



Reporte Impugnación Móvil Cierre Junio

Junio 2017

14.639

Impugnaciones
Cierre Junio



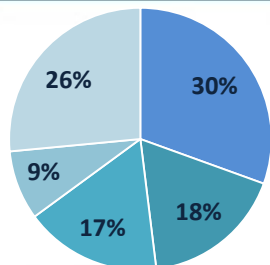
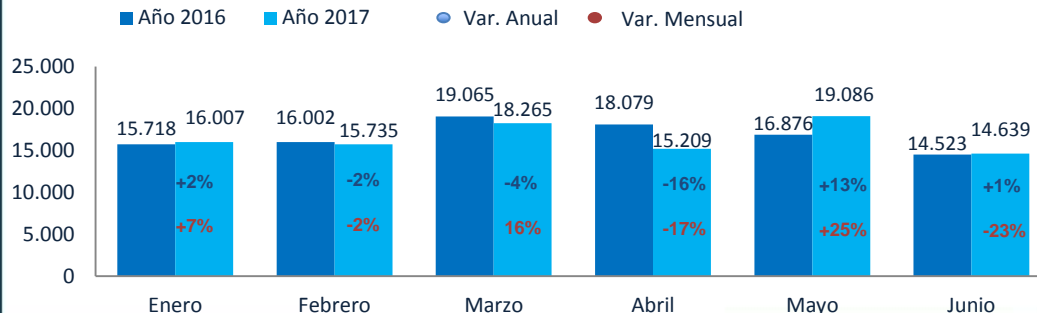
1%

Respecto
Junio 16



-23%

Respecto
Mayo 17



- Boleta Navegación
- Boleta Varios
- Boleta Telefonía
- Objeta otros cobros
- Otros (176)

Motivos	Q Mayo	Q Junio	Var %	
Boleta Navegación	5.657	4.468	-21%	↓
Boleta Varios	3.544	2.566	-28%	↓
Boleta Telefonía	3.295	2.471	-25%	↓
Objeta otros cobros	1.043	1.254	20%	↑
Otros (176)	5.547	3.880	-30%	↓
Total	19.086	14.639	-23%	↓

Boleta Navegación Internet Móvil

Motivo	Q Muestra	peso
Desconoce cobro	899	62%
Información errónea	320	22%
Consumo GB	114	8%
Técnico	113	8%
Total muestra	1.446	100%

Desconoce Cobro

Submotivo	Peso muestra
No reconoce	46%
No utiliza	18%
Controla	13%
Usa Wifi	13%

Técnico

Submotivo	Peso muestra
No llega sms	64%
No se muestra excedido	11%
Otros	25%

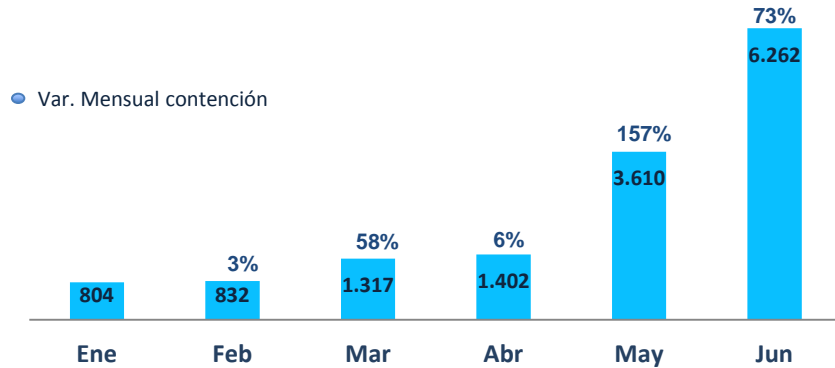
Información Errónea

Submotivo	Peso muestra
Condiciones comerciales	80%
Diferente info en canales	10%
Otros	10%

Consumo GB

Submotivo	Peso muestra
música y video	32%
youtube	29%
OTT en promoción	27%
Netflix	11%

Soporte_04



El 23% de disminución de reclamos

- El 60% corresponde a contención Front.
- El alza de excedido fue de un 13% , un 11% menos que el mes anterior donde se reflejo un alza del 24%.
- Se realizará análisis de contención por soporte_04 para determinar problemática de los Clientes que se están conteniendo.

Reiteración Boleta Navegación Internet Móvil

Mes	Q total rut	Q rut reit	Var rut	Q imp	Var Q imp	Q total imp
Abril	3.644	639	18%	908	22%	4.218
Mayo	4.541	798	18%	1.229	22%	5.657
Junio	3.633	750	21%	1.047	23%	4.468

- La reiteración de Junio es de un **21%**
- 13 clientes** han reclamado los últimos 4 meses, más de 10 veces.
- 184** impugnaciones en total



Cuenta	Mar	Abr	May	Jun	Total Imp	Total exc	Observación
1.15367182	9	6	10	15	40	45.794	Cliente desconoce cobro desde enero.
1.11158545	1	2	7	7	17	238.052	No reconoce cobro y se gastan GB libres.
1.11415558	2	5	5	4	16	119.337	No reconoce cobro y no se notifica
1.14712549	1	3	6	3	13	262.876	No reconoce cobro y no se notifica
1.10982894	2	4	5	2	13	129.340	No reconoce cobro, controla por *221#
1.14277281	4	3	4	1	12	106.617	No reconoce cobro
1.11910790	1	5	4	2	12	108.057	No reconoce cobro
1.17131116	3	2	4	2	11	150.497	Usa Wifi y sus imp han sido no acogidas
1.13809700	1	3	5	1	10	51.064	No reconoce navegación pide detalles.
1.12322050	1	2	1	6	10	175.644	No reconoce cobro
1.14106293	1	2	3	4	10	68.378	No reconoce cobro
1.13231835	2	4	2	2	10	25.196	No reconoce cobro controla su consumo
1.11008579	3	3	2	2	10	386.070	No reconoce cobro utiliza sólo YouTube
Total	31	44	58	51	184		

 * (Muchas Gracias!