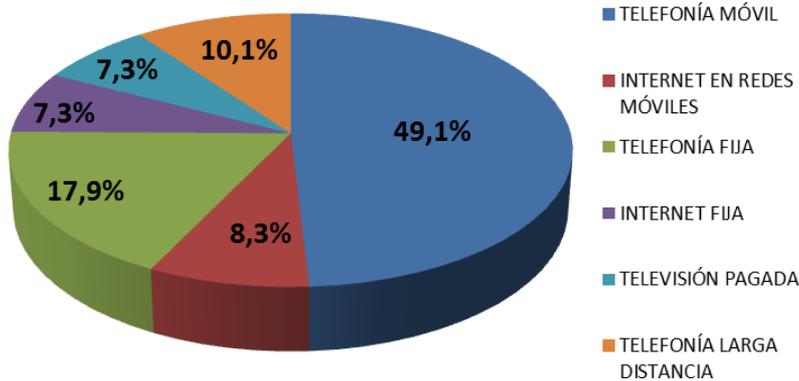
Reclamos en Telecomunicaciones



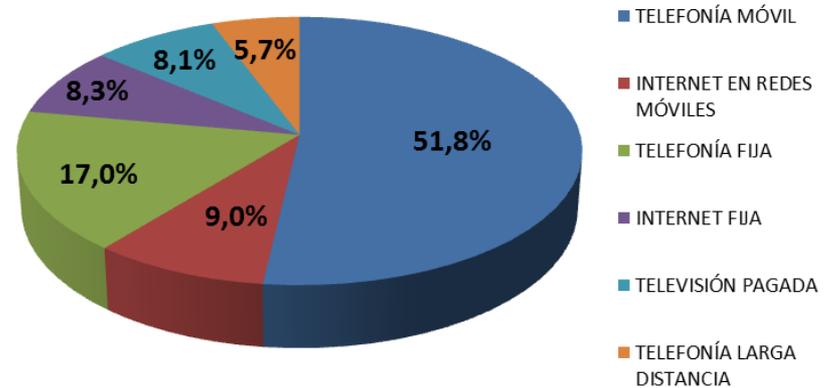
Durante el periodo enero-noviembre 2013 se registraron 106.482 reclamos en el Mercado Telecomunicaciones, considerando los reclamos ingresado a Sernac y Subtel, lo que refleja una disminución de un 3,6% respecto al periodo 2012, donde se constataron 110.265 reclamos totales. Cabe destacar que los reclamos ingresados ante Sernac disminuyeron en un 12,7% y los reclamos ingresados en Subtel registraron un alza del 10,3%.

Reclamos en Telecomunicaciones

Distribución de Reclamos por servicio en Mercado de Telecomunicaciones
(Enero-Noviembre 2012)



Distribución de Reclamos por servicio en Mercado de Telecomunicaciones
(Enero-Noviembre 2013)



Al analizar la distribución de reclamos, se observa que en los periodos 2012 y 2013, los reclamos se concentran en Telefonía Móvil con un 49,1% y 51,8%, respectivamente, en segundo y tercer orden se encuentra Telefonía Fija e Internet en Redes Móviles.

Telefonía Larga Distancia evidenció una disminución significativa, reduciendo el número de reclamos en un 85,7%.

Cabe destacar que los reclamos en Telefonía Móvil, Internet en Redes Móviles, Internet Fija y Televisión Pagada registraron alzas respecto del periodo 2012.

Reclamos en Telecomunicaciones

Indicador de Reclamos en Telecomunicaciones

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el Ranking de Telecomunicaciones:

Indicador de reclamos en Telecomunicaciones:

Es la cantidad de reclamos del período ponderados por alguna variable común a cada producto analizado.

$(\text{Reclamos del período/Ponderador}) * 10.000 \text{ usuarios}$

- Este ranking se construyó sobre los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público de Sernac y aquellos ingresados en Subtel entre los periodos enero-noviembre 2012 y enero-noviembre 2013.
- El ponderador de cada producto se obtuvo de la SUBTEL (www.subtel.cl) según los siguientes criterios:
 - Telefonía Celular: Número de abonados móviles por empresa a noviembre 2012 y noviembre 2013.
 - Internet en Redes Móviles: Número de conexiones móviles a internet por empresa a noviembre 2012 y noviembre 2013.
 - Telefonía Fija: Número de líneas totales por empresa a noviembre 2012 y noviembre 2013.
 - TV Cable y Satelital: Número suscriptores por empresa a noviembre 2012 y noviembre 2013.
 - Internet Fija: Número de conexiones fijas a internet por empresa a noviembre 2012 y noviembre 2013.
 - Telefonía Larga Distancia: Tráfico de llamadas de larga distancia a noviembre 2012 y noviembre 2013.

Para la construcción e interpretación del índice se aplica el factor de 10.000 dado que la base de construcción del índice es un número muy grande en comparación a los reclamos recibidos en los periodos analizados.

- **Indicador Único de Reclamos:** Considera los reclamos totales que presenta el operador en los servicios de: Telefonía Móvil, Internet en Redes Móviles, Telefonía Fija, Internet Fija y Televisión Pagada, en un periodo determinado, ponderados en función del número total de usuarios del operador en cada uno de los servicios que posee participación en el mercado.

Indicador Único de Reclamos (Sernac+Subtel)

Indicador Único de Reclamos
Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ Ene-Nov 2012 ■ Ene-Nov 2013



En términos globales los reclamos ponderados en el periodo enero-noviembre 2013, **disminuyen en un 6,6%** con respecto al 2012, debido principalmente a las disminuciones registradas en Entel (-9%) y de Movistar (-10%).

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 2,3 e indica que en promedio, los operadores del mercado de las telecomunicaciones considerando los servicios de: Telefonía Móvil, Internet en Redes Móviles, Telefonía Fija, Internet Fija y Televisión Pagada, reciben 2 reclamos por cada 10.000 usuarios.

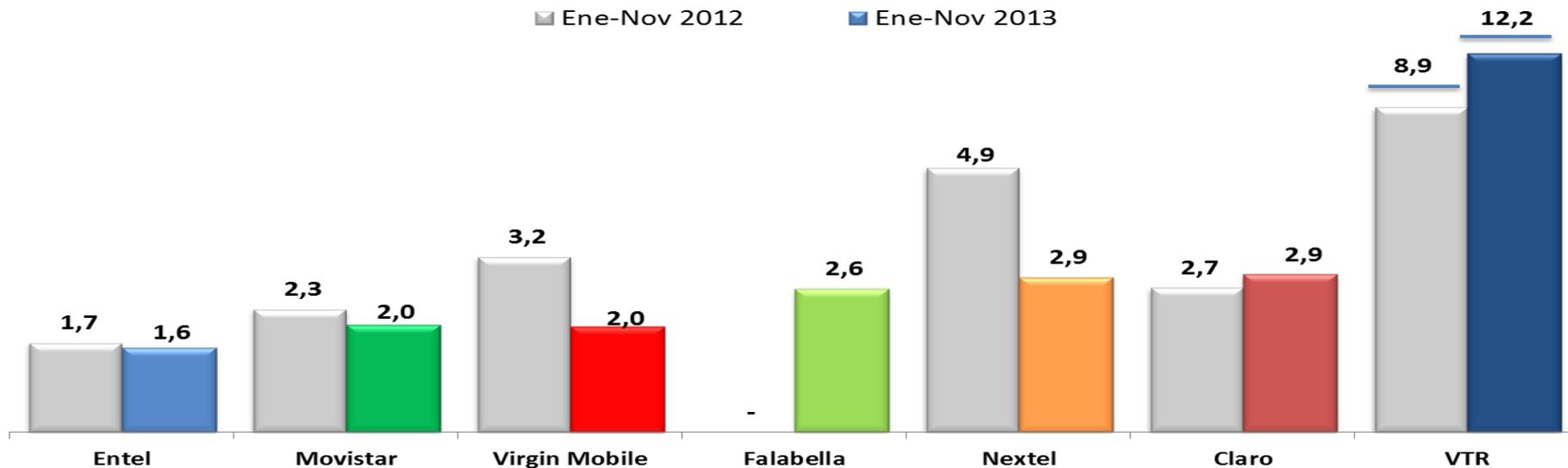
El mayor indicador de 52,8 puntos lo presentó la empresa TUVES e indica que por cada 10.000 usuarios, se presentan en promedio 53 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra CMET con un índice de 6,5 puntos.

El indicador más discreto lo registra Entel, operador que presenta 1 reclamo por cada 10.000 usuarios, considerando todos los servicios en los cuales éste proveedor posee participación.

Indicador de Reclamos Telefonía Móvil (Sernac+Subtel)



Indicador de Reclamos Telefonía Móvil
Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Telefonía Móvil los reclamos ponderados **disminuyen un 3,2%** con respecto al 2012, explicado principalmente por la disminución de Entel (-6,1%) y Movistar (-12,7%). Se destaca el aumento de reclamos ponderados de Claro y VTR en un 9,2% y 36,7% respectivamente.

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 2,1 e indica que en promedio, esta categoría recibe 2 reclamos por cada 10.000 usuarios.

El mayor indicador de 12,2 puntos lo presentó la empresa VTR y expresa que por cada 10.000 abonados, se presentan en promedio 12 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra Claro y Nextel con un índice de 2,9 puntos.

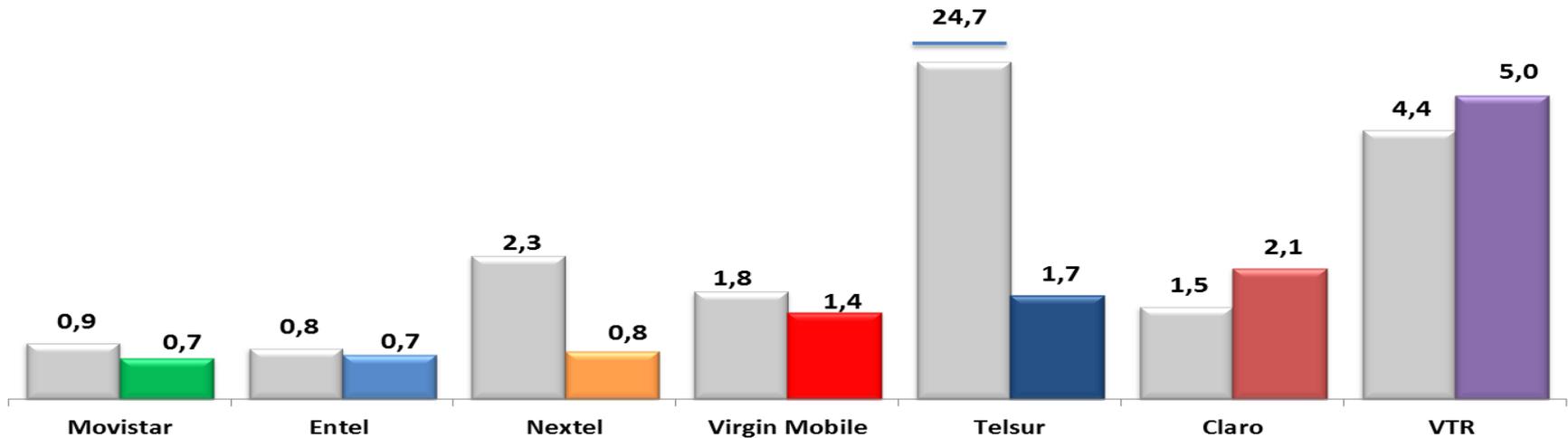
El indicador más discreto lo registra Entel, operador que presenta 1 reclamo por cada 10.000 usuarios.



Indicador de Reclamos Internet en Redes Móviles (Sernac+Subtel)

Indicador de Reclamos Internet en Redes Móviles Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ Ene-Nov 2012 ■ Ene-Nov 2013



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Internet en Redes Móviles los reclamos ponderados **disminuyen un 6%** con respecto al 2012, explicado principalmente por la disminución de Entel (13%) y Movistar (28%). Se destaca el aumento de reclamos ponderados de Claro de un 40,5% y la disminución de un 93,1% de los reclamos ponderados de Telsur.

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 0,9 e indica que en promedio, esta categoría recibe 1 reclamo por cada 10.000 usuarios.

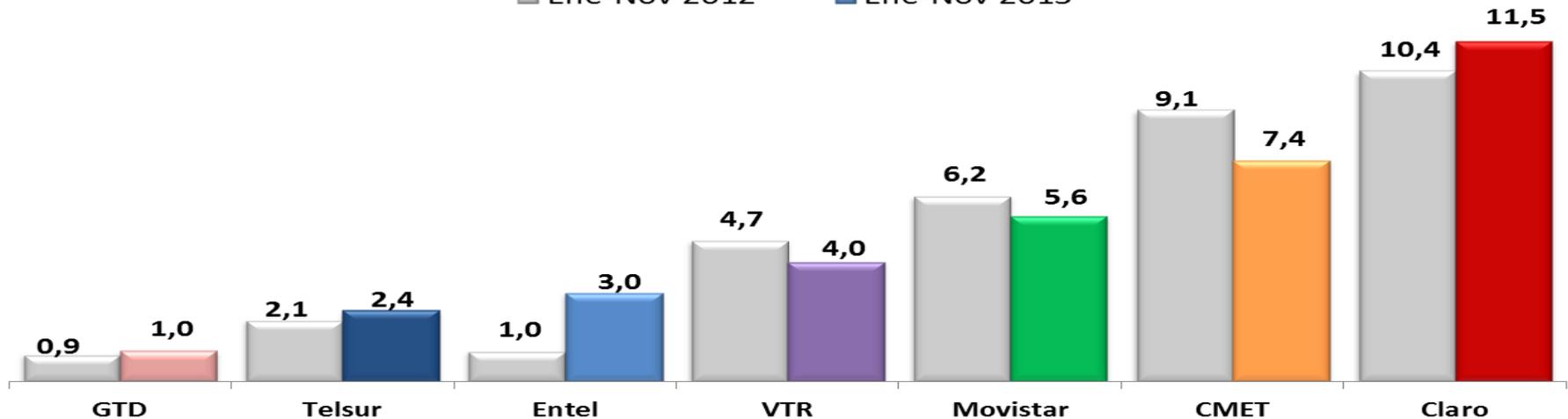
El mayor indicador de 5,0 puntos lo presentó la empresa VTR y expresa que por cada 10.000 usuarios de conexiones móviles, se presentan en promedio 5 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra Claro con un índice de 2,1 puntos.

El indicador más discreto lo registra Movistar, operador que presenta 1 reclamo por cada 10.000 usuarios.

Indicador de Reclamos Telefonía Fija (Sernac+Subtel)

Indicador de Reclamos Telefonía Fija
Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ Ene-Nov 2012 ■ Ene-Nov 2013



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Telefonía Fija los reclamos ponderados **han disminuido en un 9,8%** con respecto al 2012, explicado principalmente por la disminución de Movistar (-11%) y VTR (-15%) operadores con el mayor parque de instalaciones (74%). Por otra parte dos empresas que presentan en total el 13% del parque aumentaron significativamente sus reclamos ponderados: Entel(192%) y Claro (10%).

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 4,9 e indica que en promedio, esta categoría recibe 5 reclamos por cada 10.000 usuarios.

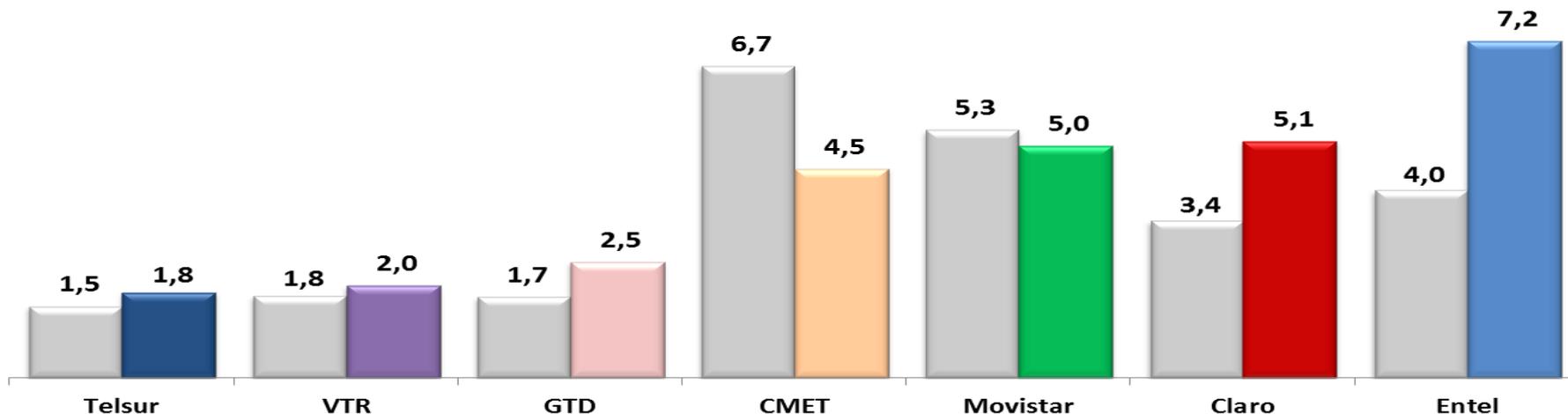
El mayor indicador de 11,5 puntos lo presentó la empresa Claro y expresa que por cada 10.000 suscriptores a líneas telefónicas fijas, se presentan en promedio 12 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra CMET con un índice de 7,4 puntos.

El indicador más discreto lo registra GTD, operador que presenta 1 reclamo por cada 10.000 usuarios.

Indicador de Reclamos Internet Fija (Sernac+Subtel)

Indicador de Reclamos Internet Fija
Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ Ene-Nov 2012 ■ Ene-Nov 2013



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Internet Fija los reclamos ponderados **aumentan un 4,5%** respecto del mismo periodo del 2012. Movistar disminuye en 6,5%, mientras que VTR y Claro aumentan sus reclamos ponderados en un 12% y 50% respectivamente.

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 3,6 e indica que en promedio, esta categoría recibe 4 reclamos por cada 10.000 usuarios.

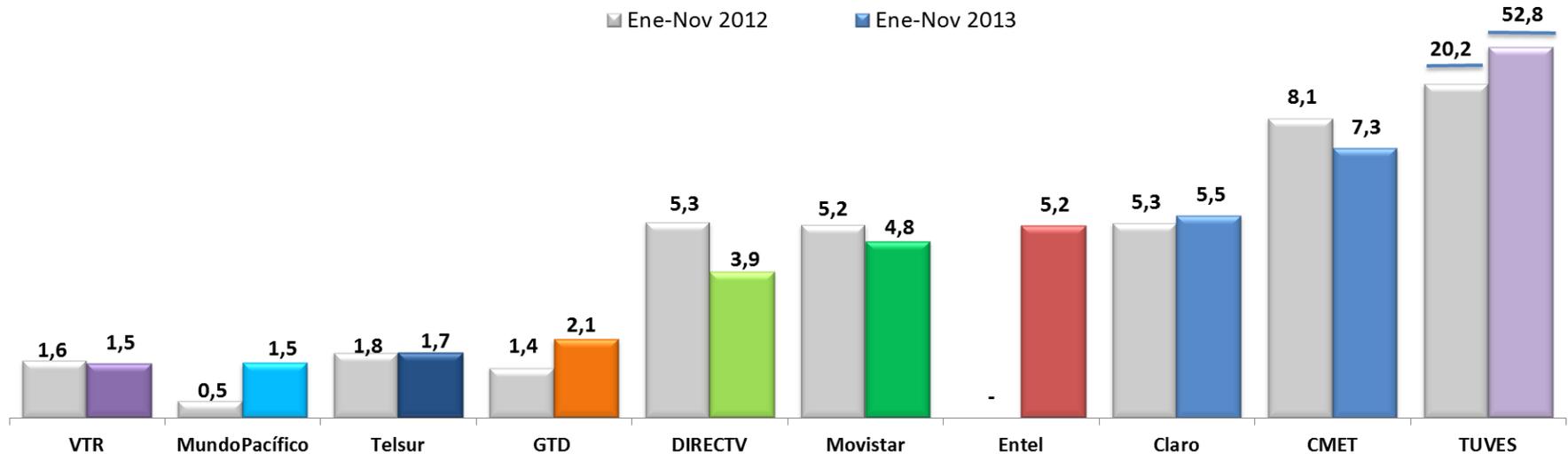
El mayor indicador de 7,2 puntos lo presentó la empresa Entel y expresa que por cada 10.000 usuarios de conexiones fijas, se presentan en promedio 7 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra Claro con un índice de 5,1 puntos.

El indicador más discreto lo registra Telsur, operador que presenta 2 reclamos por cada 10.000 usuarios.

Indicador de Reclamos Televisión Pagada (Sernac+Subtel)

Indicador de Reclamos Televisión Pagada
Cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ Ene-Nov 2012 ■ Ene-Nov 2013



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Televisión Pagada los reclamos ponderados **disminuye en un 4,2%** respecto al mismo periodo del 2012. DIRECTV y Movistar disminuye en 25,5% y 8,8%, mientras que Mundo Pacífico (Pacífico Cable) y TUVES aumentan sus reclamos ponderados en un 216% y 161,3% respectivamente.

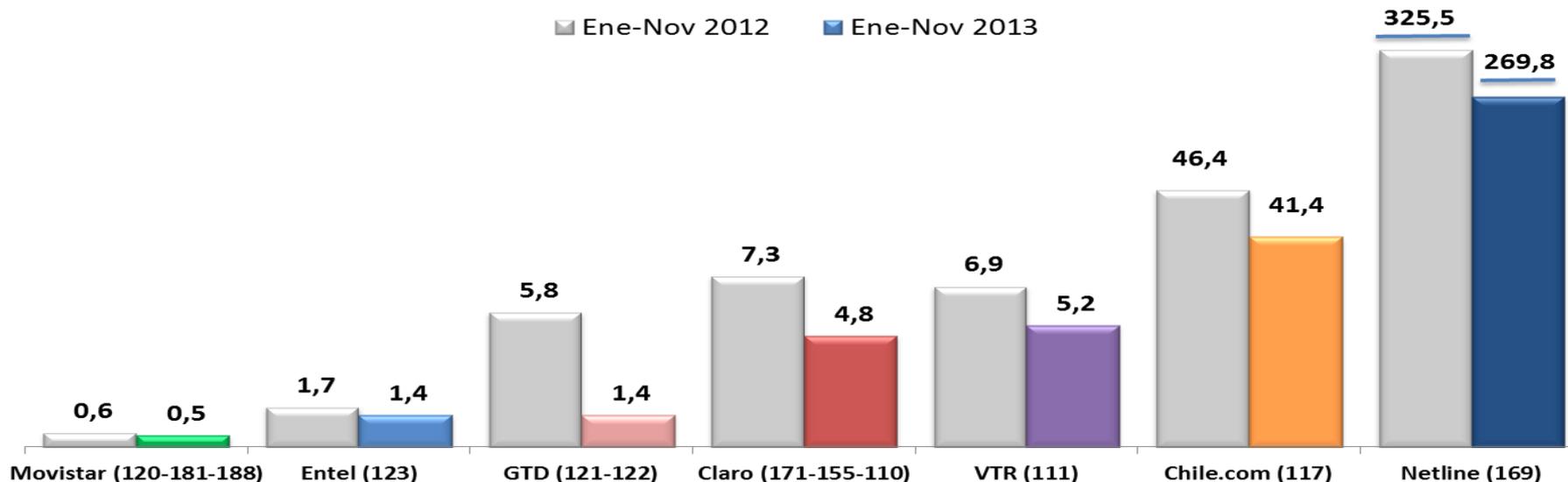
En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 3,3 e indica que en promedio, esta categoría recibe 3 reclamos por cada 10.000 usuarios.

El mayor indicador de 52,8 puntos lo presentó la empresa TUVES y expresa que por cada 10.000 usuarios, se presentan en promedio 53 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra CMET con un índice de 7,3 puntos.

El indicador más discreto lo registra VTR, operador que presenta 2 reclamos por cada 10.000 usuarios, en esta categoría.

Reclamos Telefonía Larga Distancia (Sernac+Subtel)

Indicador de Reclamos Telefonía Larga Distancia
Cantidad de reclamos por cada 100.000 llamadas



Al analizar el consolidado de reclamos Sernac-Subtel, destaca que en Telefonía Larga Distancia los reclamos ponderados **disminuye en un 28%** respecto al mismo periodo del 2012. Lo anterior se explica por la disminución de Movistar, Entel y Claro en 16%, 21% y 35% respectivamente.

En el periodo enero-noviembre 2013 el índice promedio fue de 1,8 e indica que en promedio, esta categoría recibe 2 reclamos por cada 100.000 llamadas.

El mayor indicador de 269,8 puntos lo presentó la empresa Netline (carrier 169) y expresa que por cada 100.000 llamadas de larga distancia realizadas con este carrier, se presentan en promedio 270 reclamos en contra de éste proveedor. En segundo lugar se encuentra Chile.com (carrier 117) con un índice de 41,4 puntos.

El indicador más discreto lo registra Movistar, operador que presenta 1 reclamo por cada 100.000 llamadas de larga distancia.

Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores en Sernac:

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el periodo Enero-Noviembre 2012 y Enero-Noviembre 2013.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales del proveedor y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales del proveedor.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde

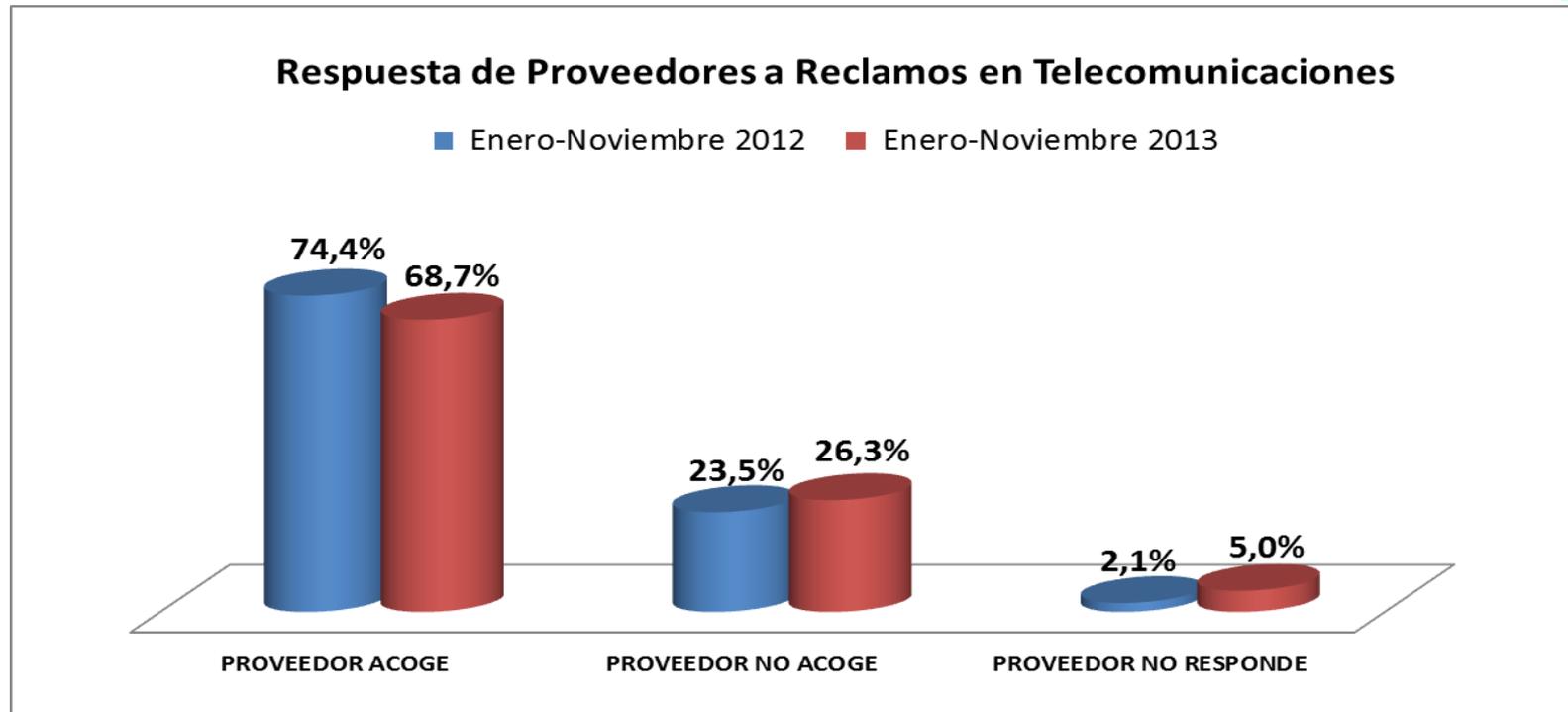
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.

Comportamiento de Proveedores en Telecomunicaciones (Enero-Noviembre 2012 v/s Enero-Noviembre 2013)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2012	Porcentaje de Reclamos 2012	Volumen de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje de Reclamos 2013
PROVEEDOR ACOGE	52.116	72,2%	43.049	67,2%
PROVEEDOR NO ACOGE	16.430	22,7%	16.464	25,7%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1.481	2,1%	3.114	4,9%
COLECTIVO	776	1,1%	615	1,0%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	736	1,0%	468	0,7%
DERIVADO	609	0,8%	279	0,4%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	82	0,1%	77	0,1%
TOTAL GENERAL	72.230	100,0%	64.066	100,0%

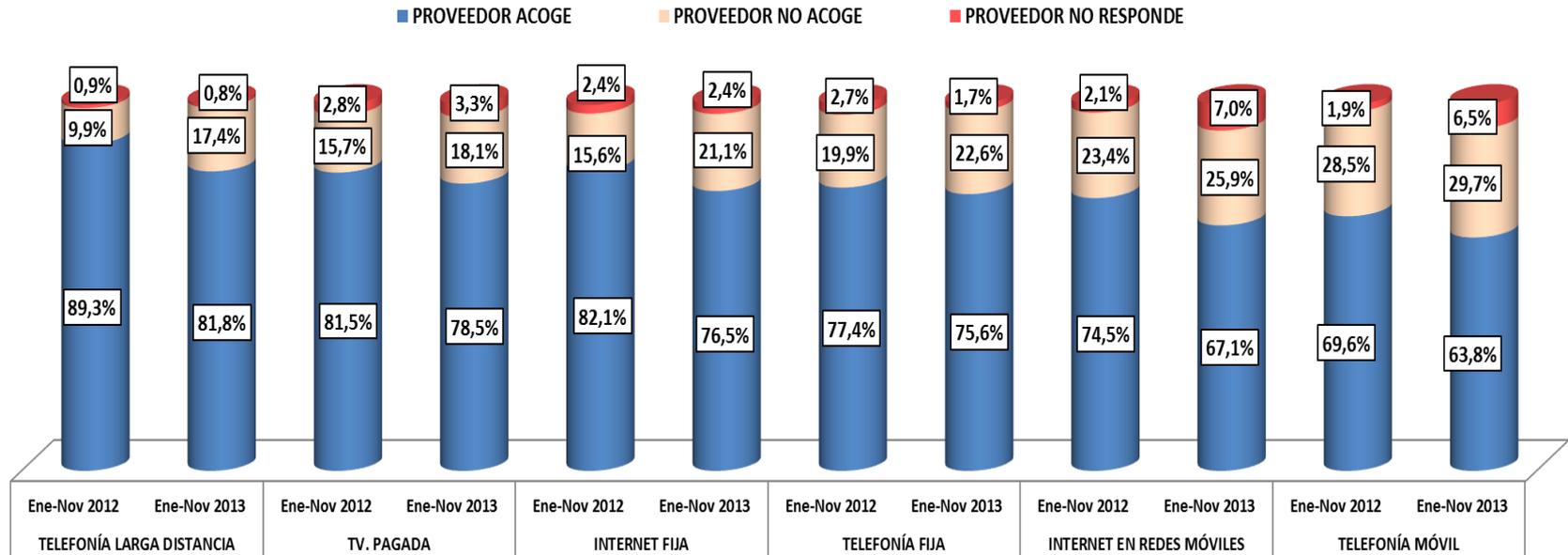
En términos globales es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento de los proveedores, a los reclamos de SERNAC, se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 62.627 reclamos en el periodo enero-noviembre 2013 y 70.027 en el mismo periodo del año 2012. Se excluyen de este análisis, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede, Antecedentes Insuficientes para Tramitar, Derivados y aquellos asociados a Mediaciones y Demandas Colectivas.

Cabe destacar que el ranking de comportamiento realizado se grafica las entidades que presentaron más de 25 reclamos en Sernac, durante el periodo enero-noviembre 2013.



En general en el mercado de Telecomunicaciones, el 68,7% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Noviembre 2013 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, disminuyendo en relación al mismo periodo 2012. Por otra parte, en un 26,3% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor y en un 5,0% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, aumentando respecto al año anterior.

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Mercado de Telecomunicaciones



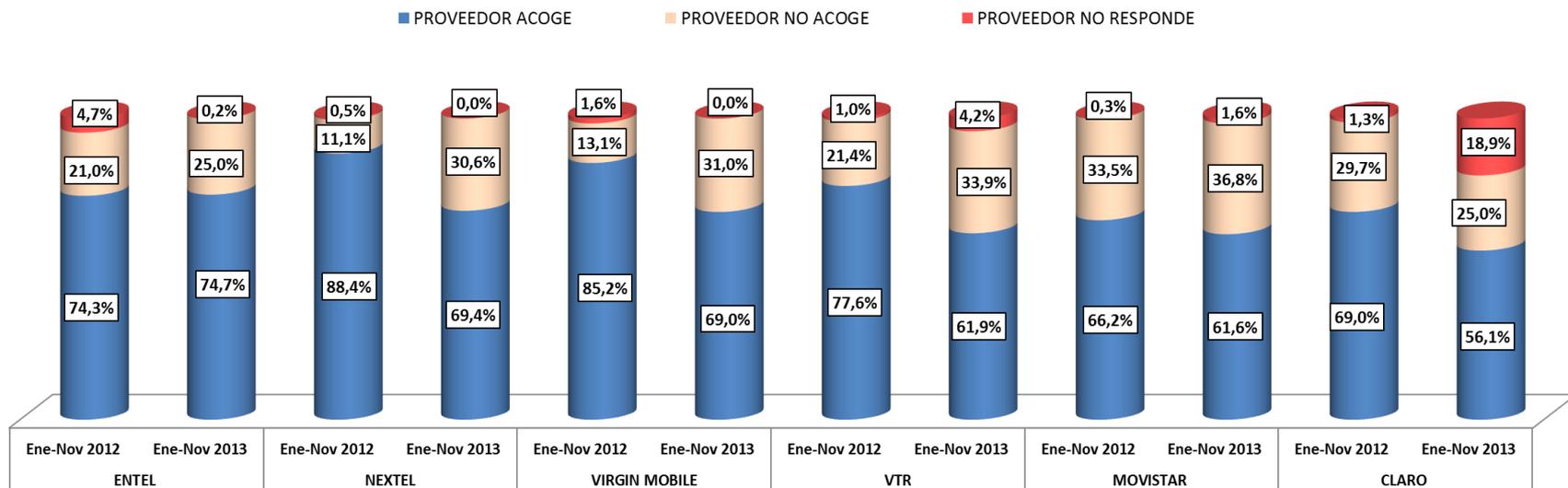
En general, las empresas acogen (Proveedor Acoge) la solicitud planteada por el consumidor, en cada una de las categorías de mercado analizadas.

En el periodo Enero–Noviembre 2013, el mejor comportamiento se registró en el servicio Telefonía Larga Distancia, donde el Proveedor Acoge en el 81,8% de los casos.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores exhibiéndose bajos porcentajes de Proveedor No Responde.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Servicio Telefonía Móvil



En el periodo enero-noviembre 2013, en la categoría Telefonía Móvil, el mejor comportamiento se registró en Entel, el Proveedor Acoge en el 74,7% de los casos, le sigue Nextel con un 69,4% y Virgin Mobile con un 69,0% de reclamos cerrados con respuesta positiva del operador, respecto de la solicitud del consumidor.

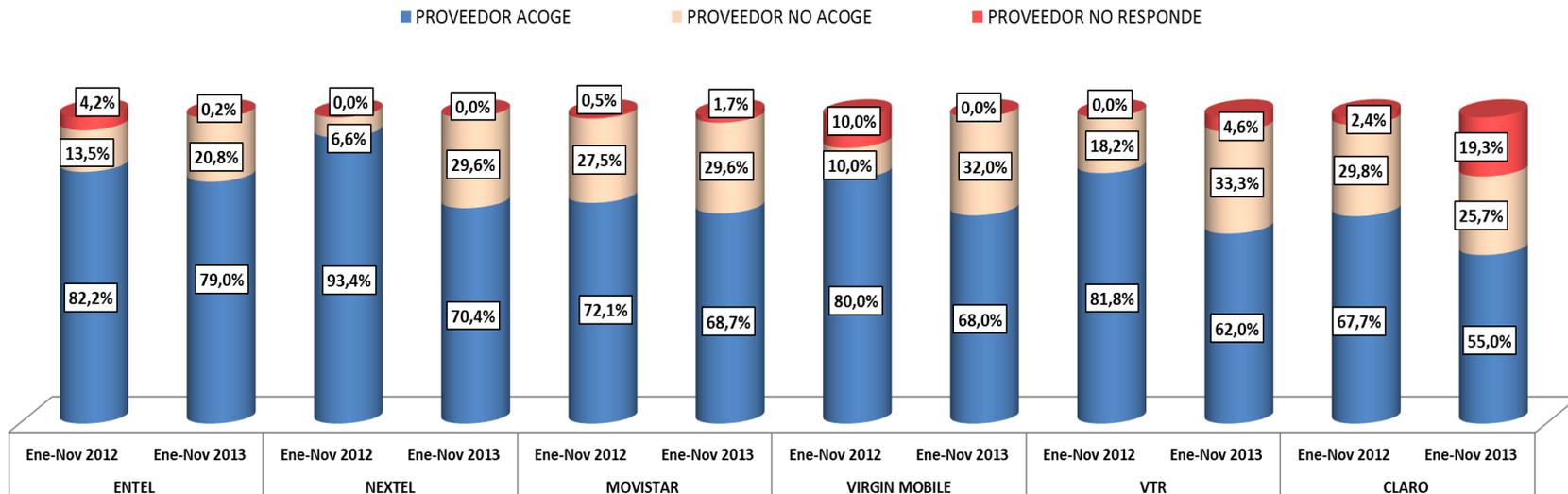
El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Claro donde el Proveedor Acoge registró un 56,1%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 18,9% de los reclamos, el mayor del periodo.

El proveedor que presenta la menor acogida a lo solicitado por el consumidor en el periodo enero-noviembre 2013 fue Movistar, exhibiendo un Proveedor No Acoge que alcanza el 36,8% de los reclamos, seguido de VTR con un 33,9%.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Servicio Internet en Redes Móviles



En el periodo enero-noviembre 2013, en la categoría Internet en Redes Móviles, el mejor comportamiento se registró en Entel, el Proveedor Acoge en el 79,0% de los casos, le sigue Nextel con un 70,4% y Movistar con un 68,7% de reclamos cerrados con respuesta positiva del operador, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Claro donde el Proveedor Acoge registró un 55%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 19,3% de los reclamos, el mayor del periodo.

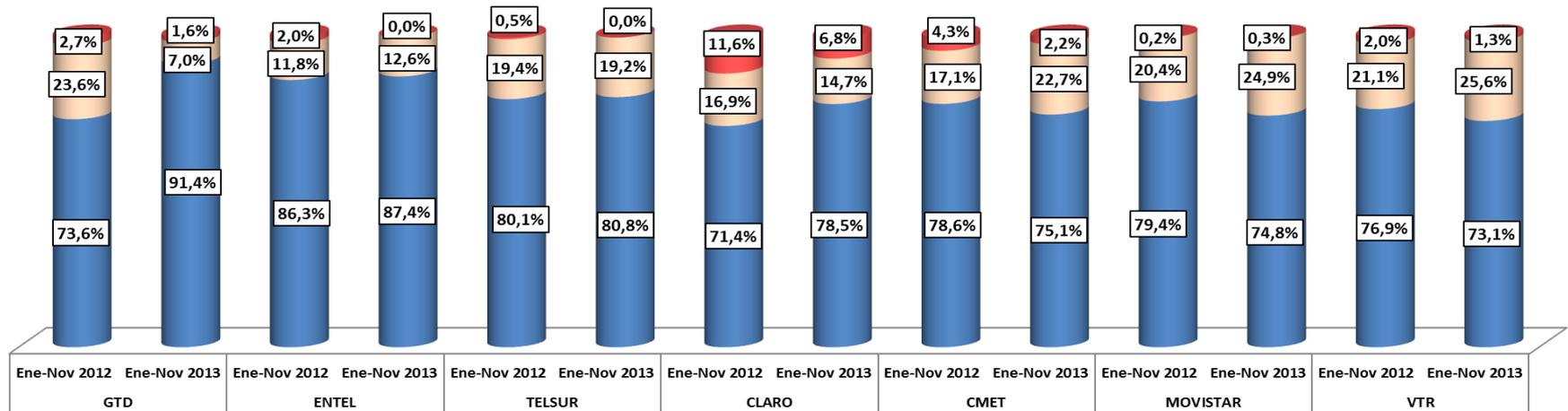
El proveedor que presenta la menor acogida a lo solicitado por el consumidor en el periodo enero-noviembre 2013 fue VTR, exhibiendo un Proveedor No Acoge que alcanza el 33,3% de los reclamos, seguido de Virgin Mobile con un 32,0%.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Servicio Telefonía Fija

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En el periodo enero-noviembre 2013, en la categoría Telefonía Fija, el mejor comportamiento se registró en el operador GTD, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 91,4% de los casos, en segundo lugar se encuentra Entel con un 87,4% de reclamos cerrados con respuesta positiva del operador, respecto de la solicitud del consumidor .

El indicador más discreto, en el periodo analizado lo presentó VTR, donde el Proveedor Acoge registró un 73,1%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado.

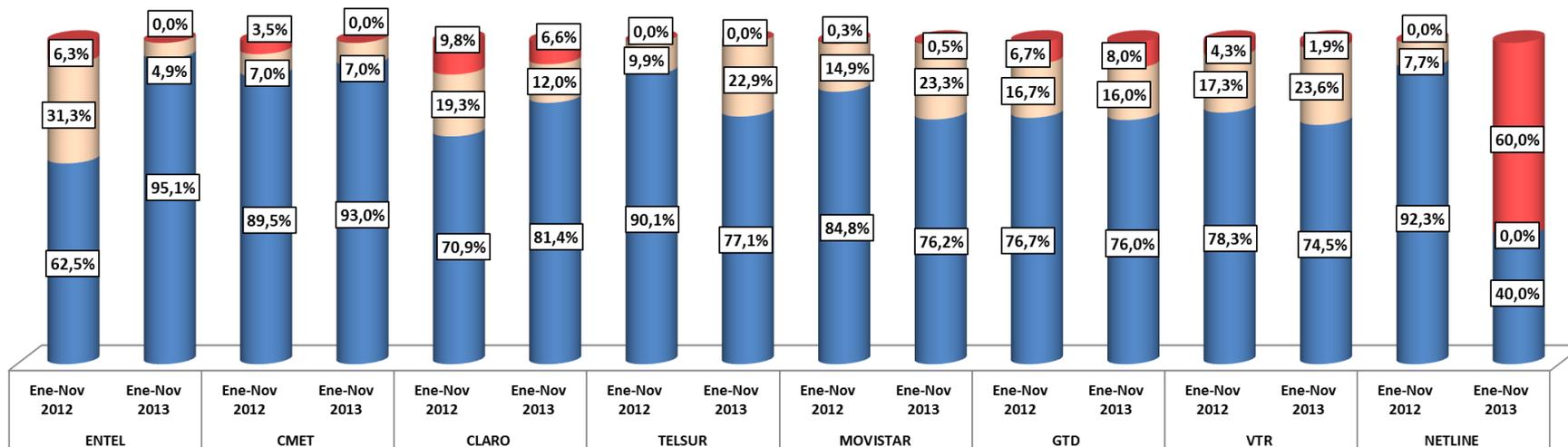
Entre los proveedores que presentan la menor acogida a lo solicitado por el consumidor en el periodo enero-noviembre 2013, destacan VTR y Movistar, exhibiendo un Proveedor No Acoge que alcanza el 25,6 %y el 24,9% respectivamente.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Servicio Internet Fija

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En el periodo enero-noviembre 2013, en la categoría Internet Fija, el mejor comportamiento se registró en Entel, el Proveedor Acoge en el 95,1% de los casos, le sigue CMET, con un 93% y Claro con un 81,4% de reclamos cerrados con respuesta positiva del operador, respecto de la solicitud del consumidor.

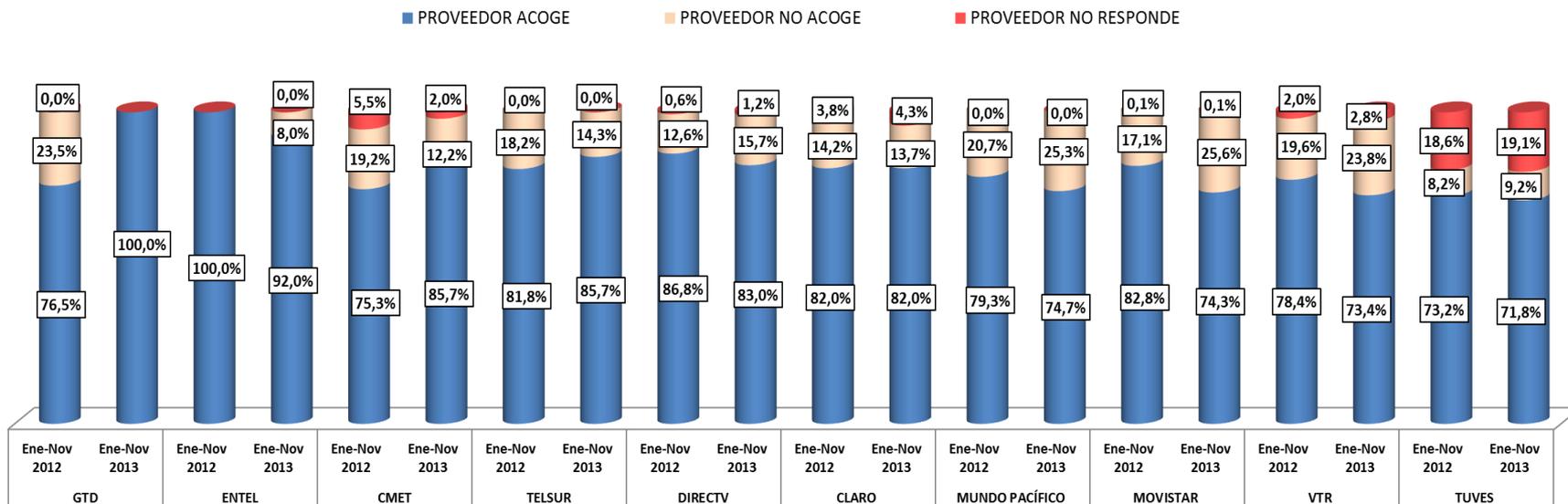
El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Netline donde el Proveedor Acoge registró un 40%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza 60% de los reclamos.

El proveedor que presenta la menor acogida a lo solicitado por el consumidor en el periodo enero-noviembre 2013 fue VTR, exhibiendo un Proveedor No Acoge que alcanza el 23,6% de los reclamos.

Cabe destacar que en ésta categoría existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernacl al Servicio Televisión Pagada



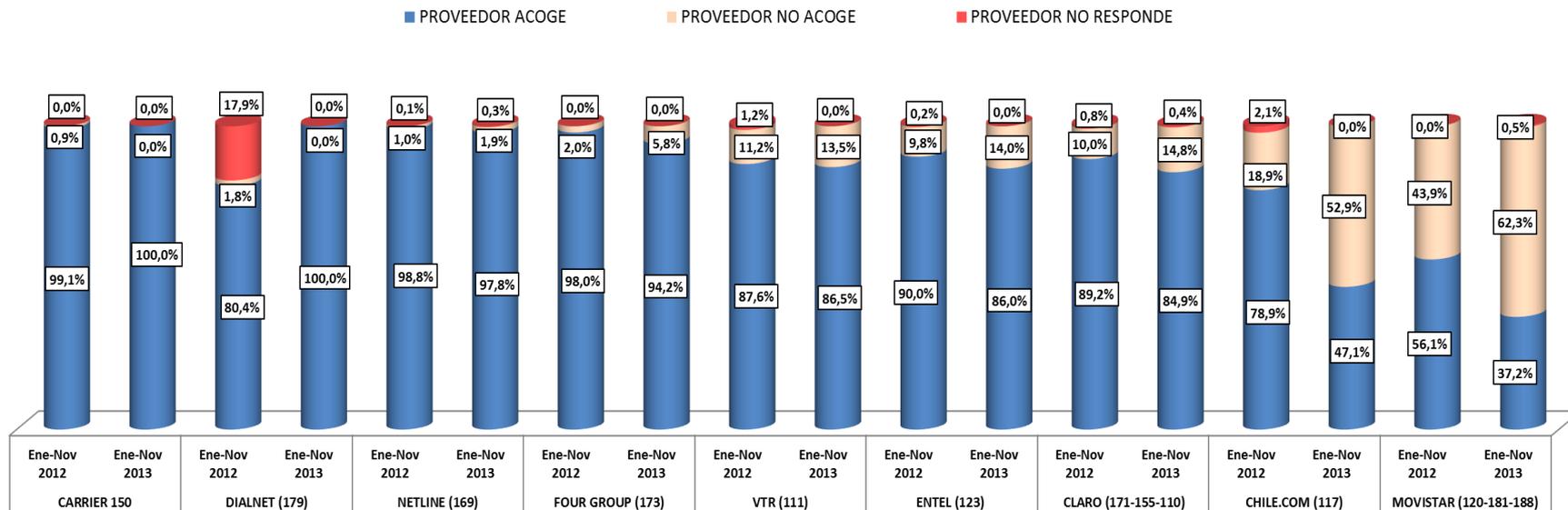
En el periodo enero-noviembre 2013, el mejor comportamiento en la categoría Televisión Pagada se registró en GTD, el Proveedor Acoge en el 100% de los casos, le sigue Entel con un 92,0% de reclamos cerrados con respuesta positiva del operador, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en TUVES, donde el Proveedor Acoge registró un 71,8%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 19,1% de los reclamos, el mayor del periodo.

Entre los proveedores que presentan la menor acogida a lo solicitado por el consumidor en el periodo enero-noviembre 2013, destacan Movistar y Mundo Pacífico (Pacífico Cable), exhibiendo un Proveedor No Acoge que alcanza el 25,6% y 25,3%, respectivamente.

Reclamos en Telecomunicaciones

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados en Sernac al Servicio Telefonía Larga Distancia



En el periodo enero-noviembre 2013, en la categoría Telefonía Larga Distancia, el mejor comportamiento se registró en el operador Carrier 150 y Dialnet (carrier 179), en ambos casos el Proveedor Acoge en el 100% de los reclamos, le sigue Netline (carrier 169) con un 97,8% y Four Group (carrier 173) con 94,2% de reclamos cerrados con respuesta positiva del proveedor, respecto de la solicitud del consumidor.

El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Movistar (carriers 120-181-188), donde el Proveedor Acoge registró un 37,2%, el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Acoge que alcanza el 62,3% de los reclamos, el mayor del periodo.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores, exhibiendo un bajo índice de Proveedor No Responde.

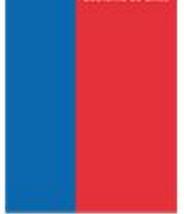


Motivos o Causales de Reclamos en Telecomunicaciones Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Telecomunicaciones Enero-Noviembre 2013

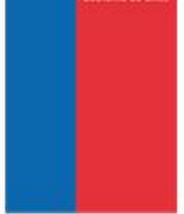
Motivos de Reclamos en Telecomunicaciones	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	10.405	16,2%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	5.748	9,0%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	5.736	9,0%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	5.296	8,3%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	3.777	5,9%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	3.255	5,1%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	2.557	4,0%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	2.285	3,6%
RENUNCIA NO GESTIONADA	2.278	3,6%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	2.247	3,5%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	1.775	2,8%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	1.645	2,6%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	1.386	2,2%
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	1.165	1,8%
EMPRESA NO CARGA PLANES DE MINUTOS CONVENIDOS	1.091	1,7%
FALTA DE INFORMACION VERAZ Y OPORTUNA	1.040	1,6%
OTROS	12.380	19,3%
Total General	64.066	100,0%

Del total de reclamos registrados en el mercado de Telecomunicaciones durante el periodo enero-noviembre del año 2013, destaca que los consumidores reclaman principalmente por: “Problemas de Señal, lentitud o cortes injustificados del servicio” (16,2%). Seguido de los reclamos por “Equipos o Acometida Defectuosa” (9,0%) y “Atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente” (9,0%).



Motivos de Reclamos en Telefonía Móvil Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Telefonía Móvil	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	4.949	13,3%
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	3.924	10,5%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	3.822	10,3%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3.161	8,5%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	2.282	6,1%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	2.196	5,9%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	1.532	4,1%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	1.422	3,8%
RENUNCIA NO GESTIONADA	1.076	2,9%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	1.015	2,7%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	916	2,5%
OBJETA COBROS POR RECEPCION DE MENSAJERIA DE TEXTO O MULTIMEDIA NO SOLICITADA	843	2,3%
EMPRESA NO CARGA PLANES DE MINUTOS CONVENIDOS	764	2,1%
INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE GARANTIA VOLUNTARIA, LEGAL O CONVENCIONAL	723	1,9%
FALTA DE INFORMACION VERAZ Y OPORTUNA	700	1,9%
CAMBIO DEL CICLO DE FACTURACION	680	1,8%
OTROS	7.212	19,4%
Total General	37.217	100,0%

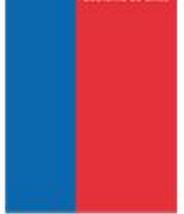


Motivos de Reclamos en Internet Redes Móviles Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Internet Redes Móviles	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	1.388	36,3%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	266	7,0%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	226	5,9%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	220	5,8%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	204	5,3%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	190	5,0%
RENUNCIA NO GESTIONADA	189	4,9%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	165	4,3%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	119	3,1%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	100	2,6%
OTROS	755	19,8%
Total General	3.822	100,0%

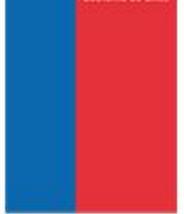
Motivos de Reclamos en Telefonía Fija Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Telefonía Fija	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	2.124	17,2%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	1.289	10,5%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1.240	10,1%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	685	5,6%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	676	5,5%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	623	5,1%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	547	4,4%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	543	4,4%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	506	4,1%
RENUNCIA NO GESTIONADA	506	4,1%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	456	3,7%
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	415	3,4%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	363	2,9%
OTROS	2.360	19,1%
Total General	12.333	100,0%



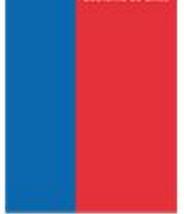
Motivos de Reclamos en Internet Fija Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Internet Fija	N° de Reclamos Enero- Noviembre 2013	Porcentaje
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	1.905	52,1%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	159	4,4%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	134	3,7%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	132	3,6%
RENUNCIA NO GESTIONADA	125	3,4%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	122	3,3%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	112	3,1%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	108	3,0%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	104	2,8%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	98	2,7%
OTROS	655	17,9%
Total General	3.654	100,0%



Motivos de Reclamos en Televisión Pagada Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Televisión Pagada	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	1.044	19,6%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	462	8,7%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	348	6,5%
RENUNCIA NO GESTIONADA	332	6,2%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	324	6,1%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	300	5,6%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	273	5,1%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	271	5,1%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	263	4,9%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	198	3,7%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	179	3,4%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	166	3,1%
INSTALACION INCOMPLETA DEL SERVICIO	154	2,9%
OTROS	1.023	22,1%
Total General	5.337	100,0%



Motivos de Reclamos en Telefonía Larga Distancia Enero-Noviembre 2013

Motivos de Reclamos en Telefonía Larga Distancia	N° de Reclamos Enero-Noviembre 2013	Porcentaje
OBJETA COBROS POR CARRIER NO SOLICITADOS O NO RECONOCIDO	717	42,1%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	202	11,9%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	187	11,0%
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	120	7,0%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	93	5,5%
RENUNCIA NO GESTIONADA	50	2,9%
OTROS	334	19,6%
Total General	1.703	100,0%

Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile