

Subsecretaría respectiva dio a conocer el ranking de quejas del primer semestre

Las diez cosas que reclaman los usuarios de telecomunicaciones en Chile

JOAQUÍN RIVEROS

Cortes, descuentos e indemnizaciones. Esos son los temas más recurrentes en los reclamos que los chilenos presentaron contra las compañías de telecomunicaciones durante el primer semestre de 2022, según indica el Ranking de Calidad de Servicio de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel).

De acuerdo al informe, durante dicho periodo los clientes presentaron 41.299 reclamos, 15.506 de los cuales aludían a temas como cortes en el servicio, descuentos e indemnizaciones, lo que representa el 38% de las quejas. Un peldaño más abajo, con 5.225 reclamos, apareció la cobertura, con el 13%; en tercer puesto se ubicaron las quejas referidas a incumplimientos de contrato, con 4.009 reclamos y el 10% de la muestra (ver tabla).

En términos globales, el informe detalla que hubo una caída de 7,4% en el número de quejas. La telefonía fija, internet fijo y la televisión de pago fueron los servicios que presentaron una mayor tasa.

"La caída se explica por una base de comparación alta producto de la pandemia y por un arduo proceso de fiscalización por parte de Subtel, acompañado por un trabajo importante de las empresas en la solución de problemas y habilitación de diversas plataformas para la resolución de reclamos. En términos históricos se trata de una baja relevante considerando las dificultades que al inicio de la pandemia implicó llevar las actividades cotidianas al hogar con una red que no estaba preparada para esa sobrecarga de con-

| Tipo de reclamo | Número neto | Porcentaje |
|--------------------------------------|---------------|-------------|
| Cortes, descuentos e indemnizaciones | 15.506 | 38% |
| Cobertura | 5.225 | 13% |
| Incumplimiento del contrato | 4.009 | 10% |
| Suscripción no reconocida | 2.435 | 6% |
| Atención en terreno | 1.976 | 5% |
| Término del contrato | 1.905 | 5% |
| Velocidad de internet | 1.265 | 3% |
| Problemas con pago | 1.227 | 3% |
| Bloqueo de acceso | 1.088 | 3% |
| Servicios complementarios | 701 | 2% |
| Otros motivos | 5.962 | 14% |
| Total | 41.299 | 100% |

Fuente: Consultora Moebius

El volumen total de reclamos cayó 7,4%. Cortes, descuentos e indemnizaciones llevan la delantera.

sumo", dijo el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya. Según la autoridad, los índices actuales están en niveles de pre pandemia.

Por tipo de servicios, la mayor tasa de reclamos en el periodo la tuvo la telefonía fija, con 888 quejas sobre un universo de 1.173.052 usuarios, lo que le da una tasa de 7,6 reclamos por cada 10.000 usuarios. Le siguió internet fija, con 1.884 reclamos sobre 3.901.029 usuarios y una tasa de 4,8 reclamos por cada 10.000. El tercer lugar lo ocupó la televisión, con 1.008 reclamos sobre 3.400.791 usuarios y una tasa de 3 por cada 10.000. Le siguió la telefonía móvil, con 2.078 reclamos

en un total de 22.770.495, con una tasa de 0,9 quejas por cada 10.000 usuarios. La tasa más baja de reclamos por servicio se la llevó, finalmente, internet móvil, con 1.014 reclamos dentro de un total de 19.634.362 usuarios, lo que arroja una tasa de 0,5 reclamos por cada 10.000.

En cuanto al desempeño de las empresas por tipo de servicio, en telefonía móvil VTR presentó la tasa más alta de reclamos, según el informe de Subtel, con 1,6 reclamos por cada 10.000 abonados. La compañía repite el primer lugar en internet móvil, con 0,6 quejas por cada 10.000 usuarios.

En telefonía local, a su vez, Mo-

vistar es la empresa con la tasa más alta, con 14,4 reclamos cada 10 mil usuarios. La compañía repite el primer lugar en internet fija, con 8,7 reclamos por cada 10 mil usuarios).

En TV de pago, VTR y Movistar presentan las tasas más altas, con 4,2 y 5,5 reclamos por cada 10.000 usuarios, respectivamente.

Respecto a los niveles de reclamos que arrojó la industria, Pedro Huichalaf, ex subsecretario de Telecomunicaciones y docente del Centro de Investigación en Ciberseguridad de U. Mayor, comentó que son bajos dada la masividad de estos servicios. "Esta es la industria que tiene más contratos en total, unos 54 millones, si se la compara con otras, como las AFP, las isapres u otras y, en tal sentido, los niveles de quejas son bastante bajos", indicó.

"Aún así hay que dar una mirada regulatoria en los reclamos como los de incumplimiento de contratos o en temas como las suscripciones no reconocidas, que indican que hay zonas grises en el momento de la contratación y pago de los servicios".

Huichalaf, sin embargo, hizo un alcance respecto a que los índices de reclamos de las telecomunicaciones serán puestos a pruebas cuando empiece a operar de lleno la ley de velocidad garantizada de internet. "La norma define un operador privado independiente que hará una medición de velocidad que será prueba de la real calidad del servicio, lo que pondrá muchas más presión sobre las compañías. Ello sin duda tendrá un impacto sobre los reclamos, pero para ello falta que el reglamento entre a operar", señaló.