



Crece en un 6% los reclamos de usuarios ante empresas de telecomunicaciones.

Posted on Febrero 1, 2023

Hoy miércoles 1 de febrero, las autoridades del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), informaron que al cierre del año 2022 la cifra de reclamos de usuarios de las empresas de telecomunicaciones creció en un 6% frente a lo consignado el ejercicio del año 2021, siendo la calidad técnica (54%) seguido por el concepto de atención a clientes (29%) las principales causas de esta insatisfacción del servicio.

Por otra parte, el Ministro (MMT) Juan Carlos Muñoz, señaló además que: “Durante la pandemia se dispararon los reclamos de los usuarios, situación que fue decreciendo gracias al proceso de fiscalización de Subtel junto al trabajo de las empresas. Hoy estamos frente a un nuevo incremento y les pedimos a las compañías que no aflojen en reforzar las medidas para atender los legítimos reclamos de los usuarios y así contener esta alza”, señaló el ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz.

Del mismo modo, el jefe de fiscalización de SUBTEL, Raúl Domínguez, hizo un llamado a los usuarios-clientes de las empresas de telecomunicaciones a utilizar las plataformas de reclamo: “desde nuestra área estamos preocupados por hacer que todas las empresas cumplan con sus servicios, por lo que también estamos constantemente fiscalizando las plataformas de ayuda al usuario, estas deben mantenerse

activas y actualizadas, para que cumplan el rol de apoyo a sus clientes. En el caso de que las empresas no respondan, las personas pueden ingresar a reclamos.subtel.gob.cl”.

De acuerdo a las cifras entregadas por la cartera, los dtos más relevantes serían:

- Reclamos aumentan 6% en 2022, donde se registraron 59.879 reclamos ingresados al Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) de Subtel.
- Las empresas que aumentan en forma significativa los reclamos entre enero y diciembre de 2022 son Wom (89%), Directv (74%), Entel (27%) y Claro (24%).
- Calidad Técnica es el motivo más reclamado (54%), seguido por Atención de Clientes (29%), Facturación (10%) y Portabilidad (7%).

Fuente: El Maipo