

	Versión :1.0	Estado: Vigente	1 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

**“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.**

Dirección Regional Valparaíso  
 Noviembre 2018

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	2 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

### Contenido

Resumen ejecutivo.....	3
1. Justificación del estudio.....	8
2. Marco normativo.....	11
2.1 Tratamiento de reclamos, Ley General de Telecomunicaciones (SUBTEL).....	12
2.2 Tramitación de reclamos, Decreto Supremo N° 194 / 2012 (SUBTEL).....	12
2.3 Tramitación de reclamos, Ley del Consumidor (SERNAC).....	13
3. Objetivos del estudio.....	15
3.1 Objetivo General.....	15
3.2 Objetivos específicos.....	15
4. Metodología.....	16
4.1 Tipo de estudio.....	16
4.2 Universo.....	16
4.3 Muestra.....	17
4.4 Instrumento de levantamiento de información y modo de aplicación.....	17
4.5 Temporalidad.....	17
4.6 Unidad de análisis.....	18
5. Principales resultados.....	18
5.1 Total de reclamos.....	18
Gráfico N° 1.....	18
5.2 Reclamos por mes.....	19
Gráfico N° 2.....	19
Tabla N° 1.....	20
5.3 Reclamos según género.....	21
Gráfico N° 3.....	21
5.4 Distribución territorial de los reclamos (por Provincia).....	22
Gráfico N° 4.....	22
5.5 Tasa de reclamos por provincia.....	23
Tabla N° 2.....	24
5.6 Reclamos según categoría de mercado.....	25
Gráfico N° 5.....	25
Tabla N° 3.....	27
5.7 Comportamiento de respuesta según categoría de reclamos.....	27
5.7.1 Resultados de la tramitación de reclamos, primer semestre 2017.....	28
Gráfico N° 6.....	29
5.7.2 Resultados de la tramitación de reclamos, primer semestre 2018.....	30
Gráfico N° 7.....	30
5.7.3 Respuestas a los reclamos, comparativo Primer Semestre 2017- 2018.....	31
Tabla N° 4.....	32
5.7. Principales motivos de reclamo.....	33
Tabla N° 5.....	33
5.8. Categoría legal del reclamo.....	34
5.9. Canales de ingreso de reclamos.....	36
Tabla N° 6.....	37
6. Conclusiones.....	38

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	3 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

## Resumen ejecutivo.

El presente estudio comparativo evaluó diversos aspectos del proceso de tramitación de los reclamos generados por consumidores/as, usuarios/as del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso, en los primeros semestres de los años 2017 y 2018.

En efecto, se realizó un análisis de los dos semestres referidos, observando los principales resultados del proceso de tramitación de reclamos realizado – a través del Modelo de Atención al Consumidor (MAC), por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), con el objeto de determinar el comportamiento de los proveedores frente a ellos; para ello se evaluó las cifras que presentó este mercado en relación a las materias más reclamadas y, especialmente, el resultado del proceso de tramitación de los reclamos, a partir de las respuestas entregadas por las empresas: Proveedor Acoge (PA), Proveedor No Acoge (PNA) y Proveedor No Responde (PNR).

Además, se consideró para este mercado el volumen de reclamos, la incidencia del género en ese nivel de reclamos, provincias con mayor número de reclamos y tasas provinciales de reclamos por cada 10.000 habitantes, los motivos y categorías legales de los reclamos y canales de ingreso de los reclamos.

De acuerdo a ese análisis, se estableció que los reclamos ingresados por los usuario/as de la región de Valparaíso, en el Mercado de las Telecomunicaciones, a través de los distintos canales de SERNAC, durante el primer semestre del presente año alcanzaron a 2.534, registrando una **disminución del 11,3%, respecto del primer semestre de 2017** (2.821 reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	4 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

De ese total semestral del primer semestre de 2018, los **reclamos presentados por hombres alcanzaron al 54,2%, en tanto que las mujeres sumaron un 45,8%** de las reclamaciones en el mercado regional estudiado. Durante igual período del 2017, las cifras eran de 53,3% de reclamos presentados por hombres y 57,7% por mujeres.

Considerando el **domicilio de las personas reclamantes**, durante el primer semestre de 2018 los reclamos realizados por usuarios/as con residencia en las provincias de **Valparaíso llegaron a un 44.9%; Marga Marga con 19.9%; Quillota con 11.5% y San Felipe de Aconcagua con 8.8%**. El acumulado de estas provincias alcanza al **85,1% del total de reclamos de este mercado en la Región**.

Por su parte, la **Tasa de Reclamos** (número de reclamos por cada 10.000 habitantes de cada provincia) en 2017 presentó un **promedio regional de 15,5**. Valparaíso presentó la tasa más alta con 17,0 y la provincia de Isla de Pascua con un 6,5 es la tasa más baja. En el primer semestre de 2018, las provincias de Valparaíso (15,1), Marga Marga (14,7) y San Felipe (14,5), presentaron las tasas de reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones, más altas. El **promedio regional este semestre fue de 14,0** y las provincias de Petorca (8,9) y Los Andes (10,3), presentaron las tasas más bajas.

Las **categorías de mercado más reclamadas** de las Telecomunicaciones fueron para ambos semestres analizados: **En primer lugar, la “Telefonía Celular” (57,2% en 2017 y 61,6% en 2018), seguida de “Telefonía Multiservicios (Fija, Internet y TV)” con 40,4% y 35,0%, respectivamente. En tercer lugar, con porcentajes menores de 1,7% y 2,9%, la categoría “TV Cable”.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	5 de 42
	<p>"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".</p>		

Respecto de una de las materias centrales del estudio, a saber, **el análisis de los resultados del proceso de tramitación de reclamos** en el Mercado de Telecomunicaciones por parte de SERNAC, para todas aquellas disconformidades de usuarias/os con domicilio en la Región de Valparaíso, durante el primer semestre de 2018 se mantiene el buen nivel de respuestas positivas por parte de las empresas proveedoras del semestre previo. En este sentido, se destaca:

- ✓ Las tres principales categorías de reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones ante SERNAC presentaron buenos porcentajes de respuesta favorables para los usuarios/as. **"TV Cable", 71,6%; "Telefonía Celular", 62,3%; y "Telefonía Multiservicios (Fija Internet y TV)", 58,6%.**
- ✓ Por su parte, las categorías con menor volumen de reclamos "Carrier Larga Distancia, con 83,3% e Internet Telecomunicaciones, con un 60%, confirman un porcentaje muy positivo de respuesta de las empresas acogiendo los reclamos de sus clientes.
- ✓ Otro resultado destacado, que evidencia un buen comportamiento de este mercado en relación a los reclamos tramitados por SERNAC, es el que indica que en las categorías de mercado "Telefonía Celular" y "Telefonía multiservicio...", se mantiene, al igual que el primer semestre de 2017, con un **0,1% de Proveedor No Responde (PNR)**, cifra que constituye un indicador muy destacado del comportamiento de las empresas de este mercado, en la Región de Valparaíso, habida cuenta de que el promedio regional de PNR en los 5 mercados más reclamados de la región, promedia el 7,8%.

Por su parte, entre los **motivos más reclamados en las distintas categorías del Mercado de las Telecomunicaciones**, destacaron **"Servicio defectuoso o**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	6 de 42
	<p>"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".</p>		

**negligente", "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" e "Incumplimiento en las condiciones contratadas". Estos tres motivos, representaron el 84,1% y el 85,3%, de los reclamos recibidos en este mercado, los primeros semestres de 2017 y 2018, respectivamente.** Con todo, consistente con la baja general del volumen de reclamos en este mercado, se registró una variación a la baja de los reclamos ingresados sobre "Servicio defectuoso o negligente" (-7%), "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" (-3%) e "Incumplimiento en las condiciones contratadas" (-28%). Por otra parte, se observó dos motivos que tienen una variación al alza: Incumplimiento de promociones y ofertas (+5%) y Portabilidad numérica (+24%).

Si profundizamos dentro de cada uno de estos motivos del reclamo, podemos encontrar los **motivos de categoría legal** más relevantes en cada una de ellos. Así:

✓ **Servicios defectuosos o negligentes ocupa un 40.9%** del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio.
- Atención o información cliente erróneo, defectuoso o insuficiente.
- Equipos o acometida defectuosa.
- Demora o incumplimiento en reparación de servicios

✓ **Facturación excesiva o no consentida por el consumidor ocupa un 33.6%** del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Objeta cobro de plan de minutos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	7 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

- Cobro en plan o servicio dado de baja.
- Es cliente y objeto cobros por servicios no contratados
- Cobro de un precio superior al contratado.
- Objeto cobro de un servicio complementario

✓ **Incumplimiento en las condiciones contratadas ocupa un 10.8%** del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Empresa no carga planes de minutos convenidos
- Incumplimiento de términos de garantía voluntaria, legal o convencional.
- Demora en la instalación o activación del servicio.

Finalmente, respecto de los resultados del estudio y en cuanto a los **canales de atención** utilizados por los consumidores/as para ingresar sus reclamos en el Mercado de las Telecomunicaciones, los reclamantes de la región de Valparaíso -al igual que los del conjunto del país- utilizaron preferentemente el **Canal Internet para ingresar sus reclamos, en ambos semestres medidos: 2017, 67,0% y 2018, 61,7%**. En segundo lugar, utilizaron las oficinas presenciales (en el caso de la Región de Valparaíso, tanto la Dirección Regional en Valparaíso, como las 22 **Plataformas comunales y provinciales en convenio a lo largo de las provincias y comunas): 24,3% y 22,4%**. Y, en tercer lugar, el **Centro de Llamados – CALL CENTEL (800 700 100), con 7,7% y 15,9%**. Resulta muy destacado el incremento de este canal durante 2018, respecto del primer semestre en que operó (2017), evidenciando la consolidación de la atención telefónica de consultas y reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	8 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

## 1. Justificación del estudio.

El estudio “Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”, buscó evaluar el comportamiento de las empresas según los reclamos generados por consumidores/as de la región de Valparaíso, en el Mercado de las Telecomunicaciones, en base a las variables de género, territorio, categorías de mercado, motivos y materias reclamadas, canales y resultados del proceso de tramitación de reclamos, entregando información útil a los consumidores/as respecto a mecanismos de respuesta y comportamiento por parte de los proveedores, a través de la realización de un análisis comparativo entre reclamos ingresados en el primer semestre de los años 2017 y 2018.

De acuerdo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), como puede observarse en la infografía adjunta, los servicios de telecomunicaciones en nuestro país, alcanzaron en mayo de este año un total de 48.887.751 servicios, manifestando un crecimiento interanual 2016-2017, del 6,6%.

Dentro de ese alto volumen de servicios, destacan los 23.013.147 servicios de telefonía móvil, con una penetración de 124,6 por cada 100 habitantes; y los 16.322.988 de internet móvil (3G+4G), con penetración de 88,4 por cada 100 habitantes.

Por su parte, también representan un número importante de usuarios/as, a nivel del país y la Región, los servicios de TV de Pago, con 3.293.370 usuarios/as (17,7 por cada

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	9 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

100 habitantes); Telefonía Fija, con 3.193.131 servicios (17,3 por cada 100 habitantes) e Internet Fijo, con 3.065.115 servicios (16,6 por cada 100 habitantes).<sup>1</sup>

## Resumen por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones

	Tipo de Servicio	Número de Servicios	Crec. Anual 2016/2017	Penetración por cada 100 habitantes
	Internet Fijo	3.065.115	5,3%	16,6
	Internet Móvil (3G+4G)	16.322.988	23,5%	88,4
	Telefonía Fija	3.193.131	-5,4%	17,3
	Telefonía Móvil	23.013.147	-1,2%	124,6
	TV de Pago	3.293.370	8,0%	17,8
	<b>TOTAL</b>	<b>48.887.751</b>	<b>6,6%</b>	

Por su parte, en el primer semestre de 2018 el Mercado de las Telecomunicaciones es el tercer mercado más reclamado ante SERNAC, a nivel nacional: "El mercado Financiero es el más reclamado en SERNAC, concentrando el 18,4% del total de reclamos en el periodo enero-junio 2018. Le sigue en segundo lugar Locales Comerciales con 16,5% y, en tercer lugar, con un 15,7%, Telecomunicaciones."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> "Balance Sector Telecomunicaciones, Mayo 2018", Subsecretaría de Telecomunicaciones, pág. 3, en [https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt\\_balance\\_teleco\\_mayo\\_2018\\_p.pdf](https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/ppt_balance_teleco_mayo_2018_p.pdf)

<sup>2</sup> "Ranking de Reclamos Telecomunicaciones. Primer semestre 2017- Primer semestre 2018", Departamento de Estudios e Inteligencia, Servicio Nacional del Consumidor, octubre 2018, pág. 2, en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-54977.html>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	10 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

En el mismo período, este mercado fue el cuarto más reclamado a nivel de la Región de Valparaíso, "[En el primer semestre de 2018 ...] los mercados más reclamados fueron el Financiero (2.778 reclamos, 18,2%), Locales Comerciales (2.675 reclamos, 17,5%), Comercio Distancia/Electrónico (2.555 reclamos, 16,8%), Telecomunicaciones (2.534 reclamos, 16,6%) y Transporte (1.619, 10,6%). El acumulado de estos 5 mercados más reclamados, alcanza al 79,9% del total de reclamos en el conjunto de los mercados (...)

En el Mercado de Telecomunicaciones, las categorías más reclamadas y sus respectivos productos más reclamados, que fueron, en primer lugar, la Telefonía Celular (1.562 reclamos, que corresponden principalmente a los productos de la propia telefonía móvil y, en menor medida, Telefonía Móvil e Internet Móvil); a continuación, Telefonía Multiservicios (Fija, Internet y TV), con 887 reclamos, para los productos Internet Fija, Telefonía Fija, Telefonía Fija, Internet Fija y TV y Televisión Pagada; y, en tercer lugar, TV Cable, con 74 reclamos"<sup>3</sup>.

En este contexto, como se adelantó, este estudio buscó evaluar el comportamiento del mercado de Telecomunicaciones, según los reclamos generados por consumidores/as provenientes de la Región de Valparaíso, generando un diagnóstico comparativo del proceso de tramitación de reclamos del SERNAC, en los primeros semestres de los años 2017 y 2018.

Se estima que la información recopilada y el análisis realizado en base a ella, puede ser de utilidad para la toma de decisiones de los consumidores/as en este mercado masivo - caracterizado por una amplia y diversa oferta de bienes y servicios- en la medida que evidencia los principales problemas que las afectan; asimismo, se busca evidenciar los mecanismos a través de los cuales puede hacerse ejercicio de los derechos y deberes y

<sup>3</sup> "Estudio sobre el comportamiento de respuesta de los mercados frente a los reclamos realizados por consumidores/as y usuarios/as de la Región de Valparaíso. Primer semestre 2018", Dirección Regional Valparaíso, Servicio Nacional del Consumidor, octubre 2018, pp. 4-5.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	11 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

los resultados alcanzados, en el proceso de atención de reclamos en materias vinculadas al Mercado de las Telecomunicaciones.

Se espera, además, que el reporte constituya información útil para las propias empresas de este mercado (especialmente de aquellas que forman parte el sistema de interoperabilidad del Modelo de Atención al Consumidor (MAC), en tanto inscritas a nivel nacional), en la medida que les aporte antecedentes sobre los resultados del proceso de atención de reclamos y que, eventualmente, facilite la incorporación de mejoras en sus propios sistemas de atención a clientes/as. Así, el presente estudio se justifica porque evidencia aquellas materias más reclamadas a las empresas, dando orientación en qué mejorar la información a los consumidores/as, a través de fuerzas de venta y atención al cliente, más y mejor informadas, y capacitadas de manera permanente en estas materias.

Finalmente, este diagnóstico permitió a SERNAC analizar de manera más detallada, actualizada y comparada, toda la información disponible sobre el proceso de atención y gestión de reclamos para la búsqueda de soluciones a los problemas planteados por consumidores/as de la Región de Valparaíso, a través de los distintos canales de ingreso de reclamos, en el Mercado de las Telecomunicaciones.

## 2. Marco normativo.

Desde la perspectiva de la protección de los derechos de los usuarios/as de los distintos servicios del Mercado de las Telecomunicaciones, de manera conjunta están regulados por la Ley N° 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores y por la Ley N° 18.168, La Ley General de Telecomunicaciones y sus

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	12 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

normas complementarias, de competencia de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL). En relación al tratamiento de los reclamos, estas normas establecen:

## 2.1 Tratamiento de reclamos, Ley General de Telecomunicaciones (SUBTEL).

Respecto a los reclamos, el artículo 28 bis de la Ley N° 18.168, precisa que “Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la presente ley, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, serán resueltos por este organismo, oyendo a las partes. Un reglamento establecerá la forma de tramitación y los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones”.<sup>4</sup>

## 2.2 Tramitación de reclamos, Decreto Supremo N° 194 / 2012 (SUBTEL).

Esta norma sectorial que aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de reclamos de servicios de telecomunicaciones, regula el derecho de los usuarios/as a presentar reclamos, la obligación de las empresas concesionarias de dar respuestas en los estándares definidos y el rol de fiscalización de la SUBTEL para su efectivo cumplimiento.

“Los reclamos podrán ser presentados personalmente por el reclamante o por su representante ante las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios por mano, correo, fax o por otros medios que se habiliten para estos efectos, en cualquier centro de pago u oficina de atención comercial de éstos en el país

<sup>4</sup> Ley General de Telecomunicaciones, en <http://bcn.cl/1uuot>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	13 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

o en las oficinas que cumplan con estas funciones, en horas de atención al público, sin restricción de horarios especiales. El Nivel 105, está definido para presentar reclamos ante la compañía telefónica local o móvil, y para portadores a través de 1YZ 124 (YZ son los dígitos del portador)”<sup>5</sup>.

### 2.3 Tramitación de reclamos, Ley del Consumidor (SERNAC).

De acuerdo a la Ley N° 19.496, Ley del Consumidor, artículo 1º, su objeto es “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente (...)”<sup>6</sup>.

Por su parte, la misma norma de protección dispone:

<sup>5</sup> En <https://www.subtel.gob.cl/reclamos-2/>, “Reclamos, ¿Dónde se deben presentar los reclamos en contra de las empresas de telecomunicaciones?, Subsecretaría de Telecomunicaciones”.

<sup>6</sup> Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones, en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	14 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

“Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: (...)

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y sus modificaciones, en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	15 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

### 3. Objetivos del estudio.

#### 3.1 Objetivo General.

El objetivo general del presente estudio fue realizar un análisis comparativo del comportamiento del mercado de Telecomunicaciones en el proceso de respuesta frente a los reclamos de consumidores/as pertenecientes de la Región de Valparaíso, presentados en SERNAC, en los primeros semestres de los años 2017 y 2018.

#### 3.2 Objetivos específicos.

- ✓ Analizar los principales motivos de reclamos en el mercado de Telecomunicaciones de consumidores/as con residencia en la Región de Valparaíso y comparar la variación con el mismo periodo del año anterior.
- ✓ Diagnosticar el comportamiento de las respuestas de las categorías reclamadas frente a los principales motivos de reclamos ingresados en SERNAC durante el primer semestre de los años 2017 y 2018 (considerando categorías de cierres de los reclamos: Proveedor Acoge (PA), Proveedor No Acoge (PNA), Proveedor No Responde (PNR)).
- ✓ Determinar la incidencia de cada uno de los canales que realizan la recepción de los reclamos, utilizados por los consumidores/as de la Región de Valparaíso.
- ✓ Establecer intervención de la variable género, en los procesos de reclamación, en este mercado.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	16 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

- ✓ Establecer la incidencia de reclamos por comuna y/o provincias de la Región de Valparaíso, según volumen.
- ✓ Realizar un comparativo de todos los puntos mencionados anteriormente entre el primer semestre del año 2017 y 2018. Para diagnosticar el comportamiento de este mercado y destacar la evolución en sus respuestas en el caso de existir.

## 4. Metodología.

### 4.1 Tipo de estudio.

El presente estudio es de carácter cuantitativo, exploratorio y descriptivo, basado en el análisis de información recopilada del proceso de atención de reclamos realizada por SERNAC, a través de su Modelo de Atención al Consumidor, considerando el volumen de reclamos por mercado; categoría motivo legal de los reclamos (materias reclamadas) y el resultado del tratamiento de los reclamos (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde).

### 4.2 Universo.

Totalidad de los reclamos realizados por consumidores/as, con domicilio en la Región de Valparaíso, durante el primer semestre del año 2017 y el primer semestre de 2018, mediados por el SERNAC, cerrados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	17 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

### 4.3 Muestra.

La muestra corresponde al total de reclamos ingresados por consumidores/as con domicilio en la Región de Valparaíso y cuyas tramitaciones de reclamos fueron cerradas como Proveedor Acoge (PA), Proveedor No Acoge (PNA) y Proveedor No Responde (PNR), durante los primeros semestres de los años 2017 y 2018.

### 4.4 Instrumento de levantamiento de información y modo de aplicación.

Análisis de la información disponible en el Modelo de Atención al Consumidor (MAC), específicamente la referida a:

- ✓ Género del consumidor/a.
- ✓ Comuna o provincia de residencia del consumidor/a.
- ✓ Categoría de mercado.
- ✓ Categoría motivos legal de los reclamos.
- ✓ Categorías de respuesta entregada al reclamo (Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde)
- ✓ Canales de ingreso de los reclamos.

### 4.5 Temporalidad.

Información base del estudio considera la gestión de reclamos relacionados al mercado de Telecomunicaciones, ingresadas y que se encuentran cerradas entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017; y las ingresadas y cerradas entre el 1° de enero y 30 de junio de 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	18 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

#### 4.6 Unidad de análisis.

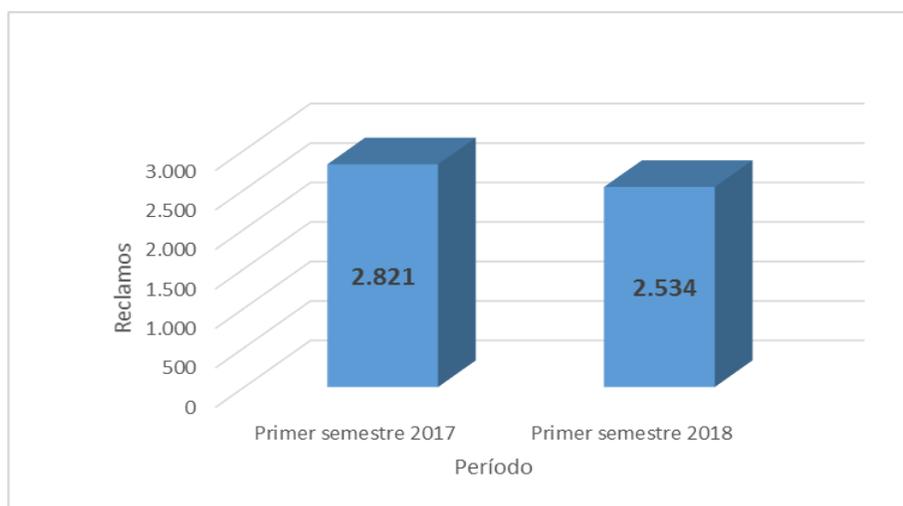
Información disponible en el Modelo de Atención al Consumidor sobre las tramitaciones de los reclamos, relacionadas con problemas en el mercado Telecomunicaciones, cerrados durante los primeros semestres de los años 2017 y 2018, y presentados por consumidores/as de la Región de Valparaíso.

### 5. Principales resultados.

De acuerdo al análisis de la información aportada por la muestra del estudio, los principales resultados, ordenados temáticamente, fueron los siguientes:

#### 5.1 Total de reclamos.

**Gráfico N° 1.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos ingresados 1er semestre año 2017 y 2018.**  
**Región de Valparaíso.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



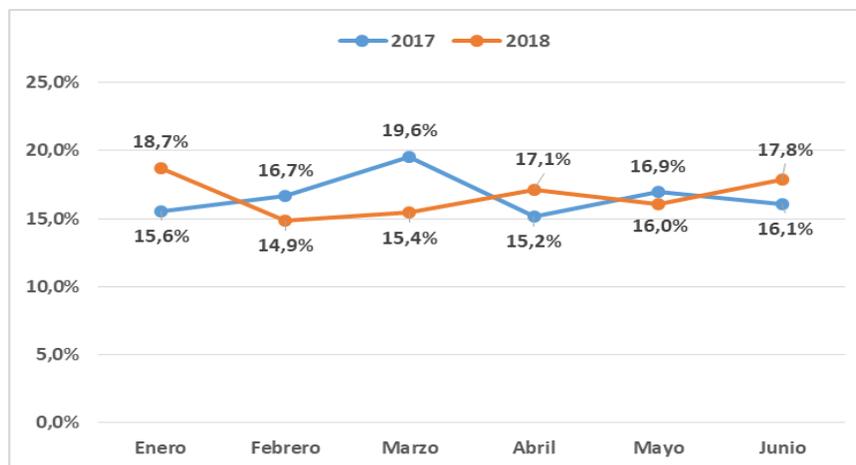
“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

El primer dato relevante del análisis es la constatación de que los reclamos ingresados por los consumidores/as de la Región de Valparaíso, a través de los distintos canales durante el primer semestre del presente año (2018), registraron una disminución del 11,3%, respecto del primer semestre de 2017 (2.821 reclamos).

## 5.2 Reclamos por mes.

En tanto, de acuerdo a la información aportada por el Gráfico N° 2 y la Tabla N° 1, los meses que presentaron un mayor porcentaje de reclamos durante el primer semestre de 2017, fueron los de marzo (19,6%, 552 casos) y mayo (16,9%, 478 casos), acumulando en conjunto el 36,5% de los reclamos de ese semestre (2.821). Por su parte, en el acumulado del primer semestre de 2018 (2.534 casos), los meses de mayor tramitación de reclamos fueron enero (18,7%, 474 casos) y junio (17,8%, 452 casos).

**Gráfico N° 2.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, por mes.**  
**Región de Valparaíso.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	20 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

**Tabla N° 1.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, por mes.**  
**Región de Valparaíso.**

MES	N° RECLAMOS 2017	N° RECLAMOS 2018	VARIACIÓN %
ENERO	439	<b>474</b>	<b>8,0%</b>
FEBRERO	470	377	-20,0%
MARZO	<b>552</b>	391	<b>-29,0%</b>
ABRIL	428	434	1,0%
MAYO	<b>478</b>	406	-15,0%
JUNIO	454	452	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.821</b>	<b>2.534</b>	<b>-11,3%</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>470</b>	<b>422</b>	-

Si comparamos el comportamiento de los reclamos durante los mismos meses de los respectivos semestres analizados, se observa variación a la baja en el año 2018 en los meses de febrero (-20%), marzo (-29%) y mayo (-10%); solo los meses de enero (8%) y abril (1%), existió aumento de reclamos respecto del primer semestre de 2017, lo que confirma la disminución promedio del ya mencionado 11,3%

Finalmente, de acuerdo a la Tabla N° 1, el promedio de reclamos del primer semestre del año 2017 fue de 470 reclamos y de 422 en 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



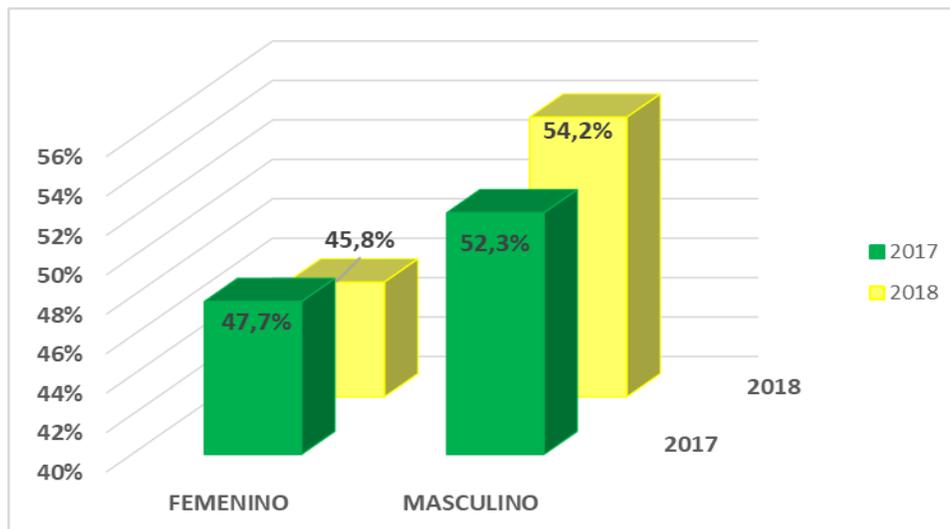
“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

### 5.3 Reclamos según género.

Entre los objetivos del estudio estaba la identificación de incidencia de la variable género en el volumen de reclamos de los usuarios y usuarias del Mercado de las Telecomunicaciones, en los semestres analizados.

Como puede observarse en el Gráfico N° 3, en ambos periodos el porcentaje de hombres que realizó reclamos, superó al de los presentados por mujeres, en una cifra significativa: Reclamos presentados por personas del género masculino, 52.3% en 2017 y 54.2% en 2018; reclamos presentados por personas del género femenino, 47.7% y 45.8%, respectivamente.

**Gráfico N° 3.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, por género.**  
**Región de Valparaíso.**



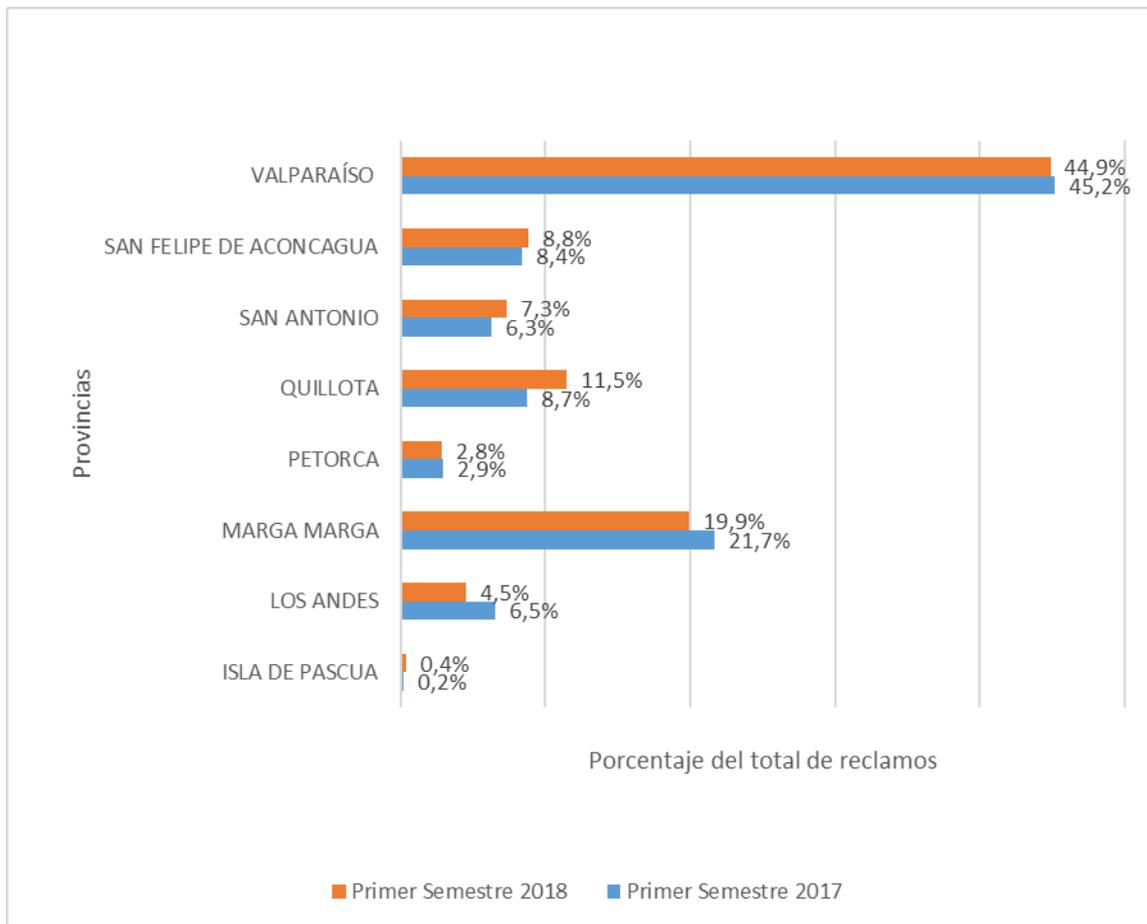
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

#### 5.4 Distribución territorial de los reclamos (por Provincia).

**Gráfico N° 4.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, por Provincia.**  
**Región de Valparaíso.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	23 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

Los reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones, de acuerdo al Gráfico N° 4, fueron principalmente realizados por usuarios/as con residencia en las provincias de Valparaíso (44.9%); Marga Marga (19.9%); Quillota (11.5%) y San Felipe de Aconcagua (8.8%). Así, el acumulado de estas provincias alcanzó, en el período, al 85,1% del total de reclamos de este mercado en la Región.

La provincia de Valparaíso, que representó un poco menos del 50% del total de los reclamos ingresados en cada uno de los semestres analizados, registró un total de 1.276 reclamos en el año 2017 y 1.137 en 2018, centrándose principalmente en las ciudades de Viña del Mar (con 584 el año 2017 y 553 el año 2018) y Valparaíso (con 543 el año 2017 y 460 el año 2018).

### 5.5 Tasa de reclamos por provincia.

Ahora bien, si se cruza la información existente sobre población de cada una de las provincias, con el número de reclamos y se define una Tasa de Reclamos en base a 10.000 habitantes de las respectivas provincias, según las cifras entregadas por el último Censo de Población y Vivienda de 2017<sup>8</sup>, se obtienen los datos informados en la Tabla N° 2.

Durante el primer semestre de 2017, las provincias de Marga Marga (17,9 reclamos por cada 10.000 habitantes), Valparaíso (17,0) y Los Andes (16,6), presentaron las tasas de reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones más elevadas. El promedio regional alcanzó a 15,5 y la provincia de Isla de Pascua con un 6,5 presentó la tasa más baja.

<sup>8</sup> Información de la población regional en <https://resultados.censo2017.cl/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	24 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

Por su parte, en el primer semestre de 2018, las provincias de Valparaíso (15,1), Marga Marga (14,7) y San Felipe (14,5), presentaron las tasas de reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones, más altas. El promedio regional de este semestre fue 14,0 y las provincias de Petorca (8,9) y Los Andes (10,3), presentaron las tasas más bajas de reclamos en el Mercado de Telecomunicaciones de la región de Valparaíso.

**Tabla N° 2.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Porcentaje de reclamos por habitante.**  
**1er semestre año 2017 y 2018, por Provincia.**  
**Región de Valparaíso.**

PROVINCIA	TOTAL N° HABITANTES	Primer semestre 2017		Primer semestre 2018	
		RECLAMOS (N°)	Tasa de reclamos	RECLAMOS (N°)	Tasa de reclamos
ISLA DE PASCUA	7.750	5	6,5	10	12,9
LOS ANDES	110.602	184	<b>16,6</b>	114	10,3
MARGA MARGA	341.893	612	<b>17,9</b>	504	<b>14,7</b>
PETORCA	78.299	81	10,3	70	8,9
QUILLOTA	203.277	246	12,1	291	14,3
SAN ANTONIO	168.046	179	10,7	184	10,9
SAN FELIPE DE ACONCAGUA	154.718	238	15,4	224	<b>14,5</b>
VALPARAÍSO	751.317	1.276	<b>17,0</b>	1.137	<b>15,1</b>
<b>TOTAL</b>	1.815.902	2.821	15,5	2.534	14,0

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)

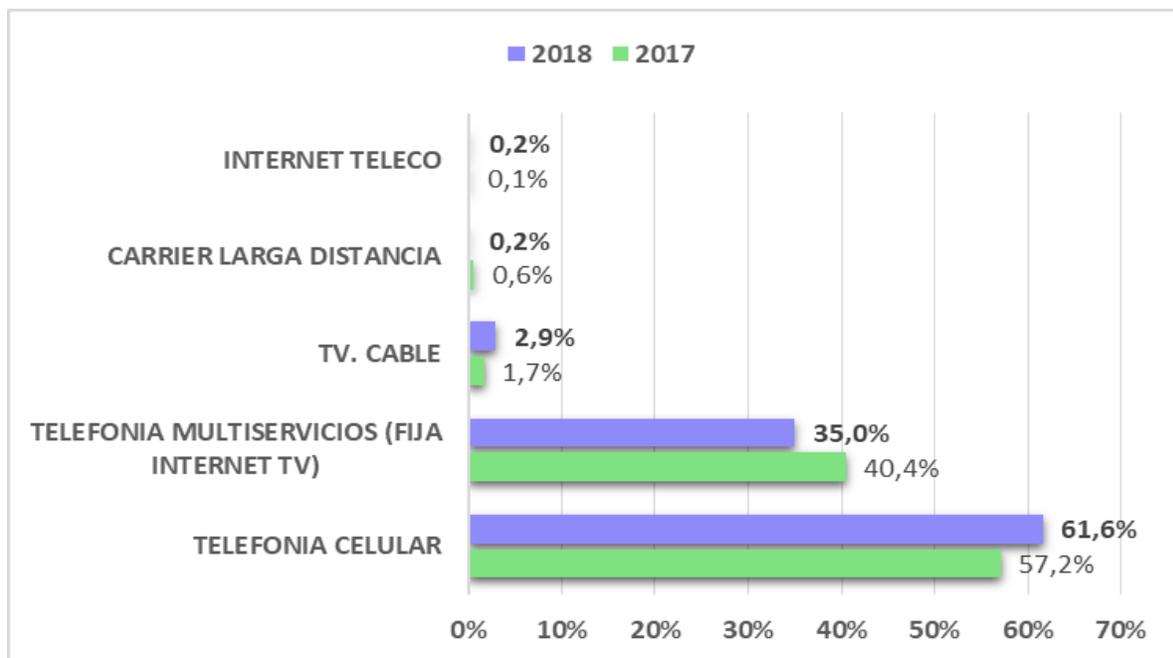


“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

### 5.6. Reclamos según categoría de mercado.

Los reclamos que SERNAC recibe en el Mercado de las Telecomunicaciones, se clasifican en las siguientes principales categorías de ese mercado: a) Telefonía Celular, b) Telefonía Multiservicios (Fija, Internet y TV), c) TV Cable, d) Carrier Larga Distancia y e) Internet telecomunicaciones.

**Gráfico N° 5.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, según categoría de mercado.**  
**Región de Valparaíso.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	26 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

Como se refleja en el Gráfico N° 5, en los periodos analizados (primer semestre del año 2017 y 2018) las tendencias generales, en las categorías más reclamadas, no presentan mayor variación. Por un factor explicado principalmente por el volumen de los servicios relacionados, las categorías de mercado más reclamadas fueron, en primer lugar, “Telefonía Celular” (57,2% en 2017 y 61,6% en 2018), seguida de “Telefonía Multiservicios (Fija, Internet y TV)” con 40,4% y 35,0%, respectivamente. En tercer lugar, con porcentajes menores de 1,7% y 2,9%, la categoría “TV Cable”.

Por otra parte, considerando lo ilustrado por la Tabla N° 3, y respecto de las variaciones experimentadas entre ambos semestres reportados en este estudio, la categoría de mercado “Telefonía Multiservicios...”, presentó una variación más representativa de un 22% menos de reclamos que el primer semestre de 2017. En la “Telefonía Celular” existió una pequeña disminución, entre 2017 y 2018, de 3%. Finalmente, la categoría “TV Cable”, a pesar de no ser la más reclamada en volumen, fue la que experimentó una mayor variación entre ambos semestres, alcanzando a un 54%.

Considerando el escaso número de reclamos en las dos restantes categorías de mercado, no se relevan sus resultados (Carrier Larga Distancia e Internet Telecomunicaciones).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	27 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

**Tabla N° 3.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Reclamos 1er semestre año 2017 y 2018, según categoría de mercado.**  
**Región de Valparaíso.**

CATEGORÍA DE MERCADO	N° RECLAMOS 2017	N° RECLAMOS 2018	VARIACIÓN %
TELEFONÍA CELULAR	1.613	1.562	-3%
TELEFONÍA MULTISERVICIOS (FIJA, INTERNET y TV)	1.140	887	-22%
TV. CABLE	48	74	<b>54%</b>
CARRIER LARGA DISTANCIA	17	6	-65%
INTERNET TELECOMUNICACIONES	3	5	67%
<b>TOTAL</b>	<b>2.821</b>	<b>2.534</b>	<b>-10%</b>

### 5.7. Comportamiento de respuesta según categoría de reclamos.

En unos de los aspectos centrales de la presente investigación, se realizó un análisis de los resultados concretos del proceso de tramitación de reclamos en el Mercado de Telecomunicaciones por parte de SERNAC, para todas aquellas disconformidades planteadas por usuarias/os con domicilio en la Región de Valparaíso, en base a las respuestas entregadas por los proveedores.

Antes de realizar el análisis comparativo de ambos semestres, se entrega el detalle de los tratamientos datos por los proveedores a los reclamos de sus consumidores/as, en cada semestre.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	28 de 42
	<p>“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.</p>		

### 5.7.1 Resultados de la tramitación de reclamos, primer semestre 2017.

Según el Gráfico N° 6, que informa sobre los resultados del proceso de intermediación de los reclamos realizado por SERNAC, en función de las respuestas dadas a ellos por las empresas proveedoras, se puede establecer como principales conclusiones:

- ✓ Las tres principales categorías de reclamos más reclamadas del Mercado de las Telecomunicaciones (“Telefonía Celular”, “Telefonía Multiservicios (Fija Internet y TV)” y “TV Cable”) fueron, a su vez, las que más respuestas favorables tienen para los usuarios/as. Así, la “Telefonía Multiservicios...” y TV Cable presentan un 77,0 y 77,1% de reclamos con resultado de Proveedor Acoge, respectivamente; por su parte, la Telefonía Celular figura con un un 59.7% de respuestas favorables a los consumidores.
- ✓ En las categorías de mercado “Telefonía Celular” y “Telefonía multiservicio...”, se registró un 0,1% de Proveedor No Responde; esta cifra constituye un indicador muy positivo de las empresas de este mercado, en la medida que el promedio de PNR entre los 5 mercados más reclamados de la Región, alcanzó en el mismo período a un 7,8%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



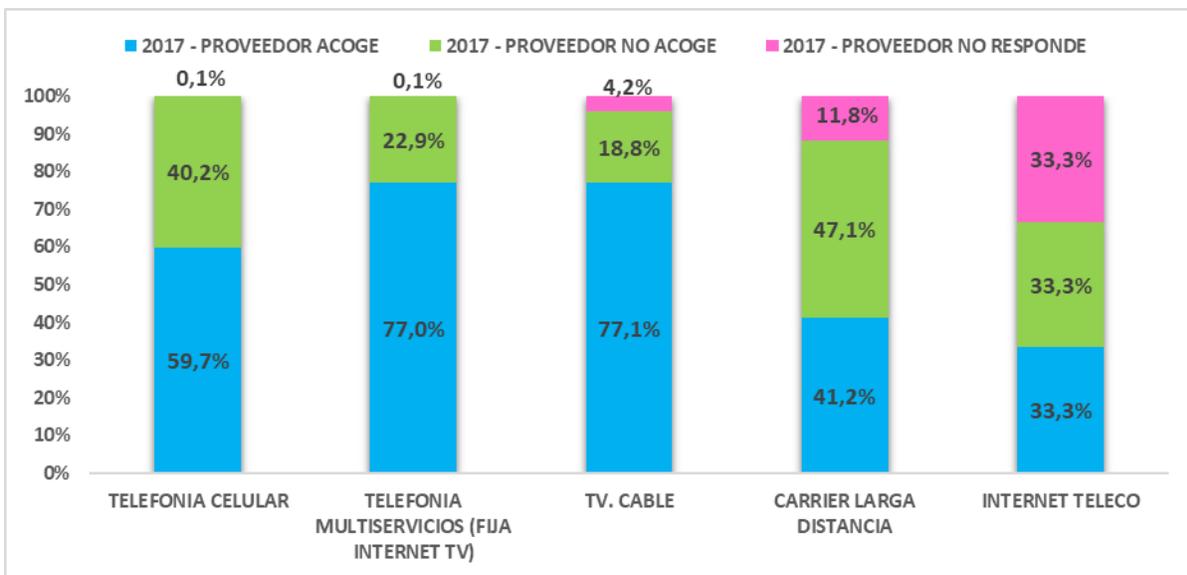
“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

**Gráfico N° 6.**

**Mercado de Telecomunicaciones.**

**Respuestas a reclamos ingresados 1er semestre año 2017, por categoría de mercado.**

**Región de Valparaíso.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



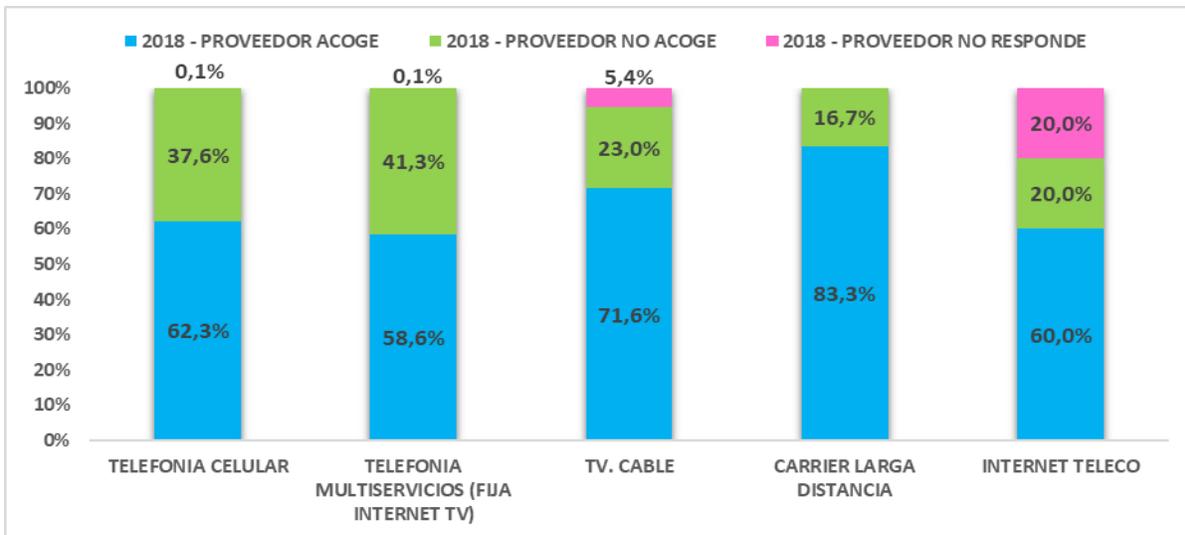
“Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018”.

### 5.7.2 Resultados de la tramitación de reclamos, primer semestre 2018.

#### Gráfico N° 7.

#### Mercado de Telecomunicaciones.

#### Respuesta a los reclamos ingresados 1er semestre año 2018, por categoría de mercado. Región de Valparaíso.



En el proceso de atención de reclamos, durante el primer semestre de 2018, de acuerdo a lo señalado en el Gráfico N° 7, se mantuvo el buen nivel de respuestas positivas por parte de las empresas proveedoras.

Se releva, entre otros datos de interés:

- ✓ Las tres principales categorías de reclamos más reclamadas del Mercado de las Telecomunicaciones (“Telefonía Celular”, “Telefonía Multiservicios (Fija Internet y TV)” y “TV Cable”) mantienen altos porcentajes de respuestas favorables a los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	31 de 42
	<p>"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".</p>		

consumidores/as: La categoría de mercado "TV Cable2, tiene 71,6% de Proveedor Acoge; la "Telefonía Celular" tiene un 62,3% de respuestas favorables a los consumidores; y la "Telefonía Multiservicios...", 58,6% de casos con resultados Proveedor Acoge.

- ✓ En las categorías de mercado "Telefonía Celular" y "Telefonía multiservicio...", se mantiene, al igual que el primer semestre del año anterior, un 0,1% de Proveedor No Responde, cifra que constituye un indicador muy destacado del comportamiento de las empresas de este mercado, en la Región de Valparaíso.

### 5.7.3 Respuestas a los reclamos, comparativo Primer Semestre 2017- 2018.

Estableciendo el comparativo de los resultados de las respuestas de las empresa de mercado de las telecomunicacione, entre los primeros semestres de los años 2017 y 2018 (según datos de los Gráficos N° 6 y N° 7), en un contexto genral de respuestas positivas para los/as reclamantes, la categoría de mercado "Telefonía multiservicios..." presentó una baja de 77% a 58.6% de respuestas PA y la categoría "TV Cable", también disminuye sus PA en 5,5%.

Por otra parte, aunque con una incidencia muy menor de reclamos respecto de las categorías de mayor reclamación, la de "Carrier Larga Distancia", aumentó al doble sus respuestas favorables a los reclamos y llegó a un 83.3% de cierres Proveedor Acoge y eliminó, por completo, la opción de Proveedor No Responde.

A continuación, en la siguiente tabla podemos ver detalladamente la variación de cada categoría de mercado y su comportamiento de respuesta en el primer semestre del año 2017 y 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	32 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

**Tabla N° 4.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Respuesta a los reclamos ingresados 1er semestre año 2018, por categoría de mercado. Región de Valparaíso.**

RESPUESTA SEGÚN CATEGORÍA	2017	Reclamos por categoría (Porcentaje)	2018	Reclamos por categoría (Porcentaje)	Variación (Porcentaje, %)
<b>TELEFONIA CELULAR</b>	<b>1.613</b>	<b>100</b>	<b>1.562</b>	<b>100</b>	<b>-3</b>
Proveedor Acoge	963	59,7	973	62,3	1
Proveedor no Acoge	649	40,2	588	37,6	-9
Proveedor no Responde	1	0,1	1	0,1	0
<b>TELEFONIA MULTISERVICIOS (FIJA INTERNET TV)</b>	<b>1.140</b>	<b>100</b>	<b>887</b>	<b>100</b>	<b>-22</b>
Proveedor Acoge	878	77,0	520	58,6	-41
Proveedor no Acoge	261	22,9	366	41,3	40
Proveedor no Responde	1	0,1	1	0,1	0
<b>TV. CABLE</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>54</b>
Proveedor Acoge	37	77,1	53	71,6	43
Proveedor no Acoge	9	18,8	17	23,0	89
Proveedor no Responde	2	4,2	4	5,4	100
<b>CARRIER LARGA DISTANCIA</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>-65</b>
Proveedor Acoge	7	41,2	5	83,3	-29
Proveedor no Acoge	8	47,1	1	16,7	-88
Proveedor no Responde	2	11,8		0	-100
<b>INTERNET TELECO</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>67</b>
Proveedor Acoge	1	33,3	3	60	200
Proveedor no Acoge	1	33,3	1	20	0
Proveedor no Responde	1	33,3	1	20	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.821</b>	<b>100</b>	<b>2.534</b>	<b>100</b>	<b>-10</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	33 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

## 5.7. Principales motivos de reclamo.

En la Tabla N° 5 podemos ver los principales motivos de reclamos ingresados en los años 2017 y 2018. Podemos distinguir la variación comparada entre un periodo y otro.

**Tabla N° 5.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Motivos de reclamación. 1er semestre 2017 - 2018.**  
**Región de Valparaíso.**

MOTIVOS DE RECLAMO	N° RECLAMOS 2017	Porcentaje (%)	N° RECLAMOS 2018	Porcentaje (%)	Variación (%)
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	1.117	<b>39,6</b>	1.036	<b>40,9</b>	-7
FACTURACIÓN EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	874	<b>31,0</b>	852	<b>33,6</b>	-3
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	380	<b>13,5</b>	273	<b>10,8</b>	-28
TÉRMINO DE CONTRATO	207	7,3	138	5,4	-33
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	127	4,5	133	5,2	<b>5</b>
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	76	2,7	69	2,7	-9
PORTABILIDAD NUMÉRICA	25	0,9	31	1,2	<b>24</b>
OTRO	15	0,5	2	0,1	-87
<b>TOTAL</b>	<b>2.821</b>	<b>100</b>	<b>2.534</b>	<b>100</b>	<b>-10</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	34 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

En la Tabla N° 5 encontramos los 7 motivos más reclamos en las categorías del Mercado de las Telecomunicaciones.

En primer lugar, respecto de estos motivos de reclamación, destaca que "Servicio defectuoso o negligente", "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" e "Incumplimiento en las condiciones contratadas", representaron el 84,1% y el 85,3%, de los reclamos recibidos en este mercado, los primeros semestres de 2017 y 2018, respectivamente.

Con todo, consistente con la baja general de reclamos en este mercado, se registró una variación a la baja de los reclamos ingresados sobre "Servicio defectuoso o negligente" (-7%), "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" (-3%) e "Incumplimiento en las condiciones contratadas" (-28%).

Por otra parte, se observó dos motivos que tienen una variación al alza: Incumplimiento de promociones y ofertas (5%) y portabilidad numérica (24%)

### 5.8. Categoría legal del reclamo.

Si profundizamos dentro de cada uno de estos motivos del reclamo, podemos encontrar los motivos de categoría legal más relevantes en cada una de ellos. Así:

1. Servicios defectuosos o negligentes ocupa un 40.9% del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	35 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

- Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio.
- Atención o información cliente erróneo, defectuoso o insuficiente.
- Equipos o acometida defectuosa.
- Demora o incumplimiento en reparación de servicios

2. Facturación excesiva o no consentida por el consumidor ocupa un 33.6% del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Objeta cobro de plan de minutos
- Cobro en plan o servicio dado de baja.
- Es cliente y objeta cobros por servicios no contratados
- Cobro de un precio superior al contratado.
- Objeta cobro de un servicio complementario

3. Incumplimiento en las condiciones contratadas ocupa un 10.8% del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Empresa no carga planes de minutos convenidos
- Incumplimiento de términos de garantía voluntaria, legal o convencional.
- Demora en la instalación o activación del servicio.

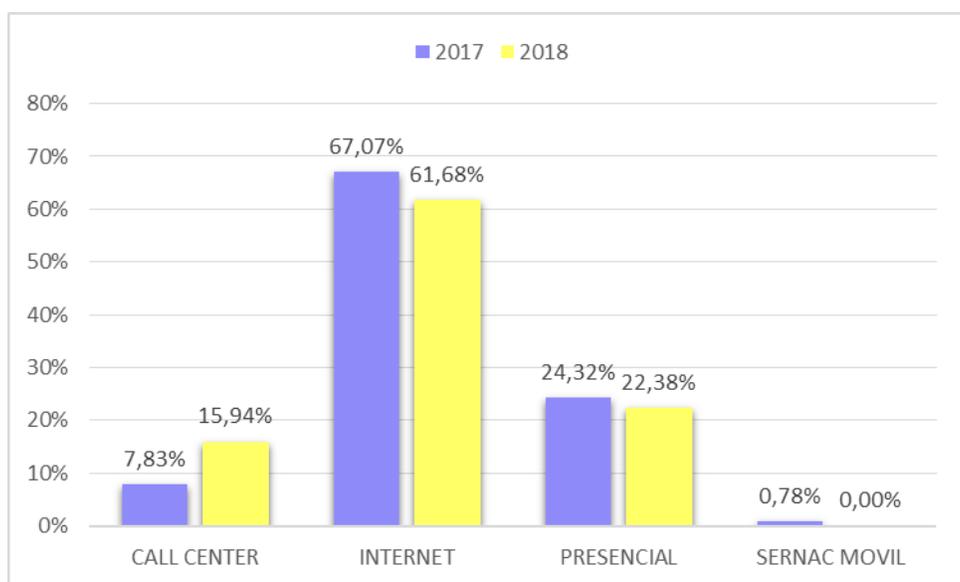
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	36 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

## 5.9. Canales de ingreso de reclamos.

**Gráfico N° 7.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Canales de ingreso de los reclamos. 1er semestre 2017 – 2018.**  
**Región de Valparaíso.**



De acuerdo a los datos que aportan el Gráfico N° 7 y la Tabla N° 6, los consumidores/as de la Región de Valparaíso, al igual que los del conjunto del país, utilizaron preferentemente el Canal Internet para ingresar sus reclamos, en ambos semestres medidos: 67,0% y 61,7%.

En segundo lugar, utilizaron las oficinas presenciales (en el caso de la Región de Valparaíso, tanto la Dirección Regional en Valparaíso, como las 22 Plataformas comunales y provinciales en convenio a lo largo de las provincias y comunas): 24,3% y 22,4%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	37 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

Finalmente, el Centro de Llamados – CALL CENTEL (800 700 100), con 7,7% y 15,9%. Resulta muy destacado el incremento de este canal durante 2018, respecto del primer semestre en que operó (2017), evidenciando la consolidación de la atención telefónica de consultas y reclamos.

Finalmente, respecto del canal SERNAC MÓVIL, que en el primer semestre de 2017 alcanzó a 0,8% de las atenciones en este mercado a nivel regional (con atención en los meses de enero y junio), no se puede establecer comparativo, toda vez que en 2018 no se contó con este canal de atención.

**Tabla N° 6.**  
**Mercado de Telecomunicaciones.**  
**Canales de ingreso de reclamos. 1er semestre 2017 - 2018.**  
**Región de Valparaíso.**

CANAL DE INGRESO	N° RECLAMOS	Porcentaje del semestre (%)	N° RECLAMOS	Porcentaje del semestre (%)	Variación (%)
CALL CENTER	221	<b>7,8</b>	404	<b>15,9</b>	83%
INTERNET	1892	<b>67,1</b>	1563	<b>61,7</b>	-17%
PRESENCIAL	686	<b>24,3</b>	567	<b>22,4</b>	-17%
SERNAC MOVIL	22	<b>0,8</b>	-	-	-100%
<b>TOTAL</b>	<b>2821</b>	<b>100</b>	<b>2534</b>	<b>100</b>	-10%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	38 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

## 6. Conclusiones.

Entre las principales conclusiones del estudio,

- ✓ Los reclamos ingresados por los consumidores/as de la Región de Valparaíso, usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones, a través de los distintos canales de SERNAC, que durante el primer semestre del presente año alcanzaron a 2.534, registraron una disminución del 11,3%, respecto del primer semestre de 2017 (2.821 reclamos).
- ✓ Durante el primer semestre de 2018, los reclamos presentados por hombres alcanzaron al 54,2%, en tanto que las mujeres sumaron un 45,8% de las reclamaciones de usuarios/a del Mercado de Telecomunicaciones, de la región de Valparaíso. Durante igual período del 2017, las cifras son 53,3% de reclamos presentados por hombres y 57,7% por mujeres.
- ✓ Si se considera el domicilio de las personas, durante el primer semestre de 2018 los reclamos los realizaron usuarios/as con residencia en las provincias de Valparaíso con un 44.9%, Marga Marga con 19.9%, Quillota con 11.5% y San Felipe de Aconcagua con 8.8%. El acumulado de estas provincias alcanza al 85,1% del total de reclamos de este mercado en la Región.
- ✓ La Tasa de Reclamos (número de reclamos por cada 10.000 habitantes de cada provincia) en 2017 presenta un promedio regional de 15,5. Valparaíso presenta la tasa más alta con 17,0 y la provincia de Isla de Pascua con un 6,5 es la tasa más baja. En el primer semestre de 2018, las provincias de Valparaíso (15,1), Marga Marga (14,7) y San Felipe (14,5), presentan las tasas de reclamos del Mercado de

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	39 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

las Telecomunicaciones, más altas. El promedio regional este semestre es de 14,0 y las provincias de Petorca (8,9) y Los Andes (10,3), presentan las tasas más.

- ✓ Las categorías de mercado más reclamadas del Mercado de las Telecomunicaciones son para ambos semestres analizados: En primer lugar, la "Telefonía Celular" (57,2% en 2017 y 61,6% en 2018), seguida de "Telefonía Multiservicios (Fija, Internet y TV)" con 40,4% y 35,0%, respectivamente. En tercer lugar, con porcentajes menores de 1,7% y 2,9%, la categoría "TV Cable".
- ✓ Respecto de unos los resultados centrales de la presente investigación el análisis de los resultados concretos del proceso de tramitación de reclamos en el Mercado de Telecomunicaciones por parte de SERNAC para todas aquellas disconformidades planteadas por usuarias/os con domicilio en la Región de Valparaíso, en el proceso de atención de reclamos durante el primer semestre de 2018 se mantiene el buen nivel de respuestas positivas por parte de las empresas proveedoras del semestre previo. En este sentido, entre otros datos de interés destacar:
  - ✓ Las tres principales categorías de reclamos del Mercado de las Telecomunicaciones ante SERNAC poseen buenos porcentajes de respuesta favorables para los usuarios/as. "TV Cable", 71,6%; "Telefonía Celular", 62,3%; y "Telefonía Multiservicios (Fija Internet y TV)", 58,6%.
  - ✓ Por su parte, las categorías con menor volumen de reclamos "Carrier Larga Distancia, con 83,3% e Internet Telecomunicaciones, con un 60%, confirman un porcentaje muy positivo de respuesta de las empresas acogiendo los reclamos de sus clientes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	40 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

✓ Otro resultado destacado, que evidencia un buen comportamiento de este mercado en relación a los reclamos tramitados por SERNAC, es el que indica que en las categorías de mercado "Telefonía Celular" y "Telefonía multiservicio...", se mantiene, al igual que el primer semestre de 2017, con un 0,1% de Proveedor No Responde (PNR), cifra que constituye un indicador muy destacado del comportamiento de las empresas de este mercado, en la Región de Valparaíso, habida cuenta de que el promedio regional de PNR en los 5 mercados más reclamados de la región, promedia el 7,8%.

✓ Si se observa los motivos más reclamos en las distintas categorías del Mercado de las Telecomunicaciones, destacan "Servicio defectuoso o negligente", "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" e "Incumplimiento en las condiciones contratadas". Estos tres motivos, representan el 84,1% y el 85,3%, de los reclamos recibidos en este mercado, los primeros semestres de 2017 y 2018, respectivamente. Con todo, consistente con la baja general de reclamos en este mercado, se registra una variación a la baja de los reclamos ingresados sobre "Servicio defectuoso o negligente" (-7%), "Facturación excesiva o no consentida por el consumidor" (-3%) e "Incumplimiento en las condiciones contratadas" (-28%). Por otra parte, se observó dos motivos que tienen una variación al alza: Incumplimiento de promociones y ofertas (5%) y portabilidad numérica (24%).

✓ Si profundizamos dentro de cada uno de estos motivos del reclamo, podemos encontrar los **motivos de categoría legal** más relevantes en cada una de ellos. Así:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión :1.0	Estado: Vigente	41 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

✓ Servicios defectuosos o negligentes ocupa un 40.9% del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio.
- Atención o información cliente erróneo, defectuoso o insuficiente.
- Equipos o acometida defectuosa.
- Demora o incumplimiento en reparación de servicios

✓ Facturación excesiva o no consentida por el consumidor ocupa un 33.6% del total de motivos en la categoría de reclamos de telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Objeta cobro de plan de minutos
- Cobro en plan o servicio dado de baja.
- Es cliente y objeta cobros por servicios no contratados
- Cobro de un precio superior al contratado.
- Objeta cobro de un servicio complementario

✓ Incumplimiento en las condiciones contratadas ocupa un 10.8% del total de motivos en la categoría de reclamos de

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)



	Versión :1.0	Estado: Vigente	42 de 42
	"Principales resultados del proceso de tramitación de reclamos de usuarias y usuarios del Mercado de las Telecomunicaciones de la Región de Valparaíso. Comparativo Primer Semestre 2017 – Primer semestre 2018".		

telecomunicaciones del primer semestre del año 2018. Sus principales categorías de motivo legal son:

- Empresa no carga planes de minutos convenidos
- Incumplimiento de términos de garantía voluntaria, legal o convencional.
- Demora en la instalación o activación del servicio.

✓ Finalmente, en relación a los canales utilizados por los consumidores/as para ingresar sus reclamos contra el Mercado de las Telecomunicaciones, los de la región de Valparaíso, al igual que los del conjunto del país, utilizaron preferentemente el Canal Internet para ingresar sus reclamos, en ambos semestres medidos: 2017, 67,0% y 2018, 61,7%. En segundo lugar, utilizaron las oficinas presenciales (en el caso de la Región de Valparaíso, tanto la Dirección Regional en Valparaíso, como las 22 Plataformas comunales y provinciales en convenio a lo largo de las provincias y comunas): 24,3% y 22,4%. En tercer lugar, el Centro de Llamados – CALL CENTEL (800 700 100), con 7,7% y 15,9%. Resulta muy destacado el incremento de este canal durante 2018, respecto del primer semestre en que operó (2017), evidenciando la consolidación de la atención telefónica de consultas y reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.09.2018	26.11.2018	30.11.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (BPS)	Profesional de Apoyo Financiero (BPS) – Director Regional (NCP)	Director Regional (NCP)

