

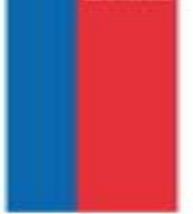
Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



SERNAC

Gobierno de Chile

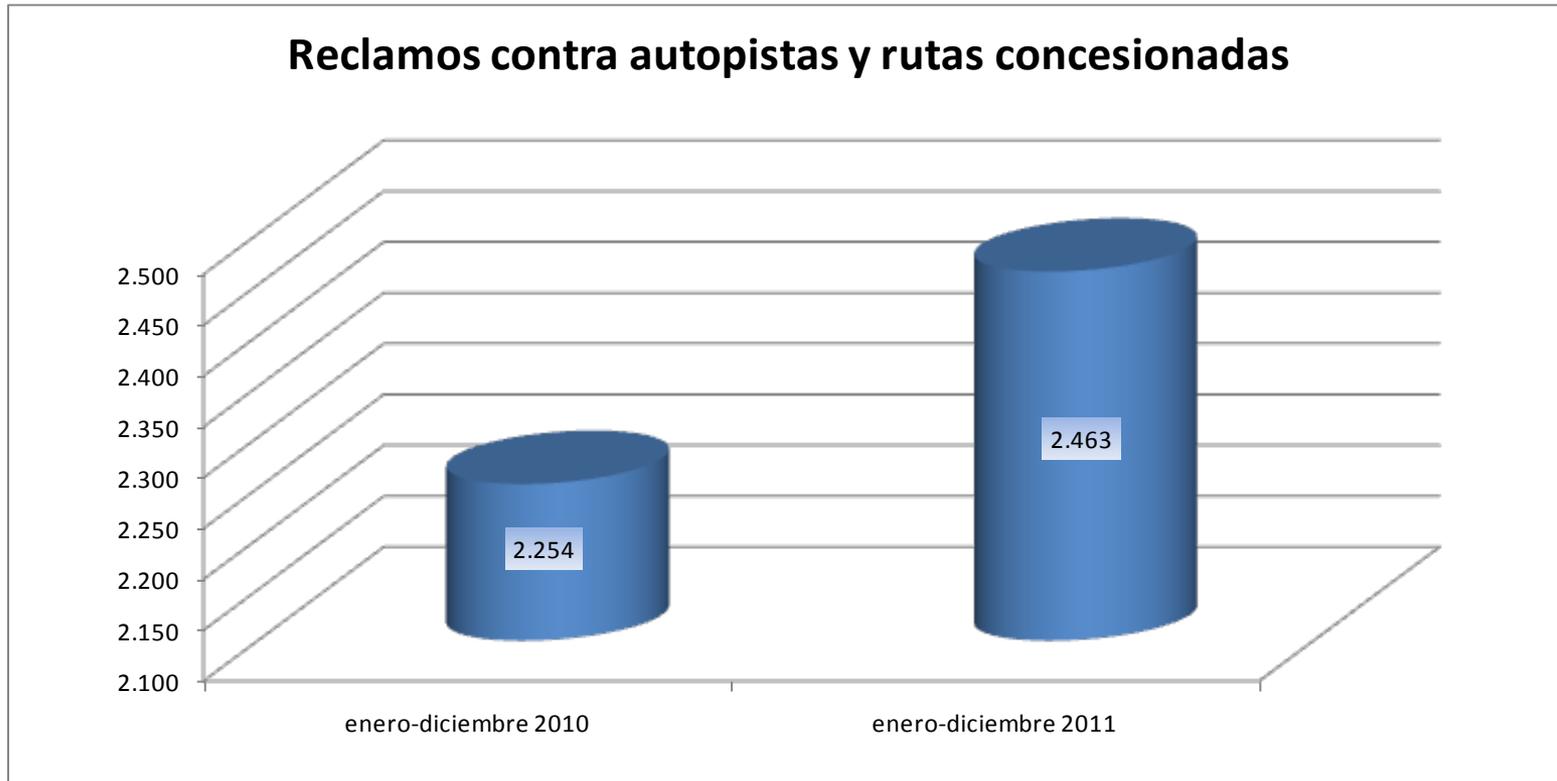
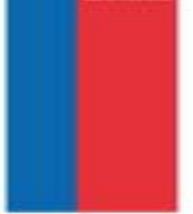
Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



El presente informe da cuenta de los reclamos registrados en el sistema SernacFacilita respecto de las autopistas y rutas concesionadas en el país. Se compara el año 2011 con el año 2010.



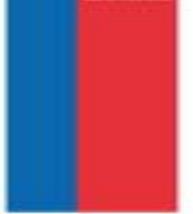
Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



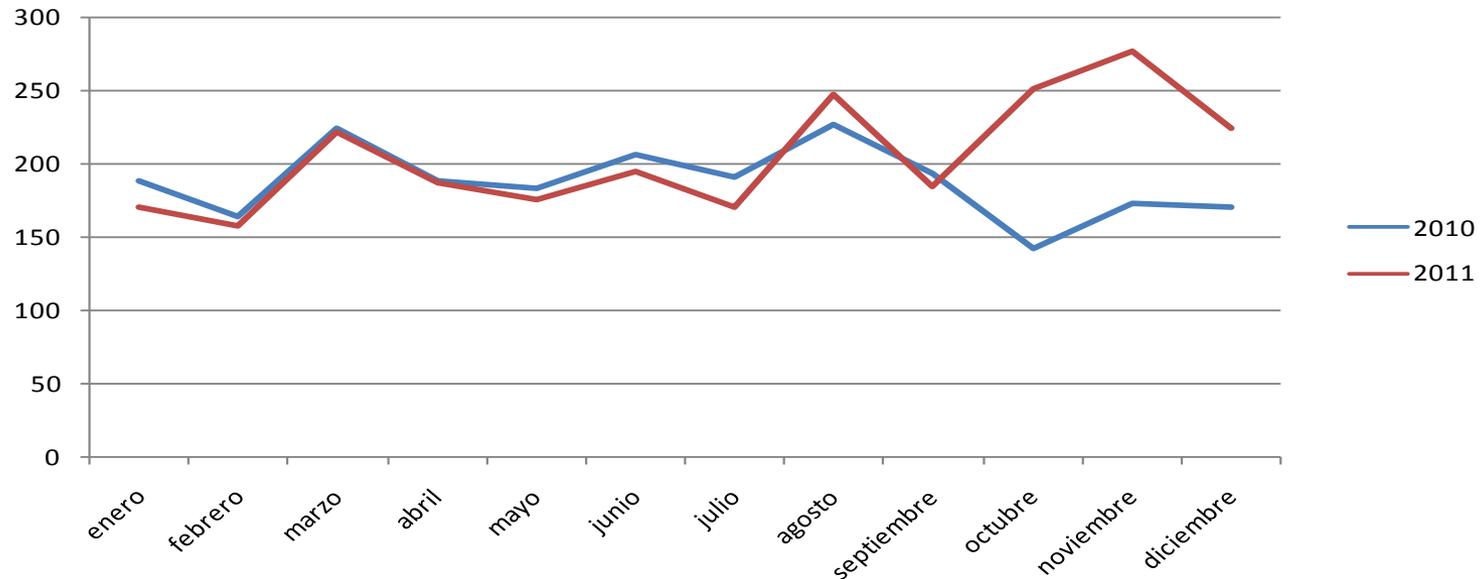
Durante el año 2011 se registraron 2.463 reclamos contra autopistas y rutas concesionadas, lo que refleja un aumento de un 9,3% respecto al período 2010, donde se constataron 2.254 reclamos.



Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



**Comportamiento de reclamos autopistas
consecionadas enero - diciembre 2010 y 2011**



En los reclamos de rutas y autopistas concesionadas, se puede observar un comportamiento similar entre años 2010 y 2011, excepto en el mes de octubre. En este mes, mientras los reclamos en 2011 aumentaron, en el 2010 disminuyeron, abriendo una brecha de casi un 77% con relación al menor valor. El pick de reclamos en autopistas y rutas concesionadas, se reflejó en noviembre de 2011, con más de 270 casos.



Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



Concentración de reclamos en autopistas y rutas concesionadas, año 2010

Concentración de reclamos en autopistas y rutas concesionadas, año 2011

Cuatro autopistas concentran más del 93% de los reclamos presentados contra autopistas y rutas concesionadas. En el año 2010 abarcaron el 93,4%, en tanto, en el año 2011, agruparon el 93,8%.



Reclamos en autopistas y rutas concesionadas

Evolución de reclamos según autopistas y rutas concesionadas (empresas que concentran sobre el 93% de los reclamos)



En el año 2010 y 2011, la Autopista Central concentró el mayor volumen de reclamos (976 y 898 casos), luego le siguió Autopista Vespucio Sur (516 y 676 casos), seguida de Autopista Vespucio Norte Express (361 y 472 casos) y finalmente, Autopista Costanera Norte (253 y 264 casos).

Índice de Reclamos en autopistas y rutas concesionadas

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de autopistas y rutas concesionadas. Las empresas incluidas representan alrededor del 93% de reclamos registrados en la base de datos del sistema SERNACFacilita.

Índice de reclamos en autopistas y rutas:

Es la cantidad de reclamos del período ponderados por el flujo vehicular que tuvo cada autopista o ruta concesionada

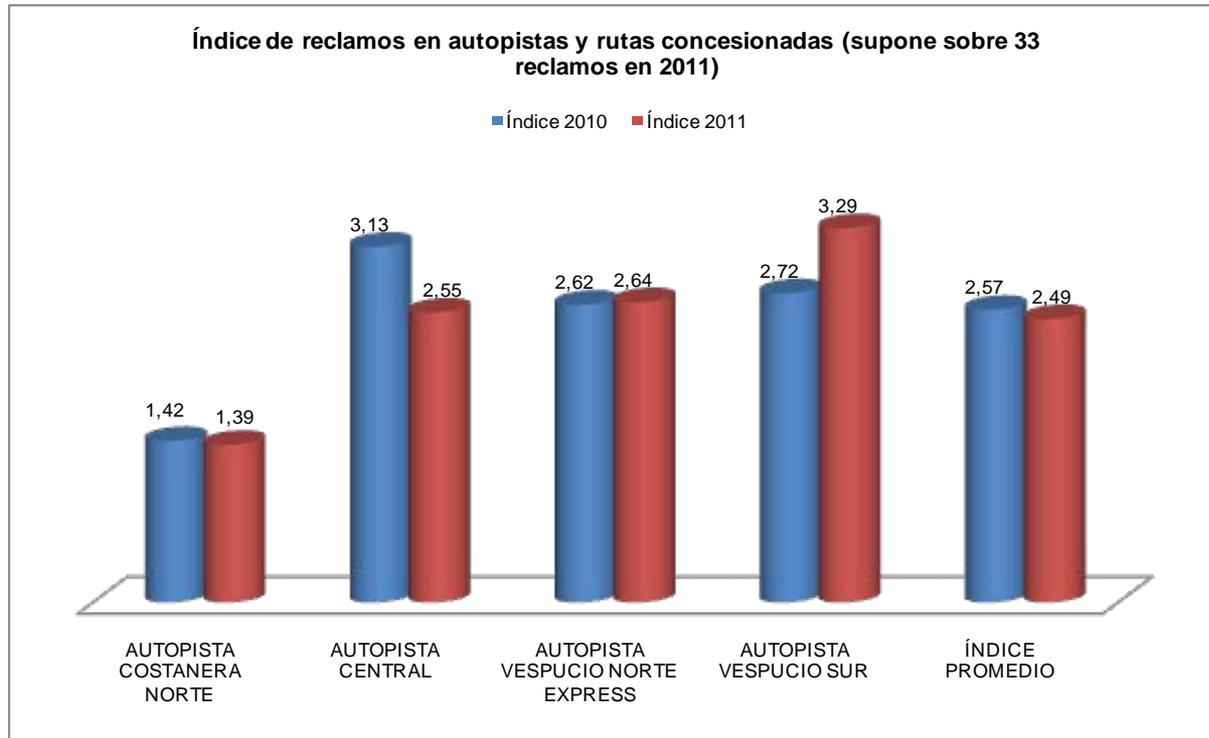
$((\text{reclamos del período} / \text{flujo de vehículos del período}) * 1.000.000)$

- Este ranking se construyó sobre los reclamos presentados en la Plataforma SERNAC *Facilita* en los años 2010 y 2011.
- El ponderador de cada autopista o ruta se obtuvo de **la División de Explotación de Obras Concesionadas**.

Observación:

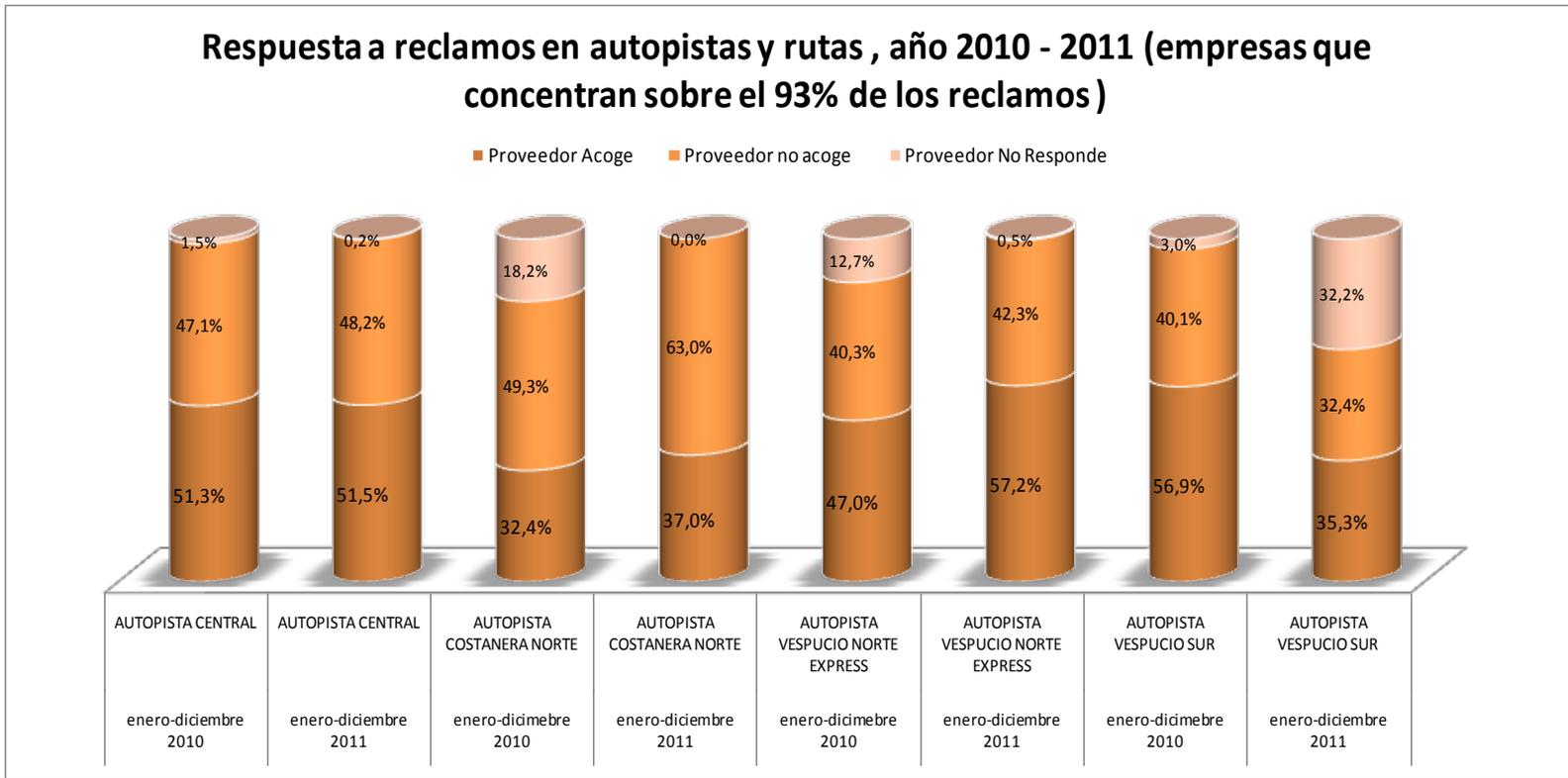
Para la elaboración del índice de Autopista Vespucio Sur y Autopista Central el flujo vehicular se anualizó, ya que se contaba con información hasta el mes de noviembre y octubre de 2011, respectivamente.

Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



El índice de reclamos en autopistas y rutas concesionadas, indica en 2011, que por cada 1.000.000 de usuarios, 3,29 reclamos se registraron en Autopista Vespucio Sur (subió), 2,64 en Autopista Vespucio Norte Express (subió), 2,55 en Autopista Central (bajó) y 1,39 en Autopista Costanera Norte (bajó). El índice promedio fue de 2,49 (bajó).

Reclamos en autopistas y rutas concesionadas



En general, las 4 empresas que reúnen alrededor del 93% de reclamos registrados en el sistema SERNACFacilita los años 2010 y 2011, tienen un importante porcentaje de reclamos que no acogen.

La empresa que no respondió un mayor porcentaje de reclamos el año 2011 es Autopista Vespucio Sur con 32,2%.



Respuestas acogidas o no por las autopistas y rutas concesionadas

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma SERNACFacilita bajo los conceptos de Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, entre enero y diciembre de 2010 y, enero y diciembre de 2011.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, cambiar el bien, reparación del bien, prestación del servicio, etc. el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado por el consumidor.

Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia del Sernac.

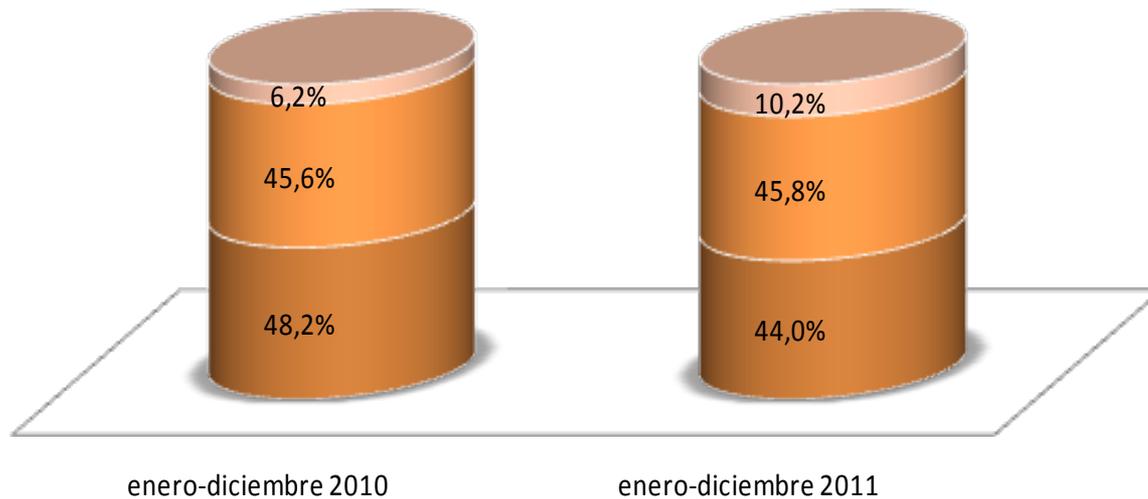
Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no responde lo solicitado por el consumidor .

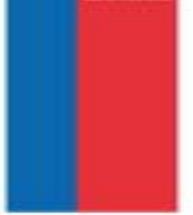
Reclamos en autopistas y rutas concesionadas

Respuesta a reclamos en autopistas y rutas concesionadas

■ Proveedor Acoge ■ Proveedor no Acoge ■ Proveedor No Responde



En general, menos de la mitad de los reclamos ingresados fueron acogidos por las empresas (proveedor acoge) dada la solicitud planteada por el consumidor. De la misma forma se aprecia en las solicitudes que no se acogen. En un pequeño porcentaje, el proveedor no responde.



Motivos o causales de reclamos año 2011 en autopistas y rutas concesionadas



Reclamos en autopistas y rutas concesionadas

Causales de reclamos	Número de reclamos año 2011	Porcentaje de reclamos año 2011
SERVICIO DEFECTUOSO	926	37,6%
NO RECONOCE DEUDA	508	20,6%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	222	9,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	70	2,8%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	62	2,5%
ACCIDENTES EN LOCAL	61	2,5%
LLAMADO CON AMENAZAS	56	2,3%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	55	2,2%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	51	2,1%
NO INFORMA MONTO A TOTAL A PAGAR	51	2,1%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	48	1,9%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	32	1,3%
DERECHO A SEGURIDAD CONSUMIDOR	27	1,1%
INFORMA DEUDA A TERCEROS	25	1,0%
COBRO IMPROCEDENTE DEUDA YA PAGADA	24	1,0%
OTROS	245	9,9%
Total general	2463	100,0%

Notas

-Servicio defectuoso. Por ejemplo: El servicio de atención telefónico se encuentra fuera de servicio; no envía información de cobros ni a domicilio ni correos del cliente; elemento altamente peligroso se encontraba en autopista, provocando colisión con vehículo; activación de nuevo TAG para vehículo que se vendió y no para vehículo nuevo comprado; lanzan proyectiles a vehículos que transitan por autopistas, pero concesionaria no se hace responsable; desactivación de TAG sin aviso para cliente.

-No reconoce deuda. Por ejemplo: Cobro por una cuenta que consumidor señala ya canceló; consumidor indica que cobro es superior a lo que debería pagar; cobros de TAG por un vehículo que ya se vendió; multa por no pago de pase diario, que consumidor dice haber pagado.

-Incumplimiento en las condiciones contratadas. Por ejemplo: Autopista no acepta pago de consumidor, señalando que éste debe pagar la deuda que tiene a otra empresa; avisos amenazantes de cobros por cuentas que ya se encontraban canceladas; exige devolución de dinero por pases diarios no utilizados; envío de boleta a dirección equivocada, poniendo así sus datos personales en conocimiento de terceros; autopista no devuelve dinero de una cuenta cancelada dos veces; autopista no envía estado de cuenta que informa monto a pagar.

Gracias



SERNAC

Gobierno de Chile