



# RANKING DE RECLAMOS *EN TELECOMUNICACIONES* (1er semestre 2019 – 1er semestre 2020)



# TOTAL DE RECLAMOS (SERNAC + SUBTEL)

---

AUMENTAN

**85%**

EN UN AÑO



**58.811**

en el primer semestre de 2019

**108.787**

en el primer semestre de 2020

# RECLAMOS

---

Del total de reclamos registrados en el mercado de telecomunicaciones en el 1er semestre de 2020:

**53% (57.415)**  
fueron ingresados a **SERNAC**

**47% (51.372)**  
fueron ingresados a **SUBTEL**

**El aumento de reclamos es significativo comparado con igual periodo de 2018 y 2019, donde sólo había aumentado un 9,4% (de 53.776 a 58.811)**

# RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD DE RECLAMOS		
	1ER SEM 2019	1ER SEM 2020	VARIACIÓN
MULTISERVICIO MÓVIL	6.536	10.051	54%
TELEFONÍA MÓVIL	21.849	34.444	58%
TELEFONÍA FIJA	4.399	4.617	5%
MULTISERVICIO FIJO	12.157	29.328	141%
TELEVISIÓN DE PAGO	4.396	6.040	37%
INTERNET FIJA	7.306	20.864	186%
INTERNET MÓVIL	2.168	3.443	58%
<b>TOTAL</b>	<b>58.811</b>	<b>108.787</b>	<b>85%</b>

# RECLAMOS POR SERVICIO (% DEL TOTAL)

SERVICIO	1ER SEM 2019		1ER SEM 2020
TELEFONÍA MÓVIL	37,2%	↓	31,7%
MULTISERVICIO FIJO	20,7%	↑	27,0%
INTERNET FIJA	12,4%	↑	19,2%
MULTISERVICIO MÓVIL	11,1%	↓	9,2%
TELEFONÍA FIJA	7,5%	↓	4,2%
TELEVISIÓN DE PAGO	7,5%	↓	5,6%
INTERNET MÓVIL	3,7%	↓	3,2%

# MOTIVOS PARA RECLAMAR Y VARIACIÓN

	Calidad técnica y/o problemas de servicio	Atención y/o información a clientes	Facturación y/o cobros	Portabilidad	Otros	Total
<b>SERVICIOS FIJOS</b>						
1ER SEM 2019	13.101	9.434	5.304	206	213	28.258
1ER SEM 2020	31.831	19.063	8.812	767	376	60.849
<b>variación</b>	<b>143%</b>	<b>102%</b>	<b>66%</b>	<b>272%</b>	<b>77%</b>	<b>115%</b>
<b>SERVICIOS MÓVILES</b>						
1ER SEM 2019	9.284	11.742	7.630	1.167	730	30.553
1ER SEM 2020	12.805	18.733	12.970	2.265	1.165	47.938
<b>variación</b>	<b>38%</b>	<b>60%</b>	<b>70%</b>	<b>94%</b>	<b>60%</b>	<b>57%</b>

# RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

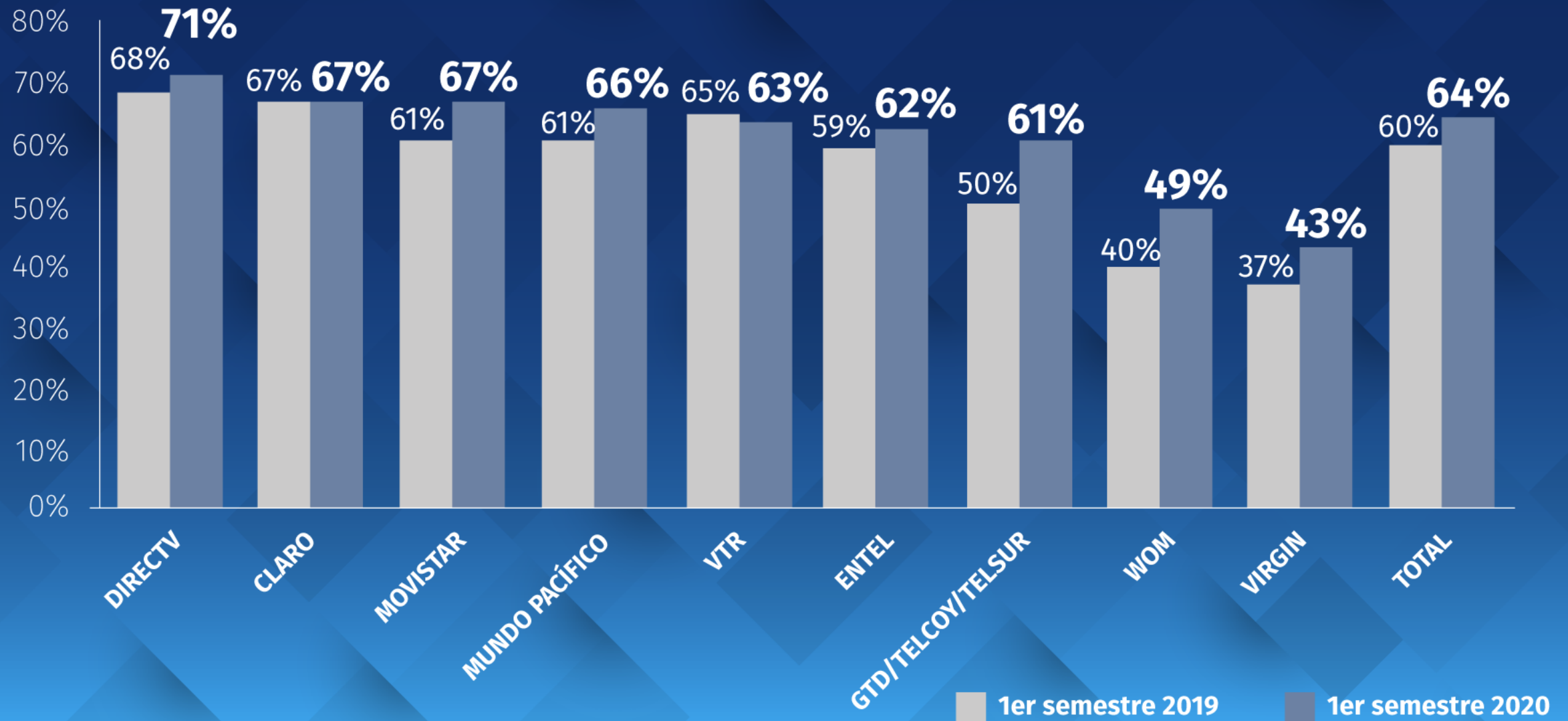
## Tasa de Respuesta Favorable (SERNAC + SUBTEL)



La tasa de Respuesta Favorable del 1er semestre del año 2020 es de **64%**, **aumentando así en 4 puntos** respecto al 2019, lo que corresponde a un **total de 34.105 reclamos**.

# TASA DE RESPUESTAS POR EMPRESA

## Tasa de Respuesta Favorable



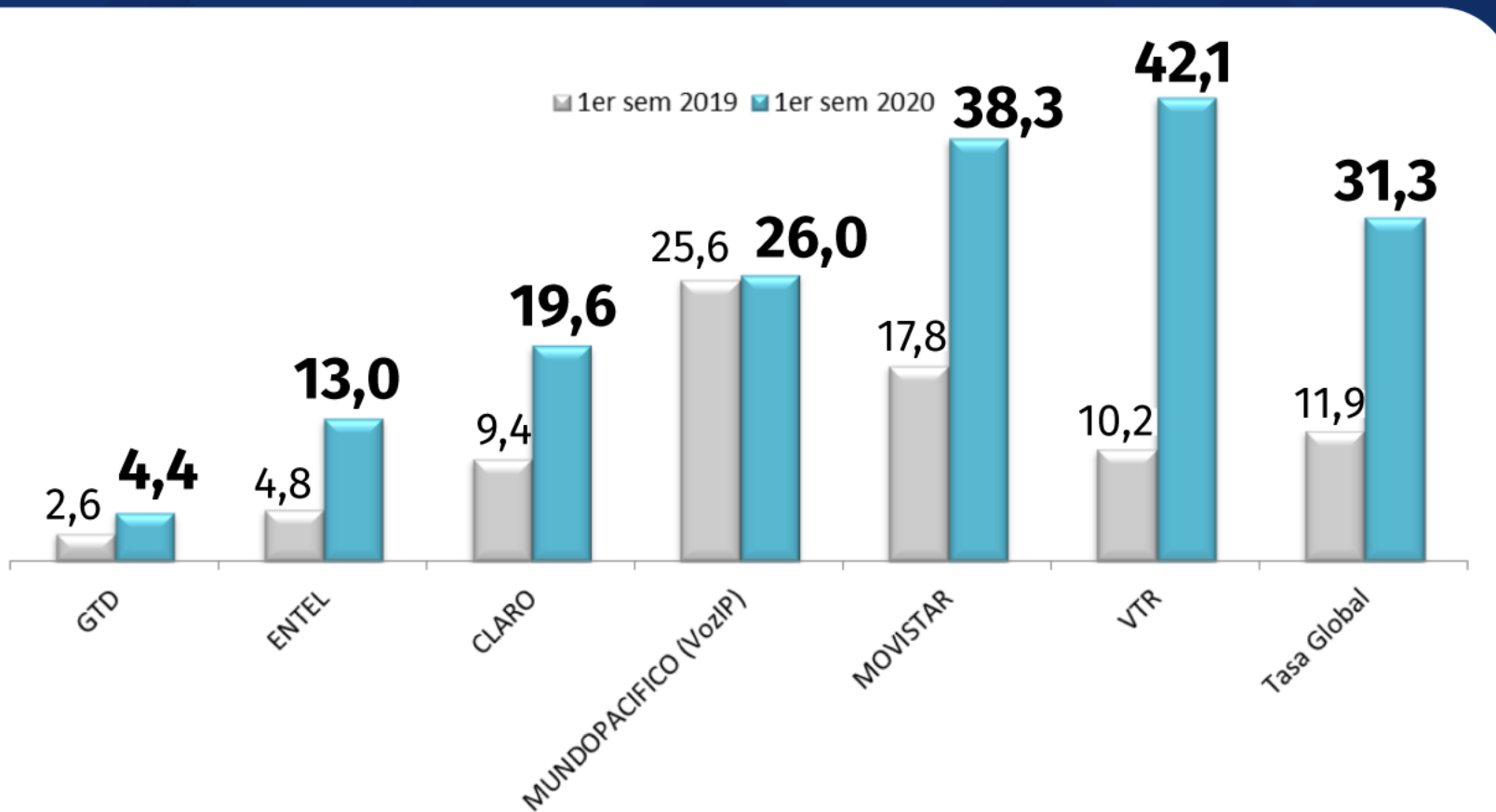


# TASA DE RECLAMOS POR SERVICIO Y EMPRESA



# MULTISERVICIOS FIJOS (PACKS)

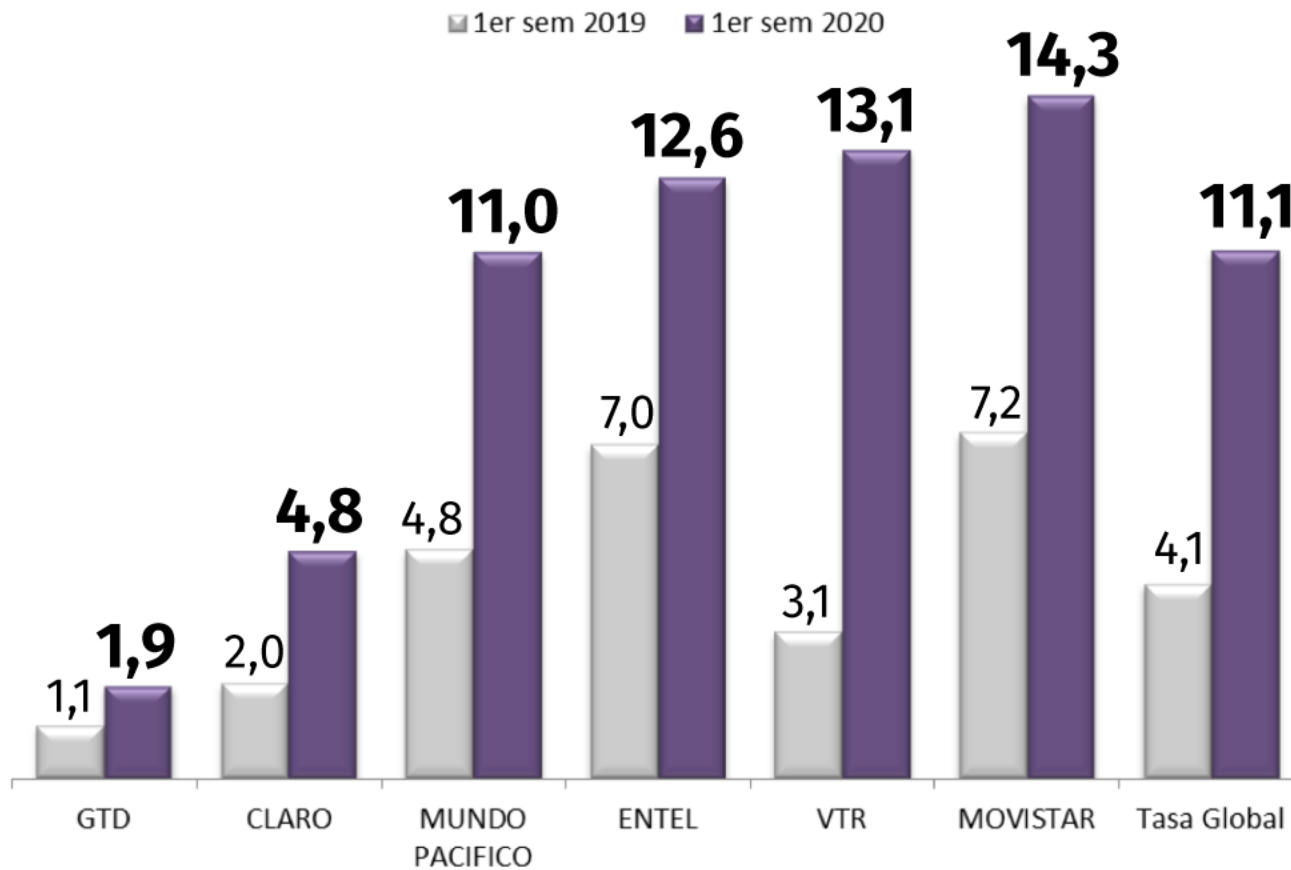
La tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 31,3 reclamos por cada 10.000 líneas.



El proveedor que presentó mayor alza en su tasa de reclamos fue VTR, con un aumento de 31,9 puntos respecto al año 2019. Por otra parte, **Movistar** y **Claro** presentaron alzas de 20,6 y 10,2 puntos, respectivamente.

# INTERNET FIJA

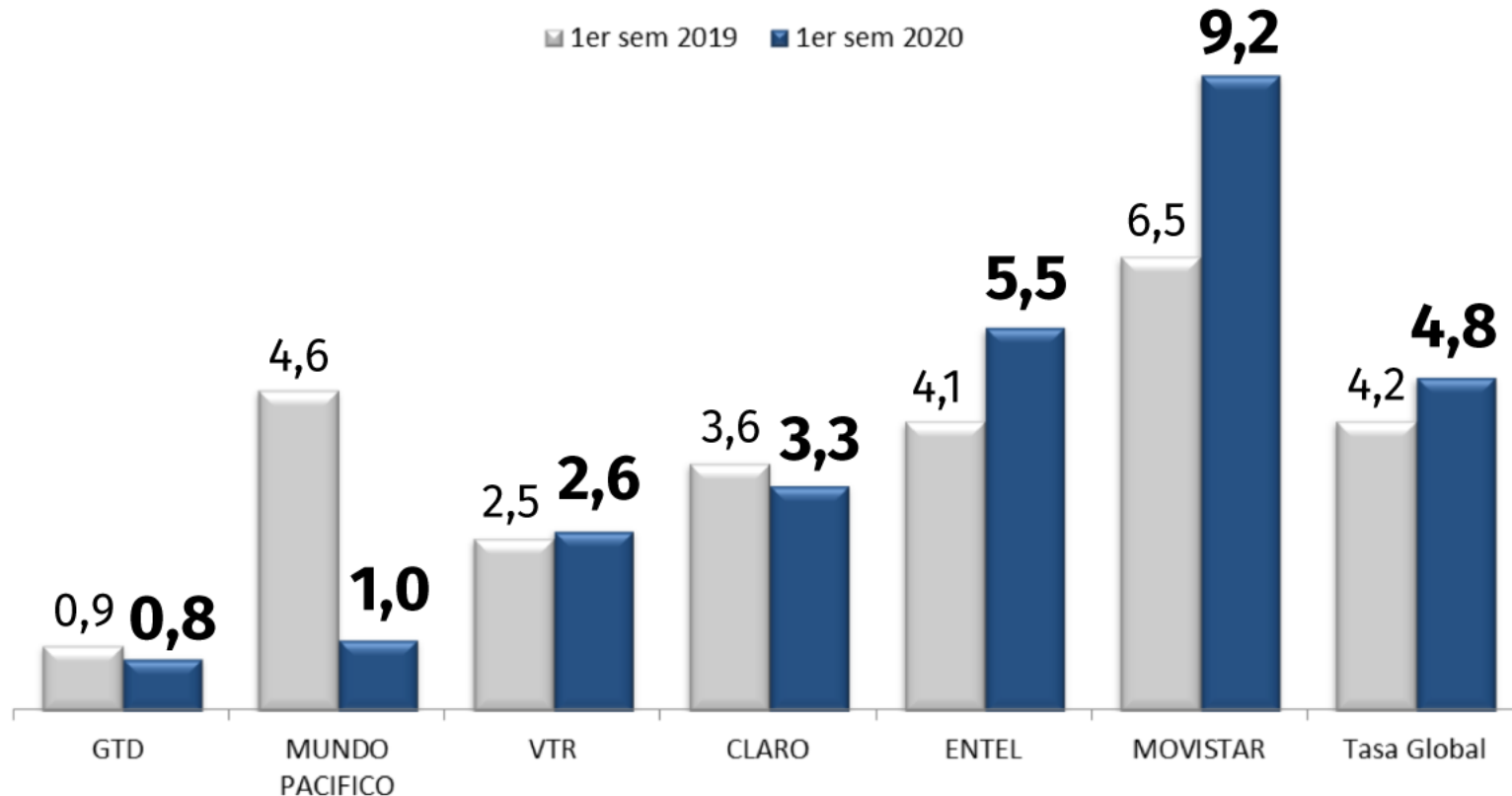
La tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 11,1 reclamos por cada 10.000 conexiones



El proveedor que tuvo 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

La tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de 4,8 reclamos por cada 10.000 líneas telefónicas locales.

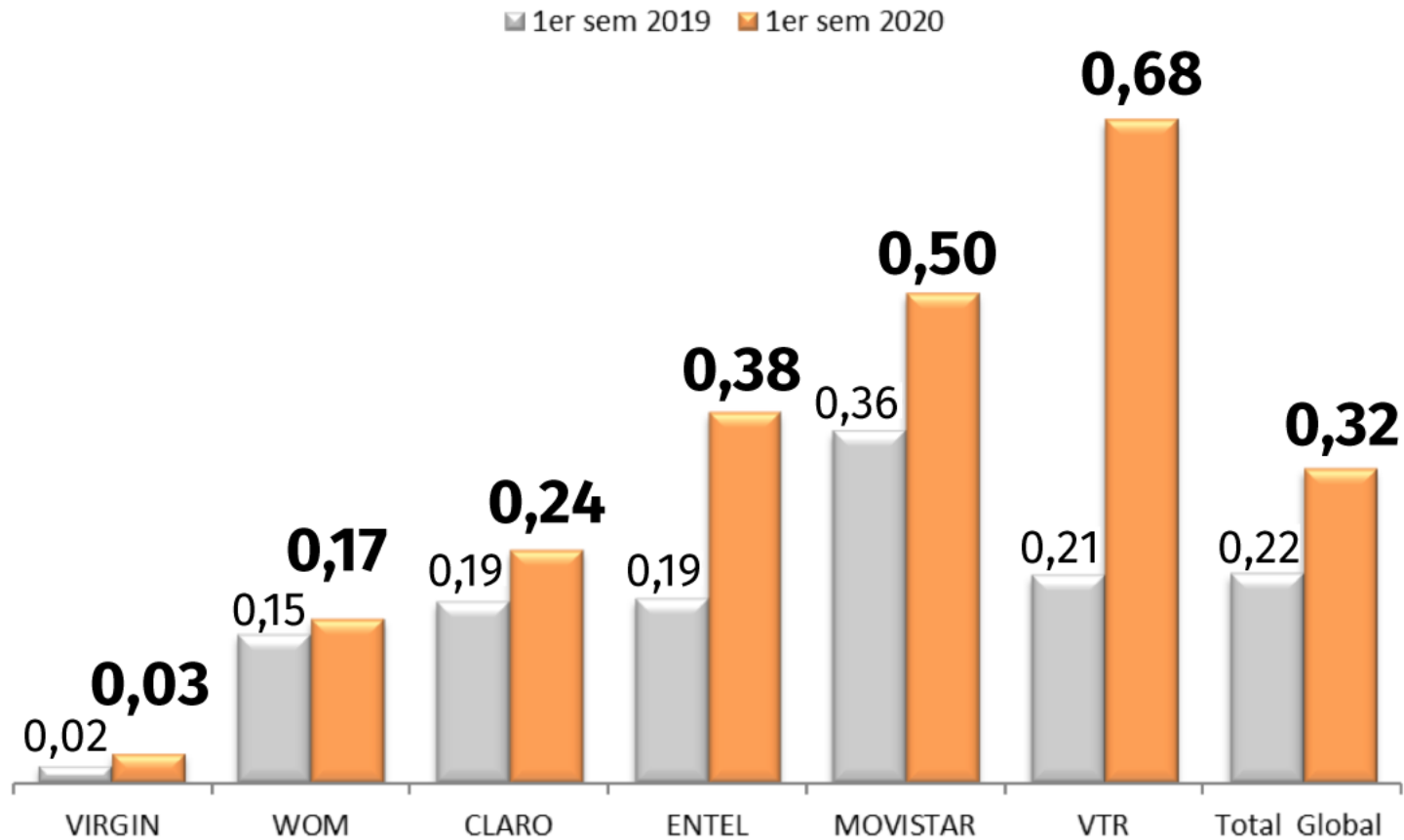


El proveedor que tuvo mayor alza en su tasa de reclamos fue **Movistar**, con un aumento de 2,6 puntos, respecto al primer semestre del año 2019, seguido por **ENTEL** con 1,3.

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

# INTERNET MÓVIL

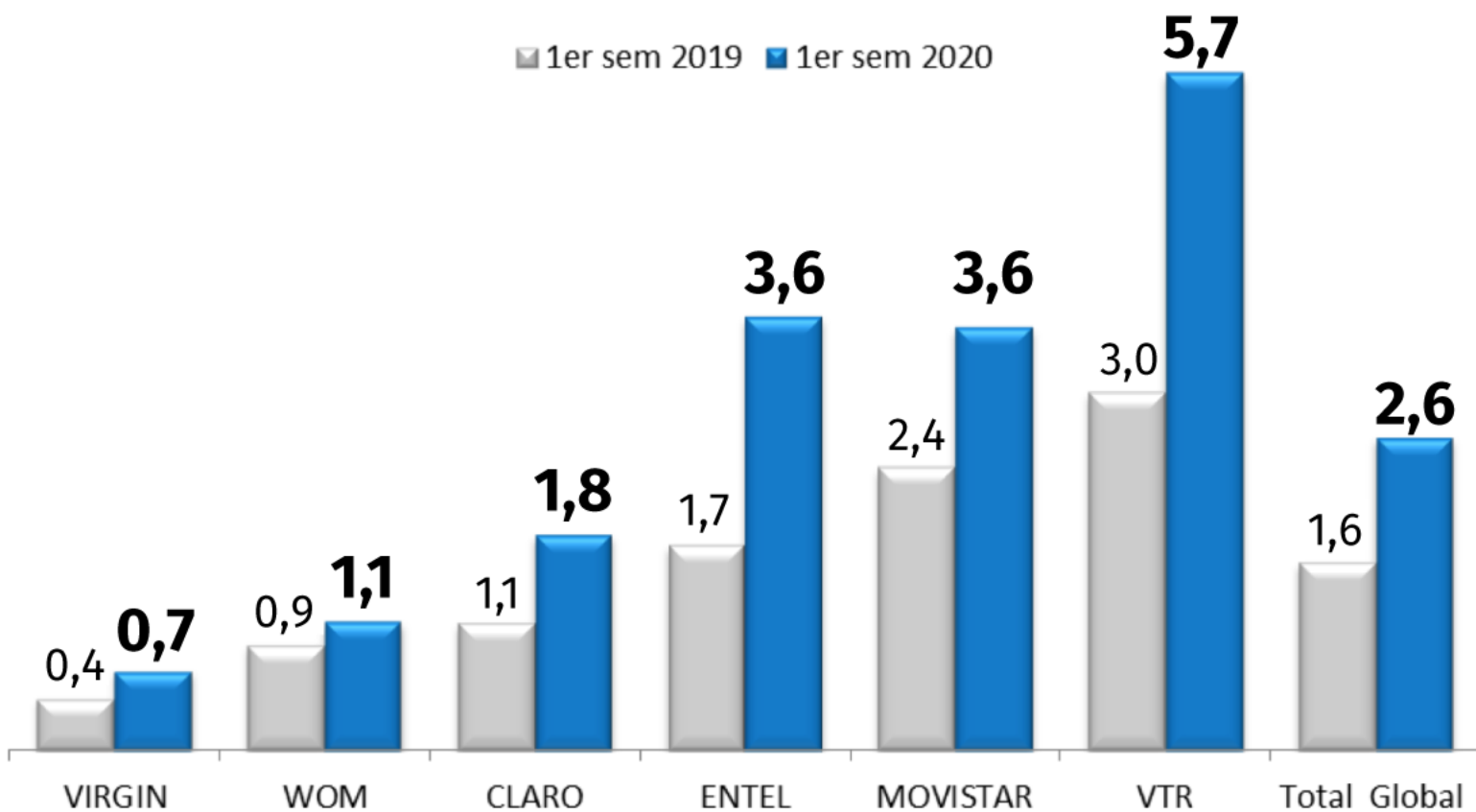
La tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de 0,32 reclamos por cada 10.000 conexiones.



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 2019, y **Entel**, con un aumento de 0,19 puntos.

# TELEFONÍA MÓVIL

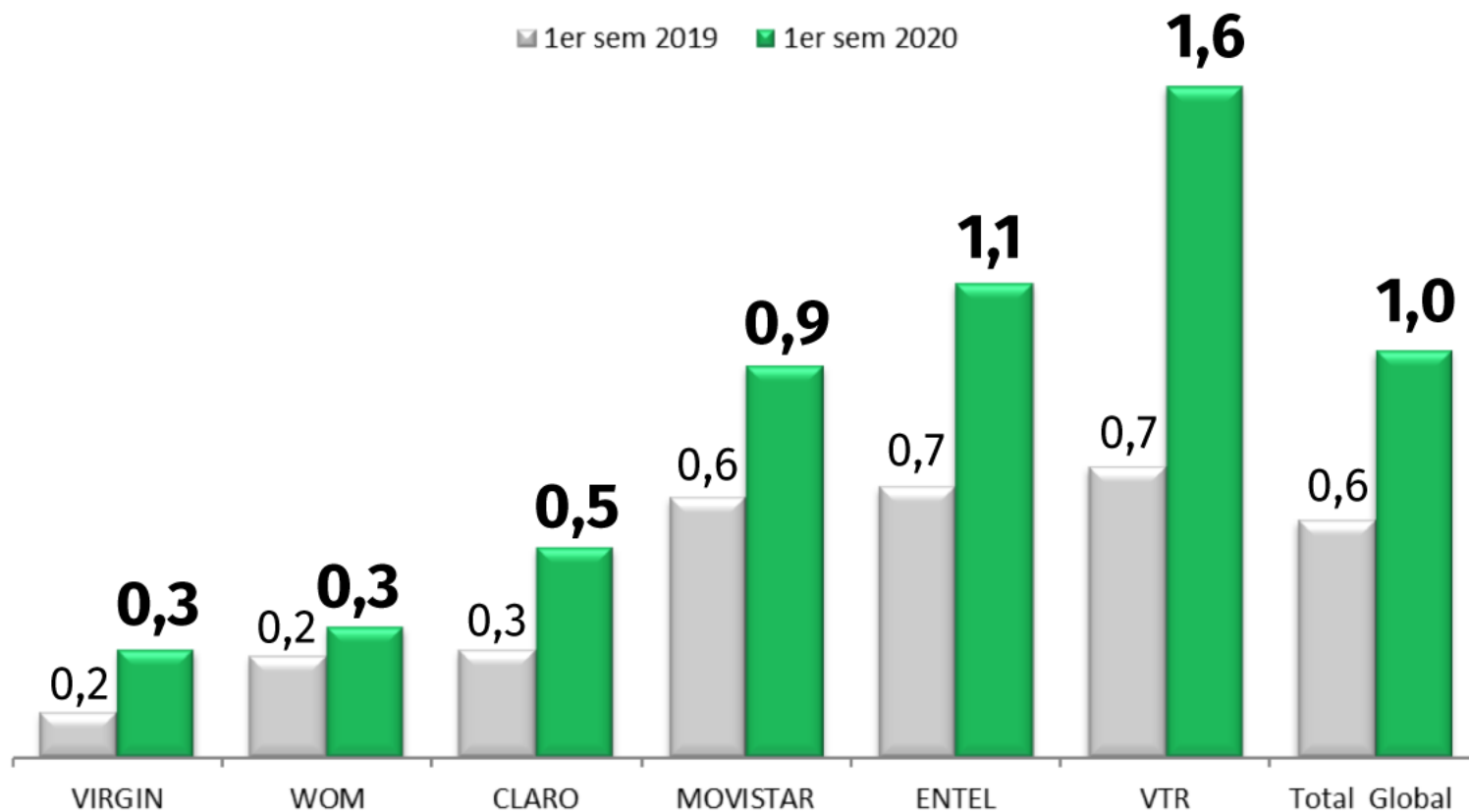
En Telefonía Móvil, la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de 2,6 reclamos por cada 10.000 abonados.



Los proveedores que tuvieron un **mayor alza** en su tasa de reclamos fueron **VTR**, con un aumento de 2,7 puntos respecto al primer semestre del año 2019, y **Entel**, con un aumento de 1,9 puntos.

# MULTISERVICIOS MÓVILES

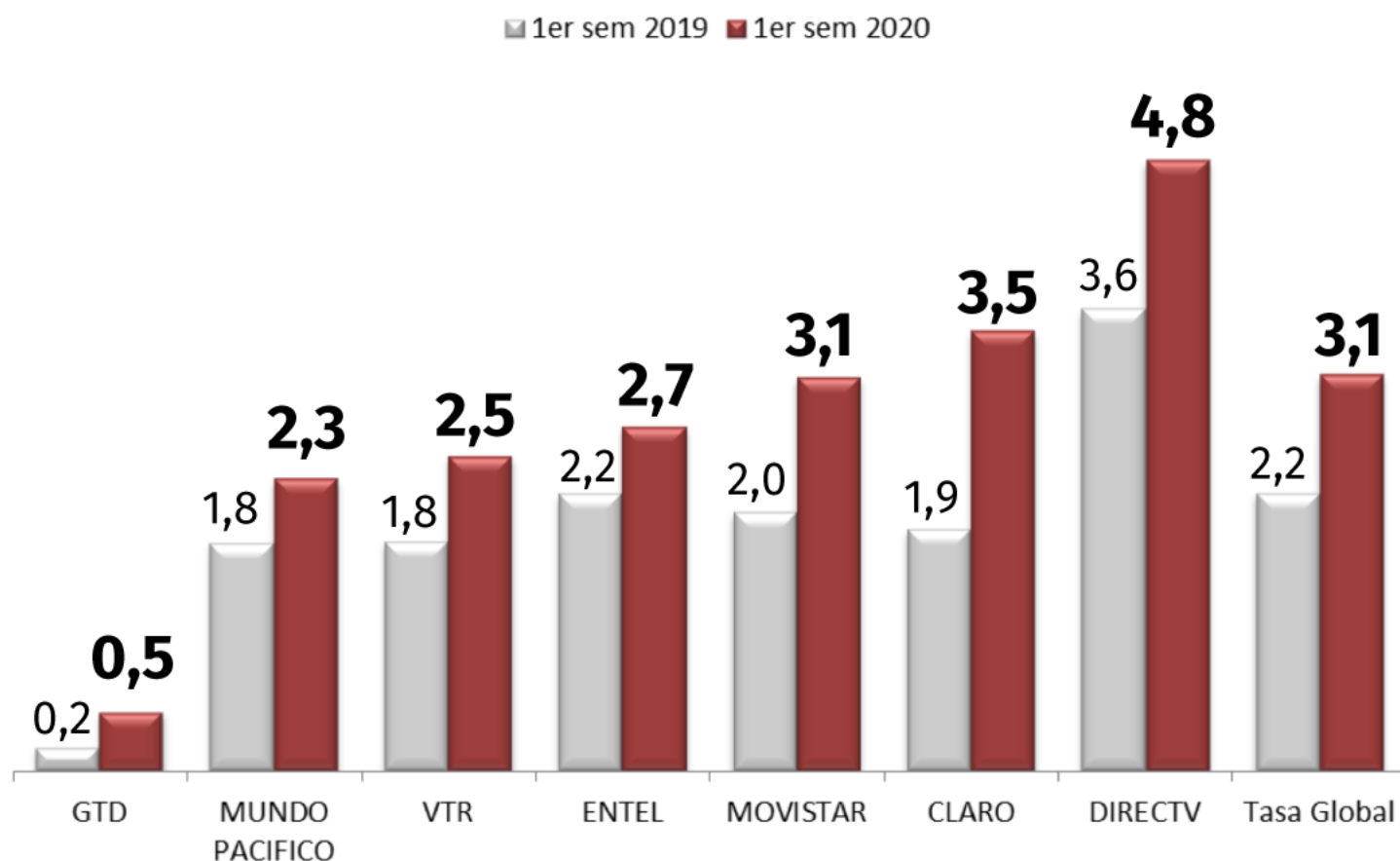
En Multiservicios Móvil (datos, llamadas y SMS), la tasa global de reclamos del primer semestre de 2020, fue de 1 reclamo por cada 10.000 abonados.



Los proveedores que tuvieron un **mayor alza** en su tasa de reclamos fueron **VTR** y **ENTEL**, 0,9 y 0,4 puntos.

# TELEVISIÓN DE PAGO

La tasa global de reclamos del primer semestre de 2020 fue de 3,1 reclamos por cada 10.000 suscriptores, 0,9 puntos más que 2019.



Los proveedores que tuvieron mayor alza en su tasa de reclamos fueron **Claro**, con un aumento de 1,6 puntos respecto al año 2019, y **DIRECTV**, con un aumento de 1,2 puntos en relación al mismo período.



# TASA DE RECLAMOS REGIONAL

La RM presenta la mayor tasa de reclamos.



# RESUMEN



# RESUMEN

---

## Total reclamos:

Durante el primer semestre del año 2020 **SERNAC y SUBTEL recibieron 108.787 reclamos**, lo que refleja un **aumento del 85%** respecto al mismo periodo 2019, donde se constataron 58.811 reclamos.



## Motivos de reclamos:

El motivo de reclamo más frecuente **para Servicios Fijos es Calidad Técnica y/o Problemas de Servicio**, acaparando el 52,3% del total. En el caso de **Móviles en cambio, el motivo de reclamo más frecuente es Atención y/o Información a Clientes** con un 39,1% del Total.

# RESUMEN

---

## Reclamos por servicio:

Los servicios más reclamados en el 1er semestre del año 2020 son **telefonía móvil (31,7%)**, seguido de **multiservicios fijos (27,0%)** e **internet fija (19,2%)**.

## Resolución de reclamos:

El 1er semestre del año 2020 el **64%** (tasa de Respuesta Favorable = 64%) de los casos se resolvió favorablemente, **aumentando así en 4 puntos respecto al 2019**, lo que corresponde a un total de 34.105 reclamos.



# GRACIAS

@subtel\_chile

@SERNAC