

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo

JULIO 2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

1. PRESENTACIÓN.....		3
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....		5
• Objetivo General		
• Objetivos Específicos		
3. METODOLOGÍA.....		6
4. ANÁLISIS.....		8
4.1 Análisis por Cierre Mercado de Telecomunicaciones		
Región de Coquimbo		9
4.2 Análisis por Categoría del Proveedor.....		11
4.3 Descripción de los Motivos Legales de los reclamos.....		12
4.4 Análisis por Motivo Legal de los Reclamos		13
4.5 Ranking de Proveedores más reclamados		14
4.5.1 Ranking de Proveedores más reclamados en Submercado Telefonía Celular.		
4.5.2 Ranking de Proveedores más reclamados en Submercado Telefonía multiservicios (fija internet tv)		
5. CONCLUSIONES.....		18
6. ANEXO.....		21

1. PRESENTACIÓN

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

El siguiente estudio tiene por objetivo conocer la realidad regional con respecto a los reclamos sobre el mercado de las telecomunicaciones por medio de la base de datos del Modelo de Atención al Consumidor (**MAC**) Regional del año 2017 de las compañías de telecomunicaciones que prestan servicios de internet, telefonía y televisión establecidas en la Región de Coquimbo.

El MAC¹ es la Plataforma de gestión de los reclamos y consultas de los consumidores, que constituye una instancia pública e institucional en el ámbito de la Protección de sus derechos. Está conformado por el Portal del Consumidor, Portal del Proveedor y sistema para el ingreso de casos. El Portal del Consumidor, es un portal personalizado y de acceso seguro para la presentación y seguimiento de los requerimientos ingresados por los consumidores/as en SERNAC

Durante el primer semestre año 2017 a nivel nacional este mercado ha concentrado un 18,7% del total de reclamos (se recibieron 55.174 reclamos² y en la Región de Coquimbo durante todo el año 2017 se recibieron 2756 reclamos, lo que lo posiciona en el segundo lugar con un 21,39% del total de reclamos en la Región.

Se puede inferir a través del análisis de los motivos legales que fundamentan los reclamos registrados por la DR Coquimbo, que estos provienen principalmente de un servicio defectuoso o negligente (40,38% del total de reclamos año 2017) por parte de los proveedores en el mercado de las telecomunicaciones. Tratándose de un mercado en constante dinamismo, es necesario tomar acciones cuya finalidad sea la de informar a la comunidad, educar, y enfatizar al llamado de exigir sus derechos.

Si bien Sernac ha hecho énfasis año tras año en campañas de difusión de los derechos en materia de Telecomunicaciones (Telefonía/Internet/TV de Pago), la principal

¹ El procedimiento se encuentra en “Metodología de ingreso de Reclamos” en Gestor Documental - Isotools

² <https://www.sernac.cl/ranking-sernac-subtel-telefonía-movil-servicio-reclamado-mercado-telecomunicacion/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

problemática surge en la vulnerabilidad del consumidor a la hora de ejercerlos en su relación con las empresas. Esto se verifica en que sobre el 98% de los reclamos recibidos en la DR durante el año 2017, tienen su origen en el servicio que se considera negligente, facturaciones no consentidas, incumplimiento de condiciones contratadas y términos de contrato unilateralmente³.

Los principales proveedores a nivel nacional según su participación de mercado en el Submercado de Telefonía Móvil fueron durante el año 2017:

Cuadro 1: Participación de Mercado de Principales Proveedores de mercado a nivel nacional en Telefonía Móvil

Claro	ENTEL PCS	Movistar	WOM	Virgin	VTR
24,82%	31,77%	30,14%	10,91%	1,02%	0,92%

Fuente: SUBTEL diciembre 2017

De acuerdo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), en la Región de Coquimbo se observa un crecimiento, respecto del año 2016, en cuanto al número de suscriptores de televisión de pago, conexiones de telefonía e internet fija:

Cuadro 2: Estadísticas de mercado de telecomunicaciones Región de Coquimbo año 2017

Estadísticas Mercado de Telecomunicaciones Región de Coquimbo	Dic-17	Dic-16	% var
Cantidad de suscriptores de televisión de pago	138.156	128.051	7,9%
Número de conexiones totales fijas a nivel regional	98.770	91.759	7,6%
Telefonía fija :líneas totales en servicio a nivel regional	94235	98583	-4,4%
Servicio acceso a internet: número de conexiones totales fijas	106028	96828	9,5%

Fuente: SUBTEL

Según WSI⁴, de acuerdo los informes de la Subsecretaria de Telecomunicaciones (SUBTEL), *“En los hogares se utilizan distintos dispositivos para conectarse a Internet,*

³ Según reclamos realizados en MAC durante el año 2017 en la Región de Coquimbo

⁴ <https://www.wsiexpandonline.com/penetracion-de-internet-en-chile/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

utilizándose más de un tipo en muchos hogares, de hecho, el 42 % de los hogares usa 4 o + dispositivos para conectarse a Internet”. Asimismo, destaca que los principales dispositivos de uso fueron: 90 % en Smartphone, 66 % notebook, 34 % PC y 30 % Tablet.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- **Objetivo General**

Conocer la realidad regional con respecto a los reclamos sobre el mercado de las telecomunicaciones.

- **Objetivos Específicos**

- Identificar los proveedores más reclamados, y los motivos legales asociados a estos.
- Describir los servicios de los submercados de Telecomunicaciones que presentan mayores reclamos y sus motivos legales.
- Analizar el comportamiento de respuesta a los reclamos por parte de los proveedores.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio se llevará a cabo por medio del análisis de los reclamos y el cierre de la mediación, realizados durante todo el año 2017 en la Región de Coquimbo según la base de datos MAC, a través de esto se filtrarán los datos en relación a los resultados esperados:

- Análisis por Cierre Mercado de Telecomunicaciones.** Este análisis permite conocer si el proveedor acogió o no el reclamo presentado, como asimismo

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

conocer si ha respondido o ha sido derivado a la Subsecretaria de Transporte y Telecomunicaciones (Subtel) dada la competencia en la materia de reclamo.

- b) Análisis por Categoría de Proveedor.** Permite establecer si los reclamos de dieron en mayor medida en los servicios de telefonía celular, multiservicios (fija-internet-tv), Tv Cable, Internet o carrier larga distancia.
- c) Descripción de los Motivos Legales de los reclamos.** Nos brinda información en cuanto a la categorización del servicio que ha sido reclamado, por ejemplo: servicio defectuoso o negligente, facturación excesiva, término de contrato entre otros.
- d) Análisis por Motivo Legal de los Reclamos.** Este análisis permite desglosar los reclamos del punto anterior, como por ejemplo para el caso de servicio defectuoso o negligente como motivo legal de reclamo, podría ser ocasionado por problemas de la señal, del equipo, demora o incumplimiento en reparación del servicio.
- e) Ranking de proveedores más reclamados.** Visualiza los proveedores que presentaron la mayor cantidad de reclamos durante el año 2017. Este punto considera la revisión de los servicios de los submercados más reclamados y sus motivos legales respectivos.

- **Método de investigación/Enfoque**

Investigación Cuantitativa por medio de análisis de la base de datos MAC regional.

- **Alcance**

Investigación Descriptiva detallando los principales resultados de la Región de Coquimbo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

- **Universo/Muestra**

Universo: Empresas pertenecientes al mercado de telecomunicaciones con presencia regional.

Censo: Se considerará a todas las empresas (para el posterior análisis de razones de estos reclamos), destacándose los proveedores para realizar el ranking de los más reclamados.

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

Para el análisis cuantitativo de reclamos se llevarán a cabo principalmente técnicas estadística descriptiva: ranking, porcentajes, entre otros.

4. ANÁLISIS

Según base de datos MAC para en el año 2017, el mercado de telecomunicaciones se ubica en el segundo lugar a Nivel Regional de los mercados más reclamados con un total de 2.756 reclamos (21,39%), de un total de reclamos ingresados en la Región de Coquimbo de 12.886. Este es un mercado masivo, principalmente en lo que respecta a uso de teléfonos móviles, por tal, es necesario saber si las compañías están respetando los derechos de los consumidores y analizar de qué forma están respondiendo los reclamos ingresados en el SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Tabla 1: Total de Reclamos Región de Coquimbo año 2017

N°	Mercados	Reclamos a Nivel Regional año 2017	Porcentaje(%)
1	FINANCIEROS	2910	22,58%
2	TELECOMUNICACIONES	2756	21,39%
3	LOCALES COMERCIALES	2285	17,73%
4	COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	1150	8,92%
5	TRANSPORTE	902	7,00%
6	SERVICIOS BASICOS	678	5,26%
7	SEGUROS	372	2,89%
8	INMOBILIARIAS	353	2,74%
9	EDUCACION	344	2,67%
10	VEHICULOS Y RODADOS	283	2,20%
11	ENTRETENCION	210	1,63%
12	SEGURIDAD	116	0,90%
13	RETAIL FERRETERO	110	0,85%
14	SALUD	105	0,81%
15	SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	87	0,68%
16	TURISMO	57	0,44%
17	CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO	46	0,36%
18	CONSUMO EN LOCAL	28	0,22%
19	SERVICIOS PROFESIONALES	25	0,19%
20	FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	21	0,16%
21	PRENSA INFORMACION	17	0,13%
22	COMBUSTIBLE	15	0,12%
23	PREVISION	13	0,10%
24	SERVICIOS PUBLICOS	3	0,02%
Total Reclamos Región de Coquimbo Año 2017		12886	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

De estos 24 mercados, se observa en la Región de Coquimbo que un 50,27% de los reclamos son acogidos favorablemente, un 34,49% los proveedores no acogen los reclamos de los consumidores y un 9,96% no responden.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Cuadro 3: Respuesta de proveedores a reclamos realizados Región de Coquimbo año 2017

Cierre	N°de Casos	Porcentaje(%)
PROVEEDOR ACOGE	6478	50,27%
PROVEEDOR NO ACOGE	4444	34,49%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1283	9,96%
DERIVADO	371	2,88%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	212	1,65%
RESPUESTA PARCIAL CONSULTADA A LOS CONSUMIDORES	73	0,57%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	24	0,19%
COLECTIVO	1	0,01%
Total general	12886	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

4.1 Análisis por Cierre Mercado de Telecomunicaciones Región de Coquimbo

De acuerdo al siguiente cuadro explicativo, se aprecia que, de los 2.756 reclamos realizados durante el año 2017 a Nivel Regional en Telecomunicaciones, un 58,74% son acogidos favorablemente para los consumidores, un 30,70% no se acogen y 19 casos, o sea, un 0,69% no responde a la mediación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Cuadro 4: Respuesta de proveedores en mercado de telecomunicaciones a reclamos realizados en la Región de Coquimbo año 2017

Cierre	N°de Casos	Porcentaje(%)
PROVEEDOR ACOGE	1619	58,74%
PROVEEDOR NO ACOGE	846	30,70%
DERIVADO	201	7,29%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	51	1,85%
RESPUESTA PARCIAL CONSULTADA A LOS CONSUMID	20	0,73%
PROVEEDOR NO RESPONDE	19	0,69%
Total general	2756	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

Es importante señalar que al comparar el porcentaje de respuestas favorables (Proveedor Acoge) que presenta el mercado de telecomunicaciones es más alto (58,74%) que el que presenta el porcentaje global de los reclamos ingresados en SERNAC en la Región de Coquimbo (50,27%).

4.2 Análisis por Categoría del Proveedor

Para el análisis de Categoría del Proveedor de servicios, el de Telefonía Celular resultó con mayor cantidad de reclamos, con 61,36%. Le sigue los planes multiservicio de telefonía, internet y TV con 34,91%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Cuadro 5: Categoría de servicio de proveedores según reclamos realizados en la Región de Coquimbo año 2017

Categoría de Proveedor	N° de Casos	Porcentaje(%)
TELEFONIA CELULAR	1691	61,36%
TELEFONIA MULTISERVICIOS (FIJA INTERNET TV)	962	34,91%
TV. CABLE	88	3,19%
INTERNET TELECO	8	0,29%
CARRIER LARGA DISTANCIA	7	0,25%
Total general	2756	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

Dada la masividad de uso de celulares en la población en general, este servicio resulta ser el más reclamado, versus la categoría de Multiservicios, el que entrega los servicios de telefonía fija, Internet hogar y televisión paga, lo que resultan con un porcentaje levemente superior a la mitad de los casos reclamados por telefonía móvil.

4.3 Descripción de los Motivos Legales de los reclamos

El Ranking de los Motivos Legales con más reclamos, lo lidera “Servicio Defectuoso o Negligente” con 1113 reclamos (40,38%), luego “Facturación Excesiva o no consentida por el consumidor con 748 (27,14%) y en tercer lugar el “Término de contrato” con 359 reclamos (13,03%).

Como se aprecia en el cuadro siguiente, las 3 principales fuentes de disconformidad de los consumidores, se relacionan con fallas en la prestación de un servicio de calidad, que van desde la caída de señales de telefonía e Internet hasta falta de cobertura en determinados sectores, cobros excesivos no reconocidos o consentidos por el cliente y dificultades para poner término a los contratos de servicios.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)



Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Cuadro 6: Principales motivos de reclamos realizados en la Región de Coquimbo año 2017

Motivo Legal del Reclamo	N° de Casos	Porcentaje(%)
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	1113	40,38%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUM	748	27,14%
TERMINO DE CONTRATO	359	13,03%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	312	11,32%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	105	3,81%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	75	2,72%
PORTABILIDAD NUMERICA	34	1,23%
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	4	0,15%
INFRACCIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO	3	0,11%
INFORMACION Y PUBLICIDAD	1	0,04%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	1	0,04%
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	1	0,04%
Total general	2756	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

4.4 Análisis por Motivo Legal de los Reclamos

De los 3 motivos legales con más reclamos que se presentaron a nivel regional en el año 2017, sus principales aspectos específicos y ponderaciones fueron:

Cuadro 7: Principales motivos de reclamos realizados en la Región de Coquimbo año 2017

Motivo Legal del Reclamo	N° de Casos	Porcentaje(%)
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	1113	
PROBLEMAS DE SEÑAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	686	61,64%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	122	10,96%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	114	10,24%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	87	7,82%
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	748	
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	261	34,89%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	130	17,38%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	86	11,50%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	77	10,29%
TERMINO DE CONTRATO	359	
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	238	66,30%
RENUNCIA NO GESTIONADA	113	31,48%
OTRAS CATEGORÍAS MOTIVO LEGAL	536	19,45%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Para “Servicio Defectuoso o Negligente” con 1113 casos destacan los problemas de señal, lentitud o cortes injustificados de servicio con 686 casos (61,64%).

En el Motivo Legal “Facturación Excesiva o no consentida por el consumidor” con 748 casos, se presentan los mayores reclamos en objeción de cobro de plan de minutos con 261 casos (34,89%).

Finalmente, en “Término de Contrato” con 359 casos se destacan el término unilateral de contrato con 238 (66,30%) y renuncia no gestionada con 113 reclamos (31,48%).

4.5 Ranking de Proveedores más reclamados según submercado

A continuación, se presenta el Ranking de los proveedores que presentaron más reclamos y los respectivos motivos que los originaron según base de datos MAC (SERNAC) de acuerdo al submercado en que participan. Para este análisis fueron considerados los submercados de **Telefonía Celular y de Telefonía multiservicios (fija internet tv)** ya que representan el 96% de los reclamos realizados durante el año 2017 en la Región de Coquimbo.

4.5.1 Ranking de Proveedores más reclamados en Submercado Telefonía Celular

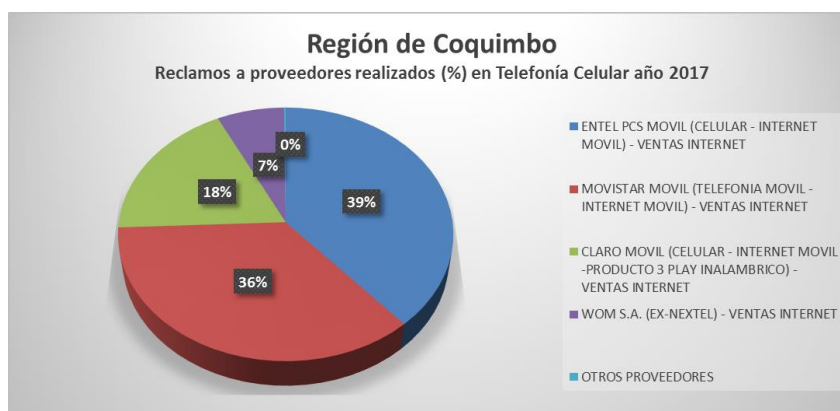
En el siguiente gráfico, se aprecia que, durante el año 2017 en el submercado de telefonía celular, del total de 1691 reclamos recibidos en la Región de Coquimbo, los lideran porcentualmente 4 proveedores nacionales con 1688 reclamos:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

- ENTEL PCS Movil con un 39% (652 reclamos).
- MOVISTAR Movil con 36% (605 reclamos).
- CLARO Movil con 18% (311 reclamos).
- WOM S.A con 7% (120 reclamos).

Gráfico 1: Proveedores más reclamados en telefonía celular en la Región de Coquimbo año 2017



Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

A la hora de revisar la descripción de los motivos legales de reclamos de estos 4 proveedores, en el Cuadro nro. 8 (**que reúne los 17 mayores motivos de reclamos**) se verifica que principalmente se debieron a problemas de señal, lentitud o cortes injustificados de servicio con 534 reclamos (31,58%), destacándose Entel PCS Movil con 342 reclamos del total, o sea, más del 50% se originaron por este proveedor durante el año 2017 en la Región de Coquimbo. Este proveedor también es el más reclamado en materia de objeción de cobros de plan de minutos con 54 reclamos y tarjeta de prepagos y recarga con 12.

Sin embargo, al revisar los otros motivos legales, se aprecia que la empresa con la mayor cuantía de motivos de reclamos fue Movistar Movil (13 de los 17 seleccionados),

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

sólo se destaca Claro Movil con publicidad no deseada (SPAM) con 16 de 20 reclamos (que representaría un 80% en esta categoría).

Cuadro 8: Principales 17 motivos de reclamos realizados en Telefonía Celular

Motivos Legales de Reclamos	ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	MOVISTAR MOVIL (TELEFONIA MOVIL - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	CLARO MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL - PRODUCTO 3 PLAY INALAMBRICO) - VENTAS INTERNET	WOM S.A. (EX-NEXTEL) - VENTAS INTERNET	OTROS	TOTAL POR MOTIVO LEGAL	%
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	342	114	63	15		534	31,58%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	54	49	25	8		136	8,04%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	25	43	10	16	1	94	5,56%
INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE GARANTIA VOLUNTARIA, LEGAL O CONVENCIONAL	24	37	8	11		78	4,61%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	18	30	19	10		77	4,55%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	15	30	22	8		77	4,55%
EMPRESA NO CARGA PLANES DE MINUTOS CONVENIDOS	12	31	23	9		75	4,44%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	15	29	8	4		56	3,31%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	12	26	13	3		52	3,08%
RENUNCIA NO GESTIONADA	8	29	12	1		52	3,08%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	16	19	11	1		47	2,78%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	6	22	9	2		39	2,31%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	10	19	4	3		36	2,13%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	11	12	6	4	1	33	1,95%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	6	14	7	2	1	29	1,71%
PREPAGO/TARJETAS/PROBLEMAS DE RECARGA	12	7	4			23	1,36%
PUBLICIDAD NO DESEADA (SPAM)	2	1	16	1		20	1,18%
OTROS	64	93	51	1		18	1,06%
Total general	652	605	311	120	3	1691	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

4.5.2 Ranking de Proveedores más reclamados en Submercado Telefonía multiservicios (fija internet tv)

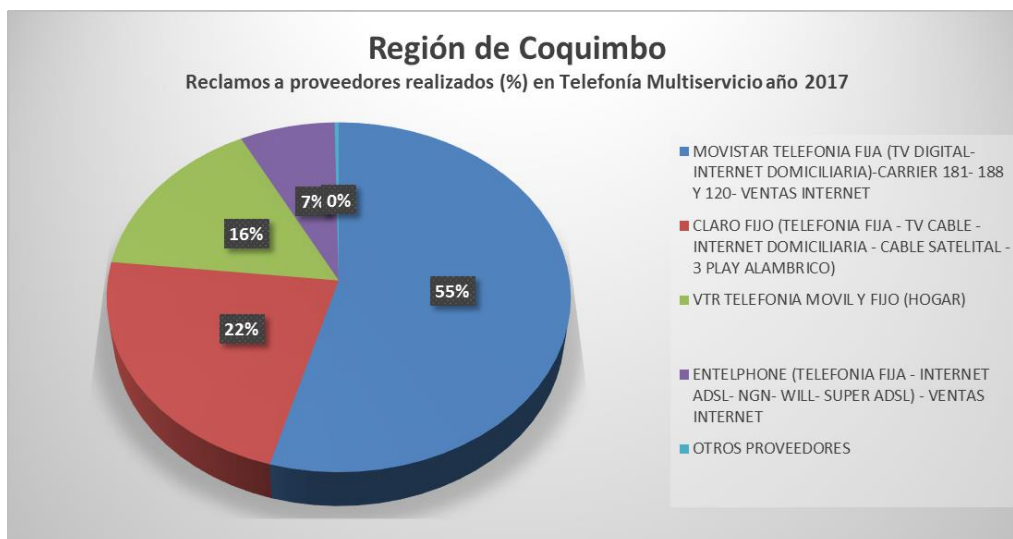
En el siguiente gráfico, se aprecia que, durante el año 2017 en el submercado de telefonía multiservicio, del total de 962 reclamos recibidos en la Región de Coquimbo, los lideran porcentualmente 4 proveedores nacionales con 959 reclamos:

- MOVISTAR telefonía fija (tv digital- internet domiciliaria) con 55% (523 reclamos).
- CLARO fijo (telefonía fija - tv cable - internet domiciliaria - cable satelital - 3 play alámbrico) con 22% (215 reclamos).
- VTR telefonía móvil y fijo (hogar) con 16% (151 reclamos).
- ENTELPHONE (telefonía fija - internet) con 7% (70 reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Gráfico 2: Proveedores más reclamados en telefonía multiservicio en la Región de Coquimbo año 2017



Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

Según la selección realizada de los 17 motivos legales de reclamos, en el Cuadro nro. 9 se verifica que estos se originaron en 3 aspectos: en primer lugar, **al término unilateral de contrato**, con 152 reclamos (15,80%), le siguió **los problemas de señal, lentitud o cortes injustificados de servicio** con 136 reclamos (14,14%), y en tercer lugar **la objeción del plan de minutos** con 118 reclamos (12,27%) destacándose **Movistar Telefonía Fija** (tv digital- internet domiciliaria) en 16 de los 17 motivos legales seleccionados.

Al revisar los otros motivos legales, se aprecia que la empresa VTR telefonía móvil y fijo (hogar) destaca en 2 reclamos principalmente: primero, **en que no se es cliente, pero le realizan cobros por servicios no prestados**, con 13 reclamos (48% representaría) y segundo, **en el cobro de un precio superior al contratado**, con 11 reclamos (34% representaría).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Cuadro 9: Principales 17 motivos de reclamos realizados en Telefonía Multiservicio

Motivos Legales de Reclamos	MOVISTAR TELEFONIA FIJA (TV DIGITAL- INTERNET DOMICILIARIA	CLARO FIJO (TELEFONIA FIJA - TV CABLE - INTERNET DOMICILIARIA CABLE SATELITAL - 3 PLAY ALAMBRICO)	VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR)	ENTELPHONE (TELEFONIA FIJA - INTERNET ADSL- NGN- WILL- SUPER ADSL)	OTROS	Total general	%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	97	40	9	6		152	15,80%
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	83	21	20	10	2	136	14,14%
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	56	22	31	9		118	12,27%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	45	14	9	2		70	7,28%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	46	11	6	4	1	68	7,07%
RENUNCIA NO GESTIONADA	32	15	3	4		54	5,61%
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	8	8	13	8		37	3,85%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	15	7	6	4		32	3,33%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	11	9	11	1		32	3,33%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	18	9	5			32	3,33%
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	16	9	3	1		29	3,01%
EMPRESA NO CARGA PLANES DE MINUTOS CONVENIDOS	13	6	5	4		28	2,91%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	7	7	1	5		20	2,08%
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	10	3	5			18	1,87%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	10	3	1	3		17	1,77%
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	9	3	3	1		16	1,66%
INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE GARANTIA VOLUNTARIA, LEGAL O CONVENCION	9	3	2	1		15	1,56%
OTROS	38	25	18	7	0	18	1,87%
Total general	523	215	151	70	3	962	100%

Fuente: elaboración propia según base de datos MAC

5. CONCLUSIONES

En la Región de Coquimbo el mercado de las Telecomunicaciones se ubicó en la segunda posición de los 24 mercados que presentaron reclamos en el año 2017, con un total de 2756 reclamos (21,39%) del total ingresados, detallándose los **principales motivos legales de reclamos**:

- Servicio defectuoso o deficiente (40,38%)
- Facturación Excesiva o no consentida por el consumidor (27,14%)
- Término de contrato (13,03%).

Hay que hacer énfasis en que las participaciones de mercado de los proveedores a nivel nacional inciden en el volumen de reclamos y que no se dispone esta información a nivel regional como para ver el impacto relativo de estas cifras.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

Las principales conclusiones que se obtuvieron en el presente Estudio fueron:

- 1º. Los 4 proveedores más reclamados durante el año 2017 **en el submercado de telefonía móvil (con 1691 reclamos)** fueron: ENTEL PCS Movil con 652 reclamos (39%), MOVISTAR Movil con 605 reclamos (36%), CLARO Movil con 311 reclamos (18%) y WOM S.A con 120 reclamos (7%).
- 2º. **Casi un tercio** de estos reclamos se originaron en la categoría de motivo legal **problemas de señal, lentitud o cortes injustificados de servicio**, destacándose ENTEL PCS Movil con más del 50% en esta categoría.
- 3º. MOVISTAR Móvil figura como el proveedor más reclamado, con 13 de las 17 categorías de motivos legales seleccionadas en el presente estudio.
- 4º. CLARO Movil sólo se destaca en el uso de publicidad no deseada (SPAM) con 16 de 20 reclamos realizados y WOM S.A. no aparece destacado en ninguna categoría.

Los 4 proveedores más reclamados durante el año 2017 **en el submercado de telefonía multiservicio - fija internet tv (con 962 reclamos)** fueron: MOVISTAR telefonía fija (tv digital- internet domiciliaria) con 523 reclamos (55%), CLARO fijo (telefonía fija - tv cable - internet domiciliaria - cable satelital - 3 play alambrico) con 215 reclamos (22%), VTR telefonía móvil y fijo (hogar) con 151 reclamos (16%) y ENTELPHONE (telefonía fija - internet) con 70 reclamos (7%).

- 5º. Se destacan 3 **categorías de motivos legales** como los más reclamados:
 - **Término unilateral de contrato**, con 152 reclamos (15,80%).
 - **Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados de servicio** con 136 reclamos (14,14%).
 - **Objeción del plan de minutos** con 118 reclamos (12,27%).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

- 6º. VTR telefonía móvil y fijo (hogar) destaca en 2 categorías de reclamos principalmente: primero, **en que no se es cliente, pero le realizan cobros por servicios no prestados**, con 13 reclamos (48% representaría) y segundo, **en el cobro de un precio superior al contratado**, con 11 reclamos (34% representaría).
- 7º. Sólo **Movistar Telefonía Fija** (tv digital- internet domiciliaria) se destaca en 16 de las 17 categorías de motivos legales seleccionadas.
- 8º. Se observa que el cierre de los reclamos presenta una mayor acogida por parte de los proveedores en el mercado de las telecomunicaciones (58,74%) respecto a la totalidad de los mercados reclamados en la Región (50,27%), sin embargo, se efectuará un trabajo posterior con aquellos proveedores que presenten un mayor porcentaje de reclamos en sus respectivos submercados a fin de darles a conocer los motivos y categorías que les dieron origen, esto con el objetivo de generar cambios positivos de conducta a futuro, frente a los consumidores.
- 9º. Finalmente, el presente estudio busca exhibir los principales resultados obtenidos tanto en la página web de Sernac, en la oficina DR Coquimbo como asimismo en los Plataformas Municipales de SERNAC, con el fin de lograr una mayor concientización sobre los derechos del consumidor en materia de telecomunicaciones en los usuarios a nivel regional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

6. ANEXO

DERECHOS EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES (TELEFONÍA/INTERNET/TV DE PAGO)

- **Derecho 1: 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.
- **Derecho 2: A comparar los precios y servicios** Las empresas deben disponer de mecanismos de comparación o cotización de precios y planes.
- **Derecho 3: A contratar servicios individuales.** Ninguna empresa podrá obligar a contratar servicios que no se deseen.
- **Derecho 4: 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.
- **Derecho 5: A recuperar saldo no utilizado.** Antes de 180 días corridos desde la última recarga de prepago.
- **Derecho 6: A recuperar el número del plan.** Dentro de 2 años desde el término del contrato, siempre que no sea por cuenta impaga. De ser así, el plazo es de 180 días.
- **Derecho 7: A mantener número telefónico.** Cuando se cambia de compañía, móvil o fija.
- **Derecho 8: A recibir descuentos e indemnizaciones.** Por suspensión, alteración o interrupción del servicio telefónico, de internet y televisión pagada.
- **Derecho 9: A mantener los Canales de TV.** Si te cambian un canal, la empresa debe avisarte al menos 20 días hábiles antes y reemplazarlo por uno de similar calidad y contenido, o de lo contrario compensarlo.
- **Derecho 10: A habilitar y deshabilitar el Roaming internacional.** El consumidor decide si desea este servicio y no la empresa.
- **Derecho 11: A mantener el servicio durante los reclamos.** La empresa no puede suspender el servicio mientras no se resuelva el reclamo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)

Análisis de reclamos en el mercado de las telecomunicaciones en la Región de Coquimbo en el período 2017

- **Derecho 12: A recibir la cuenta 10 días antes del vencimiento.**
- **Derecho 13: A reclamar dentro de 60 días hábiles.** En las líneas 800 de la SUBTEL y de SERNAC
- **Derecho 14: 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.
- **Derecho 15: A terminar el contrato en cualquier momento.** Debiendo la compañía ejecutar la solicitud dentro del plazo de 1 día hábil. Adicionalmente las acciones necesarias para poner término y/o modificar el contrato no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/06/2018	30/07/2018	14/08/2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero (JFY)	Directora Regional (PAZ)	Departamento de Estudios e Inteligencia (DEI)