



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 1 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones.

Primer Semestre de 2017 – Primer Semestre de 2018

Octubre, 2018

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 2 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

Dirección Regional de La Araucanía.

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	5
3. Alcances Metodológicos.....	5
4. Volumen y Distribución de Reclamos.....	6
5. Comportamiento General del Mercado.....	11
6. Conclusiones.....	17

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 3 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes:

El siguiente estudio tiene por objetivo conocer la realidad regional con respecto a los reclamos del mercado de las telecomunicaciones, por medio de la base de datos del Modelo de Atención al Consumidor (MAC) Regional, comparando Primer Semestre año 2017 con Primer Semestre año 2018, de las compañías de telecomunicaciones que prestan servicios de internet, telefonía y televisión establecidas en la Región de La Araucanía.

El MAC 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.

El mercado de Telecomunicaciones, es el tercer mercado más reclamado por los consumidores de la Región de La Araucanía en 2017, por lo cual se hace muy relevante analizar el comportamiento de los proveedores ante aquellos reclamos realizados.

Además, este mercado se encuentra en el lugar número 1 de los Mercados incluidos en la Matriz de Priorización de Mercados y Productos año 2017 (Anexo 3) de la “Guía de Directrices para la generación de instrumentos y productos de información con perspectiva regional” (elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia, DEI, enero 2018).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas
más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones**

Este estudio es relevante ya que, eventualmente, permitirá a los consumidores usarlo como un antecedente ante futuras decisiones de consumo, buscando realizar sus compras en aquellas tiendas que se muestran más dispuestas a colaborar en solucionar los reclamos de los consumidores.

Igualmente, se presenta como un nuevo avance en el análisis de los mercados más reclamados, debido a que en 2017 se realizó un “Estudio de Comportamiento de Respuesta de Proveedores con reclamos en SERNAC Araucanía”.

En esta oportunidad, el estudio considerará un análisis estadístico de los reclamos, específicamente en información como, universo de empresas más reclamadas, género de los consumidores/as, comunas de los consumidores/as, submercados, submercado más reclamado, motivos legales, causal de cierre, etc.


El proceso de tramitación de reclamos realizado por SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca obtener una solución extrajudicial al caso presentado entre las partes de un reclamo, pero principalmente que se entregue una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.

Los canales de atención que SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de reclamos son: la página web, las oficinas presenciales que se ubican en las Direcciones Regionales y la línea gratuita 800 700 100. Dentro de otros canales se encuentran, las Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA).

Durante el proceso de gestión de los reclamos, las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder, en este sentido el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:

- **Proveedor Acoge (PA):** empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
- **Proveedor No Acoge (PNA):** respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 5 de 19
	Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones		

desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

- **Proveedor No Responde (PNR):** empresa no responde el reclamo.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Conocer el comportamiento de las empresas más reclamadas en SERNAC, en el mercado de Telecomunicaciones en la Región de La Araucanía, a fin de disponer información a los/as consumidores/as para una toma de decisión informada.

2.2 Objetivos Específicos del Estudio:

- Conocer las categorías de mercado que integran el mercado de Telecomunicaciones, y la cantidad de reclamos recibidos por cada una.
- Distinguir las empresas más reclamadas por consumidores de la Región de La Araucanía, en el mercado Telecomunicaciones, mediante información contenida en el MAC (Modelo de atención al consumidor) de SERNAC.
- Describir los resultados de cierre de los reclamos, de acuerdo a las cartas de respuesta entregadas por las empresas frente a reclamos ingresados en SERNAC durante el Primer Semestre de 2017 y Primer Semestre de 2018, por consumidores de la Región de La Araucanía.
- Identificar los principales motivos legales sujetos a reclamos, durante el Primer Semestre de 2017 y Primer Semestre de 2018, por consumidores de la Región de La Araucanía.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 6 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

3. ALCANCES METODOLÓGICOS

Para el análisis de datos, se han analizado las diversas variables que componen los reclamos ingresados por consumidores de la Región de La Araucanía durante el Primer Semestre de 2017 y Primer Semestre de 2018. Específicamente, a través de gráficos y tablas, se analizarán cantidades de reclamos, categorías de motivo legal, resultados del reclamo, entre otros.

El método de investigación ha sido de tipo descriptivo, acerca de las diversas variables que caracterizan los reclamos de los consumidores de la Región de La Araucanía, hacia el mercado de Telecomunicaciones.

La recolección de datos, se realizó a través de la Base de datos de reclamos ingresados al MAC durante EL Primer Semestre año 2017 y Primer Semestre año 2018, dispuesta por el Departamento de Gestión Territorial y Canales.

4. VOLUMEN Y DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS.

4.1 Reclamos por Comuna Mercado de Las Telecomunicaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 7 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

COMUNA	TOTAL DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2017	%	COMUNA	TOTAL DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2018	%	VARIACIÓN %
TEMUCO	331	48,3	TEMUCO	364	47,5	10,0
ANGOL	57	8,3	ANGOL	56	7,3	-1,8
PADRE LAS CASAS	55	8,0	PADRE LAS CASAS	58	7,6	5,5
VILLARRICA	32	4,7	VILLARRICA	46	6,0	43,8
PUCON	26	3,8	PUCON	30	3,9	15,4
VICTORIA	20	2,9	VICTORIA	29	3,8	45,0
TRAIGUEN	20	2,9	TRAIGUEN	19	2,5	-5,0
LAUTARO	18	2,6	LAUTARO	21	2,7	16,7
PITRUFQUEN	14	2,0	PITRUFQUEN	12	1,6	-14,3
VILCUN	13	1,9	VILCUN	15	2,0	15,4
CUNCO	11	1,6	CUNCO	4	0,5	-63,6
CARAHUE	9	1,3	CARAHUE	17	2,2	88,9
PUREN	9	1,3	PUREN	4	0,5	-55,6
GALVARINO	8	1,2	GALVARINO	1	0,1	-87,5
TEODORO SCHMIDT	7	1,0	TEODORO SCHMIDT	4	0,5	-42,9
NUEVA IMPERIAL	7	1,0	NUEVA IMPERIAL	10	1,3	42,9
FREIRE	6	0,9	FREIRE	8	1,0	33,3
CURACAUTIN	6	0,9	CURACAUTIN	8	1,0	33,3
LONCOCHE	6	0,9	LONCOCHE	10	1,3	66,7
COLLIPULLI	6	0,9	COLLIPULLI	5	0,7	-16,7
GORBEA	5	0,7	GORBEA	8	1,0	60,0
TOLTEN	3	0,4	TOLTEN	5	0,7	66,7
LOS SAUCES	3	0,4	LOS SAUCES	1	0,1	-66,7
PERQUENCO	3	0,4	PERQUENCO	3	0,4	0,0
RENAICO	3	0,4	RENAICO	7	0,9	133,3
ERCILLA	2	0,3	ERCILLA	0	0,0	-100,0
MELIPEUCO	2	0,3	MELIPEUCO	5	0,7	150,0
CURARREHUE	1	0,1	CURARREHUE	3	0,4	200,0
CHOLCHOL	1	0,1	CHOLCHOL	2	0,3	100,0
LUMACO	1	0,1	LUMACO	1	0,1	0,0
SAAVEDRA	0	0,0	SAAVEDRA	8	1,0	0,0
LONQUIMAY	0	0,0	LONQUIMAY	2	0,3	0,0
TOTAL RECLAMOS	685	100	TOTAL RECLAMOS	766	100	11,82

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

La comuna que concentra el mayor número de ingresos es Temuco (Capital Regional – Provincia de Cautín), representada por un 48,3% y 47,5% respectivamente en cada período. Le sigue Angol (Provincia de Malleco), representada por un 8,3% y 7,3%. Igualmente, la comuna de Padre Las casas (Provincia de Cautín), representa un 8,0% y 7,6%. La comuna de Villarrica, representa un 4,7% y 6,0% y La comuna de Pucón, representa un 3,8% y 3,9%.

4.2 Reclamos por Genero Mercado de Las Telecomunicaciones.

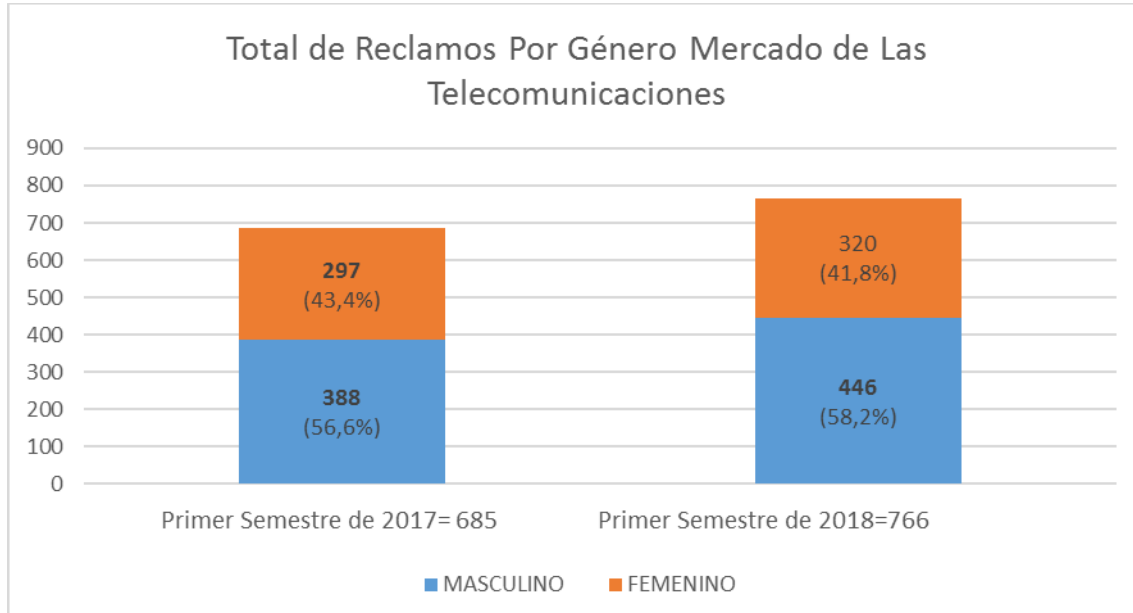
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas
más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones**



Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

Es posible evidenciar, que el género masculino lidera en número de reclamos ingresados, reflejado en un 56,6% versus un 43,4% del género femenino y un 58,2% versus un 41,8% del género femenino, respectivamente en cada período.

Esto significa un número de 58 reclamos más ingresados por el género masculino, entre el Primer Semestre año 2017 y Primer Semestre año 2018, lo que representa un 14,9% de aumento. Mientras que el género femenino ingreso 23 reclamos más entre el Primer Semestre año 2017 y Primer Semestre año 2018, lo que representa un 7,7% de aumento.

4.3 Universo de Proveedores Mercado de Las Telecomunicaciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 9 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

El Primer Semestre año 2017, se ingresaron en la Región de La Araucanía, un total de **685** reclamos en contra de las compañías de telecomunicaciones.

De estos 685 reclamos, 422 corresponden al submercado de la Telefonía Celular, representado por un 61,6%, 225 correspondientes al submercado de Telefonía Multiservicios (Fija, Internet, Tv), representado por un 32,9%, 36 corresponden al submercado de TV Cable, representado por un 5,3%, 1 correspondiente al submercado Carrier Larga Distancia, representado por un 0,2% y por último 1 correspondiente a Internet Telecomunicaciones, representado por un 0,2%.

El Primer Semestre año 2018, se ingresaron un total de **766** reclamos en contra de las compañías de telecomunicaciones, de los cuales 538 corresponden al submercado de la Telefonía Celular, representado por un 70,2%, 192 correspondientes al submercado de Telefonía Multiservicios (Fija, Internet, Tv), representado por un 25,1%, 32 correspondientes al submercado de TV Cable, representado por un 4,2% y por último 4 correspondientes al submercado Carrier Larga Distancia, representado por un 0,5%.

Es posible evidenciar un número de 81 reclamos más, entre ambos períodos, representando un 11,8% de aumento.

Los Submercados que evidencian mayor ingreso de casos en ambos períodos estudiados, corresponden a **Telefonía Celular, Telefonía Multiservicios (Fija Internet TV) y TV Cable**.

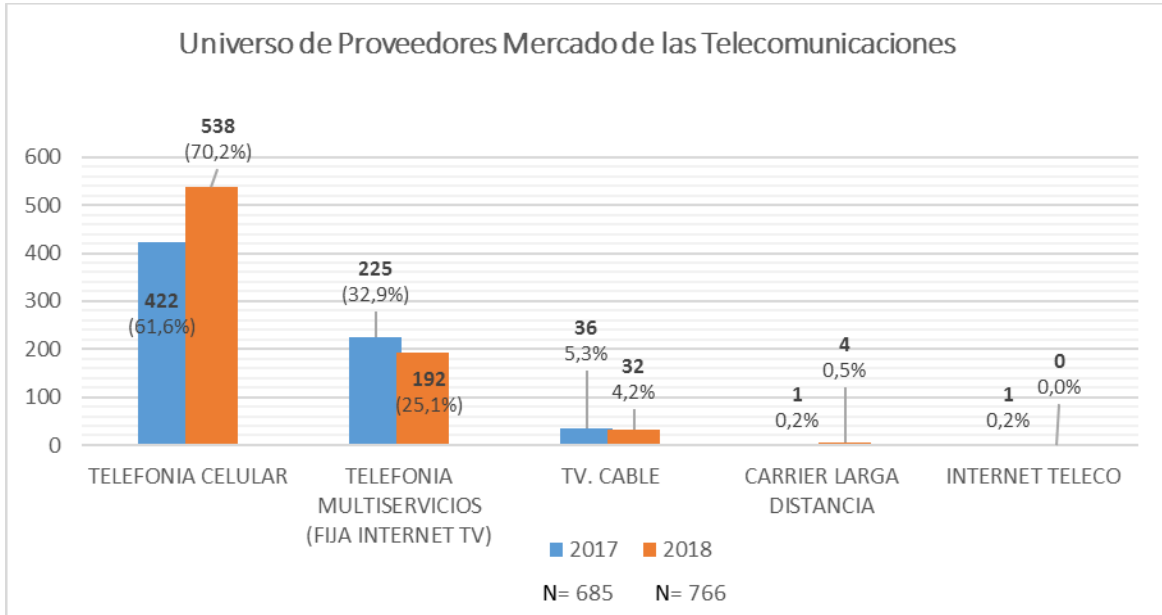
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones



Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

4.4 Reclamos por Empresa Submercado Telefonía Celular.

A continuación, se expone la gráfica con el volumen de reclamos por empresas del submercado de Telefonía Celular, el cual evidencia el mayor número de reclamos ingresados en cada período, por consumidores de la Región de La Araucanía.

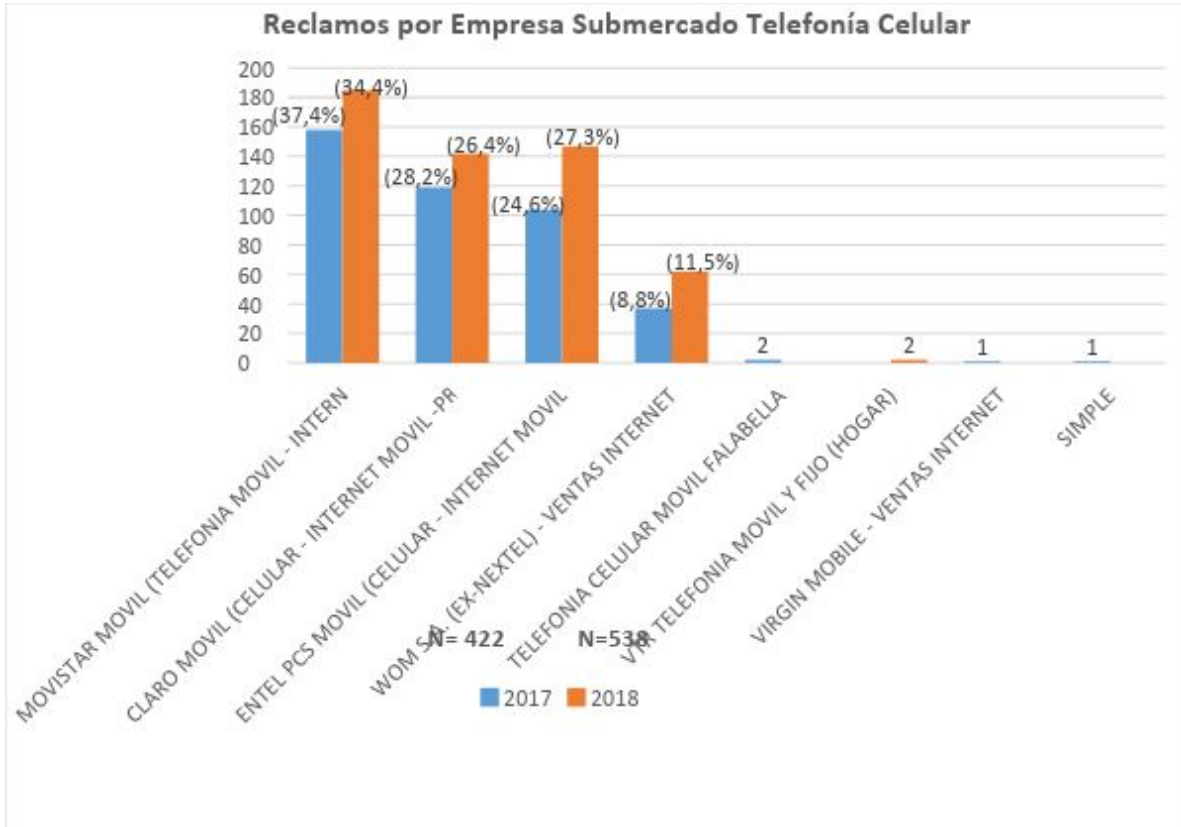
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones



Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

El total de reclamos ingresados hacia las empresas del submercado Telefonía Celular, corresponde a **422** y **538** en cada período respectivamente. Esto evidencia un número de **116** reclamos más entre ambos períodos, significando un **27,5%** de aumento.

Aquellas empresas que lideran los ingresos corresponden a:

- **Movistar Móvil**; quienes aumentaron en 27 el número de reclamos ingresados por los consumidores, entre ambos períodos. Es decir, un 17,1% de aumento.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 12 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

- **Claro Móvil;** quienes aumentaron en 23 el número de reclamos ingresados por los consumidores, entre ambos períodos. Es decir, un 19,3% de aumento.
- **Entel PCS Móvil;** quienes aumentaron en 43 el número de reclamos ingresados por los consumidores, entre ambos períodos. Es decir, un 41,4% de aumento.
- **Wom S.A.;** quienes aumentaron en 25 el número de reclamos ingresados por los consumidores, entre ambos períodos. Es decir, un 67,6% de aumento.

5. COMPORTAMIENTO GENERAL DEL MERCADO.

5.1 Categorías Motivos Legales Mercado de Las Telecomunicaciones.

Para entender el motivo por el cual los consumidores no se encuentran conformes con un producto o servicio, y deciden hacer un reclamo ante el SERNAC, se muestra la clasificación de reclamos por categoría de motivo legal.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 13 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

Categoría Motivo Legal de Los Reclamos	2017	2018
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	84	114
OBJETA COBRO DE PLAN DE MINUTOS	80	73
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	63	46
EQUIPOS O ACOMETIDA DEFECTUOSA	59	73
EMPRESA NO CARGA PLANES DE MINUTOS CONVENIDOS	37	31
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	33	27
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	31	29
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	27	29
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	26	43
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	26	50
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	26	29
INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE GARANTIA VOLUNTARIA, LEGAL O CONVENCIONAL	23	0
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	21	19
RENUNCIA NO GESTIONADA	21	0
DEMORA EN LA INSTALACION O ACTIVACION DEL SERVICIO	0	24
OBJETA COBRO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	36
80% del total Reclamos por Categoría Motivo Legal	557	623


Fuente: Base de datos SERNAC: 80% de los Reclamos por Categoría Motivo Legal Primer Semestre 2017 y 2018.

Para clarificar el análisis, se han tomado las 14 categorías más reclamadas en cada período, las cuales concentran el 80% aproximadamente, del total de reclamos ingresados respectivamente, siendo los motivos que concentran el mayor número de reclamos: **Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio**; con un aumento de un 35,7% entre cada período, **Objeta cobro de plan de minutos**; con una disminución de 8,75% entre cada período, **Atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente**; con una disminución de 26,9% entre cada período; **Equipos o acometida defectuosa**; con un aumento de un 23,7% entre cada período.

5.2 Resultados Cierres de Reclamos Mercado de las Telecomunicaciones.

Para efectos de análisis general de reclamos, en el mercado de Las Telecomunicaciones de este estudio, se consideraron todos los reclamos cerrados

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 14 de 19
	Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones		

ingresados a SERNAC Araucanía, correspondiente a proveedores registrados en la institución.

Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de **654** reclamos el Primer Semestre año 2017, representando el **95,5%** del total de reclamos cerrados durante este período.

Igualmente, para el Primer Semestre año 2018, dichas categorías concentran un total de **722** reclamos, representando el **94,3%** del total de reclamos cerrados durante este período.

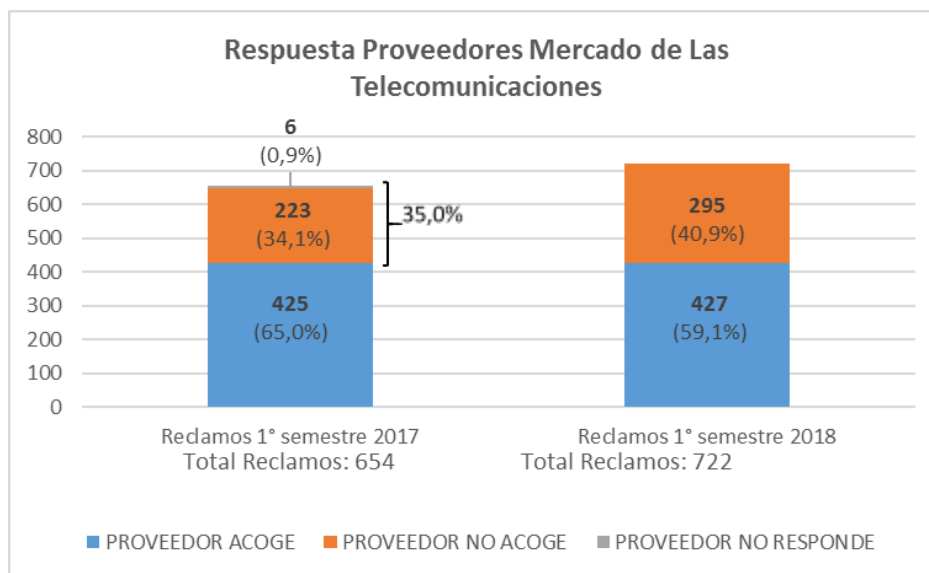
Se excluyen de este estudio, aquellos reclamos asociados a Proveedor Informa Caso No Procede y Casos Derivados, debido a que tienen un tratamiento especial.

CAUSAL CIERRE RECLAMO	Reclamos 1° semestre 2017	CAUSAL CIERRE RECLAMO	Reclamos 1° semestre 2018
PROVEEDOR ACOGE	425	PROVEEDOR ACOGE	427
PROVEEDOR NO ACOGE	223	PROVEEDOR NO ACOGE	295
PROVEEDOR NO RESPONDE	6	PROVEEDOR NO RESPONDE	0
UNIVERSO RECLAMOS	654	UNIVERSO RECLAMOS	722
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	16	PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	12
DERIVADO	15	DERIVADO	32
TOTAL RECLAMOS PROVEEDORES MERCADO TELECOMUNICACIONES	685	TOTAL RECLAMOS PROVEEDORES MERCADO TELECOMUNICACIONES	766

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

5.3 Respuesta de Proveedores Mercado de Las Telecomunicaciones a Reclamos ingresados en SERNAC.



Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.


- El Primer Semestre del año 2018 el **59,1%** de los casos se resolvió favorablemente para el consumidor (Proveedor Acoge).
- El **40,9%** obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor, (no acoge 40,9% y no responde 0%), aumentando en 6,8 puntos porcentuales el porcentaje de reclamos cerrados en forma desfavorable respecto del mismo período 2017.
- El porcentaje de respuestas favorables, respecto del Primer Semestre 2017, disminuyó en **9,1** puntos porcentuales.
- El volumen de las respuestas favorables aumentó en un **0,47%**, respecto del periodo Primer Semestre 2017, considerando el aumento global de reclamos el Primer Semestre del año 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

5.3.1 Detalle por Empresas Causal de cierre Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge, Proveedor No Responde.

PROVEEDOR	Primer Semestre 2017			Primer Semestre 2018		TOTAL GENERAL
	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	
MOVISTAR MOVIL (TELEFONIA MOVIL - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	63%	37%	0%	52%	48%	325
CLARO MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL - PRODUCTO 3 PLAY INALAMBRIKO) - VENTAS INTERNET	65%	35%	0,0	73%	27%	248
MOVISTAR TELEFONIA FIJA (TV DIGITAL - INTERNET DOMICILIARIA)-CARRIER 181 - 188 Y 120 - VENTAS INTERNET	61%	39%	0%	33%	68%	182
CLARO FIJO (TELEFONIA FIJA - TV/CABLE - INTERNET DOMICILIARIA - CABLE SATELITAL - 3 PLAY ALAMBRIKO)	90%	10%	0%	78%	22%	95
ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) - VENTAS INTERNET	56%	44%	0%	76%	24%	234
WOM S.A. (EX-NEXTEL) - VENTAS INTERNET	69%	31%	0%	28%	72%	97
VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR)	88%	12%	0%	52%	48%	40
ENTE LPHONE (TELEFONIA FIJA - INTERNET ADSL- NGN- WILL- SUPER ADSL) - VENTAS INTERNET	74%	26%	0%	80%	20%	34
DIRECTV	62%	38%	0%	79%	21%	50
TELEFONICA DEL SUR	90%	10%	0%	32%	68%	29
COMUNICACION Y TELEFONIA RURAL CTR	100%	0%	0%	100%	0%	7
MUNDO PACIFICO	80%	20%	0%	75%	25%	9
TELEFONIA CELULAR MOVIL FALABELLA	100%	0%	0%	0%	0%	2
CTR SAT	100%	0%	0%	100%	0%	2
TUVES HD	50%	50%	0%	0%	0%	2
VTR GLOBAL CARRIER SPA - LARGA DISTANCIA 111	100%	0%	0%	0%	0%	1
SIMPLE	0%	100%	0%	0%	0%	1
VIRGIN MOBILE - VENTAS INTERNET	0%	100%	0%	0%	0%	1
TECNOPUCON	0%	100%	0%	0%	0%	1
EMISIONES DE TELEVISION LTDA	0%	0%	100%	0%	0%	1
ENTER TV	0%	64%	36%	0%	0%	11
HOMENET	0%	100%	0%	0%	0%	1
CARRIER 123 ENTEL S.A. (LARGA DISTANCIA - INTERNET)	0%	0%	0%	50%	50%	2
TELEVIP	0%	0%	100%	0%	0%	1
Total general	425	223	6	427	295	1.376

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 17 de 19
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones</p>		

Fuente: Base de datos SERNAC Primer Semestre 2017 y 2018.

La variación porcentual de respuestas PA fue de un 0.47% y la variación porcentual de respuestas PNA fue de un 32.3%, ambas de aumento entre un período y otro.


Entre las empresas con mayor volumen de reclamos ingresados, El Primer Semestre del año 2018, destacan 4 de ellas presentando el mayor porcentaje de reclamos con respuestas favorables (PA):

- **Movistar móvil;** con un 52%.
- **Claro móvil;** con un 73%.
- **Claro fijo;** con un 78%.
- **Entel PCS móvil;** con un 76%.

Las 3 empresas que presentan el mayor volumen de reclamos con respuestas desfavorables (PNA) durante este mismo período fueron:

- **Movistar móvil (telefonía móvil - internet móvil) - ventas internet;** con un 48%.
- **Movistar telefonía fija (tv digital- internet domiciliaria)-Carrier 181- 188 y 120- ventas internet;** con un 68%.
- **Wom s.a.;** con un 72%.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 18 de 19
	<p>Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones</p>		

6. Conclusiones.

- **El total de reclamos hacia el Mercado de las Telecomunicaciones**, ingresados en SERNAC por los consumidores, durante el Primer Semestre de 2017 y 2018, fue de **685** y **766** respectivamente. Esto significa un aumento en el volumen de ingresos en 81 casos, lo que representa un 11,8% de aumento.

Destacando como las más reclamadas en ambos períodos:

- **Telefonía Celular**, representado por un 61,6% y 70,2% de ingresos en cada período respectivamente.
 - **Telefonía Multiservicios (Fija Internet TV)**, representado por un 32,9% y 25,1% de ingresos en cada período respectivamente.
 - **TV Cable**, representado por un 5,3% y 4,2% de ingresos en cada período respectivamente.
- **En términos de ingreso por género**, el género Masculino es aquel que mayor número de reclamos ingresó en SERNAC, en ambos períodos.
 - Género Masculino 56,6% versus un 43,4% del género Femenino durante el Primer Semestre de 2017.
 - Género Masculino 58,2% versus un 41,8% del género Femenino durante el Primer Semestre de 2018.
 - **Los reclamos por comunas** en el Mercado de Las Telecomunicaciones, demuestran mayor volumen de ingresos en la comuna de **Temuco (Capital Regional – Provincia de Cautín)**, representada por un 48,3% y un 47,5% respectivamente en cada período.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Versión : 1.0

Estado: Vigente

Página 19 de 19

Estudio sobre tendencia del comportamiento de las Empresas más reclamadas, en el Mercado de Telecomunicaciones

- **El Submercado que evidencia mayor porcentaje de reclamos ingresados, corresponde al de Telefonía Celular**, con un volumen de 422 y 538 reclamos en cada período respectivamente, siendo la empresa más reclamada en este Submercado **Movistar móvil**, con 158 Y 185 reclamos en cada período respectivamente, representando un aumento de un 17,1%.
- **Los principales motivos por los cuales reclaman los consumidores en ambos períodos son:**
 - **Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio;** con un aumento de un 35,7% entre cada período.
 - **Objeta cobro de plan de minutos;** con una disminución de 8,75% entre cada período.
 - **Atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente;** con una disminución de 26,9% entre cada período.
 - **Equipos o acometida defectuosa;** con un aumento de un 23,7% entre cada período.
- **Respecto al Cierre de los Reclamos** ingresados por los consumidores, se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: PA, PNA y PNR. Dichas categorías representan el 95,5% y 94,3% respectivamente en cada período, del total de reclamos.

La variación porcentual de respuestas PA fue de un 0.47% y la variación porcentual de respuestas PNA fue de un 32.3%, ambas de aumento entre un período y otro.

La causal de cierre **Proveedor No Responde**, representa el 0,9% y 0,0% del total de reclamos con respuesta Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en cada período respectivamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	18/10/2018 – 25/10/2018	31-10-2018	31-10-2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional