

RANKING DE RECLAMOS TELECOMUNICACIONES

Primer semestre 2015 – Primer semestre 2014



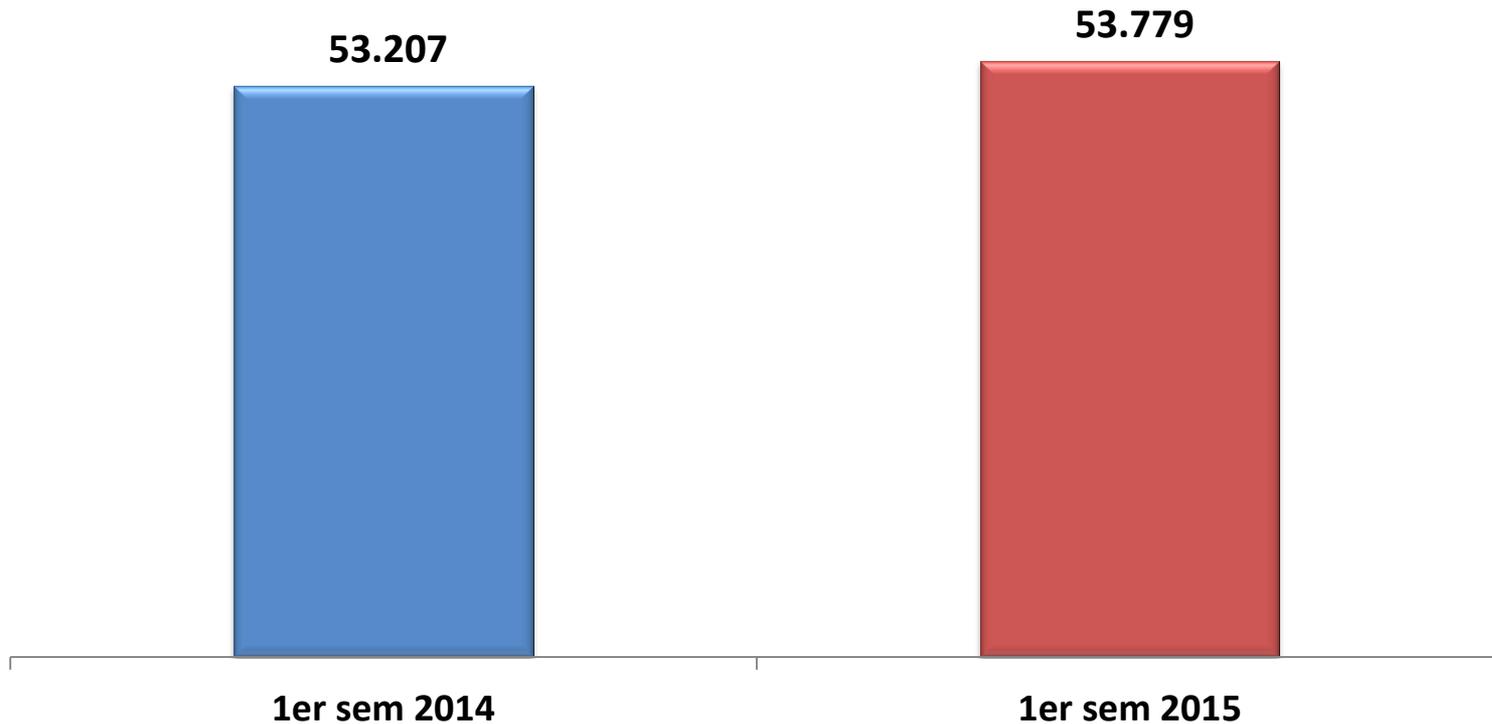
**Gobierno
de Chile**

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Subsecretaría de Telecomunicaciones

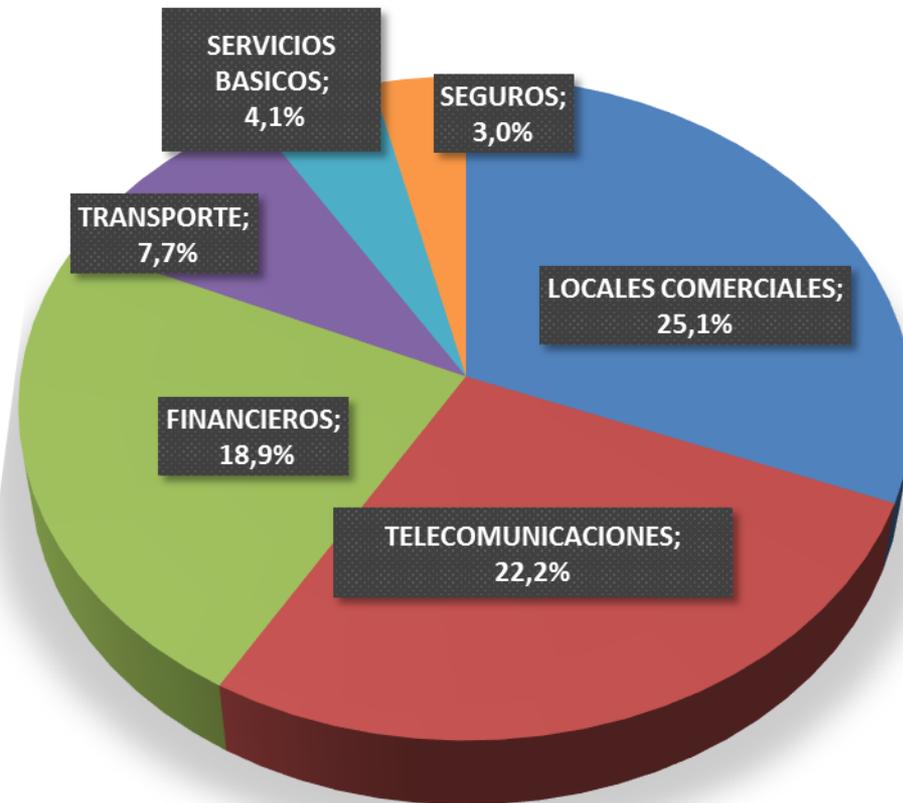
Noviembre 2015

Reclamos Totales en Telecomunicaciones



- **Aumento de Reclamos del 1%** (572 reclamos) **en el 1er semestre del 2015 respecto al mismo periodo en el 2014.**
- Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2015 un 55% fueron ingresados a SERNAC y un 45% a SUBTEL.
- SERNAC derivó el 5,8% de los reclamos recibidos entre enero-junio del 2015 a SUBTEL.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

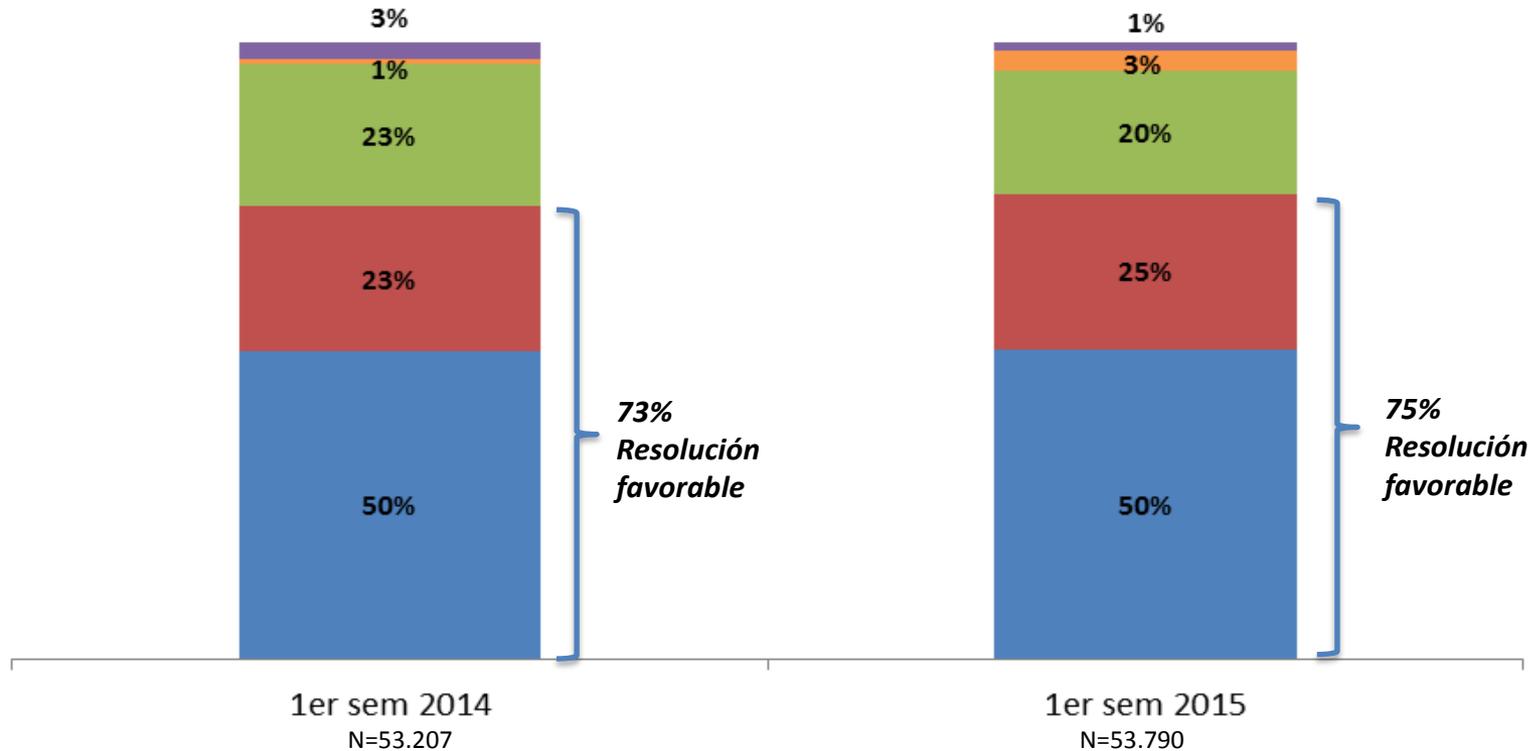
Mercados más reclamados en SERNAC 1er Semestre 2015



- El mercado **Telecomunicaciones** es el **segundo mercado más reclamado en SERNAC**, concentrando el 22,2% del total de reclamos en el periodo enero-junio 2015.
- Se exhibe gráficamente los mercados que concentran el 80% de los reclamos ingresados a SERNAC.
- Fuente: SERNAC

Nivel de Resolución (Sernac+Subtel)

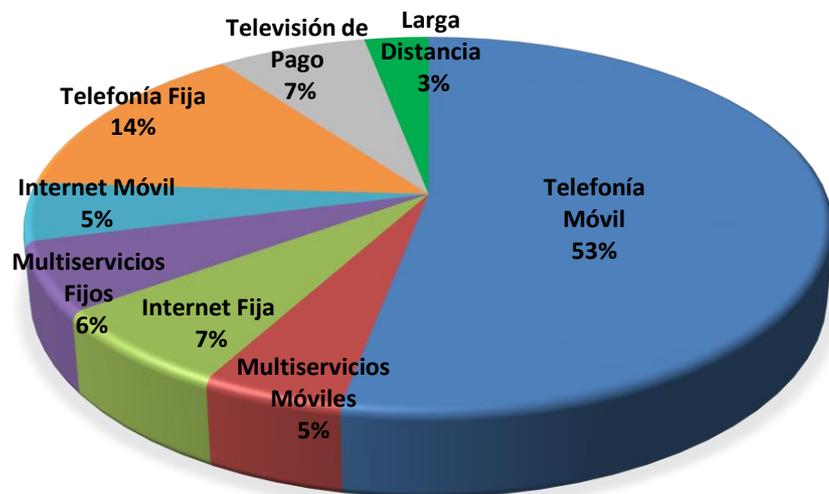
■ Proveedor Acoge Total ■ Proveedor Acoge Parcial ■ Proveedor No acoge ■ Proveedor No responde (sólo Sernac) ■ Otros



- **Aumento de 2 puntos porcentuales de reclamos que se acogen parcialmente en el 1er semestre del 2015 respecto al mismo periodo en el 2014.**
- La clasificación “proveedor no responde” es solo para los reclamos presentados ante Sernac, dado que, el proceso de mediación de los reclamos realizado por SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

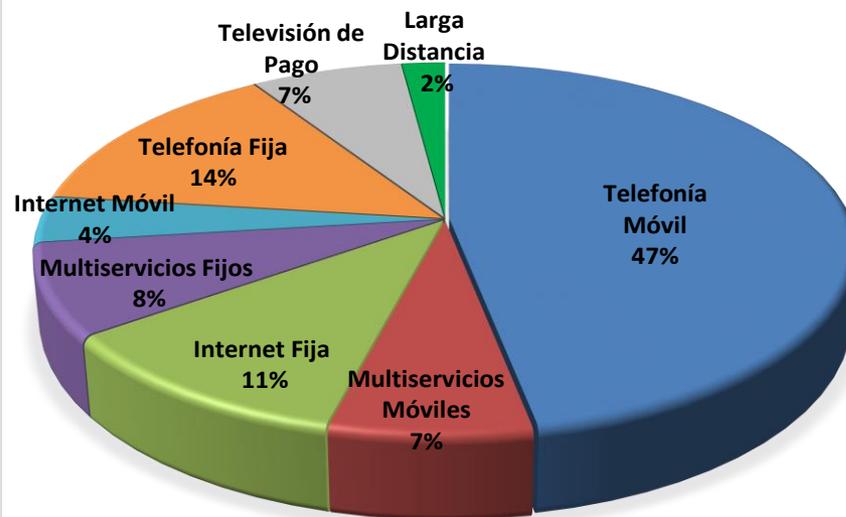
Distribución de Reclamos por Servicio

1ER SEMESTRE 2014



N=53.207

1ER SEMESTRE 2015



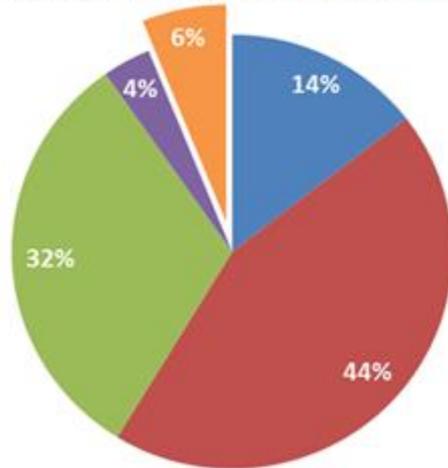
N=53.790

- **Disminuye la participación de los reclamos de Telefonía Móvil en 6 puntos porcentuales.**
- **Aumenta la participación de los reclamos de Internet Fija en 4 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. Son sólo clasificaciones de Subtel.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

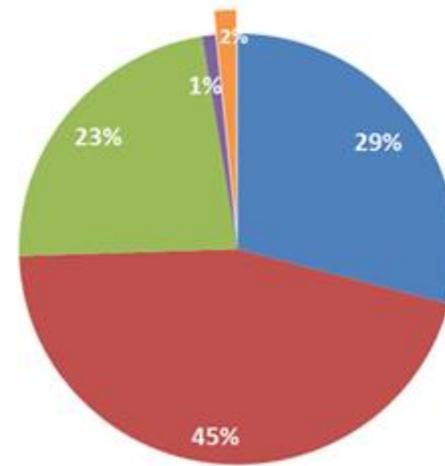
MOTIVOS DE RECLAMOS EN SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS

1er semestre 2015

Motivo de Reclamo Servicios Móviles



Motivo de Reclamo Servicios Fijos



■ Calidad técnica y prácticas del servicio ■ Atención o Información al cliente. ■ Facturación, cobros o cargos ■ Portabilidad ■ Equipos o Acometida Defectuosa

(Sólo Sernac)

- **Atención y/o Información a Clientes** : 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.
- **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.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos Telefonía Móvil

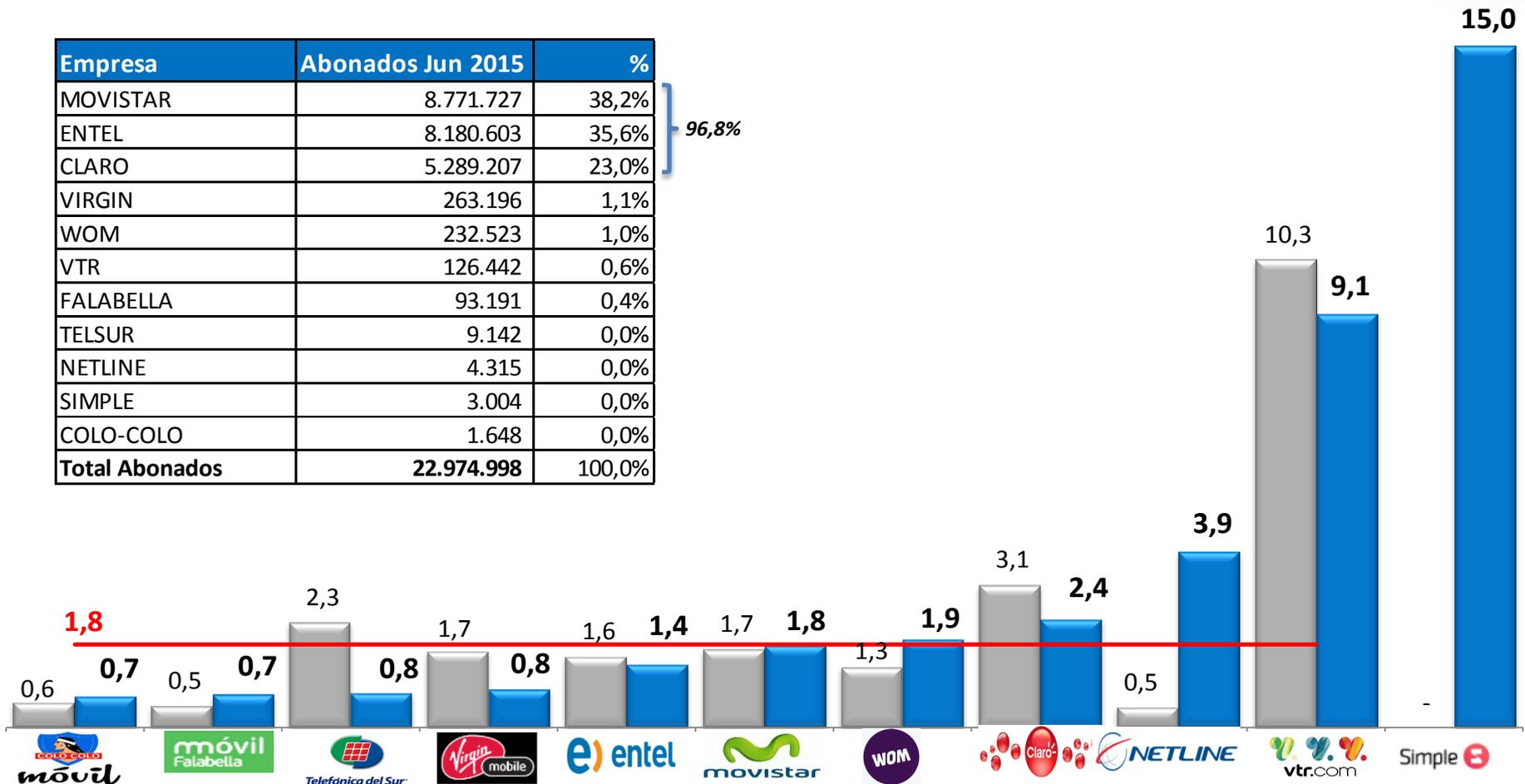
1er sem 2014

1er sem 2015

Servicio 1er sem 2015

Empresa	Abonados Jun 2015	%
MOVISTAR	8.771.727	38,2%
ENTEL	8.180.603	35,6%
CLARO	5.289.207	23,0%
VIRGIN	263.196	1,1%
WOM	232.523	1,0%
VTR	126.442	0,6%
FALABELLA	93.191	0,4%
TELSUR	9.142	0,0%
NETLINE	4.315	0,0%
SIMPLE	3.004	0,0%
COLO-COLO	1.648	0,0%
Total Abonados	22.974.998	100,0%

96,8%



- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/abonados móviles
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 1,8.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

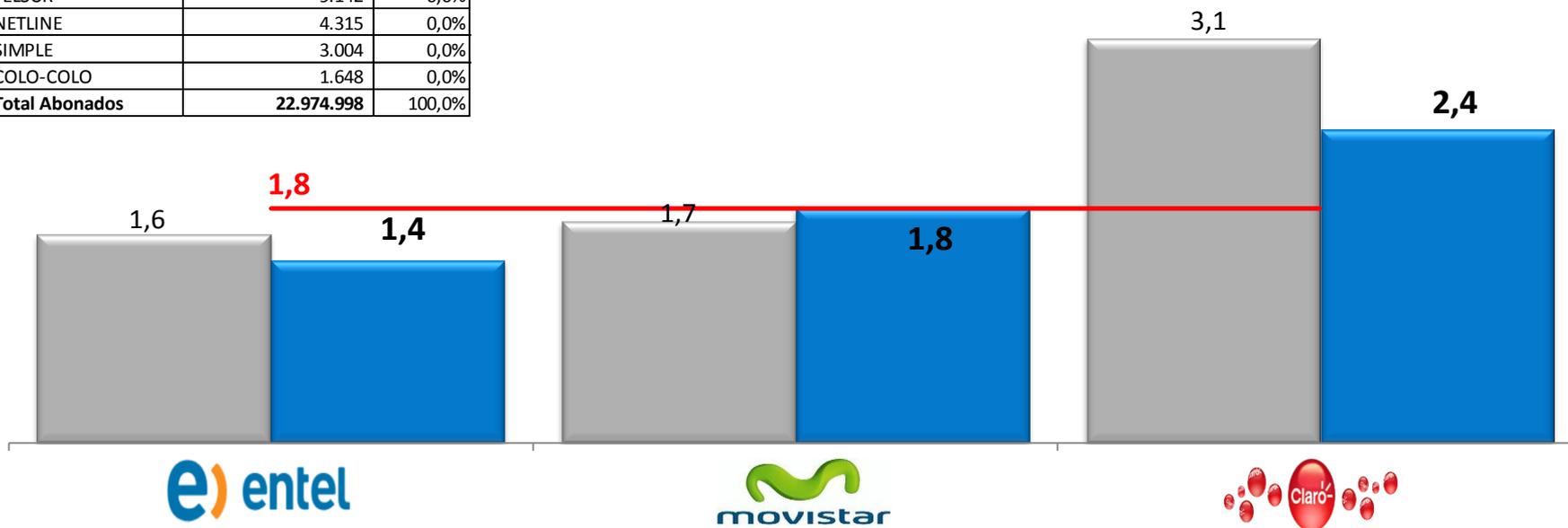
Tasa de Reclamos Telefonía Móvil

Empresas de Mayor Participación

1er sem 2014
 1er sem 2015
 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Abonados Jun 2015	%
MOVISTAR	8.771.727	38,2%
ENTEL	8.180.603	35,6%
CLARO	5.289.207	23,0%
VIRGIN	263.196	1,1%
WOM	232.523	1,0%
VTR	126.442	0,6%
FALABELLA	93.191	0,4%
TELSUR	9.142	0,0%
NETLINE	4.315	0,0%
SIMPLE	3.004	0,0%
COLO-COLO	1.648	0,0%
Total Abonados	22.974.998	100,0%

96,8%



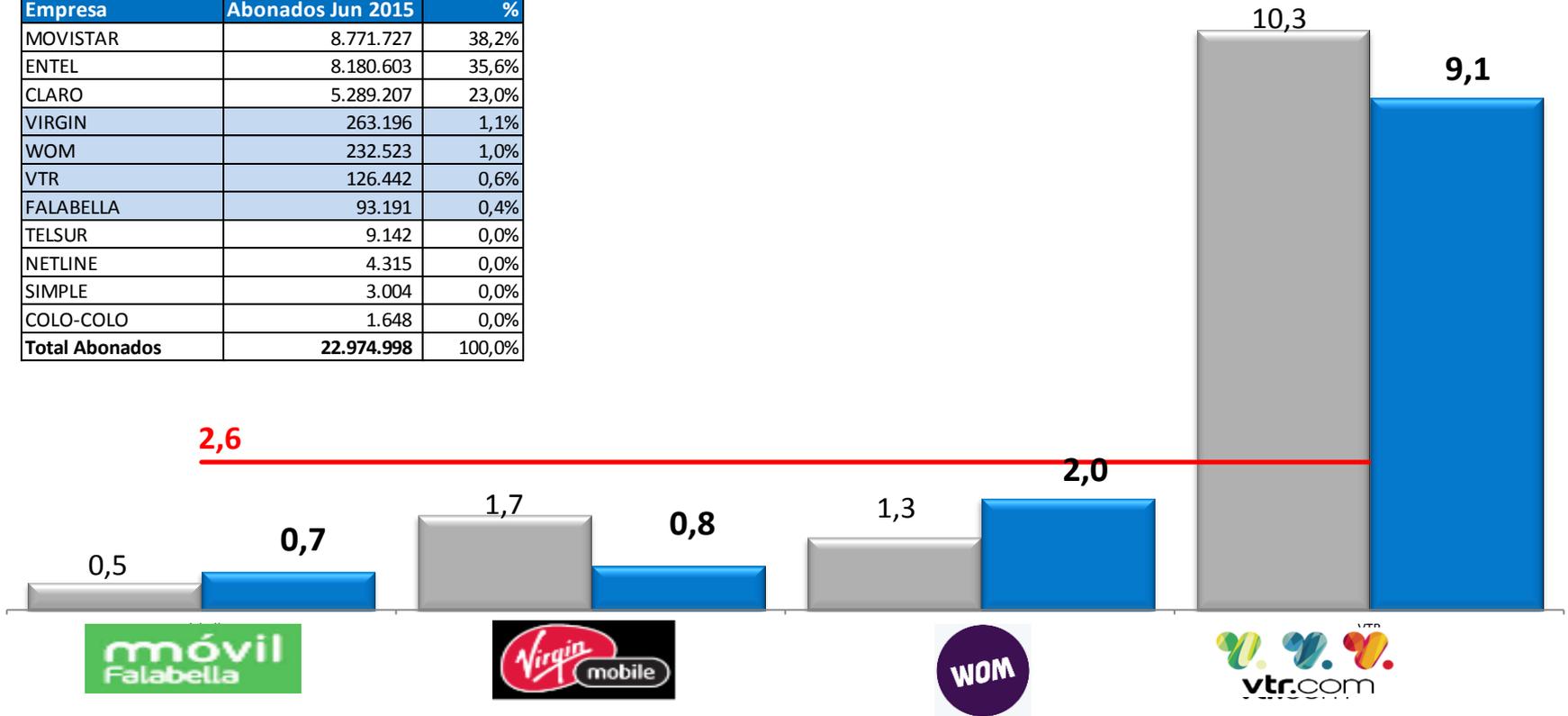
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/abonados móviles
- Operadores con más de 1 millón de abonados.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 1,8.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos Telefonía Móvil

Empresas de Mediana Participación

1er sem 2014 1er sem 2015 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Abonados Jun 2015	%
MOVISTAR	8.771.727	38,2%
ENTEL	8.180.603	35,6%
CLARO	5.289.207	23,0%
VIRGIN	263.196	1,1%
WOM	232.523	1,0%
VTR	126.442	0,6%
FALABELLA	93.191	0,4%
TELSUR	9.142	0,0%
NETLINE	4.315	0,0%
SIMPLE	3.004	0,0%
COLO-COLO	1.648	0,0%
Total Abonados	22.974.998	100,0%



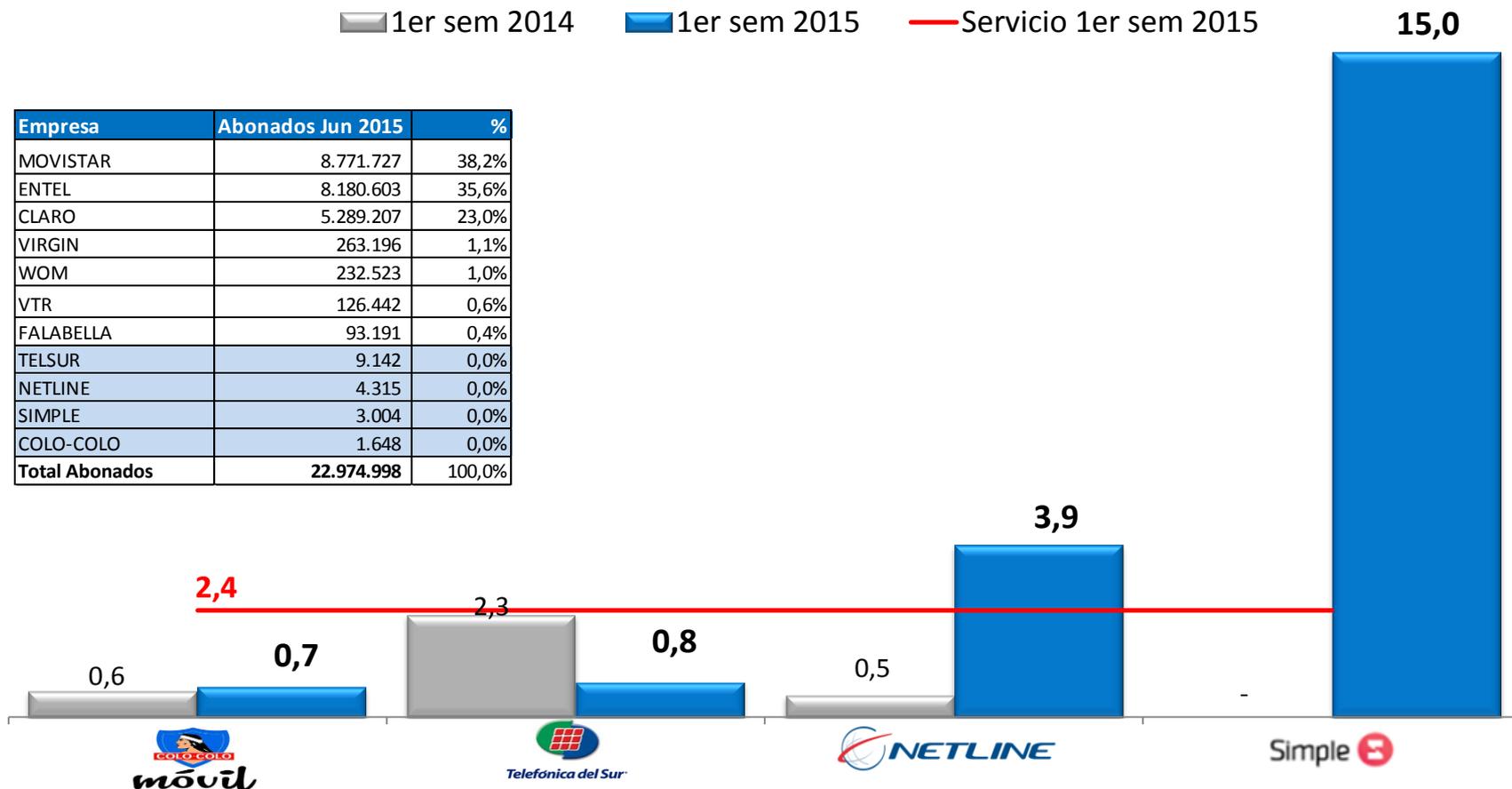
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/abonados móviles
- Operadores con más de 50 mil abonados
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos Telefonía Móvil

Empresas de Menor Participación

1er sem 2014
 1er sem 2015
 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Abonados Jun 2015	%
MOVISTAR	8.771.727	38,2%
ENTEL	8.180.603	35,6%
CLARO	5.289.207	23,0%
VIRGIN	263.196	1,1%
WOM	232.523	1,0%
VTR	126.442	0,6%
FALABELLA	93.191	0,4%
TELSUR	9.142	0,0%
NETLINE	4.315	0,0%
SIMPLE	3.004	0,0%
COLO-COLO	1.648	0,0%
Total Abonados	22.974.998	100,0%



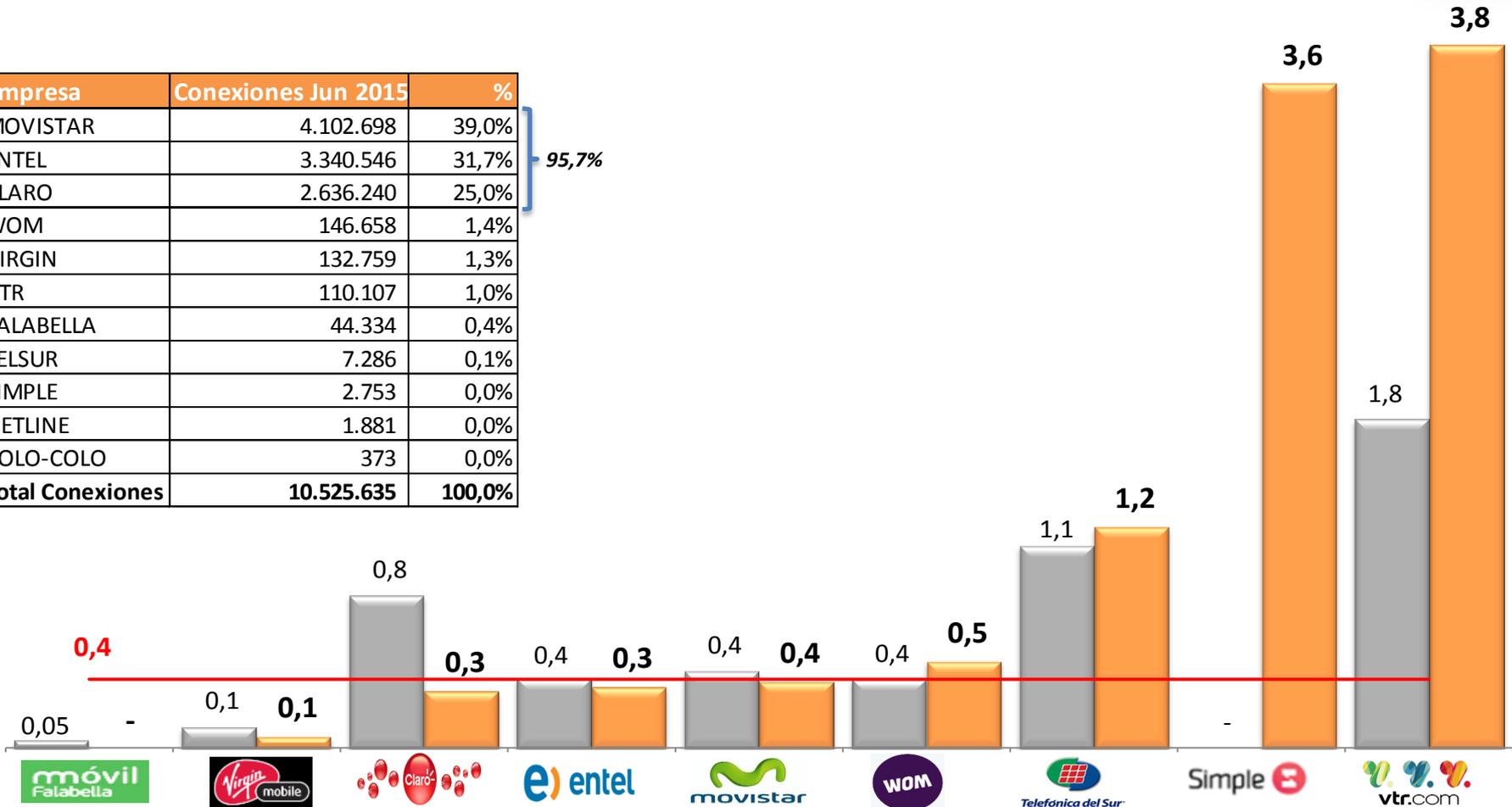
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtél + reclamos sernac) * 10.000/abonados móviles
- Operadores con menos de 50 mil abonados
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos **Internet Móvil**

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Conexiones Jun 2015	%
MOVISTAR	4.102.698	39,0%
ENTEL	3.340.546	31,7%
CLARO	2.636.240	25,0%
WOM	146.658	1,4%
VIRGIN	132.759	1,3%
VTR	110.107	1,0%
FALABELLA	44.334	0,4%
TELSUR	7.286	0,1%
SIMPLE	2.753	0,0%
NETLINE	1.881	0,0%
COLO-COLO	373	0,0%
Total Conexiones	10.525.635	100,0%

95,7%



- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones móviles
- **Colo-Colo Móvil y Netline** no presentan reclamos en los periodos analizados.
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 0,4.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

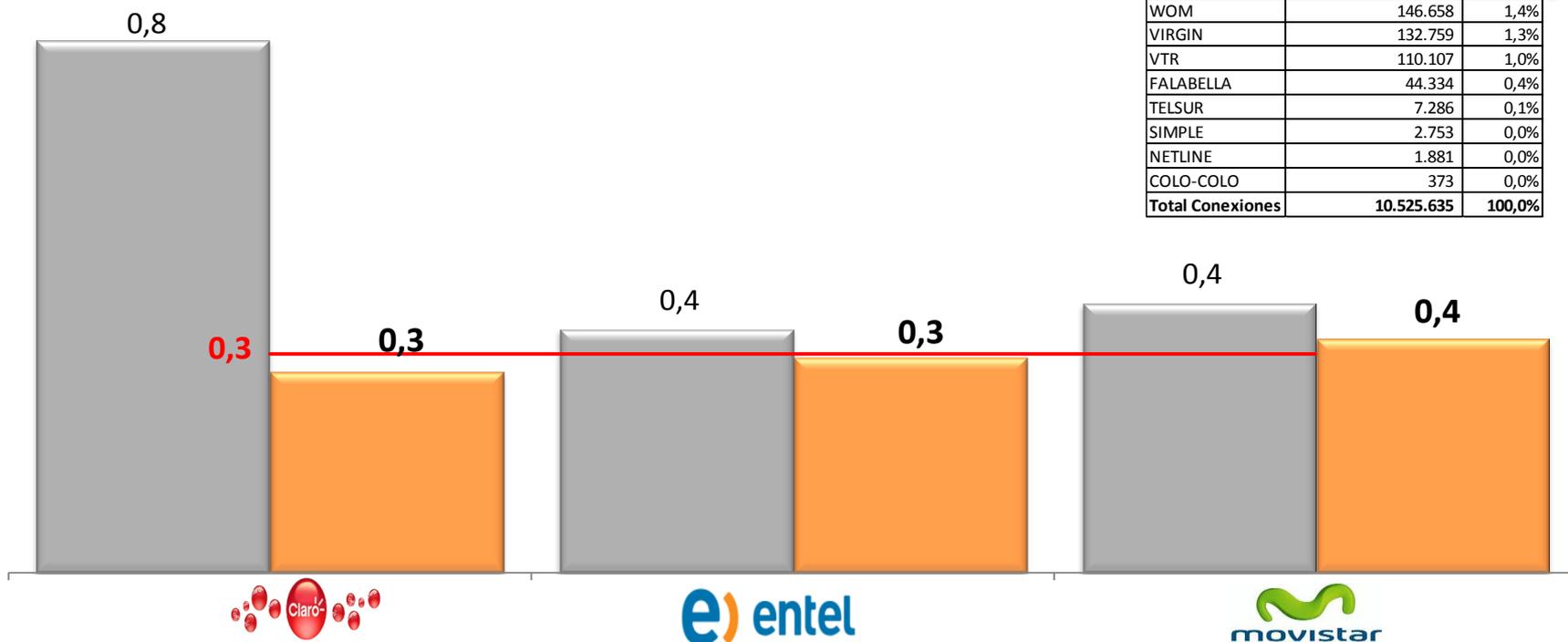
Tasa de Reclamos Internet Móvil

Empresas de Mayor Participación

1er sem 2014
 1er sem 2015
 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Conexiones Jun 2015	%
MOVISTAR	4.102.698	39,0%
ENTEL	3.340.546	31,7%
CLARO	2.636.240	25,0%
WOM	146.658	1,4%
VIRGIN	132.759	1,3%
VTR	110.107	1,0%
FALABELLA	44.334	0,4%
TELSUR	7.286	0,1%
SIMPLE	2.753	0,0%
NETLINE	1.881	0,0%
COLO-COLO	373	0,0%
Total Conexiones	10.525.635	100,0%

95,7%



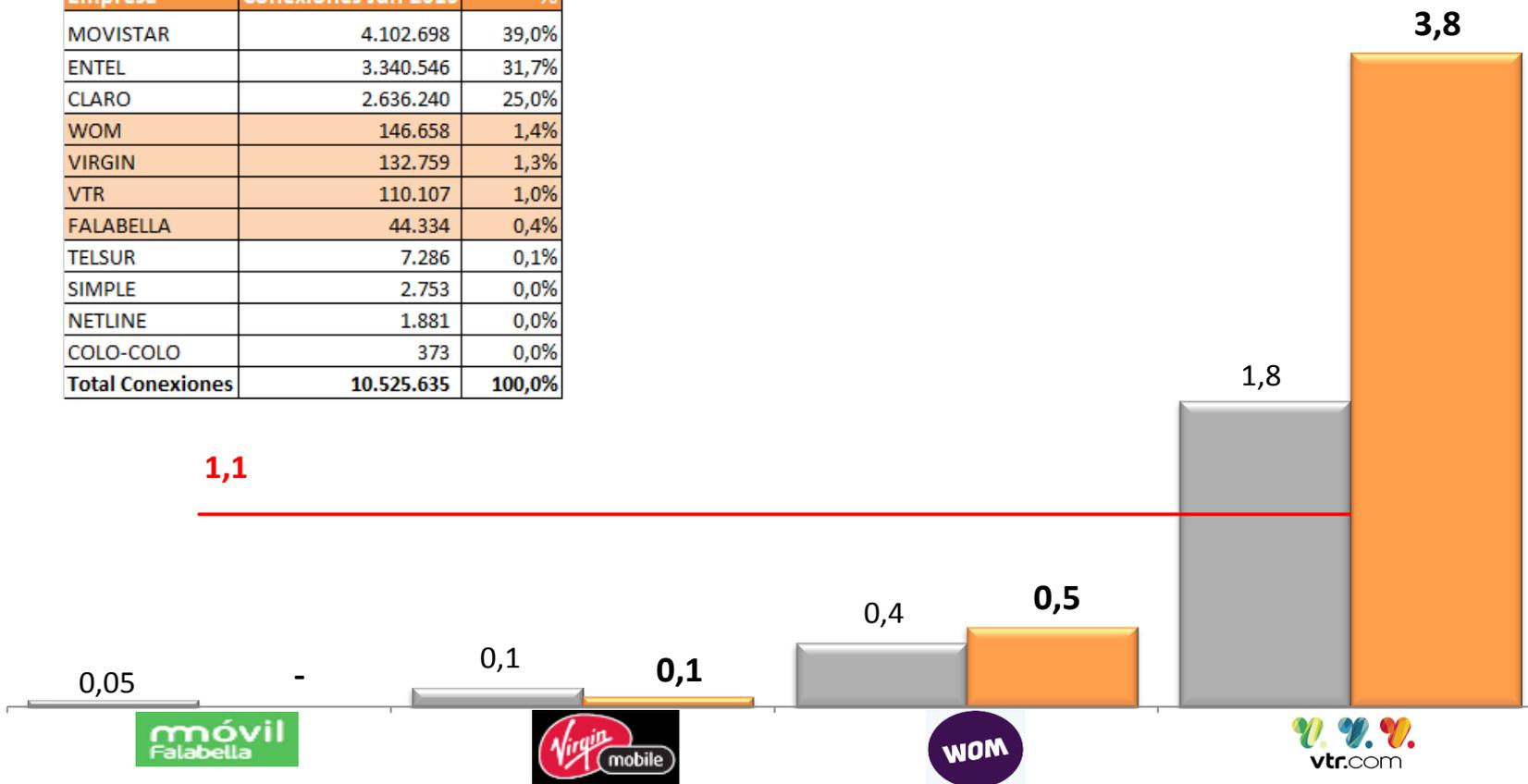
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones móviles
- Operadores con más de 1 millón de conexiones.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 0,3.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos **Internet Móvil**

Empresas de Mediana Participación

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Conexiones Jun 2015	%
MOVISTAR	4.102.698	39,0%
ENTEL	3.340.546	31,7%
CLARO	2.636.240	25,0%
WOM	146.658	1,4%
VIRGIN	132.759	1,3%
VTR	110.107	1,0%
FALABELLA	44.334	0,4%
TELSUR	7.286	0,1%
SIMPLE	2.753	0,0%
NETLINE	1.881	0,0%
COLO-COLO	373	0,0%
Total Conexiones	10.525.635	100,0%



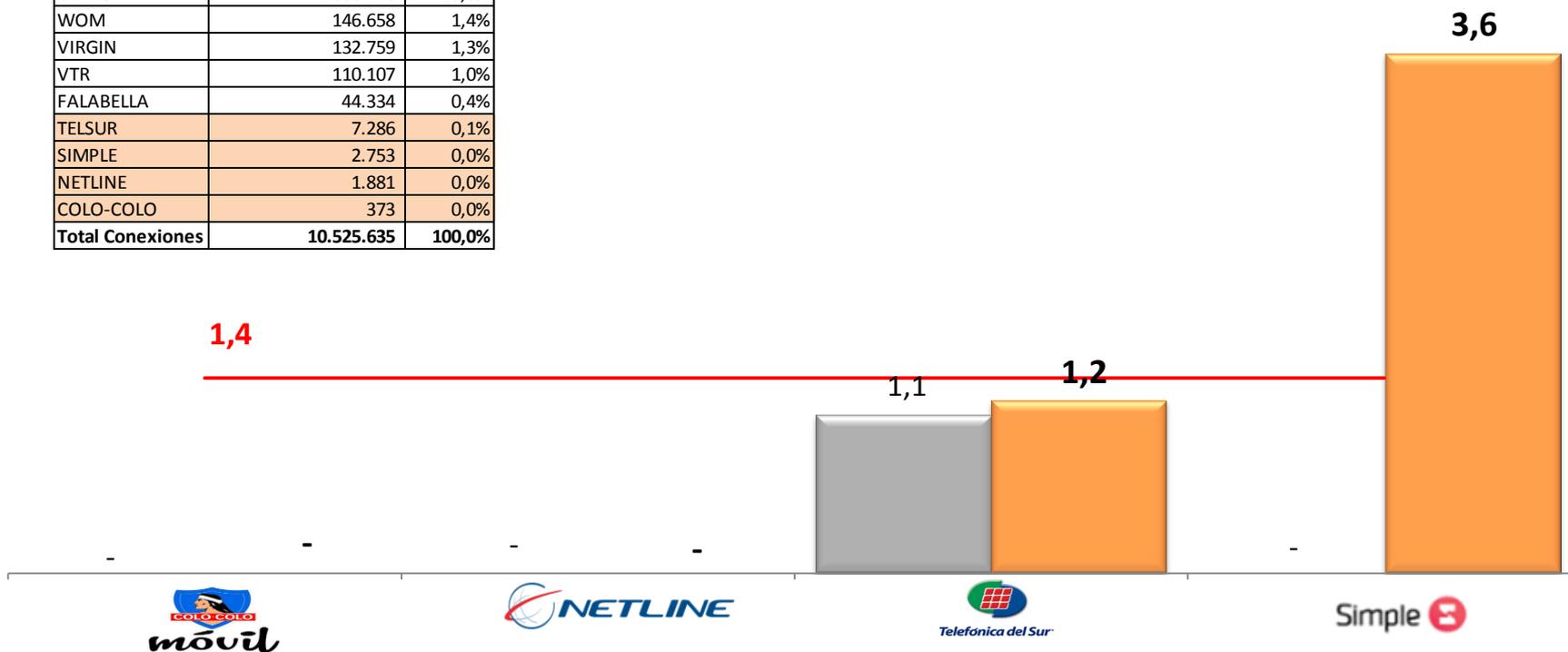
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones móviles
- Operadores con más de 40 mil conexiones
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos **Internet Móvil**

Empresas de Menor Participación

1er sem 2014
 1er sem 2015
 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Conexiones Jun 2015	%
MOVISTAR	4.102.698	39,0%
ENTEL	3.340.546	31,7%
CLARO	2.636.240	25,0%
WOM	146.658	1,4%
VIRGIN	132.759	1,3%
VTR	110.107	1,0%
FALABELLA	44.334	0,4%
TELSUR	7.286	0,1%
SIMPLE	2.753	0,0%
NETLINE	1.881	0,0%
COLO-COLO	373	0,0%
Total Conexiones	10.525.635	100,0%



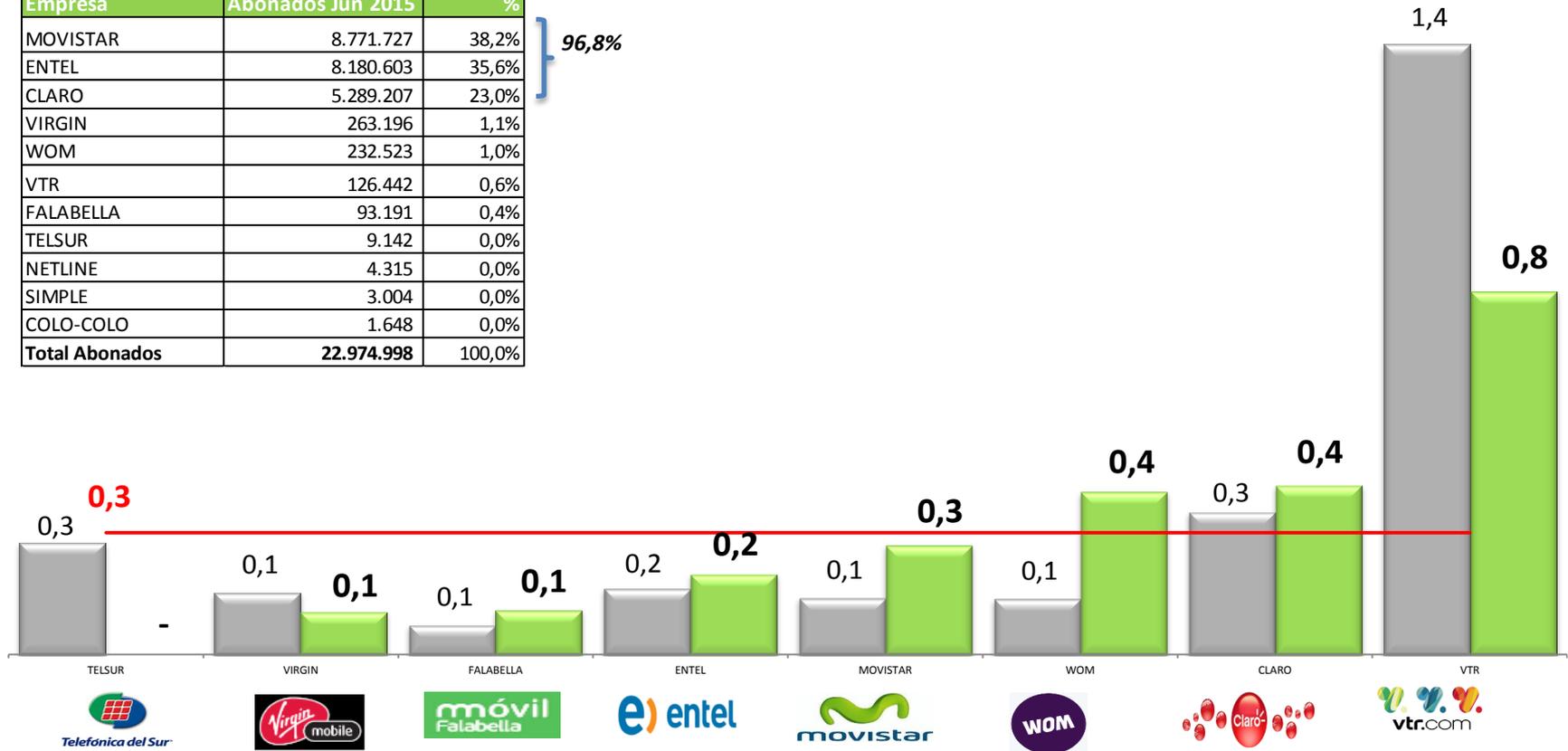
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones móviles
- **Colo-Colo Móvil y Netline** no presentan reclamos en los periodos analizados.
- Operadores con menos de 40 mil conexiones
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos Multiservicios Móvil

1er sem 2014 1er sem 2015 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Abonados Jun 2015	%
MOVISTAR	8.771.727	38,2%
ENTEL	8.180.603	35,6%
CLARO	5.289.207	23,0%
VIRGIN	263.196	1,1%
WOM	232.523	1,0%
VTR	126.442	0,6%
FALABELLA	93.191	0,4%
TELSUR	9.142	0,0%
NETLINE	4.315	0,0%
SIMPLE	3.004	0,0%
COLO-COLO	1.648	0,0%
Total Abonados	22.974.998	100,0%

96,8%

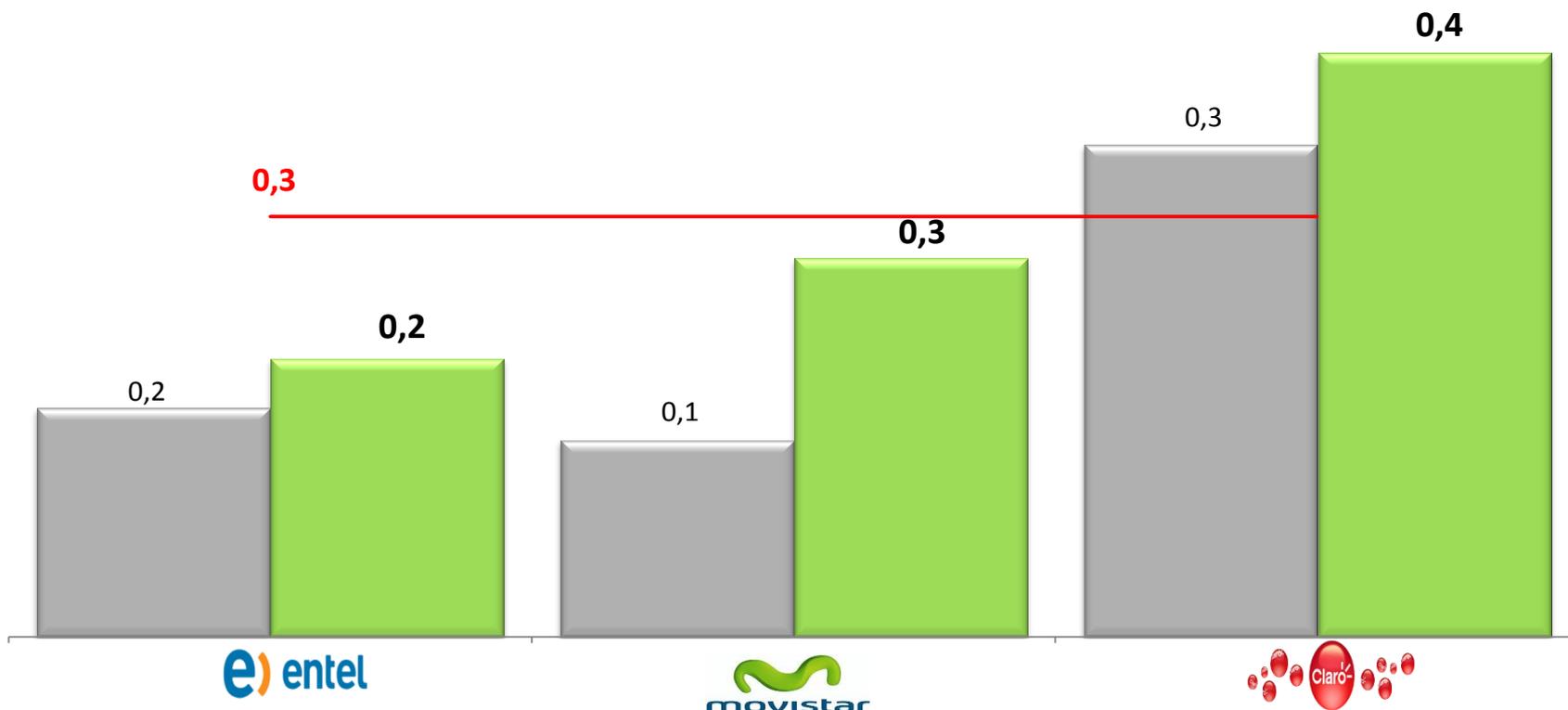


- **Tasa de Reclamos:** reclamos subtel * 10.000/abonados móviles
- **Multiservicios móviles:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 0,3.
- Telsur no presenta reclamos el 1er semestre de 2015.
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**
- Fuente: **SUBTEL**

Tasa de Reclamos Multiservicios Móvil

Empresas de Mayor Participación

1er sem 2014 1er sem 2015 Servicio 1er sem 2015

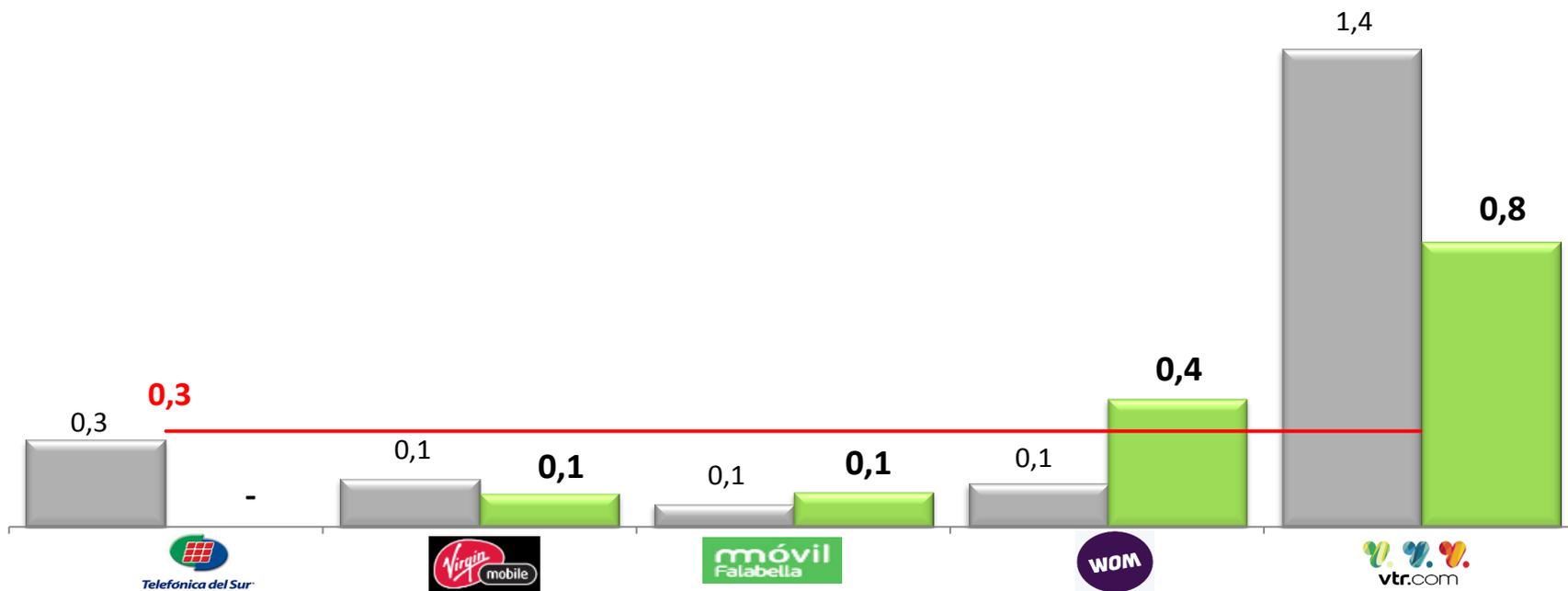


- **Tasa de Reclamos:** reclamos subtel * 10.000/abonados móviles
- Operadores con más de 1 millón de clientes
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 0,3.
- **Multiservicios móviles:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia.
- Fuente: **SUBTEL**

Tasa de Reclamos Multiservicios Móvil

Empresas de Mediana Participación

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015



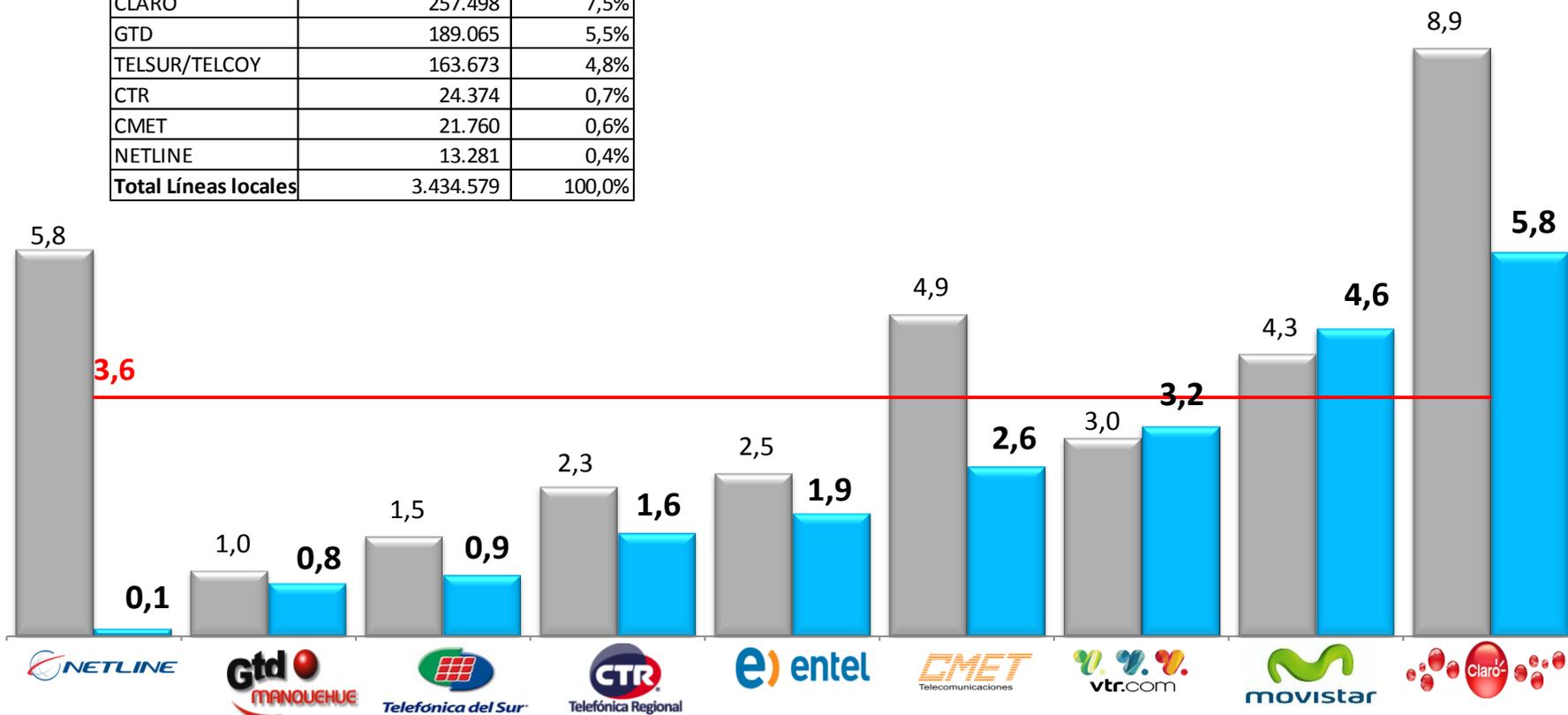
- **Tasa de Reclamos:** reclamos subtel * 10.000/abonados móviles
- Operadores con menos de 1 millón de clientes
- **Multiservicios móviles:** Reclamos relacionados con Facturación, Contratos y Atención que no tienen que ver con un servicio en particular sino con todos los servicios móviles contratados. Ejemplo planes multimedia.
- Telsur no presenta reclamos el 1er semestre de 2015.
- A partir de abril del 2015 **Nextel** se convierte en **Wom**
- Fuente: **SUBTEL**

Tasa de Reclamos Telefonía Fija

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Líneas Jun 2015	%
MOVISTAR	1.537.366	44,8%
VTR	714.677	20,8%
ENTEL	512.885	14,9%
CLARO	257.498	7,5%
GTD	189.065	5,5%
TELSUR/TELCOY	163.673	4,8%
CTR	24.374	0,7%
CMET	21.760	0,6%
NETLINE	13.281	0,4%
Total Líneas locales	3.434.579	100,0%

80,5%



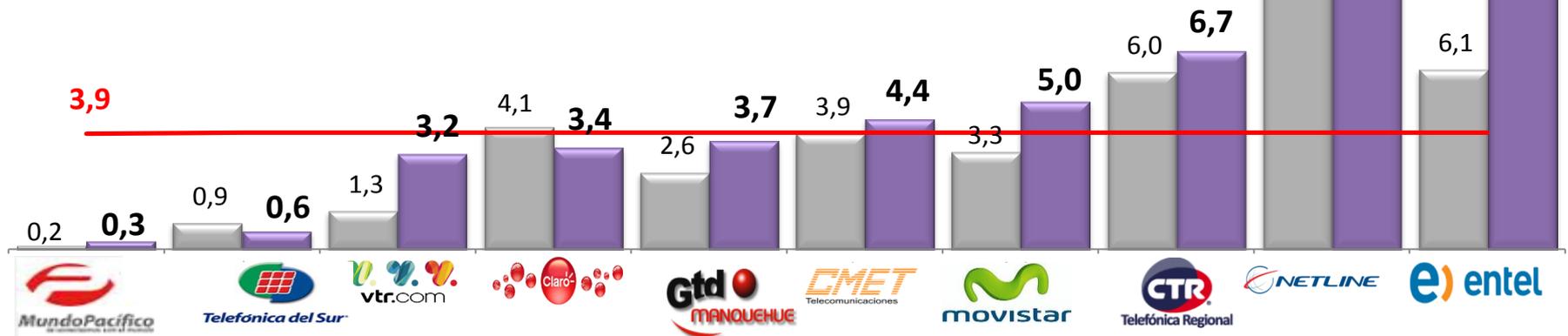
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/líneas locales.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 3,6.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL

Tasa de Reclamos Internet Fija

1er sem 2014 1er sem 2015 Servicio 1er sem 2015

Empresa	Conexiones Jun 2015	%
MOVISTAR	992.907	38,2%
VTR	977.706	37,7%
CLARO	306.915	11,8%
TELSUR/TELCOY	165.847	6,4%
GTD	57.393	2,2%
MUNDO PACIFICO	48.888	1,9%
ENTEL	20.660	0,8%
CMET	16.403	0,6%
CTR	8.844	0,3%
NETLINE	690	0,03%
Total Conexiones	2.596.253	100,0%

87,7%



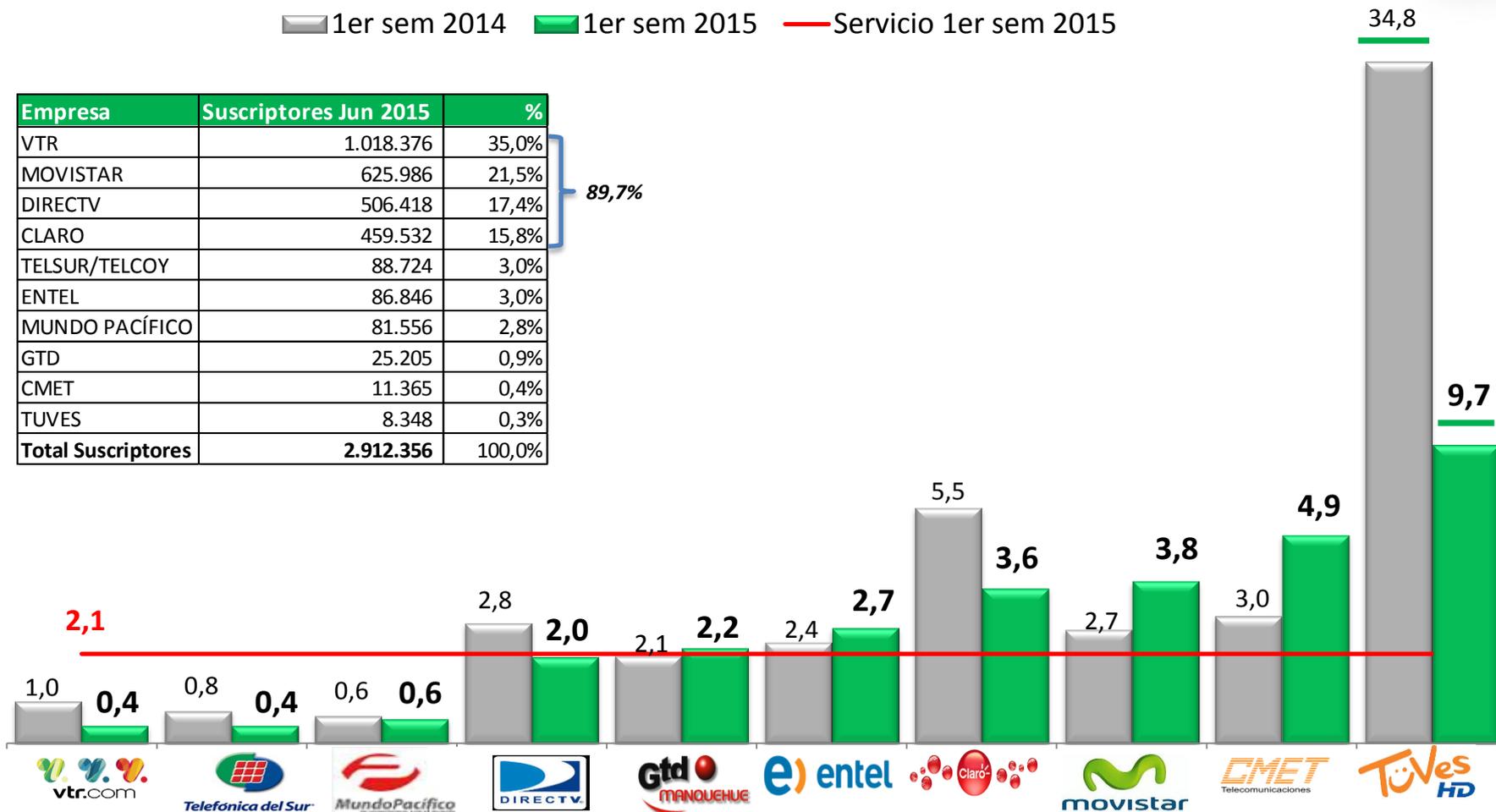
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/conexiones fijas
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 3,9.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL
- Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

Tasa de Reclamos Televisión de Pago

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Suscriptores Jun 2015	%
VTR	1.018.376	35,0%
MOVISTAR	625.986	21,5%
DIRECTV	506.418	17,4%
CLARO	459.532	15,8%
TELSUR/TELCOY	88.724	3,0%
ENTEL	86.846	3,0%
MUNDO PACÍFICO	81.556	2,8%
GTD	25.205	0,9%
CMET	11.365	0,4%
TUVES	8.348	0,3%
Total Suscriptores	2.912.356	100,0%

89,7%



- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 2,1.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL
- Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

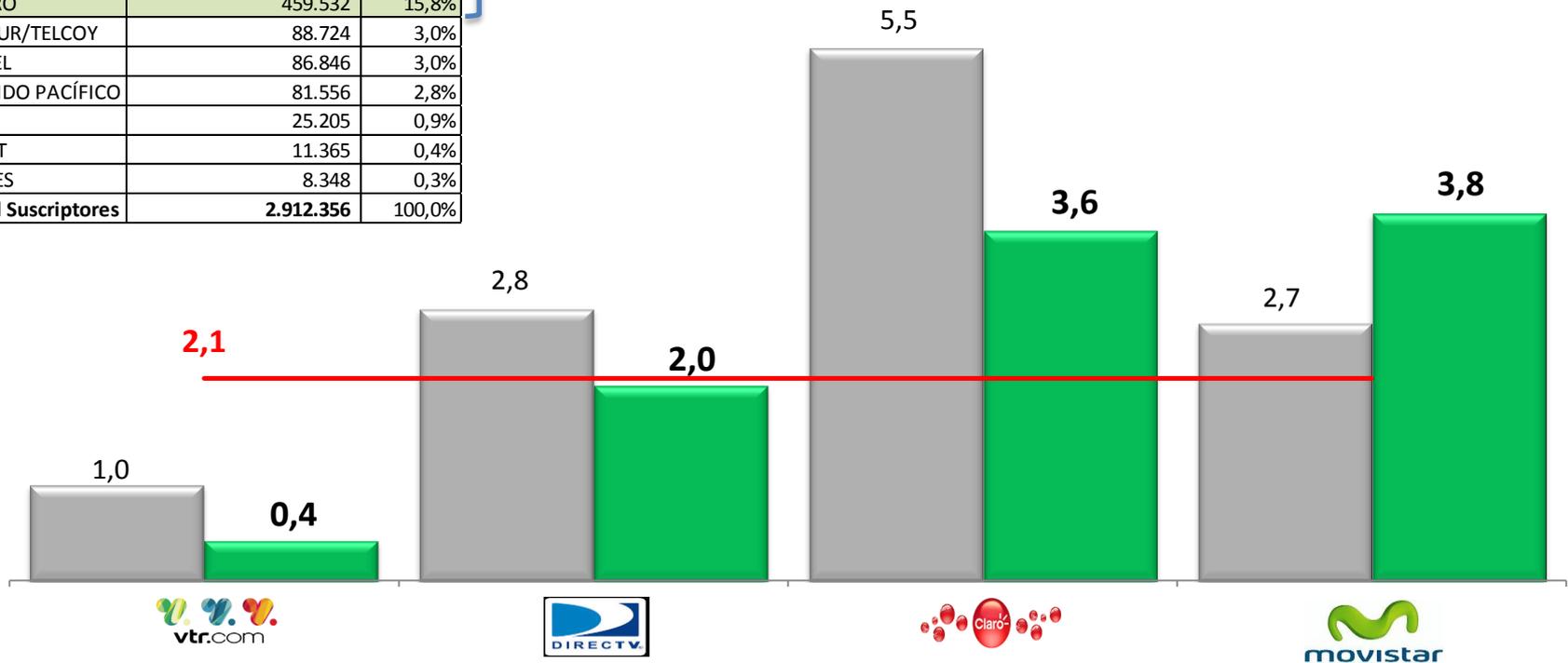
Tasa de Reclamos Televisión de Pago

Empresas de Mayor Participación

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Suscriptores Jun 2015	%
VTR	1.018.376	35,0%
MOVISTAR	625.986	21,5%
DIRECTV	506.418	17,4%
CLARO	459.532	15,8%
TELSUR/TELCOY	88.724	3,0%
ENTEL	86.846	3,0%
MUNDO PACÍFICO	81.556	2,8%
GTD	25.205	0,9%
CMET	11.365	0,4%
TUVES	8.348	0,3%
Total Suscriptores	2.912.356	100,0%

89,7%



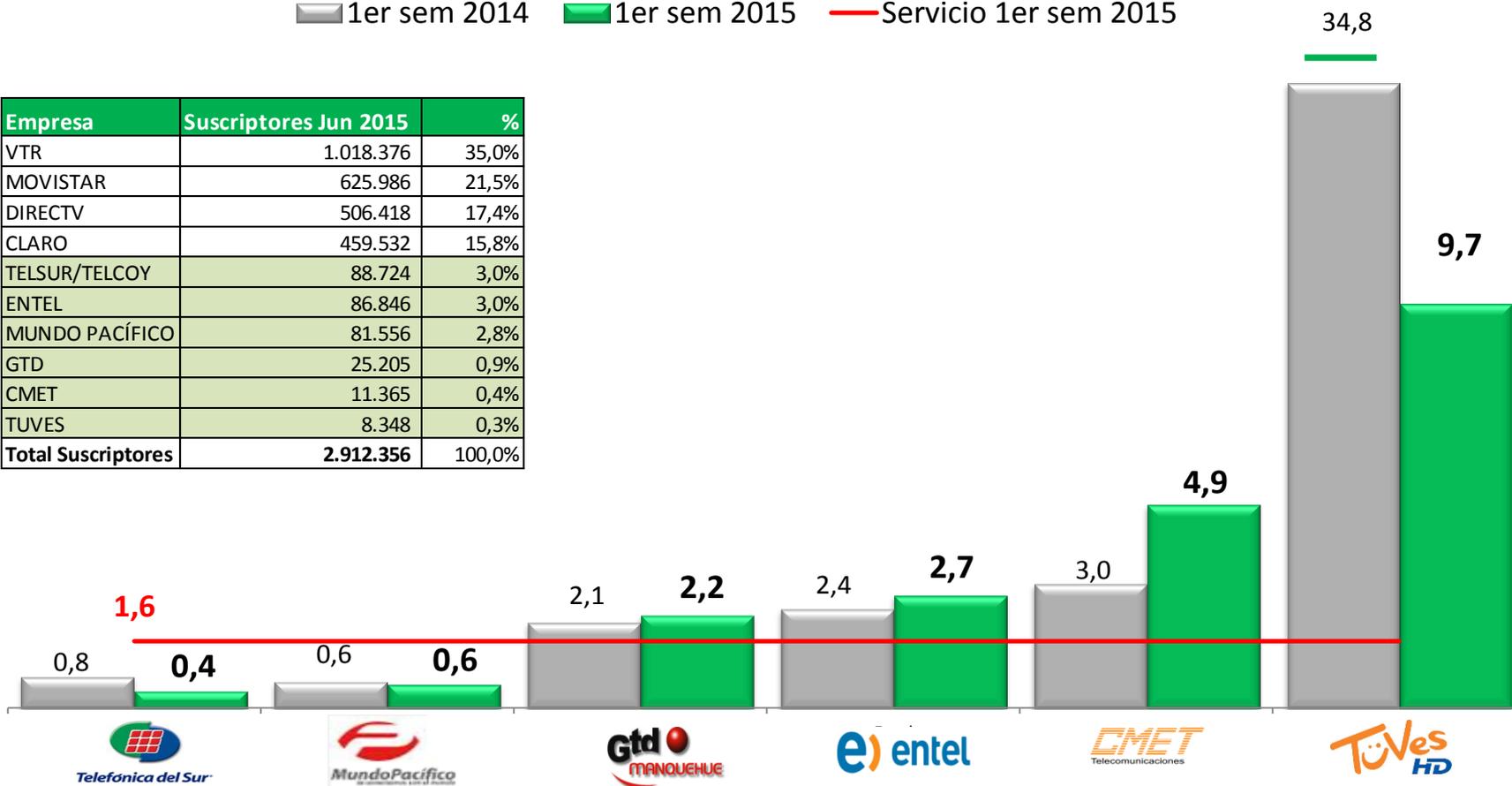
- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores
- Operadores con más de 100 mil suscriptores
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 2,1.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL
- Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

Tasa de Reclamos **Televisión de Pago**

Empresas de Menor Participación

■ 1er sem 2014 ■ 1er sem 2015 — Servicio 1er sem 2015

Empresa	Suscriptores Jun 2015	%
VTR	1.018.376	35,0%
MOVISTAR	625.986	21,5%
DIRECTV	506.418	17,4%
CLARO	459.532	15,8%
TELSUR/TELCOY	88.724	3,0%
ENTEL	86.846	3,0%
MUNDO PACÍFICO	81.556	2,8%
GTD	25.205	0,9%
CMET	11.365	0,4%
TUVES	8.348	0,3%
Total Suscriptores	2.912.356	100,0%

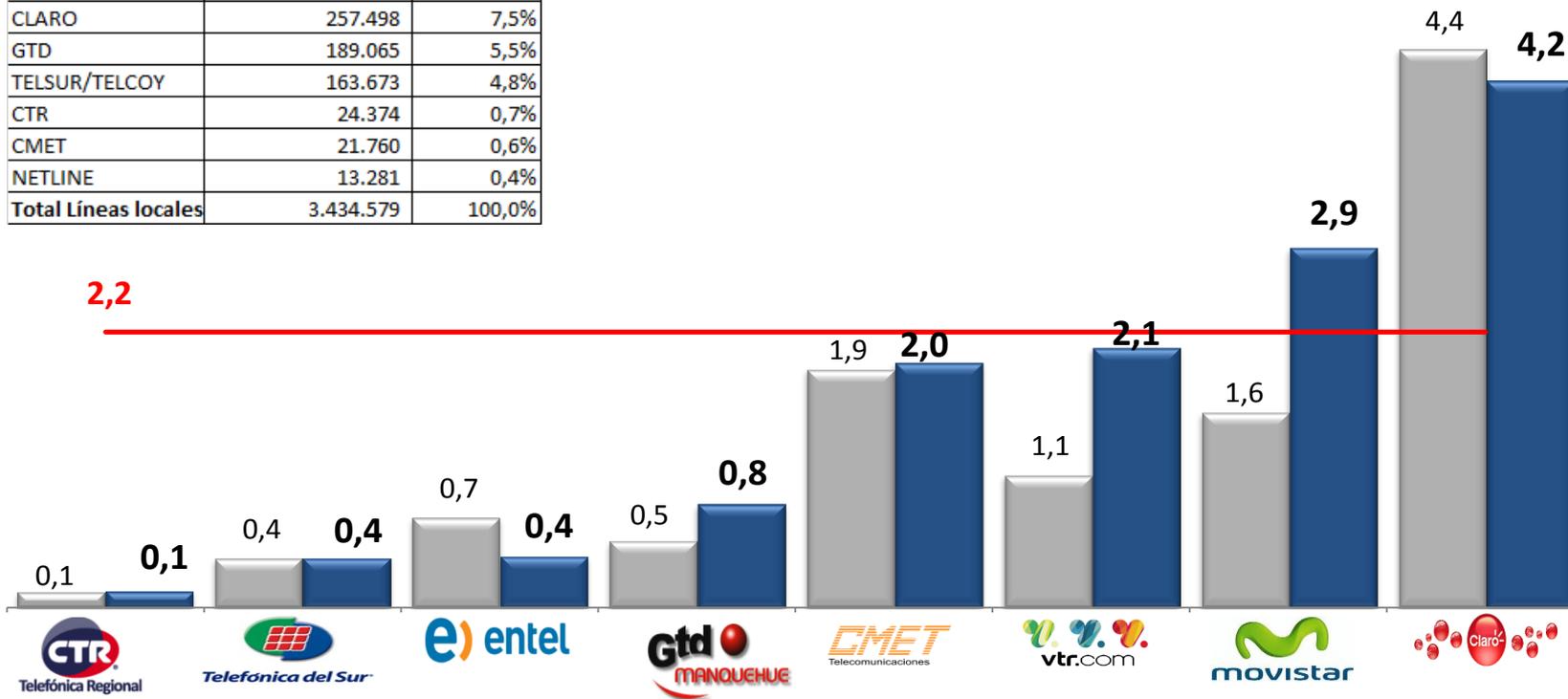


- **Tasa de Reclamos:** (reclamos subtel + reclamos sernac) * 10.000/suscriptores
- Operadores con menos de 100 mil suscriptores
- Fuente: SERNAC y SUBTEL
- Nota metodológica: El gráfico se encuentra en escala logarítmica, debido al amplio rango de variación de los datos.

Tasa de Reclamos Multiservicios Fijos

1er sem 2014 1er sem 2015 Servicio 1er sem 2015

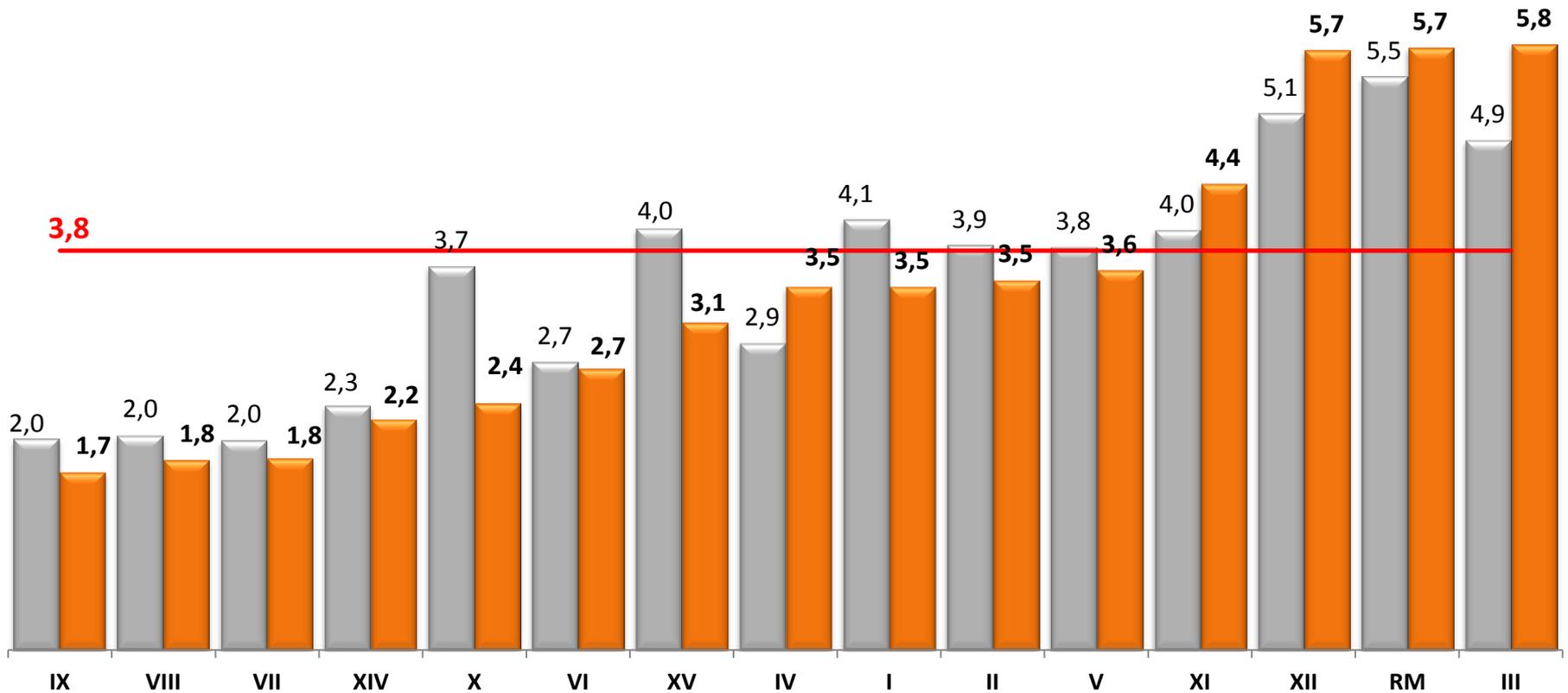
Empresa	Líneas Jun 2015	%
MOVISTAR	1.537.366	44,8%
VTR	714.677	20,8%
ENTEL	512.885	14,9%
CLARO	257.498	7,5%
GTD	189.065	5,5%
TELSUR/TELCOY	163.673	4,8%
CTR	24.374	0,7%
CMET	21.760	0,6%
NETLINE	13.281	0,4%
Total Líneas locales	3.434.579	100,0%



- **Tasa de Reclamos:** reclamos subtel * 10.000/líneas locales.
- La tasa global de reclamos del primer semestre del 2015 fue de 2,2.
- **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.
- Fuente: SUBTEL

Tasa de Reclamos Regionales*

1er sem 2014 1er sem 2015 Nacional 1er sem 2015



- **(*)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.
- Fuente: SERNAC y SUBTEL.

Principales Resultados:

- Durante el primer semestre del 2015 SERNAC y SUBTEL recibieron 53.790 reclamos, lo que refleja un aumento del 1% respecto al mismo periodo 2014, donde se constataron 53.207 reclamos.
- Los servicios más reclamados en el 1er semestre del 2015 son, con un **47% telefonía móvil**, con un **14% telefonía fija** y con un **11% internet fija**.
- Los motivos más frecuentes, concentrando un 45% son temas relacionados a la atención y/o información a los clientes (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).
- **Telefonía Móvil:**
 - La mayor tasa de reclamos de 15 puntos la registró la empresa Simple.
 - La menor tasa de reclamos de 0,7 puntos la presenta Telestar (colo-colo móvil).
- **Internet Móvil:**
 - La mayor tasa de reclamos de 3,8 puntos la registró la empresa VTR.
 - La menor tasa de reclamos de 0 puntos la presenta Falabella.
- **Telefonía Fija:**
 - La mayor tasa de reclamos de 5,8 puntos la registró la empresa Claro.
 - La menor tasa de reclamos de 0,1 puntos la presenta Netline.
- **Internet Fija:**
 - La mayor tasa de reclamos de 17,7 puntos la registró la empresa Entel
 - La menor tasa de reclamos de 0,3 puntos es de Mundo Pacífico.
- **Televisión de Pago:**
 - La mayor tasa de reclamos de 9,7 puntos la registró la empresa Tuves
 - La menor tasa de reclamos de 0,4 puntos es de VTR.



ANEXOS



Anexo N°1: Tasa de Reclamos en Telecomunicaciones

A continuación se presentan los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de telecomunicaciones:

TASA DE RECLAMOS primer semestre 2014 y primer semestre 2015

- Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados ante SERNAC y SUBTEL por los distintos canales que estas instituciones tienen disponibles para los usuarios, respecto al servicio que prestan las distintas empresas del mercado de Telecomunicaciones para el primer semestre del 2014 y primer semestre del 2015.

- Fórmula Tasa de Reclamos:

$$Tasa\ de\ reclamos_{jt} = \left[\frac{\sum Rclamos\ (Sernac + Subtel)_{jt}}{\sum usuarios_{jt}} \right] * 10.000$$

- Donde j indica la empresa y t el periodo.
- **Tasa de Reclamos por Empresa:** incluye los reclamos de la empresa j tanto en SERNAC como SUBTEL, durante el periodo t (primer semestre 2015 o primer semestre 2014).
- **Tasa de Reclamos Semestral por Servicio:** incluye todos los reclamos en SERNAC y SUBTEL de todas las empresas j, durante el periodo t (primer semestre 2015 o 2014).
- La cantidad de usuarios de cada servicio se obtuvo de la información que las propias Empresas informan a Subtel mes a mes, 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.

Gracias



**Gobierno
de Chile**

www.gob.cl