

Ranking Autopistas y Rutas Concesionadas.

Comparación Enero-Diciembre 2011 v/s Enero-Diciembre 2012

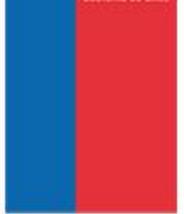


SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

Junio 2013



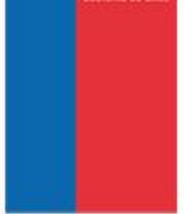
El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores en Sernac y registrados en el Sistema de Atención de Público, contra las Autopistas y Rutas Concesionadas. El periodo de análisis corresponde a Enero-Diciembre 2011 v/s Enero-Diciembre 2012.

Para una mejor comprensión del ranking, es preciso aclarar que el presente reporte da cuenta de:

- Volumen en la categoría Autopistas y Rutas Concesionadas y proveedores más reclamados.
- Índice en las categoría Autopistas y Rutas Concesionadas.
- Comportamiento de los proveedores, en la categoría ya señalada, en función del volumen de reclamos y tipo de respuesta entregada al consumidor.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas registradas en Sernac, y se exhiben gráficamente aquellas que presentaron más de 25 reclamos durante el año 2012.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

Junio 2013



Alcances Metodológicos:

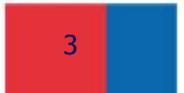
- **Objetivo Ranking Autopistas y Rutas Concesionadas:** Establecer un ordenamiento ecuánime, en función de un indicador comparativo entre proveedores, que pondere el peso relativo de cada empresa reclamada. De esta manera se pretende visualizar las empresas más reclamadas en razón a la participación de mercado en cada uno de las esferas de análisis, lo que permite ponderar el volumen por el peso de los proveedores en cada mercado.

Universo a Considerar:

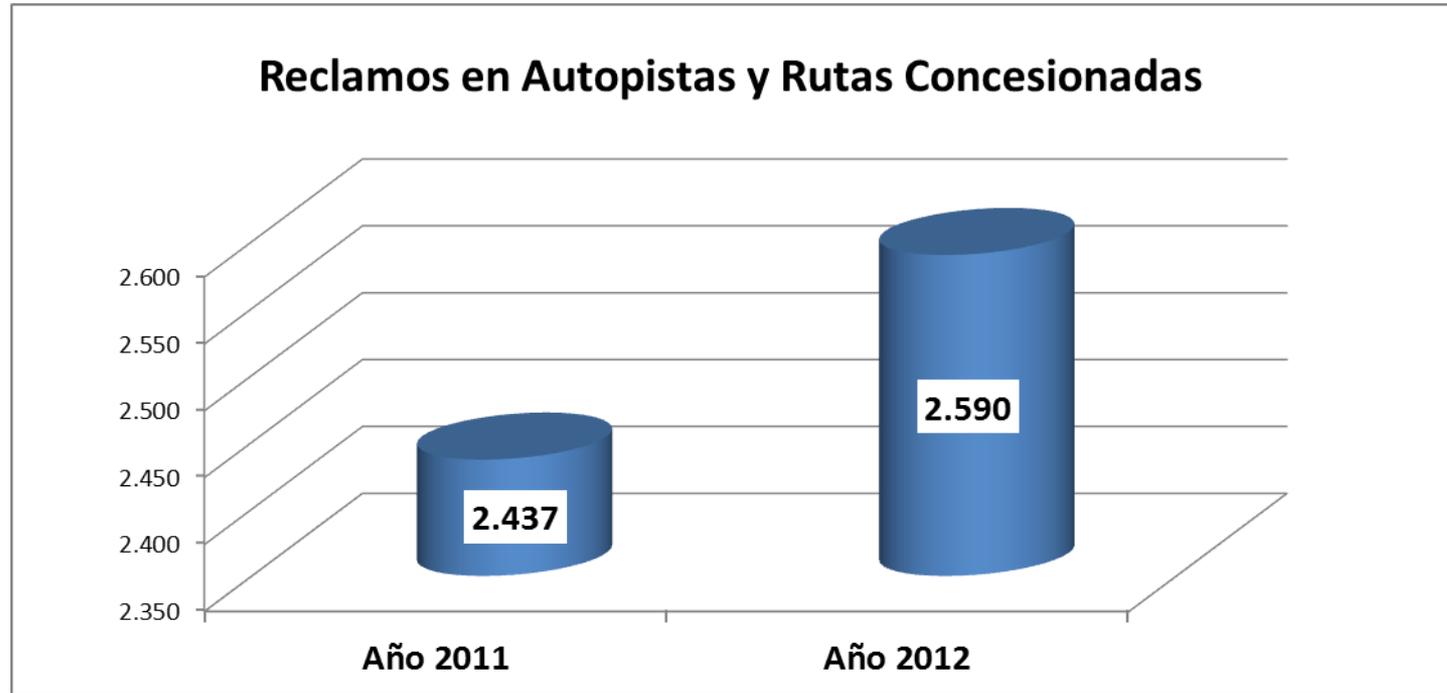
En el periodo enero-diciembre 2012 los reclamos ingresados, considerando empresas registradas en Sernac, corresponden a 2.590 reclamos. Durante el año 2011 el volumen fue de 2.437 reclamos.

Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2012, vigente al mes de marzo del 2013.

En el análisis de comportamiento de proveedores se considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.

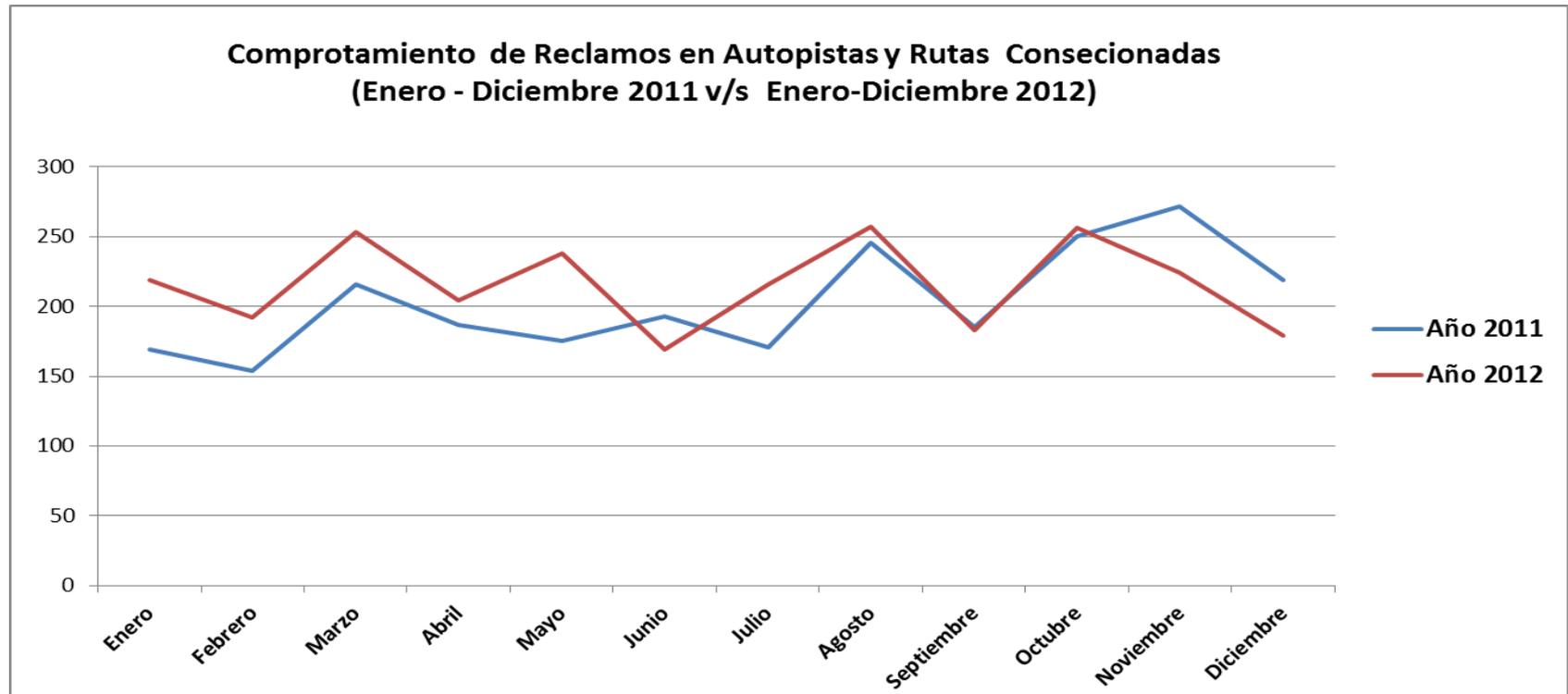


Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas



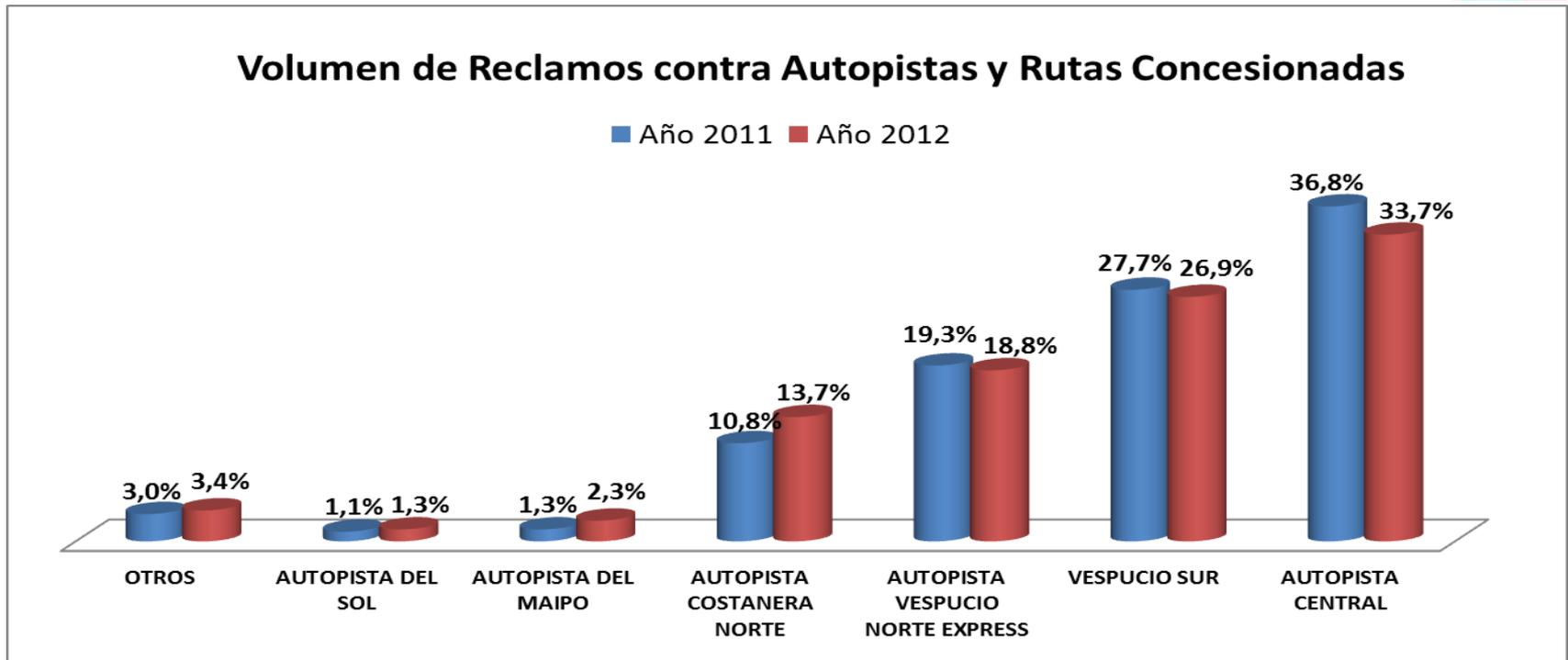
Durante el año 2012 se registraron 2.590 reclamos en mercado de autopistas y rutas concesionadas, lo que refleja un aumento de un 6,3% respecto al periodo 2011, donde se constataron 2.437 reclamos.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas



En relación a los reclamos presentados a Sernac el año 2012, al mercado de Autopistas y Rutas Concesionadas, se observa un aumento de los reclamos en gran parte de los meses del año 2012, excepto en el mes de junio, septiembre, noviembre y diciembre donde el volumen de reclamos disminuyó respecto al año 2011. El pick de reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas, se reflejó en el mes de agosto (257 reclamos), seguido de octubre (256 reclamos) y marzo (253 reclamos).

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas



En relación a los reclamos presentados a Sernac el año 2012, al mercado de Autopistas y Rutas Concesionadas, destaca en primer lugar Autopista Central, la que concentra el 33,7% de los reclamos presentados en el Sistema de Atención de Público.

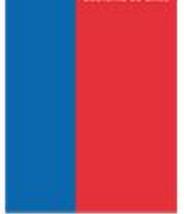
En segundo lugar se encuentra Autopista Vespucio Sur, con un 26,9% de los reclamos, seguida de Autopista Vespucio Norte Express, la cual concentra un 18,8% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

Las Autopistas consideradas representan el 96,6 % del total de reclamos efectuados en este mercado.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

Autopistas y Rutas Concesionadas	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje 2012	Volumen de Reclamos 2011	Porcentaje 2011	Variación Porcentual 2012 respecto 2011
AUTOPISTA CENTRAL	873	33,7%	897	36,8%	-2,7%
VESPUCIO SUR	696	26,9%	674	27,7%	3,3%
AUTOPISTA VESPUCIO NORTE EXPRESS	487	18,8%	471	19,3%	3,4%
AUTOPISTA COSTANERA NORTE	354	13,7%	263	10,8%	34,6%
AUTOPISTA DEL MAIPO	59	2,3%	32	1,3%	84,4%
AUTOPISTA DEL SOL	34	1,3%	26	1,1%	30,8%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	87	3,4%	34	3,0%	155,9%
TOTAL	2.590	100,0%	2.437	100,0%	6,3%

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2011 y 2012, se observa una disminución (en términos relativos) de los reclamos realizados a Autopista Central (disminución de un 2,7%). A su vez se observa un significativo aumento en los reclamos dirigidos a Autopista del Maipo con un aumento de más de 84,4% y Autopista Costanera Norte, la cual aumentó en 34,6% el volumen de reclamos, respecto de los recibidos en el 2011.



Índice de reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas.

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el presente ranking.

- **Índice en de reclamos en Autopistas y Rutas:** Es la cantidad de reclamos registrados en el período dividido por el flujo vehicular (transacciones vehiculares) de cada autopista o ruta concesionada en el año 2012 , multiplicado por 1.000.000.

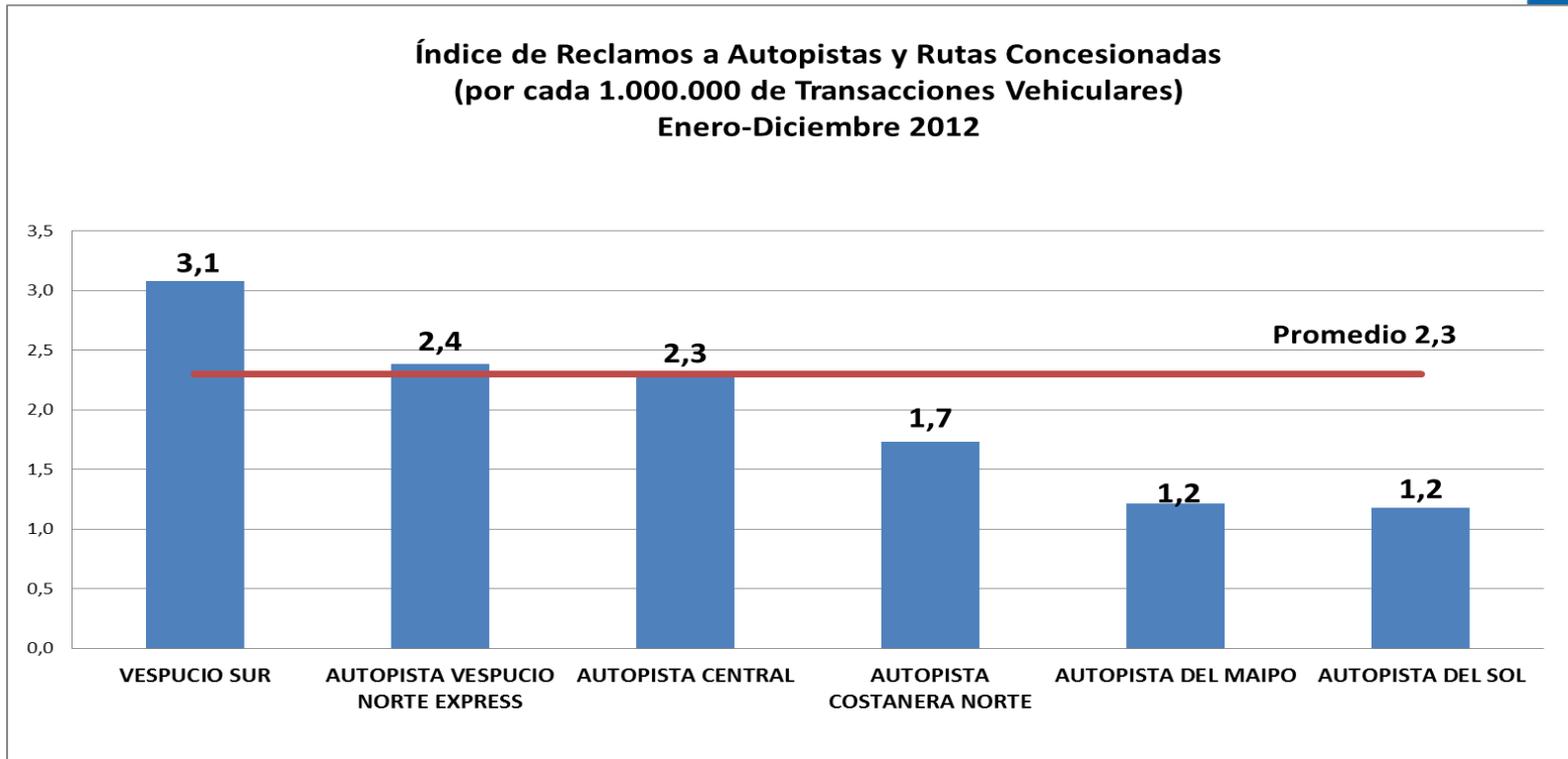
Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos presentados el Sistema de Atención de Público *entre enero y diciembre del 2012*.

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

- El guarismos normalizador de reclamos utilizados es el flujo vehicular o transacciones vehiculares, que surge del Informe Mensual de los Proyectos en Operación realizado por el Área Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas.
- Para la construcción e interpretación del índice se aplica el factor de 1.000.000 dado que la base de construcción del índice “flujo de vehículos del período” es un número muy grande en comparación a los reclamos recibidos durante el año 2012.



Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

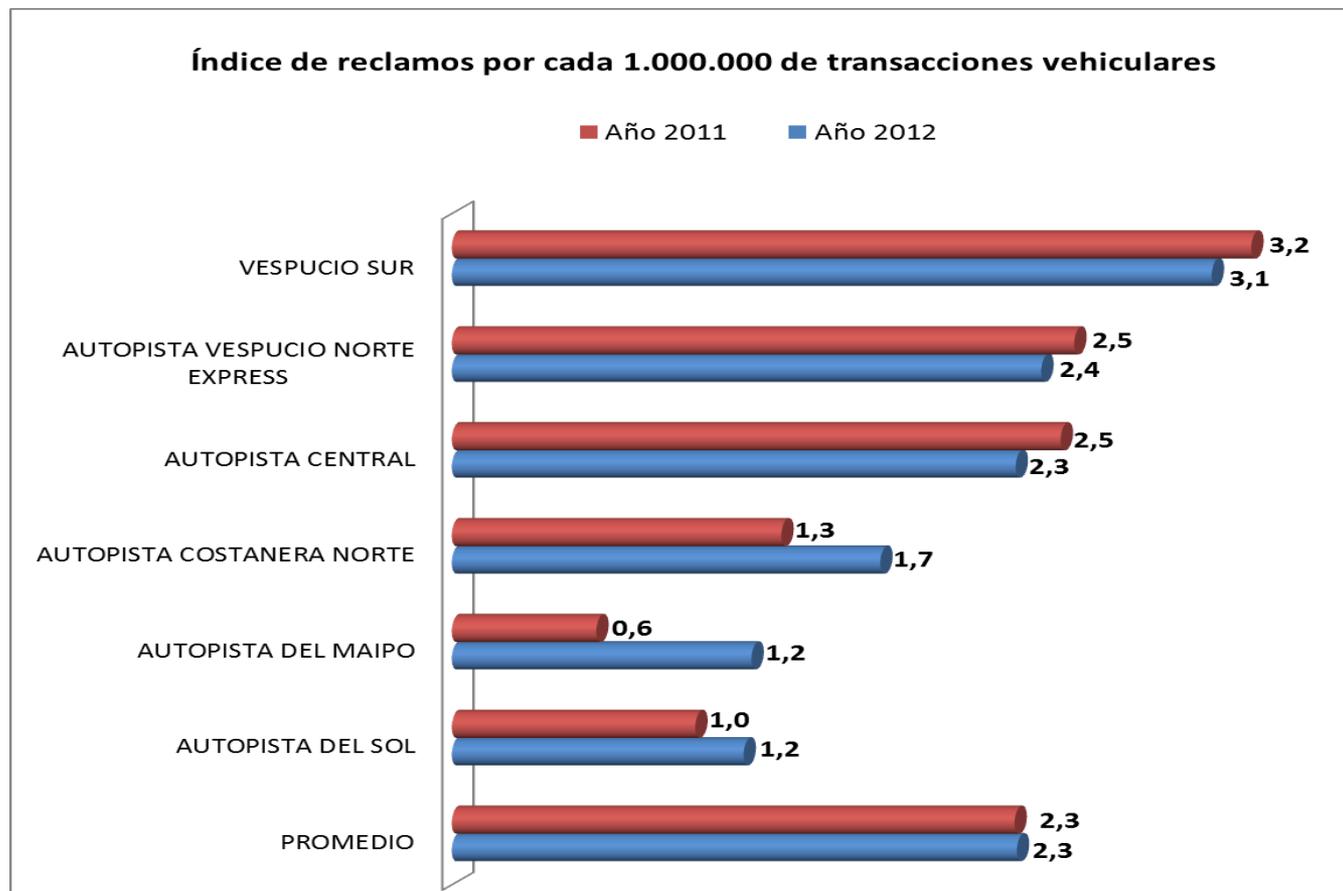


En el año 2012 el índice general fue de 2,3. El mayor índice de 3,1 puntos lo presentó la Autopista Vespucio Sur e indica que por cada 1.000.000 de transacciones vehiculares, se presentan en promedio 3 reclamos en contra de éste proveedor.

En segundo lugar se encuentra Autopista Vespucio Nortes Express con un índice de 2,4 puntos, en tercer lugar y encuentra Autopista Central con un índice de 2,3 puntos.

Las Autopistas consideradas representan el 96,6 % del total de reclamos efectuados en esta categoría. Se consideraron instituciones con más de 25 reclamos en el periodo Enero- Diciembre2012.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas



El índice promedio de reclamos a Autopistas y Rutas Concesionadas entre Enero-Diciembre 2011 y Enero-Diciembre 2012, fue de 2,3 puntos en ambos periodos.

Entre las Autopistas que aumentaron el índice de reclamos se encuentra: Autopista Costanera Norte, Autopista del Maipo y Autopista del Sol. En tanto, las Autopistas que disminuyeron su índice de reclamos fueron: Vespucio Sur y Autopista Vespucio Norte Express.



Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores:

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 de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el periodo Enero-Diciembre 2012.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la Institución y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la Institución.

Proveedor Acoge

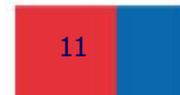
- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

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 o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.



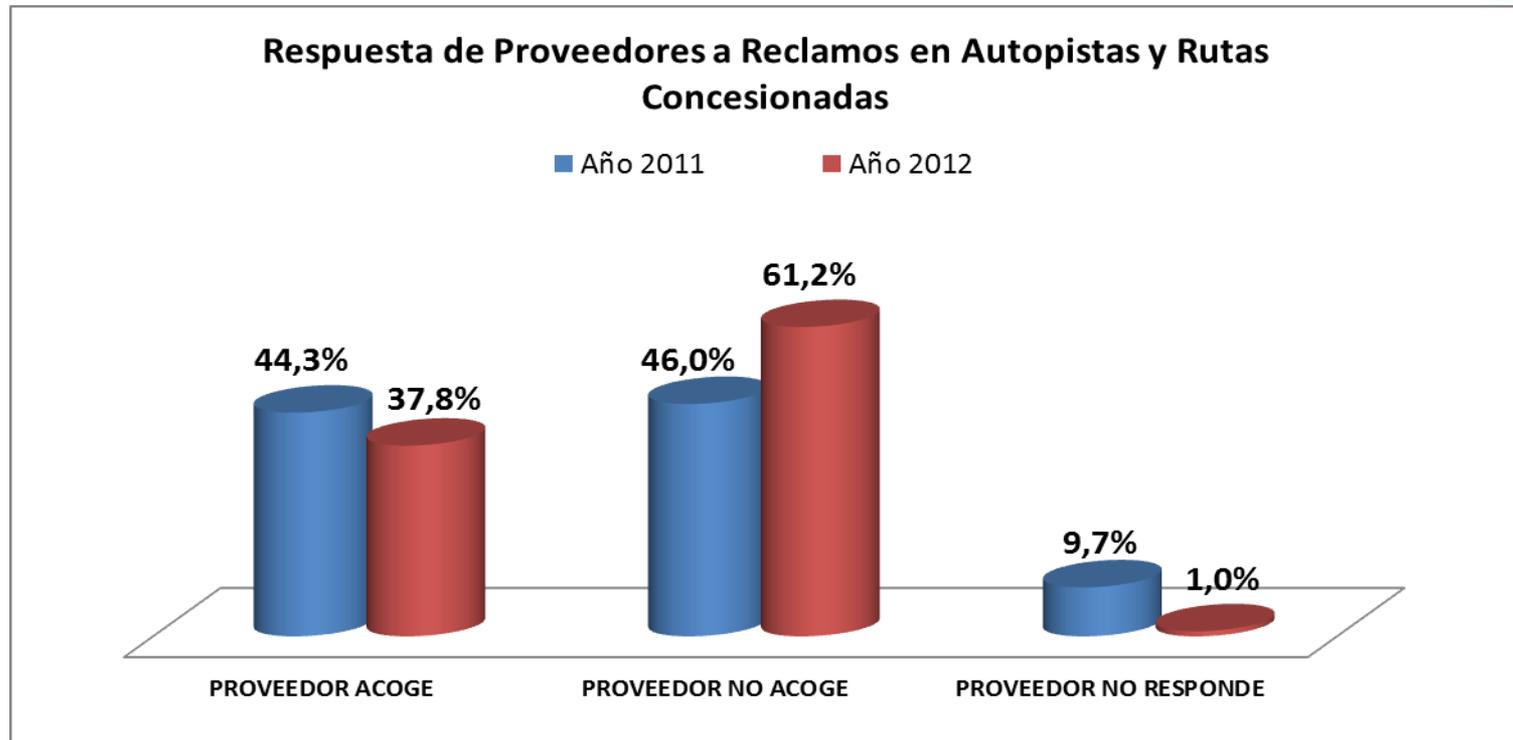
Total de Reclamos a Autopistas y Rutas Concesionadas (Años 2011 y 2012)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos 2011	Porcentaje de Reclamos 2011	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje de Reclamos 2012
PROVEEDOR ACOGE	986	40,5%	870	33,6%
PROVEEDOR NO ACOGE	1.024	42,0%	1.411	54,5%
PROVEEDOR NO RESPONDE	216	8,9%	23	0,9%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	209	8,6%	285	11,0%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	1	0,0%	0	0,0%
DERIVADO	1	0,0%	1	0,0%
TOTAL GENERAL	2.437	100,0%	2.590	100,0%

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento por parte de los proveedores a los requerimientos de SERNAC, se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de **2.304** reclamos en el 2012 y 2.226 en el 2011. Fueron excluidos de este análisis, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede, Antecedentes Insuficientes para Tramitar y Derivados.

Cabe destacar que el ranking de comportamiento realizado para cada uno de los sub-mercados grafica las entidades que presentaron más de 25 reclamos durante el año 2012.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

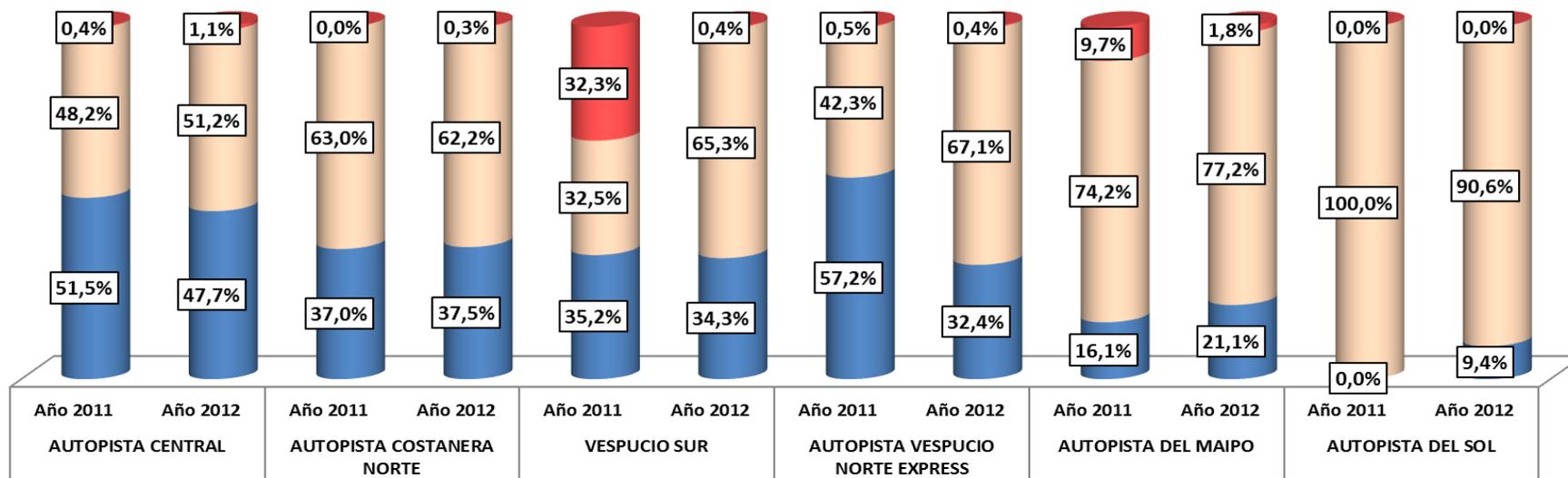


En general en la categoría de Autopistas y Rutas Concesionadas, el 37,8% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Diciembre 2012 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, disminuyendo en relación al año 2011. Por otra parte, en un 61,2% el Proveedor no acoge la solicitud del consumidor y en tan solo un 1,0% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo de manera significativa respecto al año anterior.

Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados contra Autopistas y Rutas Concesionadas (entidades con más de 25 reclamos en el periodo enero-diciembre 2012)

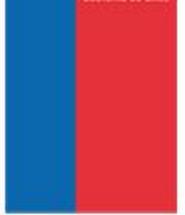
■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En el periodo Enero-Diciembre 2012, el mejor comportamiento se registró en la Autopista Central, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 47,7% de los casos, le sigue Autopista Costanera Norte con un 37,5%.

El indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Autopistas del Sol, donde el Proveedor Acoge registró un 9,4% el más bajo en el lapso de tiempo analizado y además exhibe un Proveedor No Acoge de que alcanza el 90,6% de los reclamos, el mayor del periodo.

Cabe destacar que existe un buen comportamiento de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos de los consumidores.



Motivos o Causales de Reclamos en Autopistas y rutas Concesionadas Enero-Diciembre 2012

Motivos de Reclamos en Autopistas y Rutas Concesionadas

Motivos de Reclamos a Autopistas y Rutas Concesionadas (Enero-Diciembre 2012)	N° de Reclamos 2012	Porcentaje
SERVICIO DEFECTUOSO	820	31,7%
NO RECONOCE DEUDA	738	28,5%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	192	7,4%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	88	3,4%
FORMALIDADES DE CONTRATO	79	3,1%
NO INFORMA MONTO A TOTAL A PAGAR	75	2,9%
ACCIDENTES EN LOCAL	56	2,2%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	56	2,2%
LLAMADO CON AMENAZAS	49	1,9%
COBRO DEUDA DE TERCERO NO CONOCIDO EN EL DOMICILIO	46	1,8%
OTROS	391	15,1%
Total General	2.590	100,0%

Del total de reclamos registrados al mercado de Autopistas y Rutas Concesionadas durante el año 2012, se presentan los 10 principales motivos por los cuales reclaman los consumidores. Los consumidores reclaman principalmente por: "Servicio Defectuoso" (31,7%). Seguido por los reclamos por "No Reconoce Deuda" (28,5%) e "Incumplimiento en las Condiciones Contratadas" (7,4%).

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 envía estado de cuenta que informa monto a pagar.

Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile