



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Respuesta a reclamos y comportamiento de proveedores del mercado de Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins

INFORME FINAL

Dirección Regional de O'Higgins

2018

INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	7
5. METODOLOGÍA	8
6. RESULTADOS	9
6.1. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES SEGÚN TIPO DE RESPUESTA POR PARTE DEL PROVEEDOR	11
6.2 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES POR SERVICIO	12
6.3. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	13
6.4. NIVEL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR EMPRESA	14
6.5. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TELEFONÍA CELULAR	14
6.6. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TELEFONIA MULTISERVICIOS	16
6.7. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TV CABLE	18
7. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES	21



1. RESUMEN EJECUTIVO

El Mercado de las Telecomunicaciones se ha presentado entre los más reclamados por las y los consumidores en los últimos años y, por lo tanto, entre los más relevantes para el SERNAC. A nivel regional, el mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el primer lugar - según la Matriz de Mercados Relevantes Regional - con un 17,5 %. En cuanto a la cantidad de reclamos, durante el año 2017 este mercado recibió 2.327 reclamos de las y los consumidoras/es de O'Higgins, representando un 18,7% del total para todos los mercados en la Región. El presente estudio se realizó en base a una metodología cuantitativa del tipo exploratorio-descriptiva, teniendo como fuente principal de información la Base de Datos de Reclamos correspondiente al primer semestre del presente año.

Se analizó el volumen de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins. En cuanto a las respuestas que resultan favorables para las y los consumidores, en el 58,5% de los casos las respuestas fueron del tipo "PROVEEDOR ACOGE" (594 casos). En el ámbito de las que resultaron desfavorables, 37,7% fueron del tipo "PROVEEDOR NO ACOGE" (383 casos), y en el otro 0,3% el "PROVEEDOR NO RESPONDE". Entre las principales razones que manifiestan las y los consumidores de la región al ingresar su reclamo en SERNAC encontramos, en primer lugar, la entrega de un SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE, con un 36,5% de los reclamos; le siguen la FACTURACIÓN EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL/LA CONSUMIDOR/A con el 35,5% de los casos. El servicio que presenta mayor cantidad de reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones es la TELEFONÍA CELULAR, con el 62% del total. La empresa MOVISTAR MOVIL es la que presenta el mayor nivel de reclamos a nivel regional, con un 22,3%, lo que equivale a 227 casos registrados en SERNAC.



2. INTRODUCCIÓN

El Mercado de las Telecomunicaciones se ha presentado entre los más reclamados por las y los consumidoras/es en los últimos años y, por lo tanto, entre los más relevantes para el SERNAC. La Matriz de Mercados Relevantes a nivel nacional lo ubica en el cuarto lugar, luego de los mercados "Financieros", "Isapres", "Clínicas, hospitales, centros médicos y dentales" en el año 2016. Además, según el estudio "Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC" publicado en septiembre del 2017, en 20% aumentaron los reclamos de consumidoras/es frente a las empresas (respecto del primer trimestre 2016), principalmente, el alza de reclamos se observa en el comercio electrónico, los servicios básicos (agua y electricidad) y las telecomunicaciones.

A nivel regional, el mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el primer lugar - según la Matriz de Mercados Relevantes Regional - con un 17,5 %, seguido de "Financieros" con un 16,4 %, y "Retail" con un 10,8%. En cuanto a la cantidad de reclamos, durante el año 2017 este mercado recibió 2.327 reclamos de las y los consumidoras/es de O'Higgins, representando un 18,7% del total para todos los mercados en la Región.

El propósito del presente estudio es analizar los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins, y describir las características de las disconformidades y respuestas de proveedoras/es relacionadas a estos reclamos, en el primer semestre 2018. La información que se obtendrá ayudará a las y los consumidoras/es para que conozcan sus derechos en relación al Mercado de las Telecomunicaciones.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el primer semestre del 2017, el SERNAC recibió 158.264 reclamos de consumidoras y consumidores, un 20,4% más que en el mismo periodo del año 2016, en el cual se registraron 131.458. En septiembre de 2017 se dan a conocer los resultados del estudio "Comportamiento de respuesta de proveedores con reclamos en el SERNAC"; donde se detecta este aumento de reclamos en un 20%, variación que se debe principalmente a un alza de reclamos en comercio electrónico, los servicios básicos (agua y electricidad) y telecomunicaciones.



En enero del presente año SERNAC y SUBTEL publican un Ranking de Reclamos donde se expresa que la Telefonía móvil es el servicio más reclamado en el mercado de Telecomunicaciones. Durante el primer semestre del año 2017, estos servicios públicos recibieron 55.174 reclamos en contra del mercado de las telecomunicaciones, mientras que en el mismo período del año 2016 registraron 53.446 casos, es decir, se produjo un aumento de un 3,2%. La Telefonía móvil fue el servicio que concentró la mayor cantidad de reclamos, con un 38,4%; le siguió los multiservicios fijos (19,9%) y, en tercer lugar, internet fija (13,8%).

Al analizar los motivos de los reclamos, para los servicios móviles, la mayor cantidad de casos se deben a problemas de atención y/o información al cliente (43,5%); en segundo lugar, aparecen inconvenientes de facturación, cobros y cargos (29,3%) y, en tercer lugar, los casos apuntan a la calidad técnica y problemas del servicio (17,7%).

En el caso de los servicios fijos, los inconvenientes son similares: problemas de atención y/o información al cliente (43,4%); luego, reclamos relacionados a calidad técnica y problemas del servicio (29,5%); y en tercer lugar facturación, cobros y cargos (24,3%).

TABLA 1: TOTAL RECLAMOS INGRESADOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES - AÑO 2017

	N° RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES	N° RECLAMOS EN TODOS LOS MERCADOS	% RESPECTO A TOTAL
NACIONAL	60.677	337.263	18% ¹
REGIONAL	2.327	12.468	19% ²

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Tal como indica la Tabla 1, durante el 2017 se recibieron 60.677 reclamos relacionados a las Telecomunicaciones, representando un 18% del total de reclamos para todos los mercados a nivel nacional.

A nivel regional, el mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el primer lugar - según la Matriz de Mercados Relevantes Regional - con un 18,2 %, seguido de "Financieros" con un 15,9 %, y "Retail" con un 11,7%. En cuanto a la cantidad de reclamos, durante el año 2017 el mercado recibió 2.327

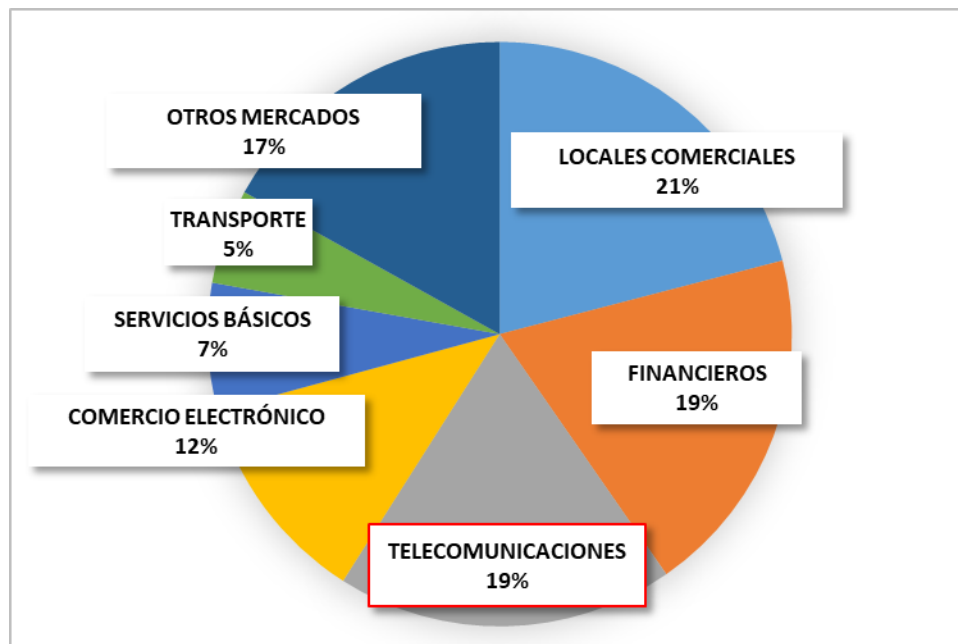
¹ Es el % respecto al total de reclamos en todos los mercados a nivel nacional

² Es el % respecto al total de reclamos en todos los mercados a nivel regional



reclamos de las y los consumidores de la Región de O'Higgins (19% del total de reclamos en todos los mercados), ubicándose en el tercer lugar, lo que se logra observar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 1: MERCADOS MÁS RECLAMADOS A NIVEL REGIONAL



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Con el presente estudio la Dirección Regional de O'Higgins abordó el mercado de las Telecomunicaciones tomando en cuenta principalmente:

- los antecedentes que evidencian su relevancia;
- no sólo involucra directamente a consumidores vulnerables, sino es transversal;
- elevado número de reclamos respecto de un determinado mercado;
- tema de relevancia sectorial e institucional, entre otros.

3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar el volumen y comportamiento de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins, durante el primer semestre 2018, con el fin de entregar información a las y los consumidoras/es que les permita tomar mejores decisiones de consumo.



3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el volumen de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins, en el primer semestre 2018.
- Describir las características de las disconformidades y respuestas de los proveedores relacionadas a estos reclamos.

4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El presente estudio se vincula con los derechos de los consumidores, consagrados en la Ley 19.496:

A elegir libremente		Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra a
A no ser discriminado/a arbitrariamente		Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra c
A recibir información		Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra b
	Sobre la información de la publicidad	Título III, Párrafo 1°, artículo 28, letras a y c; y artículo 33
	Sobre la información en el rotulado	Título III, Párrafo 1°, artículo 29.
	Sobre la información básica comercial	Título III, Párrafo 1°, artículo 32
A cuentas claras y cobros justos		Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra b
		Título III, Párrafo 1°, artículo 28, letra d.
		Título II, Párrafo 5°, artículo 18.
	Sobre dar a conocer el precio de los bienes que expendan	Título III, párrafo 1°, artículo 30.
A que las empresas cumplan sus promesas publicitarias		Título II, párrafo 3°, artículo 12.
		Título III, párrafo 1°, artículo 28, letra b.
		Título III, párrafo 2°, artículos 35 y 36.
A que lo/a indemnicen		Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra e

5. METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, utilizando el método cuantitativo de recolección de datos, teniendo como fuente principal las *Bases de Datos de Reclamos de SERNAC* entre enero y junio 2018, siendo la unidad de análisis.

Entre las fuentes de información secundarias se incluye la revisión de: Matriz de Mercados Relevantes Regional, información entregada por la SUBTEL, prensa regional, otros estudios realizados por SERNAC a nivel nacional y toda información relevante de carácter regional.

La muestra para este estudio está conformada por dieciocho (18) proveedores con presencia regional, que mantienen el convenio de interoperabilidad con SERNAC registrados en el Portal del Proveedor, para el mercado de Telecomunicaciones, y que registran reclamos en la Región durante el primer semestre 2018:

MOVISTAR MOVIL	MUNDO PACIFICO
ENDEL PCS MOVIL	CMET S.A.C.I.
CLARO MOVIL	CARRIER 171 CLARO
MOVISTAR TELEFONIA FIJA	TELEFONBELL
VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO	NETLINE TELECOMUNICACIONES
CLARO FIJO	WORLD COMUNICACIONES
WOM S.A.	TELEFONIA CELULAR MOVIL FALABELLA
ENTELPHONE	TUVES HD
DIRECTV	VIRGIN MOBILE

Se realizó el análisis de los datos mediante el software Excel, obteniendo distribución de frecuencias y medidas de tendencia central, con las que se generaron tablas y gráficos.



Las categorías / variables analizadas fueron:

a) Reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones: <ul style="list-style-type: none">- Volumen regional- por comuna- por género
b) Distribución de reclamos por servicio (submercado)
c) Motivos de reclamos en servicios móviles, TV cable y multiservicios
d) Tipo de cierres de los reclamos (PA, PNA, PNR)
e) Proveedores más reclamados
f) Tipo de respuesta por servicio

6. RESULTADOS:

RECLAMOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES A NIVEL REGIONAL

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en base al análisis sobre el volumen de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O'Higgins, durante el primer semestre 2018.

Durante el primer semestre de este año se recibieron 1.016 reclamos relacionados al mercado de las Telecomunicaciones en la Región, lo que representa el 19% del total de los reclamos recibidos a nivel regional. Al hacer un desglose por comuna, los resultados son los siguientes:



TABLA 2:
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS REGIONALES EN TELECOMUNICACIONES POR COMUNA

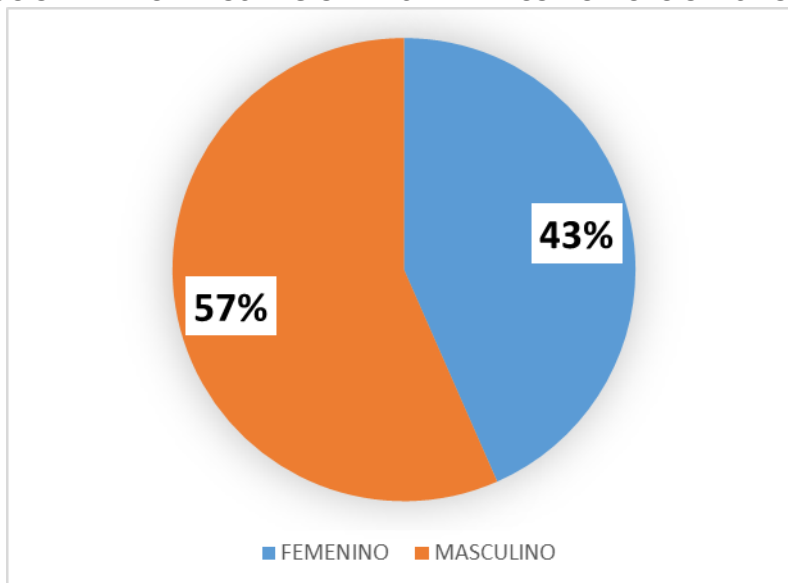
Comuna	Cantidad Reclamos	%
RANCAGUA	402	39,6%
SAN FERNANDO	100	9,8%
RENGO	74	7,3%
MACHALI	71	7,0%
SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	58	5,7%
SANTA CRUZ	40	3,9%
GRANEROS	32	3,1%
REQUINOA	24	2,4%
PICHILEMU	24	2,4%
CHIMBARONGO	24	2,4%
MOSTAZAL	18	1,8%
COLTAUCO	16	1,6%
MALLOA	15	1,5%
NANCAGUA	14	1,4%
OLIVAR	11	1,1%
PICHIDEGUA	10	1,0%
CODEGUA	9	0,9%
NAVIDAD	9	0,9%
QUINTA DE TILCOCO	8	0,8%
DONIHUE	8	0,8%
LAS CABRAS	7	0,7%
PERALILLO	6	0,6%
CHEPICA	6	0,6%
PALMILLA	6	0,6%
PEUMO	4	0,4%
LA ESTRELLA	4	0,4%
PLACILLA	4	0,4%
COINCO	3	0,3%
MARCHIGUE	3	0,3%
PAREDONES	2	0,2%
LITUECHE	2	0,2%
LOLOL	1	0,1%
PUMANQUE	1	0,1%
Total general	1016	100,0%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Según el gráfico anterior, de un total de 1.016 reclamos a nivel regional, el 39,6% se concentra en la comuna de Rancagua, siguiendo como segunda mayoría San Fernando con un 9,8%. Las otras 31 comunas en conjunto suman el 50% de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones.



**GRÁFICO 2:
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS REGIONALES EN TELECOMUNICACIONES POR GÉNERO**



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Según el gráfico precedente, del total de 1.016 reclamos a nivel regional, el 57% corresponden a hombres y el otro 43% fueron realizados por mujeres, en las 33 comunas que integran O'Higgins.

6.1. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES SEGÚN TIPO DE RESPUESTA POR PARTE DEL PROVEEDOR

La respuesta que entregan los proveedores ante los reclamos de las y los consumidores se pueden clasificar entre las favorables – es decir, aquellas donde la empresa acoge la solicitud realizada y entrega una solución ante el reclamo – y las desfavorables – las respuestas que no entregan la solución que solicita el/la consumidor/a, o simplemente, el proveedor no entrega respuesta ante el reclamo -.

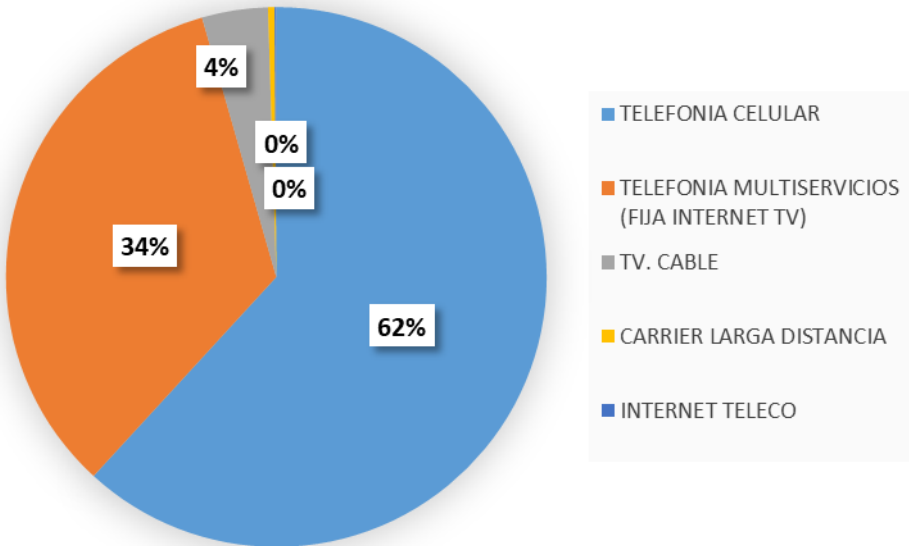
Tipo de cierre	Cantidad Reclamos	%
PROVEEDOR ACOGE	594	58,5%
PROVEEDOR NO ACOGE	383	37,7%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	33	3,2%
DERIVADO	3	0,3%
PROVEEDOR NO RESPONDE	3	0,3%
Total general	1016	100,0%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Tal como expresa la tabla anterior, el 58,5% de los reclamos en la Región fueron respondidos de forma favorable para las y los consumidores. Sin embargo, un porcentaje importante fueron respondidos sin acoger lo solicitado mediante el reclamo (37,7%). Sólo 3 reclamos no fueron respondidos, lo que significó un 0,3%.

6.2. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES POR SERVICIO

**Gráfico 3:
Reclamos Según Categoría de Mercado (Submercado)**



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Frente a estos resultados se puede afirmar que el servicio que presenta mayor cantidad de reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones es la TELEFONÍA CELULAR, con el 62% del total. Le sigue el servicio de TELEFONIA MULTISERVICIOS con un 34% de los reclamos, el que considera “tríos” ofreciendo telefonía fija, internet y televisión. En tercer lugar, se encuentra el servicio de TV Cable con un 4% del total regional.



6.3. PRINCIPALES MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Tabla 3:
Motivo Legal de los Reclamos

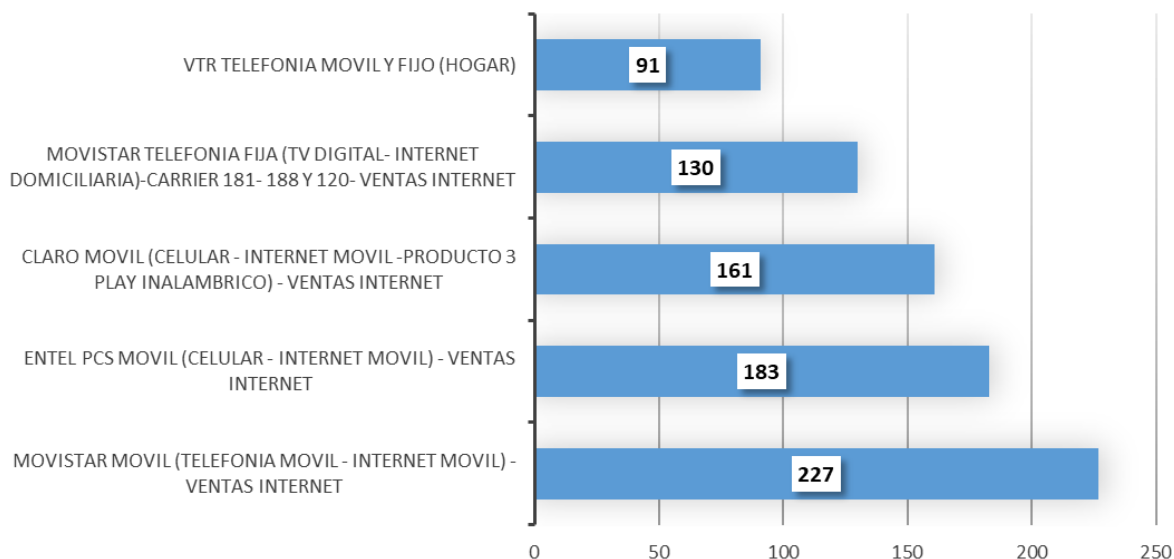
Motivo Legal	Cantidad Reclamos	%
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	371	36,5%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	361	35,5%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	128	12,6%
TERMINO DE CONTRATO	69	6,8%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	39	3,8%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	37	3,6%
PORTABILIDAD NUMERICA	7	0,7%
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	4	0,4%
Total general	1016	100,0%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Entre las principales razones que manifiestan las y los consumidores de la Región al ingresar su reclamo en SERNAC encontramos, en primer lugar, la entrega de un “servicio defectuoso o negligente” con un 36,5% de los reclamos; le siguen la “facturación excesiva o no consentida por el/la consumidor/a” con el 35,5% de los casos; y en tercer lugar, el “incumplimiento de las condiciones contratadas” por las/os consumidores con el 12,6% de los reclamos.

6.4. NIVEL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR EMPRESA

Gráfico 4:
Cantidad de Reclamos según Proveedor



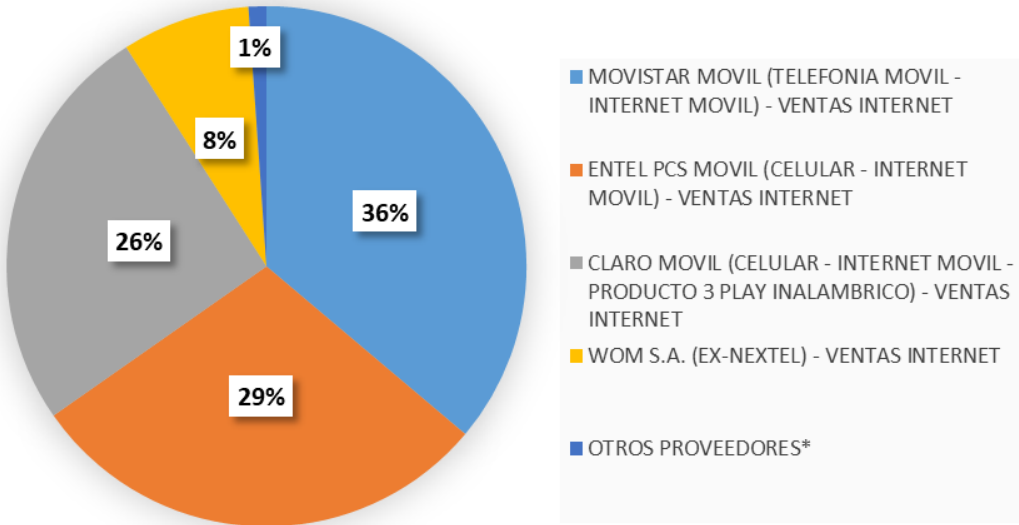
FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Actualmente encontramos 18 empresas que mantienen el convenio de interoperabilidad con SERNAC registradas en el Portal del Proveedor, para el mercado de las Telecomunicaciones, y que registran reclamos en la Región de O’Higgins durante el primer semestre 2018. De ellas, la empresa MOVISTAR MOVIL es la que presenta el mayor nivel de reclamos a nivel regional, con un 22,3%, lo que equivale a 227 casos registrados en SERNAC. En segundo y tercer lugar le siguen las empresas ENTEL PCS MOVIL y CLARO MOVIL –respectivamente – donde la primera presenta el 18% y la segunda un 15,8%. Luego, con un 12,8% se encuentra la empresa MOVISTAR TELEFONIA FIJA. El resto de los proveedores se encuentran en niveles bajo el 10% respecto al total de reclamos regional. El detalle se expresa en el gráfico a continuación.

Como ya ha sido comentado anteriormente, el servicio de telefonía celular es el que presenta la mayor cantidad de reclamos (628). Además, los tres servicios más reclamados suman 1.011 reclamos, es decir, concentran el 99,5% del total Regional en Telecomunicaciones. Con el fin de analizar esta concentración de reclamos, a continuación se presentan los detalles en los tres submercados (servicios) más reclamados: telefonía celular, telefonía multiservicios y TV cable.

6.5. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TELEFONÍA CELULAR

**Gráfico 5:
Reclamos en el submercado Telefonía Celular**



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O’HIGGINS, SERNAC 2018.



Para el servicio de telefonía celular en la Región, la empresa que recibió la mayor cantidad de reclamos durante el primer semestre 2018 fue MOVISTAR MOVIL, con 227 reclamos (36,1%). En segundo lugar, le sigue ENTEL PCS MOVIL con 183 reclamos (29,1%) y en tercer lugar CLARO MOVIL, con 161 reclamos (25,6%).

**TABLA 4:
MOTIVOS DE LOS RECLAMOS EN TELEFONÍA CELULAR SEGÚN PROVEEDOR**

Motivo legal	Proveedor								Total general
	CLARO MOVIL	ENTEL PCS MOVIL	MOVISTAR MOVIL	TELEFONIA MOVIL FALABELLA	VIRGIN MOBILE	VTR HOGAR	WOM S.A.	WORLD COMUNICACIONES	
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	56	75	74		1		15	1	222
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	62	54	87			2	14		219
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	14	23	34			1	14		86
TERMINO DE CONTRATO	8	9	18			1	1		37
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	11	11	5				3		30
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	7	9	6	1			3		26
PORTABILIDAD NUMERICA	3	2	2						7
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION			1						1
Total general	161	183	227	1	1	4	50	1	628

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

En cuanto a los motivos legales por los que se reclama en el servicio de telefonía celular, el motivo más frecuente es por un “servicio defectuoso o negligente”, con 222 reclamos. Le sigue con sólo 3 reclamos menos el motivo “facturación excesiva o no consentida por el consumidor”, con un registro de 219. El tercer motivo por el que más reclamaron las y los consumidores es por “incumplimiento en las condiciones contratadas”, con 86 reclamos.

**TABLA 5:
TIPO DE CIERRE EN TELEFONÍA CELULAR SEGÚN PROVEEDOR**

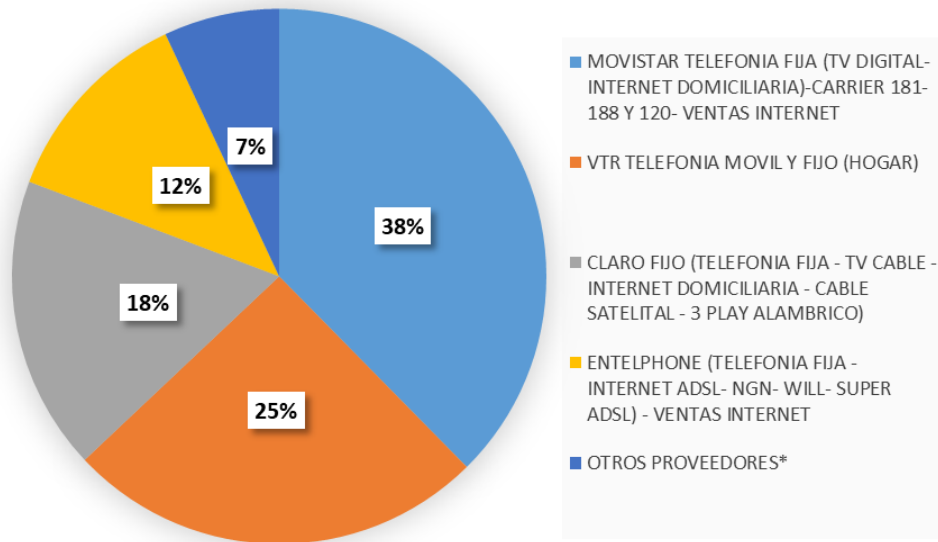
Cierre corto	Proveedor							Total general
	CLARO MOVIL	ENTEL PCS MOVIL	MOVISTAR MOVIL	VIRGIN MOBILE	VTR HOGAR	WOM S.A.	WORLD COMUNICACIONES	
PROVEEDOR ACOGE	123	124	114	1	3	15		380
PROVEEDOR NO ACOGE	34	52	103		1	35		225
PROVEEDOR NO RESPONDE							1	1
Total	157	176	217	1	4	50	1	606 ³

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Respecto al tipo de respuesta que entregan los proveedores a las y los consumidores, mediante la tabla anterior se logra observar que 380 reclamos fueron respondidos de forma favorable (62,7%), es decir, la mayoría acogió la solicitud. Otros 226 reclamos, en cambio, recibieron una respuesta desfavorable, ya que no fueron acogidos por las empresas (37,1%), y un proveedor no entregó respuesta al reclamo.

6.6. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TELEFONIA MULTISERVICIOS

**Gráfico 6:
Reclamos en el Submercado Telefonía Multiservicios (Fija, Internet, Tv)**



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

³ Sólo se consideran los reclamos con los 3 cierres cortos (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge, Proveedor No Responde)

El servicio de telefonía multiservicios recibió 343 reclamos durante el primer semestre de este 2018 en la Región. La empresa que recibió la mayor cantidad de reclamos fue MOVISTAR TELEFONIA FIJA, con 129 reclamos (37,6%). En segundo lugar, le sigue VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR) con 87 reclamos (25,4%) y en tercer lugar CLARO FIJO, con 61 reclamos (17,8%).

**TABLA 6:
MOTIVOS DE LOS RECLAMOS EN TELEFONIA MULTISERVICIOS SEGÚN PROVEEDOR**

Motivo legal	Proveedor							Total general
	CLARO FIJO	CMET S.A.C.I.	ENTELPHONE	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	MUNDO PACIFICO	TELEFONBELL	VTR HOGAR	
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	21	4	11	59	8		34	137
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	23		21	37	4		36	121
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	6	2	4	18		1	8	39
TERMINO DE CONTRATO	5		2	12	1		6	26
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	2	2	3			1	2	10
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	2		1	2	1		1	7
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	2			1				3
Total general	61	8	42	129	14	2	87	343

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

En cuanto a los motivos legales por los que se reclama en Telefonía Multiservicios, el motivo más frecuente es por un “servicio defectuoso o negligente”, con 137 reclamos. Le sigue el motivo “facturación excesiva o no consentida por el consumidor”, con un registro de 121. El tercer motivo por el que más reclamaron las y los consumidores es por “incumplimiento en las condiciones contratadas”, con 39 reclamos.

**TABLA 7:
TIPO DE CIERRE EN TELEFONIA MULTISERVICIOS SEGÚN PROVEEDOR**

Cierre corto	Proveedor							Total general
	CLARO FIJO	CMET S.A.C.I.	ENTELPHONE	MOVISTAR TELEFONIA FIJA	MUNDO PACIFICO	TELEFONBELL	VTR HOGAR	
PROVEEDOR ACOGE	49	6	30	44	6		55	190
PROVEEDOR NO ACOGE	12	2	8	76	8		32	138
PROVEEDOR NO RESPONDE						2		2
Total general	61	8	38	120	14	2	87	330 ⁴

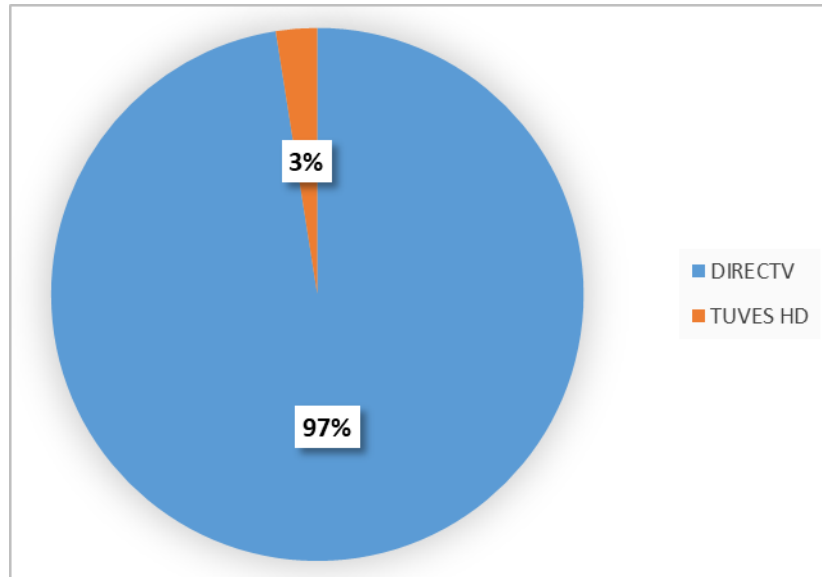
FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Respecto al tipo de respuesta que entregan los proveedores a las y los consumidores, mediante la tabla anterior se logra observar que 190 reclamos fueron respondidos de forma favorable (57,6%), es decir, la mayoría acogió la solicitud. Otros 140 reclamos, en cambio, recibieron una respuesta desfavorable, ya que 138 no fueron acogidos por las empresas (41,8%), y otros dos proveedores no entregaron respuesta (0,6%).

6.7. RECLAMOS EN EL SUBMERCADO TV CABLE

Gráfico 7:

Reclamos en el submercado Tv Cable



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

⁴ Sólo se consideran los reclamos con los 3 cierres cortos (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge, Proveedor No Responde)



El servicio de TV cable recibió 40 reclamos durante el primer semestre de este 2018 en la Región. La empresa que recibió la mayor cantidad de reclamos fue DIRECTV, con 39 reclamos (97,5%). El otro proveedor que recibió reclamos en este periodo fue TUVES HD, registrando sólo 1 (2,5%).

**TABLA 8:
MOTIVOS DE LOS RECLAMOS EN TV CABLE SEGÚN PROVEEDOR**

Motivo legal	Proveedor		Total general
	DIRECTV	TUVES HD	
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	17		17
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	10	1	11
TERMINO DE CONTRATO	6		6
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3		3
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	2		2
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	1		1
Total general	39	1	40

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

En cuanto a los motivos legales por los que se reclama en TV cable, el más frecuente es por una “facturación excesiva o no consentida por el consumidor”, con 17 reclamos. Le sigue el motivo “servicio defectuoso o negligente”, con un registro de 11. El tercer motivo por el que más reclamaron las y los consumidores es por “término de contrato”, con 6 reclamos.

**TABLA 9:
TIPO DE CIERRE EN TV CABLE SEGÚN PROVEEDOR**

Cierre corto	Proveedor		Total general
	DIRECTV	TUVES HD	
PROVEEDOR ACOGE	22		22
PROVEEDOR NO ACOGE	17	1	18
Total general	39	1	40

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

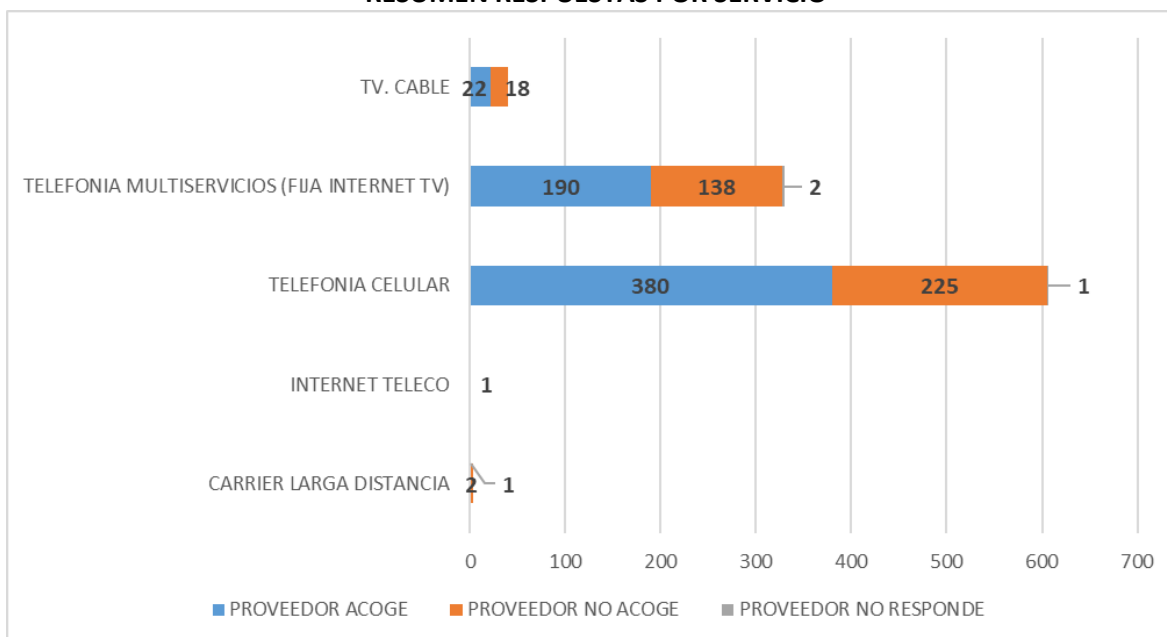
Respecto al tipo de respuesta que entregan los proveedores a las y los consumidores, mediante la tabla anterior se logra observar que 22 reclamos fueron respondidos de forma favorable (55%), es decir, la mayoría acogió la solicitud. Otros 18 reclamos, en cambio, recibieron una respuesta



desfavorable ya que no fueron acogidos por las empresas (45%). Ningún proveedor no entregó respuesta a los reclamos.

RESUMEN TIPO DE RESPUESTAS SEGÚN SERVICIO (TODAS LAS EMPRESAS)⁵

**GRÁFICO 8:
RESUMEN RESPUESTAS POR SERVICIO**



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE O'HIGGINS, SERNAC 2018.

Finalmente, tal como expresa el gráfico 8, el servicio que mayor cantidad de reclamos recibió durante el primer semestre del presente año fue la TELEFONÍA CELULAR, con 606 casos que representaron un 61,8% del total para el mercado de las Telecomunicaciones. De éstos, en 380 casos los proveedores entregaron respuestas favorables para las y los consumidores (Proveedor Acoge), y en otros 225 casos las respuestas fueron del tipo “Proveedor No Acoge”.

En segundo lugar se encuentra la TELEFONIA MULTISERVICIOS con el 330 reclamos, los que se desglosan entre 190 casos donde los proveedores entregaron respuestas favorables (Proveedor Acoge), y otros 138 casos donde las respuestas fueron desfavorables (Proveedor No Acoge) para las

⁵ Para realizar este análisis se utilizaron los casos que registraron respuestas (cierre corto) del tipo PROVEEDOR ACOGE, PROVEEDOR NO ACOGE y PROVEEDOR NO RESPONDE, sin considerar los casos DERIVADOS y PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE.



y los consumidores. En dos casos los proveedores no entregaron respuesta ante la solicitud del reclamo.

El servicio que presentó la tercera mayoría en el nivel de reclamos en Telecomunicaciones fue TV cable con un 40 casos del total regional. De ellos, en 22 casos las respuestas fueron favorables (Proveedor Acoge), y en otros 18 casos las respuestas de los proveedores fueron del tipo “Proveedor No Acoge”. Así mismo, este servicio fue el que presentó mayor nivel de respuestas desfavorables entre estos tres submercados, con un 45 %.

7. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

El Mercado de las Telecomunicaciones se ha presentado entre los más reclamados por las y los consumidores en los últimos años y, por lo tanto, entre los más relevantes para el SERNAC. A nivel regional, el mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el primer lugar - según la Matriz de Mercados Relevantes Regional - con un 17,5 %. En cuanto a la cantidad de reclamos, **durante el año 2017 este mercado recibió 2.327 reclamos de las y los consumidoras/es de O’Higgins, representando un 18,7%** del total para todos los mercados en la Región.

El presente estudio analizó el volumen de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la Región de O’Higgins, para describir las principales características de las disconformidades y respuestas de los proveedores relacionadas a estos reclamos, durante el primer semestre 2018, arrojando como principales resultados:

SERVICIO CON MAYOR NIVEL DE RECLAMOS EN LA REGIÓN

El servicio que presenta mayor cantidad de reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones es la TELEFONÍA CELULAR, con el 62% del total. Le sigue TELEFONÍA MULTISERVICIOS con un 34% de los reclamos. En tercer lugar, se encuentra TV CABLE, con un 4% del total regional.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS

Entre las principales razones que manifiestan las y los consumidores de la Región al ingresar su reclamo en SERNAC encontramos, en primer lugar, la entrega de un SERVICIO DEFECTUOSO O



NEGLIGENTE, con un 36,5% de los reclamos (371 casos); le siguen la FACTURACIÓN EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL/LA CONSUMIDOR/A con el 35,5% de los casos (361), y en tercer lugar, el INCLUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES CONTRATADAS por las/os consumidores con el 12,6% de los reclamos (128 casos).

EMPRESAS CON MAYOR NIVEL DE RECLAMOS

La empresa MOVISTAR MOVIL es la que presenta el mayor nivel de reclamos a nivel regional, con un 22,3%, lo que equivale a 227 casos registrados en SERNAC. En segundo y tercer lugar le siguen las empresas ENTEL y CLARO – respectivamente – donde la primera presenta el 18% (183 casos) y la segunda un 15,8% (161 casos).

RESPUESTAS FAVORABLES V/S DESFAVORABLES

En cuanto a las respuestas que resultan favorables para las y los consumidores, en el 58,5% de los casos las respuestas fueron del tipo “PROVEEDOR ACOGE” (594 casos). En el ámbito de las que resultaron desfavorables, el 37,7% fueron del tipo “PROVEEDOR NO ACOGE” (383 casos), y en el otro 0,3% el “PROVEEDOR NO RESPONDE” (3 casos).

Se logra destacar el bajo nivel de respuesta “Proveedor No Responde”, lo que nos muestra que en la gran mayoría de los casos las empresas están atendiendo los reclamos de las y los consumidoras/es; sin embargo, el nivel de respuestas “Proveedor No Acoge” supera el 37%, lo que indica que más de un tercio de las personas no reciben respuesta satisfactoria ante los reclamos realizados mediante SERNAC.

