



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Estudio de comportamiento regional en Telecomunicaciones

Atacama - primer semestre 2018

INFORME FINAL

Dirección Regional de Atacama

2018



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. METODOLOGÍA	4
4. RESULTADOS	5
4.1. RECLAMOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES A NIVEL REGIONAL.....	5
4.2. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES POR SERVICIO.....	6
4.3. NIVEL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR EMPRESA DEL SUBMERCADO DE TELEFONIA CELULAR.....	7
4.4. CANALES DE INGRESO DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES.....	8
4.5. CATEGORIAS DE LOS MOTIVOS LEGALES DE LOS RECLAMOS	9
4.6. RESULTADOS DE LOS RECLAMOS	10
5. CONCLUSIONES	11



1. INTRODUCCIÓN

El estudio "Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC" publicado en septiembre del año 2017, indica que aumentaron un 20% los reclamos de consumidores frente a las empresas, principalmente, el alza de reclamos se observa en el comercio electrónico, los servicios básicos (agua y electricidad) y las telecomunicaciones.

A nivel regional, el mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el tercer lugar - según la Matriz de Mercados Relevantes Regional - con un 14,07 %, seguido de "Transportes" con un 8.72 %.

En vista que se ha determinado el Negocio del SERNAC como el solucionar los problemas relacionados con cambios de comportamiento en los Actores del Mercado (consumidores, empresas, sociedad civil organizada y organismos estatales del sistema), el Servicio prioriza su acción en base a 3 elementos:

- "Mercados en los que enfocaremos la acción",
- "Comportamiento o práctica que esperamos modificar", y
- "Eficiencia y Eficacia de la Intervención"

Tomando en cuenta los criterios de priorización determinados en la "Guía de Directrices para la generación de instrumentos de información con perspectiva regional", con el presente producto informativo esta Dirección Regional abordará el mercado de las Telecomunicaciones; principalmente, en base a los "Mercados en los que enfocaremos la acción". Como primer criterio de priorización se destaca "Mercados con las empresas más reclamadas por los consumidores", donde las Telecomunicaciones están dentro de los más reclamados, tanto a nivel nacional como regional.



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar el comportamiento de las empresas del mercado de Telecomunicaciones, reclamadas por los consumidores de la región de Atacama durante el primer semestre del 2018.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el volumen por submercados, motivo de los reclamos y resultados (causales de cierre), primer semestre 2018.
- Identificar las empresas más reclamadas en la región según submercados.

3. METODOLOGÍA

Se realizó un estudio descriptivo - investigación exploratoria, en base al levantamiento de datos de segunda fuente realizado entre los meses de octubre y noviembre 2018, teniendo como unidad de análisis la Base de Datos de Reclamos al 30.06.2018.

Categorías:

a) Distribución de Reclamos por Servicio

b) Motivos de reclamos en servicios móviles;

c) Tipo de cierres de los reclamos (Proveedor acoge, Proveedor no acoge y Proveedor no responde)

La muestra está conformada por los proveedores que mantienen el convenio de interoperabilidad con SERNAC registrados en el Portal del Proveedor, para el mercado de Telecomunicaciones, y que registran reclamos en la Región de Atacama durante el primer semestre 2018.

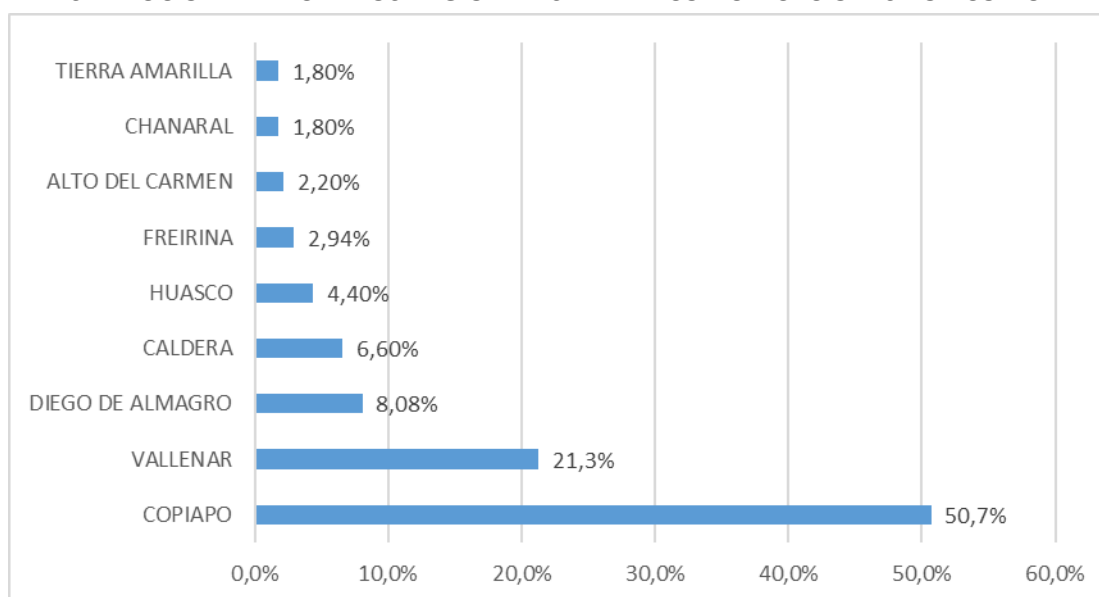


4. RESULTADOS:

4.1 RECLAMOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES A NIVEL REGIONAL

En el primer semestre del año 2018 se ingresaron en la Región de Atacama, un total de 492 reclamos relacionados al mercado de las telecomunicaciones en la Región, lo que representa el 14.07% del total de los reclamos recibidos a nivel regional. Al hacer un desglose por comuna, los resultados son los siguientes

**GRÁFICO 1:
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS REGIONALES EN TELECOMUNICACIONES POR COMUNA**



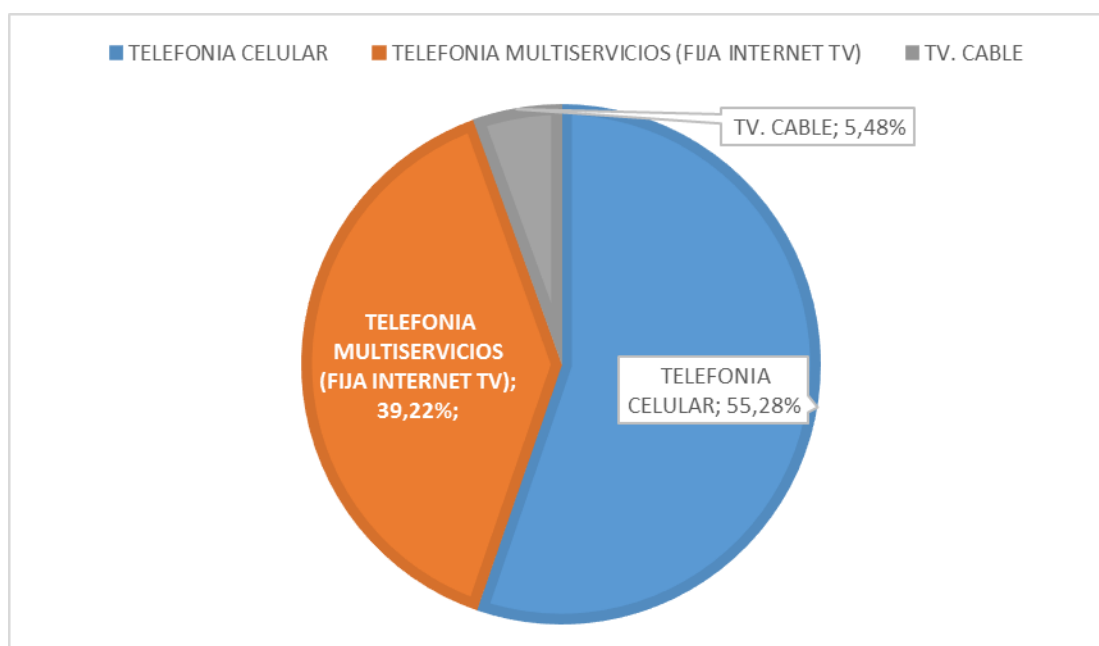
FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018.

Según el gráfico anterior, de un total de 492 reclamos a nivel regional, el 50,07% se concentra en la comuna de Copiapó, siguiendo como segunda mayoría Vallenar con un 21,03%. Las otras siete comunas en conjunto suman el 27,82% de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones.



4.2 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES POR SERVICIO

GRÁFICO 2
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR SERVICIO



FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018

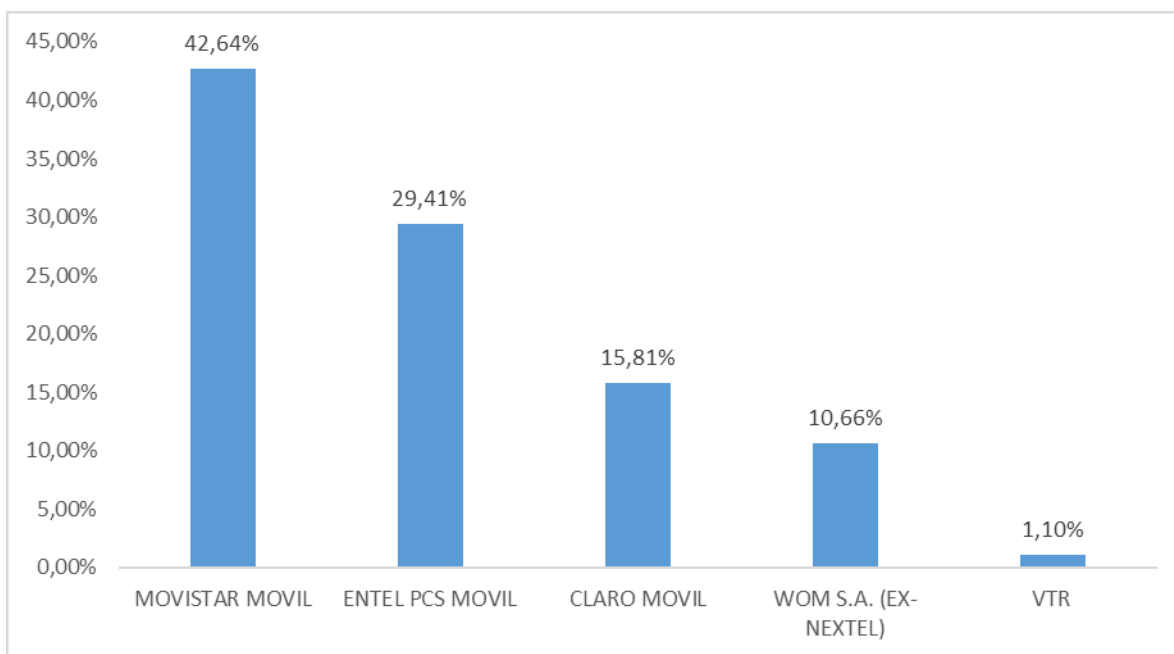
Como se muestra en el siguiente gráfico se puede afirmar que el servicio que presenta mayor cantidad de reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones es la TELEFONÍA CELULAR, con el 55,28% del total. Le sigue en orden descendente los MULTISERVICIOS con un 39,22% de los reclamos, que considera telefonía fija, internet entre otras. En tercer lugar, se encuentra TV Cable, con un 5,48% del total regional.

4.3 NIVEL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR EMPRESA DEL SUBMERCADO DE TELEFONIA CELULAR.

Actualmente encontramos nueve empresas que mantienen el convenio de interoperabilidad con SERNAC registrados en el Portal del Proveedor, para el mercado de Telecomunicaciones y Sub mercado de Telefonía Celular, que registran reclamos en la Región de Atacama durante el primer semestre 2018. De ellas, la empresa MOVISTAR es la que presenta el mayor nivel de reclamos a nivel regional, con un 42,64%, lo que equivale a 116 casos registrados en SERNAC. En segundo le sigue la empresa ENTEL con un 29,41% y en tercer lugar se encuentra la empresa CLARO con un 15,81%. El resto de los proveedores se encuentran en niveles bajo el 11% respecto al total de reclamos regional.

El detalle se expresa en el gráfico a continuación.

GRÁFICO 3
RECLAMOS RECIBIDOS POR EMPRESA



FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018.

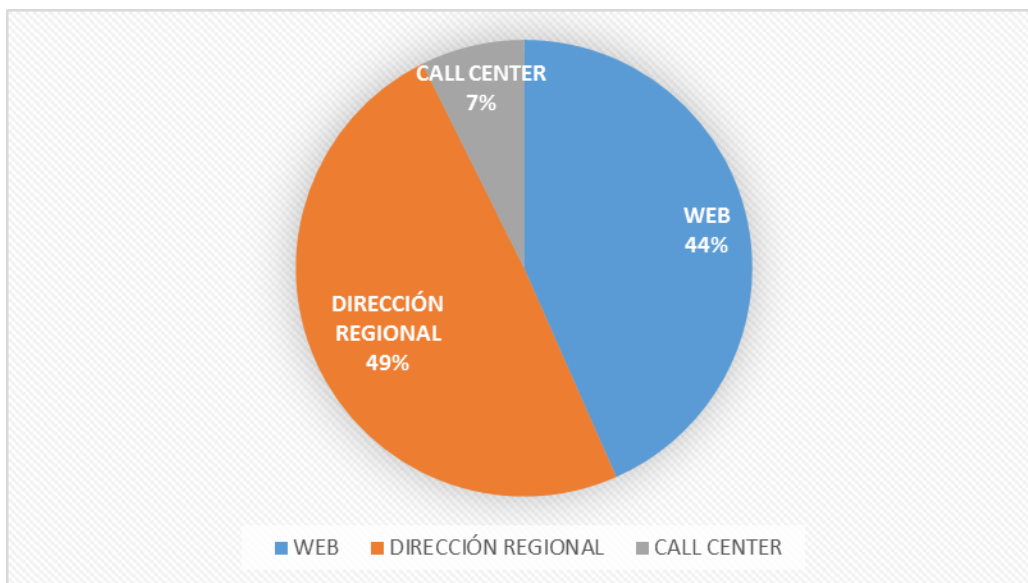


4.4 CANALES DE INGRESO DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES

En relación al ingreso de reclamos del sub-mercado de telefonía móvil, durante el primer semestre del año 2018 se gestionaron 272, los cuales ingresaron por los cuatro canales existentes. Vía Canal Presencial (Direcciones Regionales del SERNAC, Plataformas Municipales y Chile Atiende) el 49% de los casos, vía web (www.sernac.cl) 44%, Call Center el 7% de los casos.

Como lo podemos apreciar en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 4
CANALES DE INGRESO DE LOS RECLAMOS



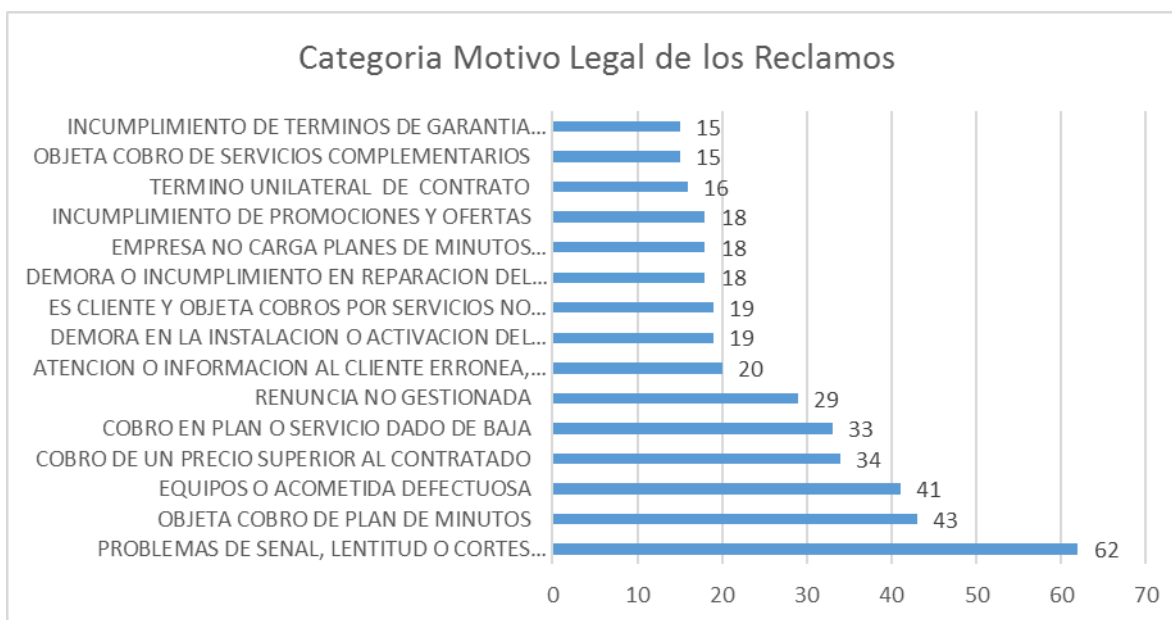
FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018.



4.5 CATEGORIAS DE LOS MOTIVOS LEGALES DE LOS RECLAMOS

Según el motivo por el cual los consumidores no se encuentran conformes con un producto o servicio, y deciden hacer un reclamo ante SERNAC, se muestra la clasificación de reclamos por categoría de motivo legal. Para este análisis, se han tomado las 15 categorías más reclamadas, las cuales concentran 80% total de los reclamos que componen este estudio.

GRÁFICO 5
MOTIVOS MÁS RECLAMADOS POR LOS CONSUMIDORES



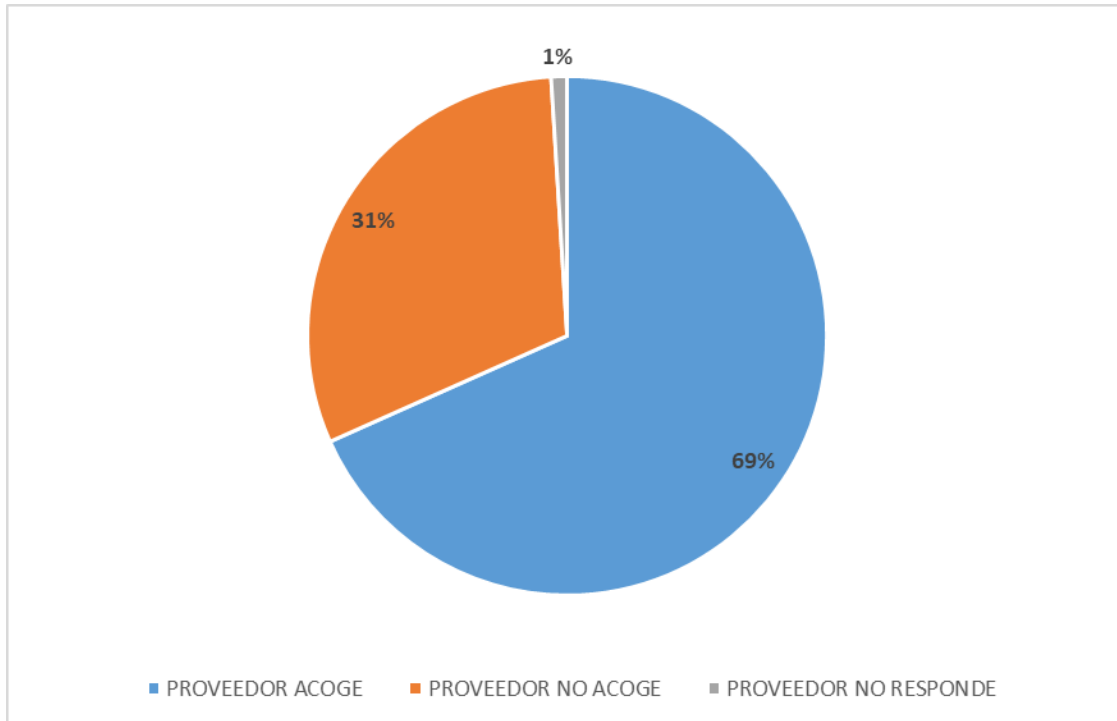
FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018.

Entre los principales motivos que manifiestan las y los consumidores de la región al ingresar su reclamo en SERNAC encontramos, en primer lugar, la entrega de un PROBLEMAS EN LA SEÑAL, con 62 (12.60 %) reclamos; le siguen OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS 43 (8.73%) reclamos y, en tercer lugar, EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA por las/os consumidores con 41 (8.3%) reclamos ingresados.



4.6 RESULTADOS DE LOS RECLAMOS

GRÁFICO 6
CLASIFICACIÓN DE RESULTADOS A LOS RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES



FUENTE: BASE OFICIAL RECLAMOS, SERNAC 2018.

Haciendo un recuento general sobre las respuestas que entregan los proveedores en el mercado de las Telecomunicaciones a nivel regional, se considerarán las categorías Proveedor acoge, Proveedor no acoge, Proveedor no responde.

Como se puede apreciar en la gráfica, un reclamo con resultado Proveedor Acoge, significa que la empresa aceptó el reclamo, comprometiendo una solución, por el contrario, un reclamo en que el proveedor no acoge significa que corresponde a un proveedor que no acepta lo reclamado, y por tanto no ofrece una solución.

Se puede observar que en cuanto a las que resultan favorables para las y los consumidores, en el 69% de los casos las respuestas fueron del tipo “PROVEEDOR ACOGE” (316 casos). En la categoría “PROVEEDOR NO ACOGE” fue con un 31% (142 casos), en otra categoría donde el consumidor es “PROVEEDOR NO RESPONDE” con un 1% (3 casos).



5. CONCLUSIONES:

El presente estudio analizó el volumen de los reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones en la región de Atacama, para describir las características de las disconformidades y respuestas de los proveedores relacionadas a estos reclamos, durante el primer semestre 2018. El Estudio de comportamiento regional en telecomunicaciones arrojó como principales resultados:

- El mercado de las Telecomunicaciones se ubica en el tercer lugar en cuanto a la cantidad de reclamos, durante el primer semestre de este año el mercado recibió 492 reclamos de las y los consumidores de Atacama (14,07 %).
- El servicio que presenta mayor cantidad de reclamos en el mercado de las Telecomunicaciones es la TELEFONÍA CELULAR, con el 55,28% del total. Le sigue en orden descendente los MULTISERVICIOS con un 39,22% de los reclamos, que considera telefonía fija, internet entre otras. En tercer lugar, se encuentra TV Cable, con un 5,48% del total regional.
- Dentro del mercado de las telecomunicaciones, la mayor cantidad de reclamos se dan respecto a la telefonía móvil con un 55,28%, de estos el 43% corresponde a la empresa Movistar, le sigue la empresa Entel con un 29,41%, Claro con un 15,81% y Wom con un 11%.
- Respecto a las razones por las cuales reclaman los consumidores de la región de Atacama, contra proveedores del servicio de telefonía móvil, en general los principales motivos son por “Problemas de señal”, con 12.60 % reclamos; le siguen “Objeta cobro de plan de minutos 8.73% reclamos y, en tercer lugar, Equipos o Acometida defectuosa” por las/os consumidores con 8.3% reclamos ingresados.
- En cuanto a las respuestas de los reclamos realizados por los consumidores en telefonía celular, un 64,34% terminaron siendo acogidos por los proveedores, entregando alguna solución a su cliente y el 28,83% no entregaron respuestas favorables a los consumidores.

