

# Radiografía del mercado “Servicios Básicos”

Primer Semestre 2018 – Primer Semestre 2019

Octubre, 2019



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



RADIOGRAFÍA

# Servicios Básicos



# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

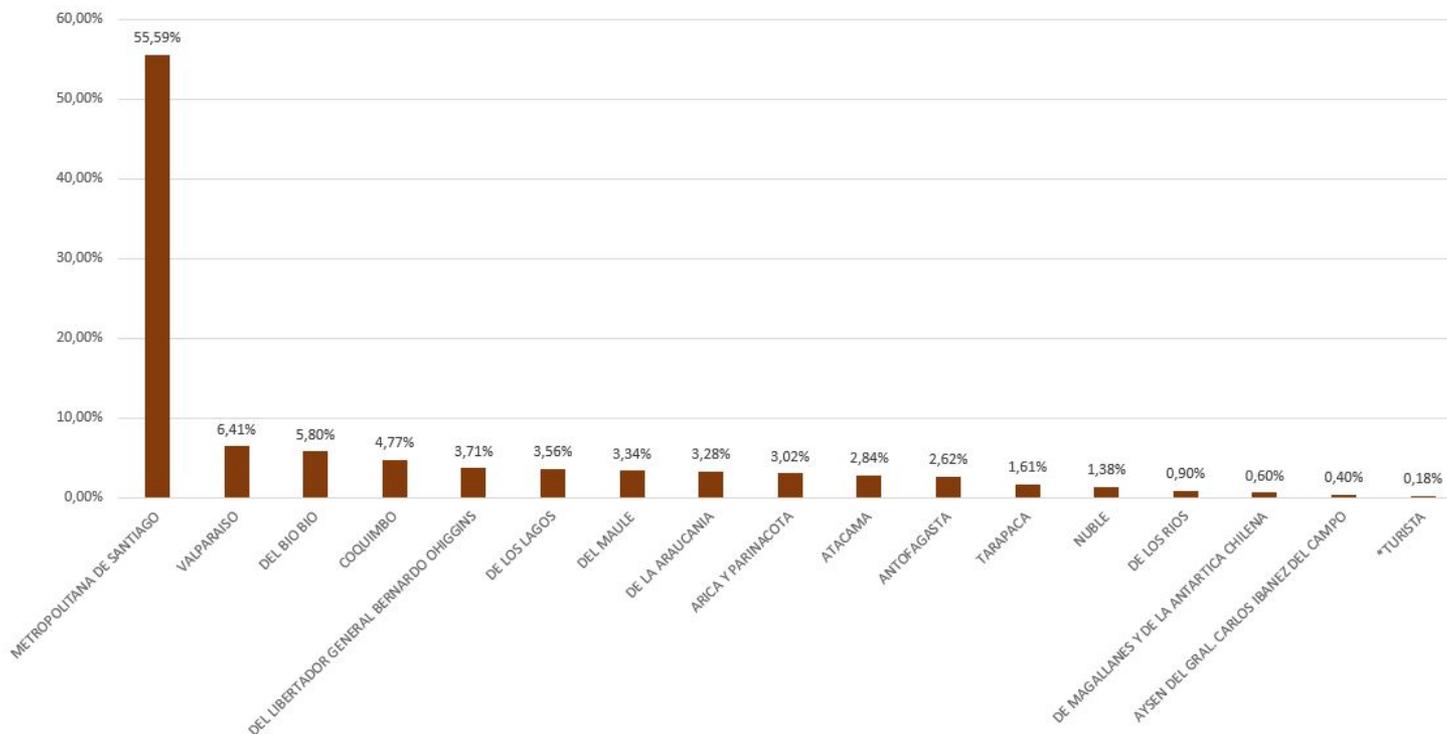
### □ Cantidad de reclamos:



- **En el primer semestre 2018 se realizaron 6.468 reclamos al mercado de servicios básicos, mientras que en el mismo periodo del 2019, los reclamos fueron 8.178, lo que genera un aumento de 26,4% en la cantidad de reclamos.**

## Cantidad de reclamos a nivel regional

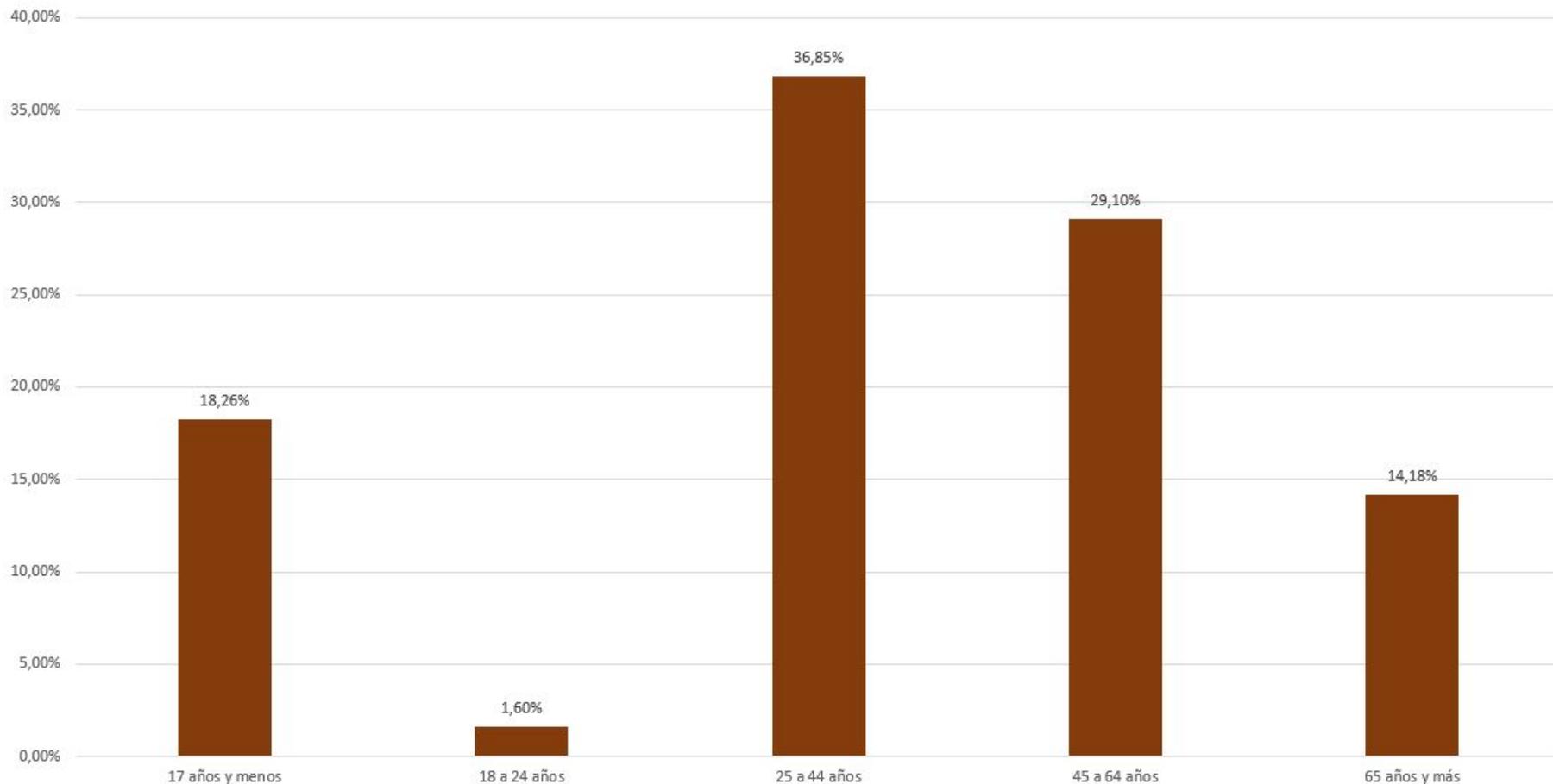
- Los residentes de la Región Metropolitana concentran la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de 3.086 reclamos el año 2018, equivalentes a un 47,7% del total de reclamos, mientras que el 2019 concentró un total de 4.546 reclamos, equivalentes a un 55,6% del total de reclamos a nivel nacional.



\*Turistas son aquellos extranjeros que no tienen domicilio en Chile.

## Cantidad de reclamos por tramo etario

- Las personas entre 25 y 44 años son las que más reclaman en este mercado, con un total de 3.014 reclamos, equivalente a un 36,9%.



## Cantidad de reclamos por género

- Las mujeres son las que más reclaman en este mercado, con un total de 4.589 reclamos, equivalentes a un 56,1%.



**56,11%**  
FEMENINO



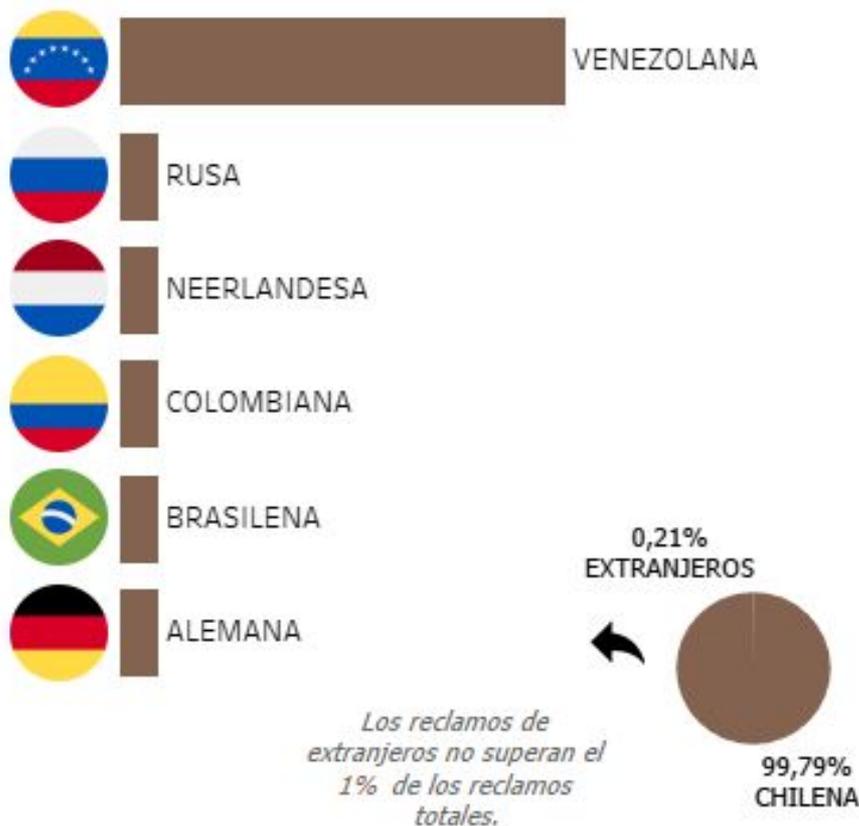
**43,81%**  
MASCULINO



**0,07%**  
PREFIERE NO DECIRLO

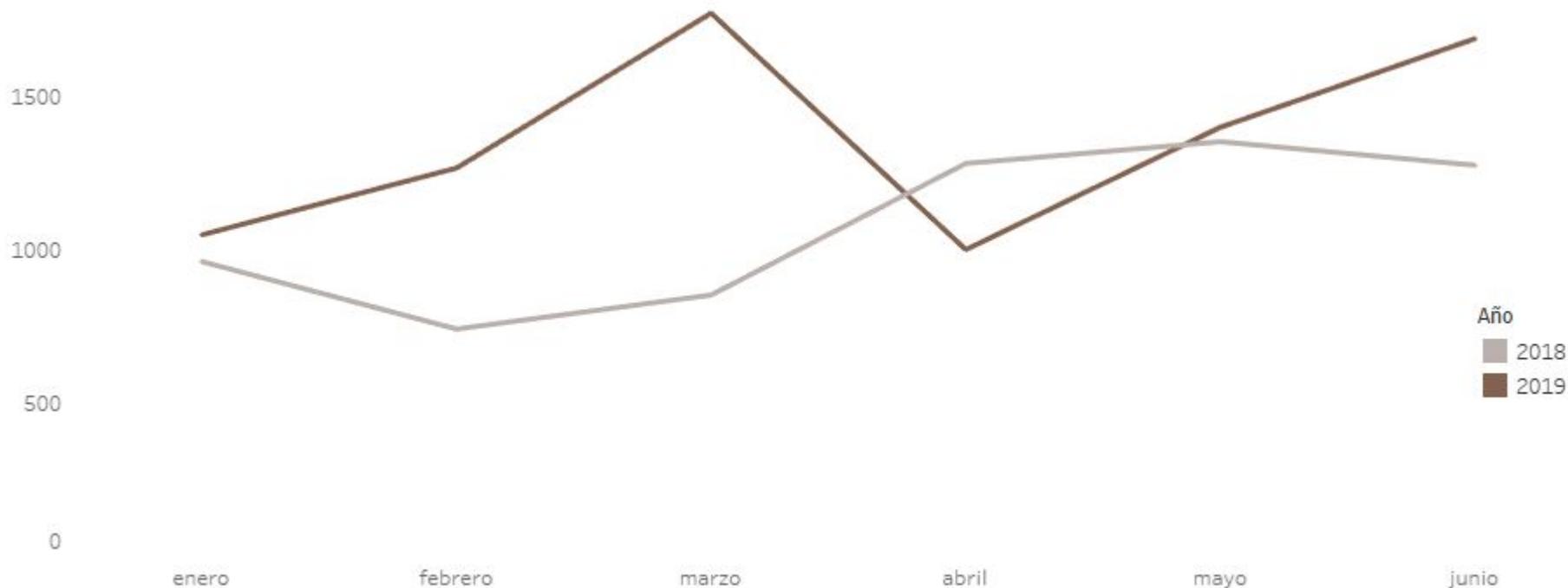
## Cantidad de reclamos por nacionalidad

- Las personas provenientes de Venezuela son las que más reclamos han ingresado en relación a los demás extranjeros, con un total de 12 reclamos, equivalentes a un 70,6%.



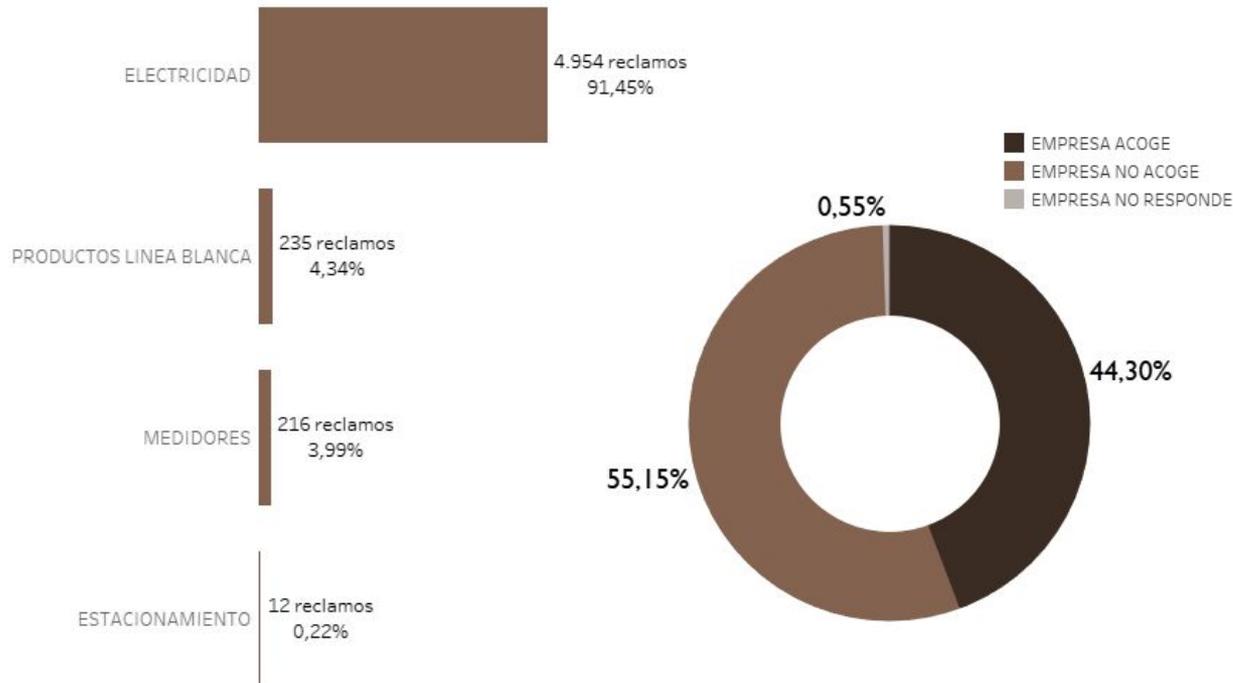
## Cantidad de reclamos primer semestre 2018 / 2019

- Este mercado registra 2 alzas significativas en los reclamos, la primera en el mes de marzo del 2019, con 1.772 reclamos, y la segunda en el mes de junio del 2019, con 1.689 reclamos.



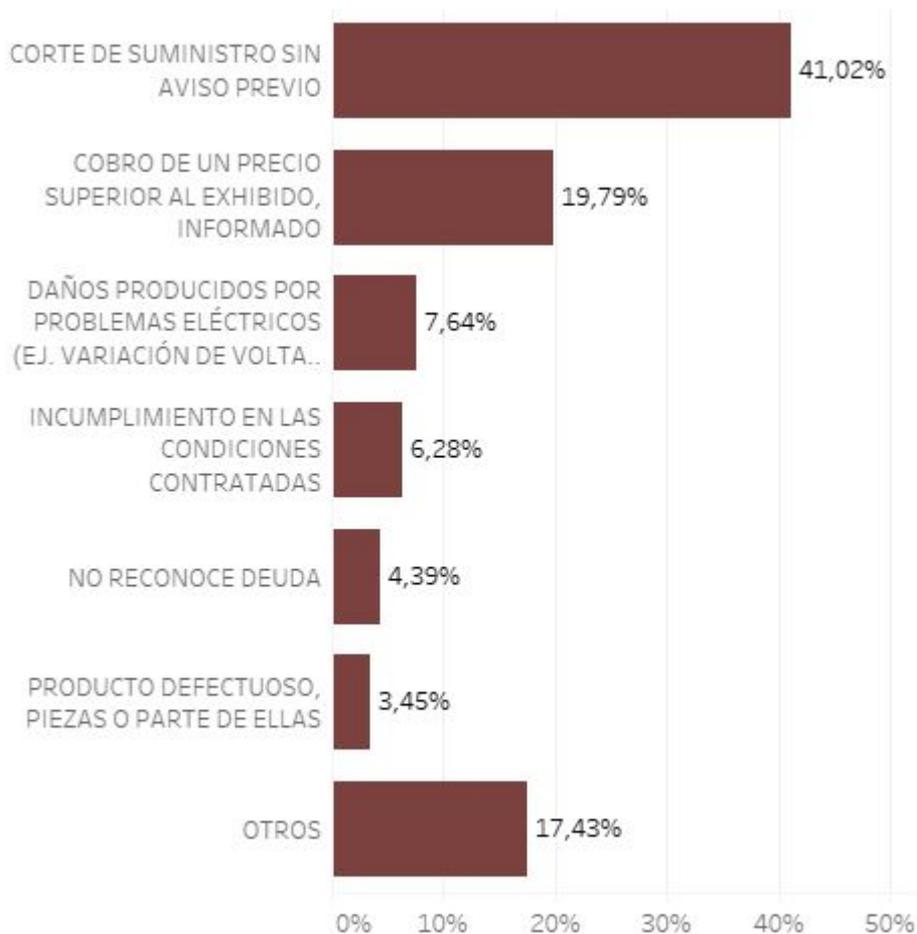
## Categoría de mercados: Electricidad

- La categoría de mercado más reclamada corresponde a "Electricidad" con 5.417 reclamos, equivalentes al 66,2% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, las "Electricidad" se llevan el primer lugar, con 4.954 reclamos, equivalentes al 91,5% de los reclamos en esta categoría de mercado.



- En el 55,1% de los casos, las empresas no acogen los reclamos en esta categoría de mercado.

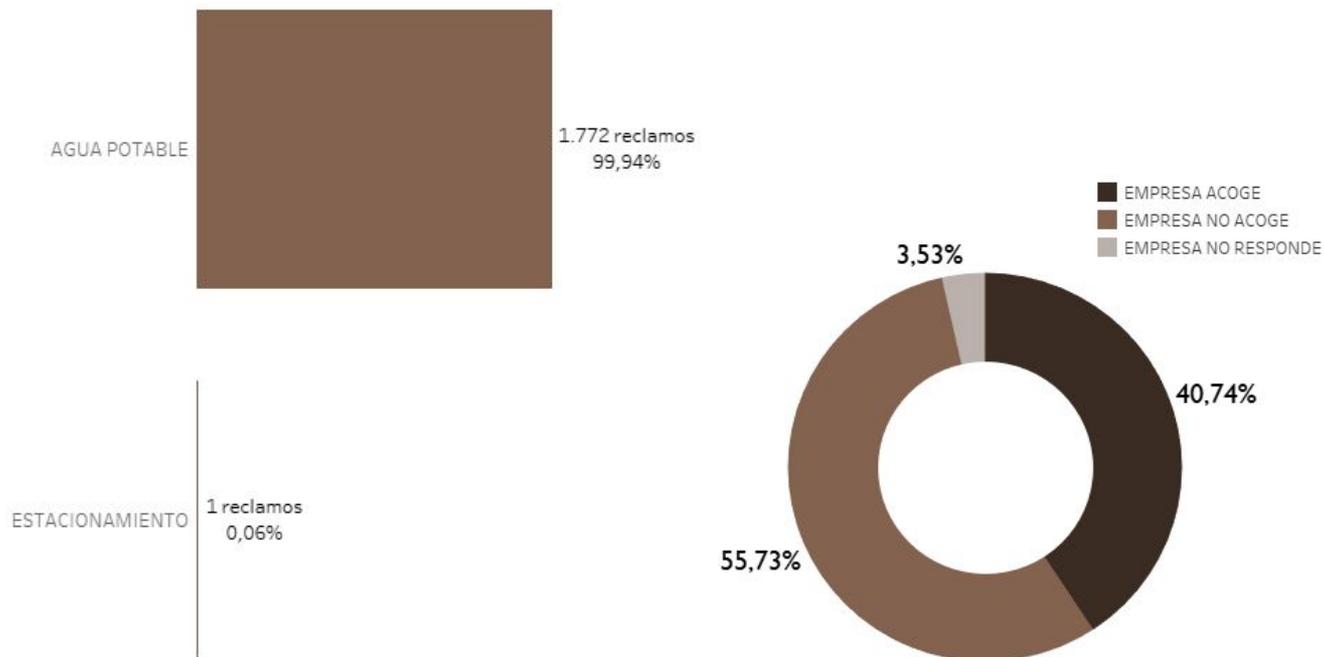
## Motivo de los reclamos: Electricidad



□ En el 41% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a “corte de suministro sin aviso previo”. El resto se divide en “cobro de un precio superior al exhibido, informado”, “daños producidos por problemas eléctricos (ej. Variación de voltaje)”, “incumplimiento en las condiciones contratadas” y otros.

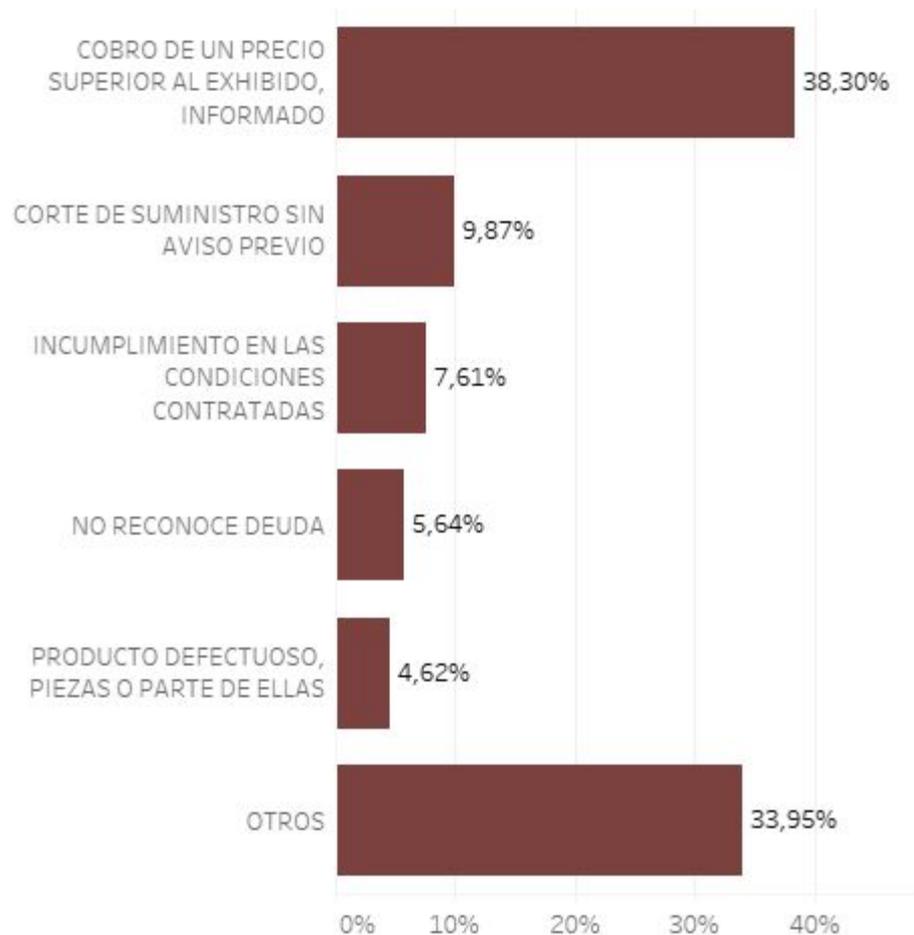
## Categoría de mercados: Agua potable

- La segunda categoría de mercado más reclamada corresponde a “Agua potable” con 1.773 reclamos, equivalentes al 21,7% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, las “Agua potable” se llevan el primer lugar, con 99,9% de los reclamos en esta categoría de mercado.



- En el 55,7% de los casos, las empresas no acogen los reclamos en esta categoría de mercado.

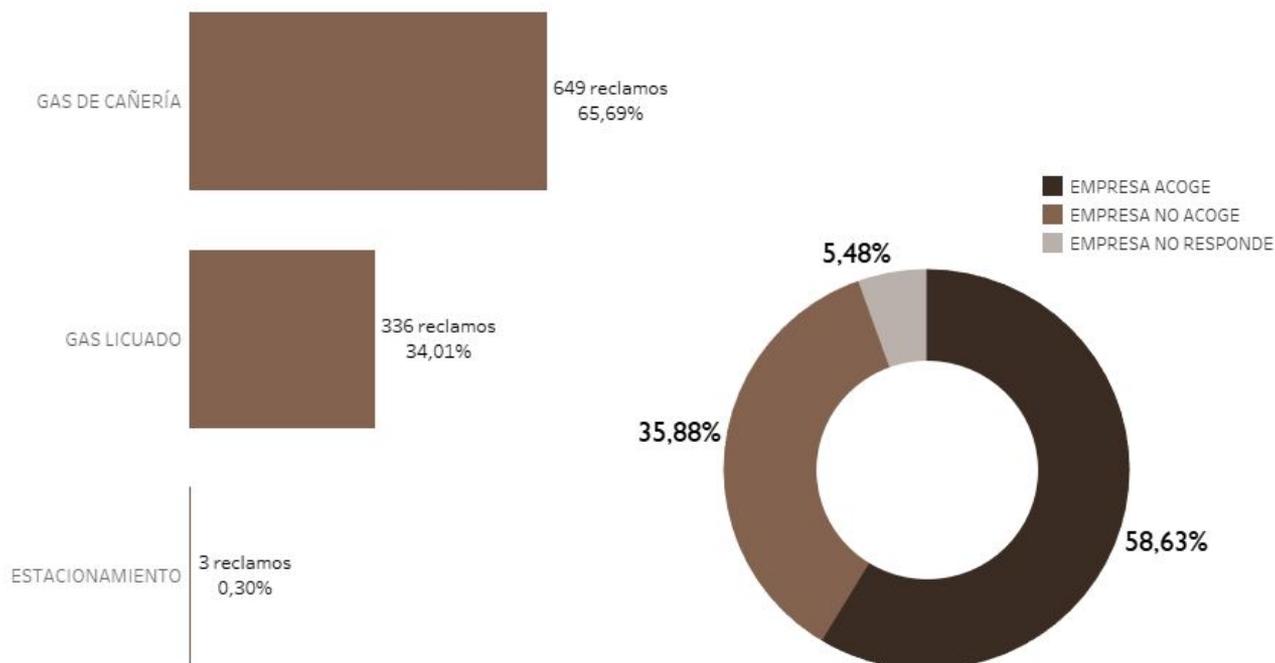
## Motivo de los reclamos: Agua potable



□ En el 38,3% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a “cobro de un precio superior al exhibido, informado”. El resto se divide en “corte de suministro sin aviso previo”, “incumplimiento en las condiciones contratadas”, “no reconoce deuda” y otros.

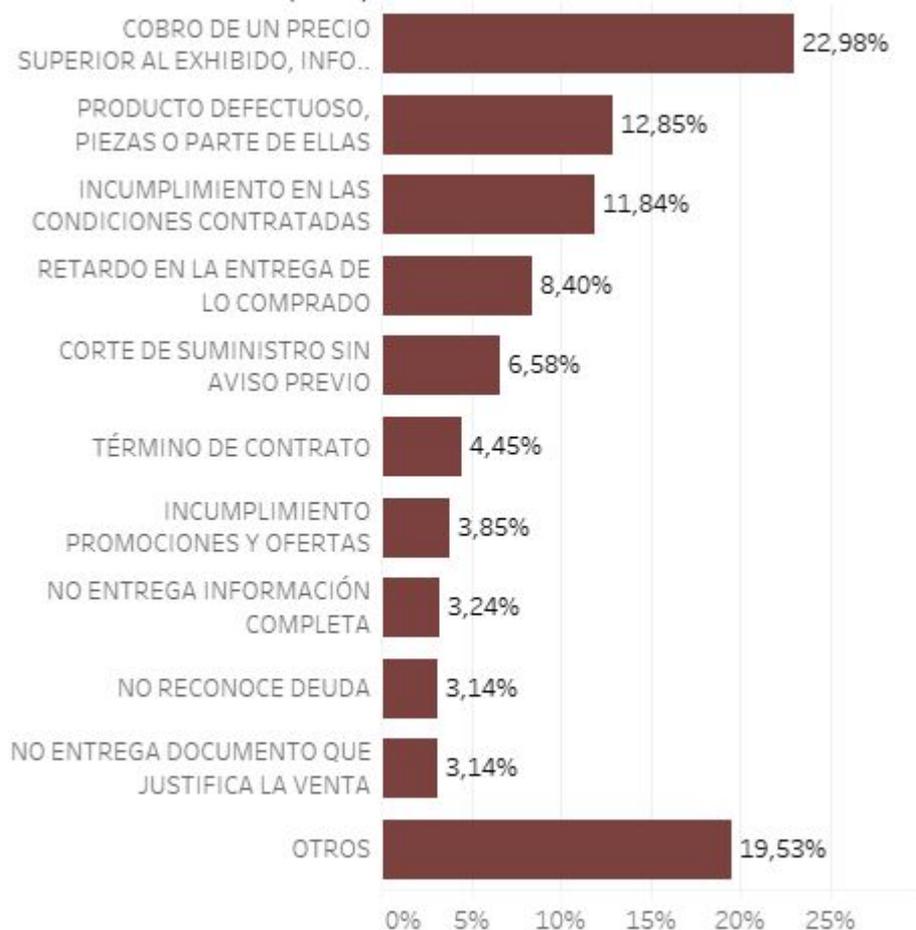
## Categoría de mercados: Gas domiciliario

- La tercera categoría de mercado más reclamada corresponde a “Gas domiciliario” con 988 reclamos, equivalentes al 12,1% de los reclamos totales.
- En cuanto a los reclamos de productos, las “Gas de cañería” se llevan el primer lugar, con 65,7% de los reclamos en esta categoría mercado.



- En el 35,9% de los casos, las empresas no acoge los reclamos en esta categoría de mercado.

## Motivo de los reclamos: Cines



□ En el 23% de los casos, el motivo de los reclamos se debe a “cobro de un precio superior al exhibido, informado”. El resto se divide en “producto defectuoso, piezas o parte de ellas”, “incumplimiento en las condiciones contratadas”, “retardo en la entrega de lo comprado” y otros.

