

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

**Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)**

**Dirección Regional
Arica y Parinacota
Agosto 2018**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)



Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos
ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de
telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

I. INDICE

I.	INDICE	2
1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos	4
II.	METODOLOGIA	5
III.	RESULTADOS	6
1.	Análisis Nacional	6
1.1	Análisis Regional por Submercado	8
1.2	Descripción de motivo legal de los reclamos en mercado de telecomunicaciones	9
1.3	Categoría de motivo legal de los reclamos	10
1.4	Análisis por causales de cierre mercado de telecomunicaciones	11
IV.	CONCLUSIONES	13
V.	ANEXOS	15

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

1. Introducción

En el marco de los reclamos ingresados en la dirección regional del Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**) de Arica y Parinacota, tomando como base el mercado telecomunicaciones, el siguiente estudio tiene por objetivo conocer los motivos legales de los reclamos ingresado en el periodo enero-junio 2018 en dicho mercado, por medio de la base regional de datos del Modelo de Atención al Consumidor (**MAC**) en el periodo mencionado, en relación a las compañías de telecomunicaciones que prestan servicios de internet, telefonía y televisión establecidas en la región.

Tomando en consideración la base de datos del MAC, el primer semestre (enero-junio 2018), el mercado de las telecomunicaciones concentró un 16,4% de los reclamos, ubicándose como el tercer mercado más reclamado a nivel nacional, mercado que acorde a nuestra realidad regional alcanzó un 17,8% de los reclamos, ubicándose en el segundo lugar de los mercados más reclamados.

Acorde a la información revelada, y, por medio de un análisis a la categorización de los motivos legales del MAC, existen grandes falencias e incumplimientos en la labor de las empresas de telecomunicaciones, tanto como en el incumplimiento de contratos, como en la entrega de información errónea; lo cual afecta de sobre manera a los consumidores, aun cuando éstos en la región se muestran informados, las empresas de telecomunicaciones continúan vulnerando sus derechos, dando soluciones injustas, y en muchos casos fuera del marco legal.

Considerando las telecomunicaciones como un mercado que se encuentra en un constante cambio por la tecnología de las redes y otros motivos, se hace necesario tomar acciones que informen y eduquen a la comunidad, empoderándolos en sus derechos como consumidores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

2. Objetivos

- **Objetivo General**

Conocer los principales motivos legales de reclamos en el mercado de telecomunicaciones realizados en la Región de Arica y Parinacota, que permita tomar decisiones estratégicas en materia legal.

- **Objetivos Específicos**

1. Identificar en base a los reclamos regionales, los proveedores más reclamados en materia de telecomunicaciones y los motivos legales asociados éstos.
2. Identificar y analizar los principales motivos de reclamos ejecutando un análisis para realizar gestiones a futuro.
3. Realizar recomendaciones sobre los derechos y deberes del consumidor en el mercado de las telecomunicaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

II. Metodología

Para la ejecución del presente estudio se realizará un análisis de los datos de reclamos ingresados en el periodo enero – junio del presente año 2018, tomando dichos datos de la base de MAC a nivel regional, en donde se filtrará los datos relacionados a reclamos en materia de telecomunicaciones, realizando un sub-filtro en proveedores, número de reclamos, motivos legales, entre otros.

- **Método de investigación/Enfoque**

Investigación cuantitativa por medio de análisis de la base de datos MAC correspondientes a la región de Arica y Parinacota en el periodo enero-junio 2018.

- **Alcance**

Investigación descriptiva detallando los principales resultados de la región.

- **Universo/Muestra**

Universo: Empresas pertenecientes al mercado de telecomunicaciones.

- **Técnica de análisis de datos/ información**

Se realizará un análisis cuantitativo de datos/información, tomando la base de reclamos de MAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

III. Resultados

1. Análisis Nacional

Según base de datos de reclamos SERNAC para el periodo enero-junio 2018, el mercado de telecomunicaciones se ubica a nivel regional en el segundo lugar de los mercados más reclamados con un total de 338 reclamos, lo que equivale a un total de 17,8%, de un total 1.898 reclamos ingresados en la región. El mercado de las telecomunicaciones, es un mercado de carácter masivo debido al amplio número de usuarios, por lo que se hace necesario saber si las compañías están respetando los derechos de los consumidores y de qué manera están respondiendo ante los reclamos ingresados en la dirección regional de SERNAC.

N°	Mercados	Número de reclamos	Porcentaje de reclamos (%)
1	Financieros	533	28,1
2	Telecomunicaciones	338	17,9
3	Locales Comerciales	308	16,2
4	Transporte	306	16,1
5	Comercio distancia/electrónico	185	9,7
6	Seguros	52	2,7
7	Servicios Básicos	33	1,7
8	Educación	33	1,7
9	Turismo	17	0,9
10	Vehículos y Rodados	17	0,9
x	Otros	75	4,1
Total general		1.898	100%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

En cuanto al tipo de respuesta obtenidas a nivel regional de los reclamos ingresados en el periodo analizado, se evidencia que un 56,6% de los reclamos son acogidos favorablemente; Sin embargo, hay un 33,6% de reclamos en que los proveedores no acogen, y un 9,7% en que no responden.

Categoría de cierre	Número de reclamos	Porcentaje de reclamos
Proveedor Acoge	1.008	56,6%
Proveedor No Acoge	600	33,6%
Proveedor No Responde	173	9,7%
Total general	1.781	100%

Acorde a lo mencionado anteriormente, cabe destacar que más del 50% de los reclamos ingresados en la dirección regional de SERNAC de Arica y Parinacota obtienen una respuesta favorable a sus solicitudes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

1.1 Análisis Regional por Submercado

En relación al análisis por Submercado, del total regional de reclamos en el periodo enero-junio del año en curso, es “Telefonía Celular” quien resultó con mayor cantidad de reclamos (206), con un 60,9% del total, seguido por “telefonía Multiservicios” con un 36,7%, equivalente a 124 reclamos, “Carrier larga Distancia” con “TV. Cable”, quienes suman el 1,8% ambos con 3 reclamos cada uno, e, “Internet Teleco”, con dos reclamos, representando un 0,6%.

Categoría de mercado	Número de reclamos	Porcentaje de reclamos
Telefonía Celular	206	60,9%
Telefonía Multiservicios (Fija Internet TV)	124	36,7%
Carrier Larga Distancia	3	0,9%
TV. Cable	3	0,9%
Internet Teleco	2	0,6%
Total general	338	100%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

1.2 Descripción de Motivo Legal de los reclamos en Mercado de Telecomunicaciones

En este punto y acorde a la tabla siguiente, podemos apreciar que, en relación a los motivos legales de los reclamos en el mercado de telecomunicaciones, ingresado en el periodo en análisis, es “Servicio Defectuoso o Negligente” quien lidera con 132 reclamos, lo que representa un 39,1% del total del mercado, seguido por “Facturación Excesiva o no consentida por el consumidor” con 126 reclamos (37,3%), quedando como tercer motivo legal más reclamado “Incumplimiento en las Condiciones Contratadas” con 30 reclamos, lo que representa un 8,9%.

Cabe señalar que los motivos legales “Incumplimiento en respuesta del proveedor”, “Término de Contrato”, “Incumplimiento de promociones y ofertas”, “Portabilidad numérica”, y, “Cláusulas abusivas en contratos de adhesión”, constituyen en conjunto el 14,7% del total de los reclamos, con un número que asciende a 50 reclamos.

Categoría Motivo Legal	Número de reclamos	Porcentaje de reclamos
Servicio Defectuoso o Negligente	132	39,1%
Facturación Excesiva o No Consentida por el Consumidor	126	37,3%
Incumplimiento en las Condiciones Contratadas	30	8,9%
Incumplimiento Respuesta del Proveedor	18	5,3%
Término de Contrato	14	4,1%
Incumplimiento de Promociones y Ofertas	10	2,9%
Potabilidad Numérica	5	1,5%
Cláusulas Abusivas Contratos de Adhesión	3	0,9%
Total general	338	100%

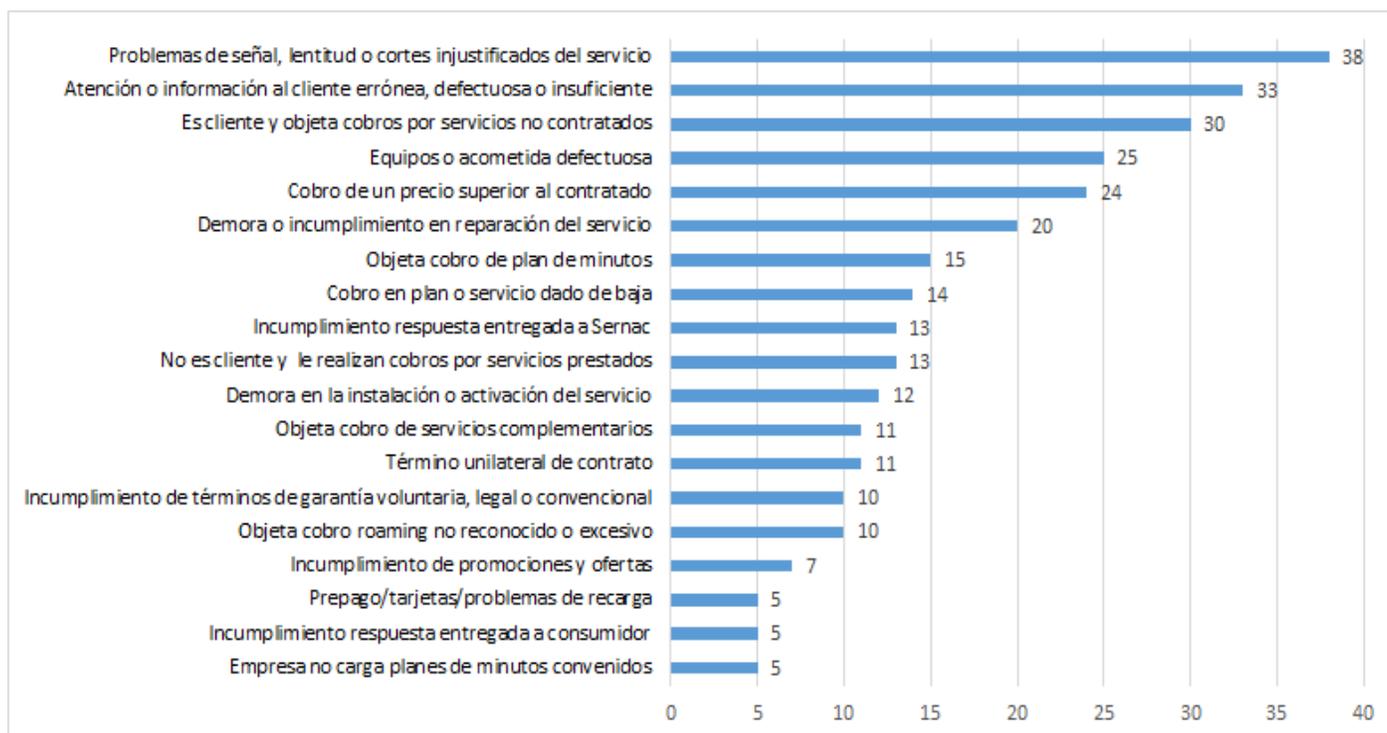
Conforme a lo expuesto, se aprecia que las 3 principales fuentes de disconformidad de los consumidores, se relacionan con servicios defectuoso o negligente, cobros excesivos o no consentidos, ya sea por productos no contratados como por uso de “roaming”, así como por incumplimiento en las condiciones contratadas, las cuales pueden deberse a servicios contratados de telefonía, internet y/o televisión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

1.3 Categoría de Motivo Legal de los Reclamos

Para entender el motivo por el cual los consumidores se encuentran disconformes con un producto o servicio, se muestra el siguiente gráfico donde se clasifican las 19 categorías más reclamadas, en donde se concentra el 80% de los reclamos en materia de telecomunicaciones ingresados en la región.

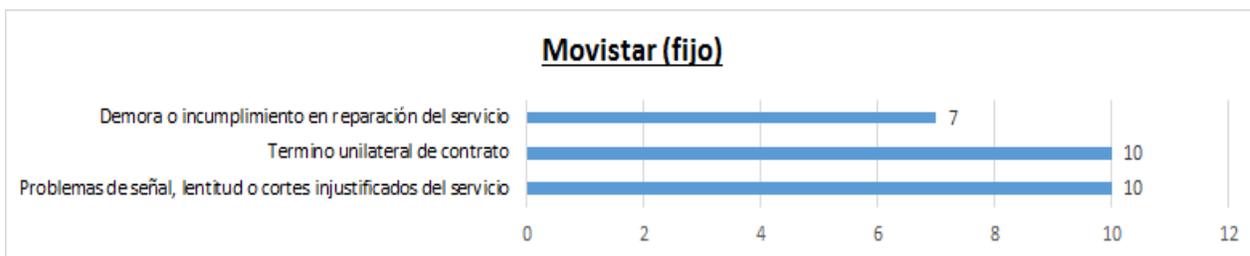
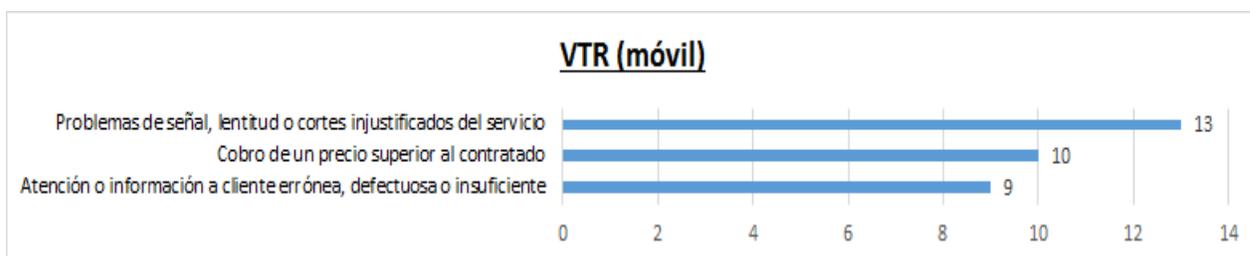
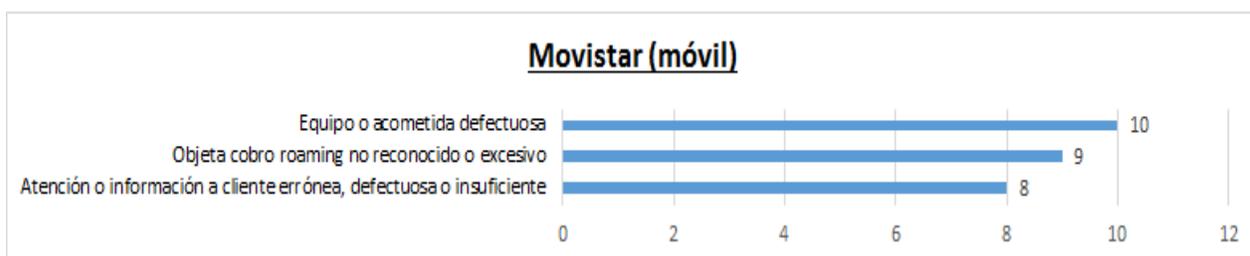
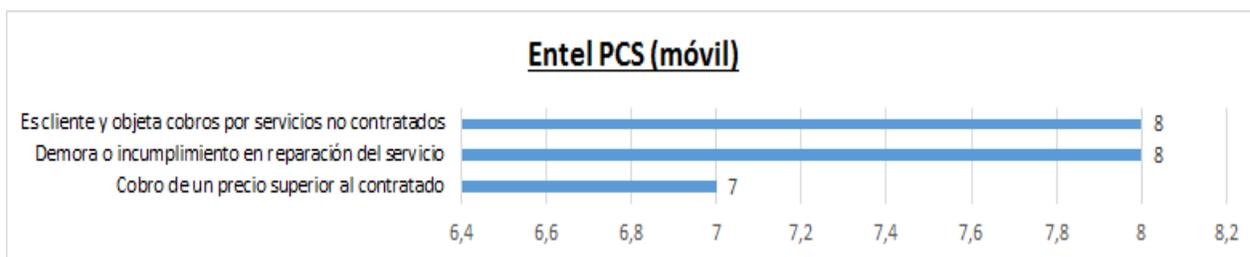
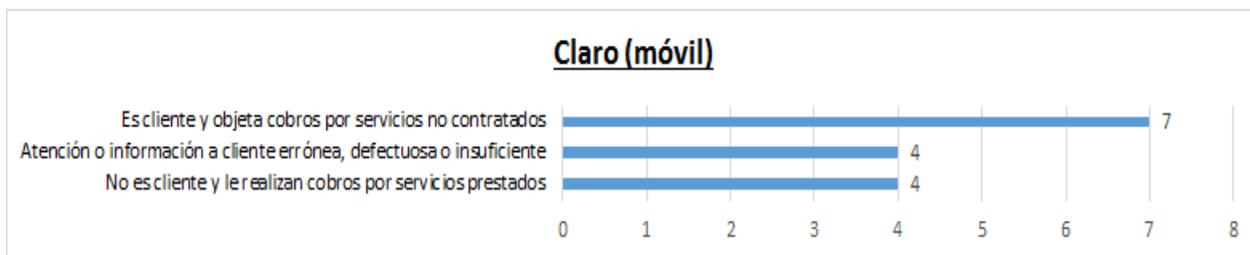


Acorde a gráfico expuesto, se destaca como “categoría motivo legal” más recurrente los “Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio”, sin embargo, es relevante separar este análisis por los distintos proveedores, identificando por cada uno de ellos, las 3 principales categorías de motivo legal reclamadas, las que se detallan a continuación:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)



Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

1.4 Análisis por Causales de Cierre Mercado Telecomunicaciones

En el siguiente cuadro, se puede apreciar que de los 338 reclamos ingresados en el periodo enero-junio 2018, en materia de telecomunicaciones a nivel regional, tomando en consideración tres causales de cierre (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor no Responde), existen 315 cerrados con dichas causales, en donde 220 reclamos obtienen respuesta favorable (Proveedor Acoge), lo que representa un 69,8%, En cuanto a los reclamos con respuesta desfavorable (Proveedor No Acoge), estos alcanzan los 94 reclamos, representando un 29,8% del total.

Categoría de cierre	Número de reclamos	Porcentaje de reclamos
Proveedor Acoge	220	69,8%
Proveedor No Acoge	94	29,8%
Proveedor No Responde	1	0,3%
Total general	315	100%

En el cuadro anterior, se muestra además que sólo un reclamo fue cerrado con causal “Proveedor No Responde”, lo que representa un 0.3% del total regional.

Finalmente, y, a modo de observación, mencionar que, al momento de comparar el porcentaje de respuestas favorables en relación del mercado de telecomunicaciones con el total regional, el primero es más alto, alcanzando un 69,8% de respuestas favorables.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

IV. Conclusiones

Los mercados más reclamados en la **Región de Arica y Parinacota**, si bien han ido variando con el pasar del tiempo, hay tres mercados que se han posicionado de manera frecuente en los primeros lugares, en donde el mercado de las "Telecomunicaciones" se ha mantenido constante, ubicándose en el periodo de enero-junio 2018, en el segundo lugar, con un 17,8% del total de reclamos a nivel regional, lo que constituye un total de 338 reclamos.

En materia de resultados generales del análisis de estos reclamos, podemos indicar que, de la totalidad de los reclamos ingresados en SERNAC, un 56,6% ha obtenido una respuesta favorable al consumidor, un 33,6% corresponde a respuesta negativa por parte del proveedor y sólo un 9,7% de los reclamos no ha obtenido una respuesta.

En cuanto al análisis realizado por "Submercado", encontramos que en su mayoría es la categoría "Telefonía Celular" la más reclamada, concentrando el 60,9% de los reclamos en materia de telecomunicaciones, seguido por "Telefonía Multiservicios" (multipack) con un 36,7%, en donde finalmente son "Carrier larga distancia", "tv cable" e "internet teleco", quienes constituyen en su conjunto la diferencia de 2,4% de los reclamos.

Por otra parte, los reclamos más frecuentes presentados en la región, son: Servicio Defectuoso o Negligente (38,9%); Facturación Excesiva o No Consentida por el Consumidor (36,9%), e Incumplimiento en las Condiciones Contratadas (8,8%).

Conforme a lo expuesto, se aprecia que las 3 principales fuentes de disconformidad de los consumidores, se relacionan con servicios defectuoso o negligente, cobros excesivos o no consentidos, ya sea por productos no contratados como por uso de "roaming", así como por incumplimiento en las condiciones contratadas, las cuales pueden deberse a servicios contratados de telefonía, internet y/o televisión.

Respecto a categoría de motivo legal, encontramos "problemas de señal, lentitud o cortes injustificados", "atención o información al cliente erróneo", "es cliente y objeta cobros por servicios no contratados", "equipos o acometida defectuosa", "cobro de un precio superior al contratado" y "demora o incumplimiento en reparación del servicio", las que concentran el 44,8% del total de reclamos en materia de telecomunicaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

En relación a las causales de cierre del mercado de Telecomunicaciones en la región, en el primer semestre del año se han ingresado un total de 338 reclamos en esta materia, de los cuales, 69,8% ha obtenido una respuesta favorable, en contraste con un 29,8% de respuestas negativas, y sólo un reclamo sin respuesta, el que equivale a un 0,3% del total.

Finalmente, en cuanto a la protección de los consumidores de la región, se realizará una campaña informativa en conjunto con la Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL), para reforzar el conocimiento de los consumidores en materia de derechos en telecomunicaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)

Categorización y acciones en base al motivo legal en los reclamos ingresados en la Dirección Regional de Arica y Parinacota, en materia de telecomunicaciones.
(Período enero - junio 2018)

V. Anexos

Para lograr una mayor concientización sobre los derechos del consumidor en materia de telecomunicaciones, a continuación, se detallan los principales ***“Derechos del Consumidor en el mercado de las Telecomunicaciones”**:

- **A conocer los precios y cobertura.** Las empresas deben de entregar esta información a través de sus canales de atención, incluidos en sus sitios Web.
- **A conocer el contrato y que se respete.** Las empresas deben de informar las condiciones ofrecidas y respetar el contrato. Además, deben entregar copia del mismo dentro de 5 días hábiles después de firmarlo.
- **A recibir descuentos e indemnizaciones.** Por suspensión, alteración o interrupción del servicio telefónico, de internet y televisión pagada.
- **A habilitar y deshabilitar el Roaming internacional.** El consumidor decide si desea este servicio y no la empresa.
- **A mantener el servicio durante los reclamos.** La empresa no puede suspender el servicio mientras no se resuelva el reclamo.
- **A recibir la cuenta 10 días antes del vencimiento.**
- **A reclamar dentro de 60 días hábiles.** En las líneas 800 de la SUBTEL y de SERNAC
- **A recibir respuesta en 5 días hábiles.** En caso de no obtener respuesta o estar disconforme con ésta, el consumidor podrá insistir ante la SUBTEL dentro de un plazo de 30 días hábiles.

Los consumidores pueden hacer sus consultas y reclamos a través del Call Center 800700100, página de internet www.sernac.cl, en las oficina regional ubicada en Baquedano #343, Arica, o en las distintas plataformas municipales ubicadas en Arica, Putre, Camarones y General Lagos.

*Fuente: <https://www.sernac.cl/derechos-telecomunicaciones/> Depto Comunicaciones Internas, SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20/07/2018	13/08/2018	12/10/2018
Cargo	Profesional Financiero (DVV)	Directora Regional (RCC)	División de Estudios e Inteligencia (DEI)