

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	Estudio elaborado con perspectiva e información Regional. Región De Los Ríos		

Nombre del Estudio:
Empresas más reclamadas y su comportamiento frente a reclamos en el mercado de telecomunicaciones en planes de telefonía celular 2017

Dirección Regional de la Región de los Ríos.

Estudio elaborado con perspectiva e información regional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Los Ríos



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

Contenido

1	Presentación	3
2	Objetivos	4
2.1	Objetivo General:.....	4
2.2	Objetivos Específicos:	4
3	Metodología	5
4	Análisis.....	6
4.1	Reclamos en telecomunicaciones	6
4.2	Canales de ingreso	8
4.3	Categorías de motivos legales de los reclamos.....	10
4.4	Resultados de los reclamos	12
5	Conclusión.....	14

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional

**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

1 Presentación

El sector de telecomunicaciones actualmente es uno de los más dinámicos y de mayor crecimiento en la economía chilena. Actualmente en el país se cuenta con más de 20 millones de dispositivos que interconectan, bajo diferentes modalidades tecnológicas y en diferentes servicios. A lo largo del tiempo ha ido incrementando la oferta y la demanda de estos servicios por lo que también se ha hecho necesario ir incorporando y modificando la normativa que regula este mercado a fin de disminuir la brecha existente entre proveedores y consumidores.

Cumpliendo con el compromiso de informar, individualizado en nuestra misión institucional, constantemente este servicio realiza estudios de los mercados y da a conocer los resultados a los consumidores con el fin de que estos estén al tanto del comportamiento de las empresas. De estos análisis se ha verificado que el mercado de Telecomunicaciones en la Región de Los Ríos está posicionado como uno de los más reclamados.

A nivel local, la Dirección Regional de Los Ríos, realizó el presente estudio a fin de proporcionar a la comunidad una estadística regional veraz y transparente de reclamos realizados a través de Sernac y les permita conocer cuáles son las empresas más reclamadas y el resultado en virtud de las respuestas entregadas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional

**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

2 Objetivos

2.1 Objetivo General:

Conocer y transparentar el comportamiento de las empresas del sub-mercado Telefonía móvil en nuestra región. Información que podría ser de utilidad por los consumidores al momento de decidir u optar por la contratación de estos servicios.

2.2 Objetivos Específicos:

1.- Determinar las empresas más reclamadas de la región de Los Ríos en el submercado de telefonía móvil, mediante información contenida en el MAC (Modelo de atención al consumidor) de Sernac.

2.- Describir los tipos de respuesta entregados por las empresas frente a reclamos ingresados en Sernac durante el primer semestre del 2017, por consumidores de la región de Los Ríos.

3.- Identificar los principales motivos legales sujetos a reclamos durante el primer semestre de 2017, por consumidores de la región de Los Ríos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional

**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

3 Metodología

La metodología para el presente estudio, ha sido un análisis estadístico y gráfico, de la base de datos obtenida en los reclamos ingresados al Modelo de Atención al Cliente (MAC) de Sernac, durante todo el primer semestre del año 2017, validada por el Departamento de Gestión Territorial y Canales (GTC).

Con dicha base de datos, se ha realizado estudio de comportamiento de las distintas empresas de telecomunicaciones reclamadas por consumidores de la Región de Los Ríos, incorporando variables como cantidad de reclamos, vías de ingreso, resultados de los reclamos y tiempos de respuestas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional

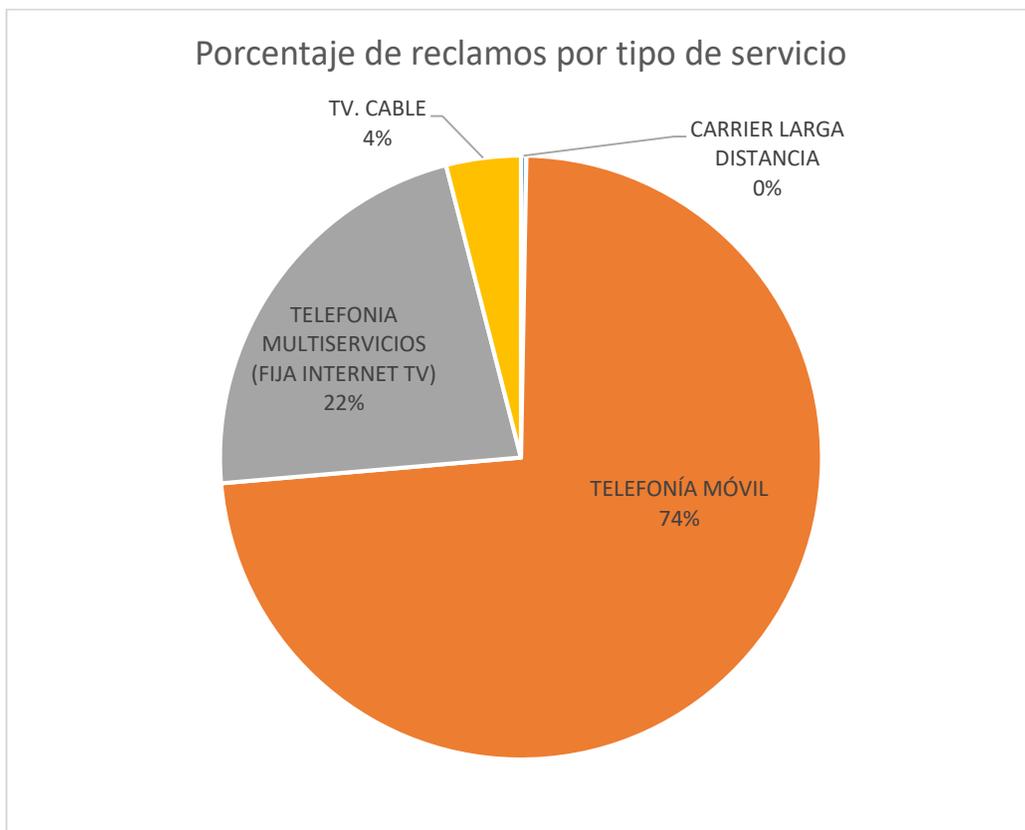
**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4 Análisis

4.1 Reclamos en telecomunicaciones

El primer semestre de 2017, se ingresaron en la Región de Los Ríos, un total de 349 reclamos en contra de las compañías de telecomunicaciones.

De aquellos 349 reclamos, el 73%, correspondientes a 256 reclamos, corresponden al submercado de telefonía móvil, en el cual participan las empresas Movistar, Entel, Claro, Wom, Virgin Mobile y VTR.

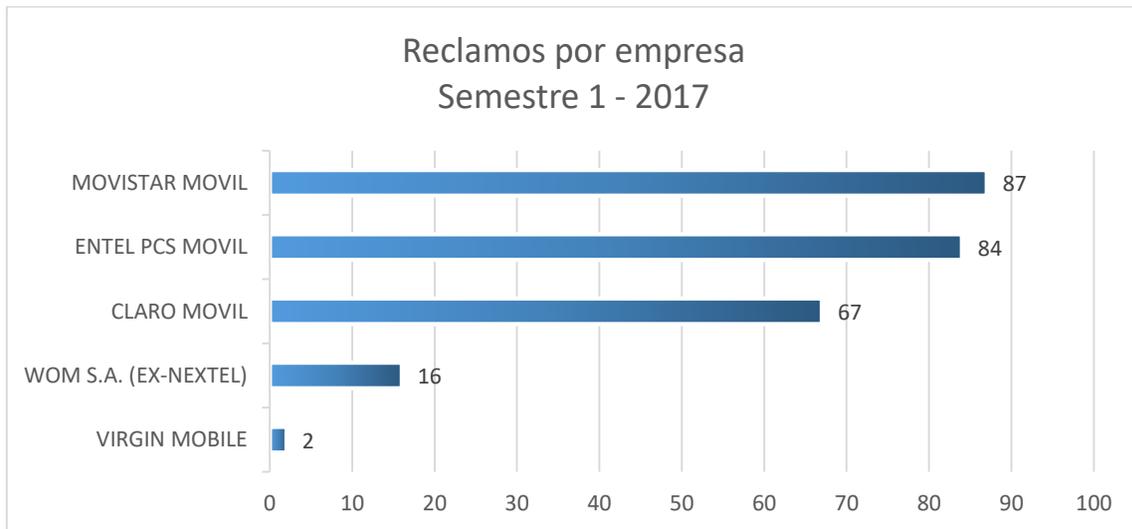


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



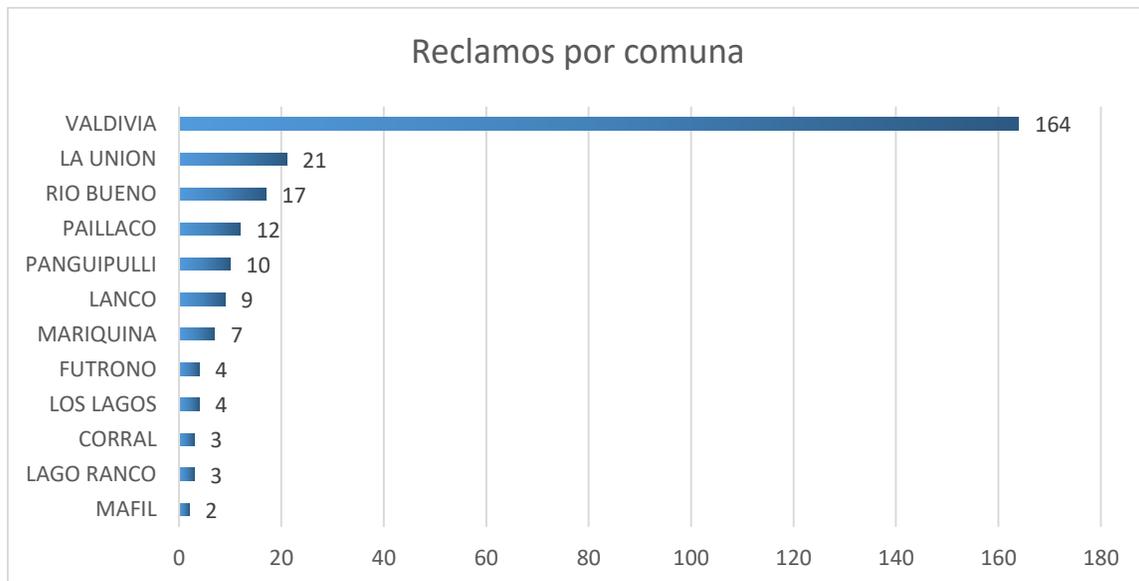
**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

A continuación, se expone la gráfica con el volumen de reclamos por empresas del submercado de Telefonía Móvil, ingresados durante el primer semestre de 2017, por consumidores de la región de Los Ríos.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las comunas afectadas por estos reclamos, la distribución se presenta en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia

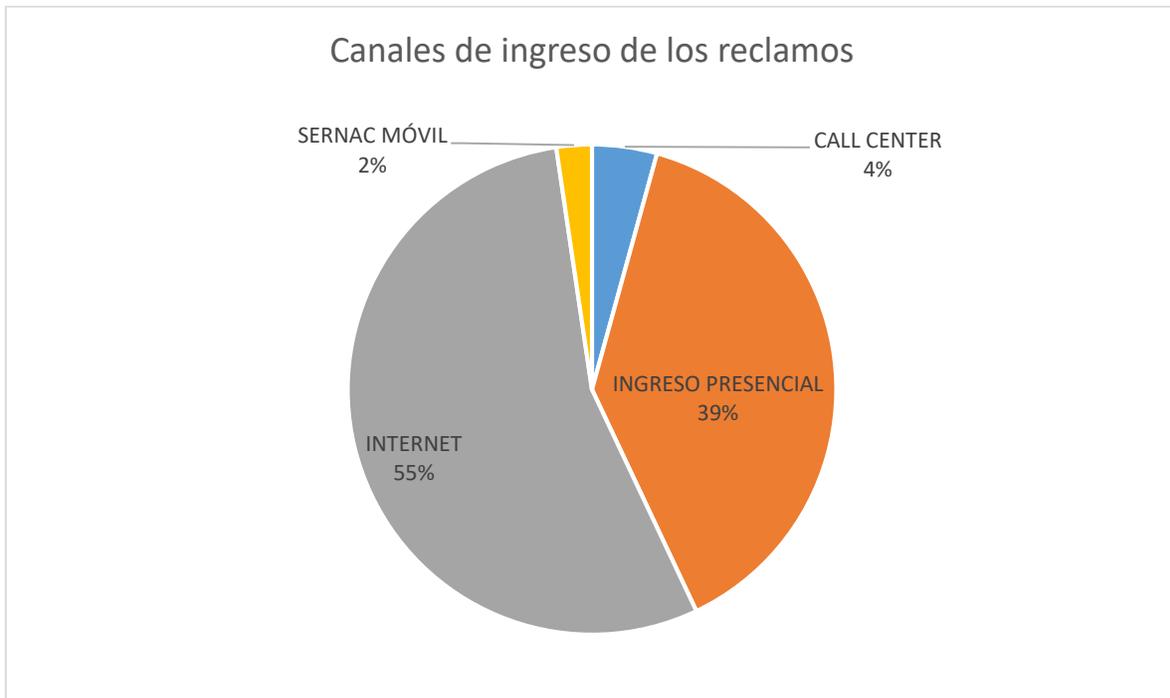
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4.2 Canales de ingreso

Aquellos 256 reclamos del submercado de telefonía móvil, ingresaron por los cuatro canales existentes, que corresponden a Call Center, Presencial (Direcciones regionales del Sernac, Plataformas municipales y ChileAtiende-IPS), Sernac Móvil y Vía web (www.sernac.cl). A continuación, se muestra la distribución de la cantidad de reclamos respecto a los distintos canales de ingreso:



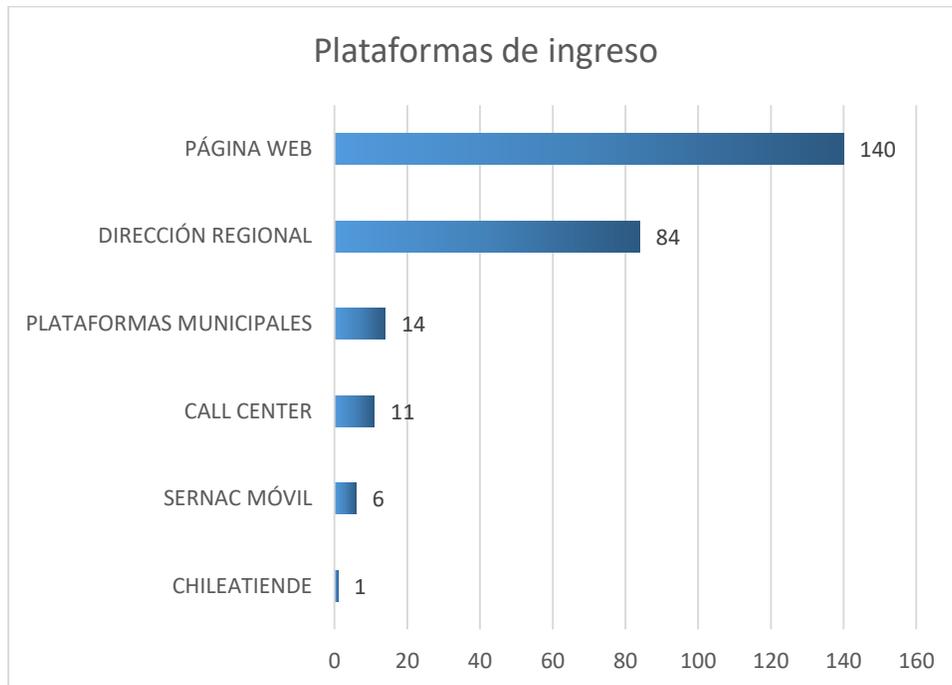
Fuente: Elaboración propia

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

Para profundizar en las distintas plataformas de ingreso, utilizada por los consumidores de la Región de Los Ríos, a continuación se muestra la siguiente gráfica, donde destaca que el 55% de los reclamos se han ingresado vía página web:



Fuente: Elaboración propia

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4.3 Categorías de motivos legales de los reclamos

Para entender el motivo por el cual los consumidores no se encuentran conformes con un producto o servicio, y deciden hacer un reclamo ante este Servicio, se muestra la clasificación de reclamos por categoría de motivo legal. Para clarificar el análisis, se han tomado las 15 categorías más reclamadas, las cuales concentran el 80% de los 256 reclamos que componen este estudio.



Fuente: Elaboración propia

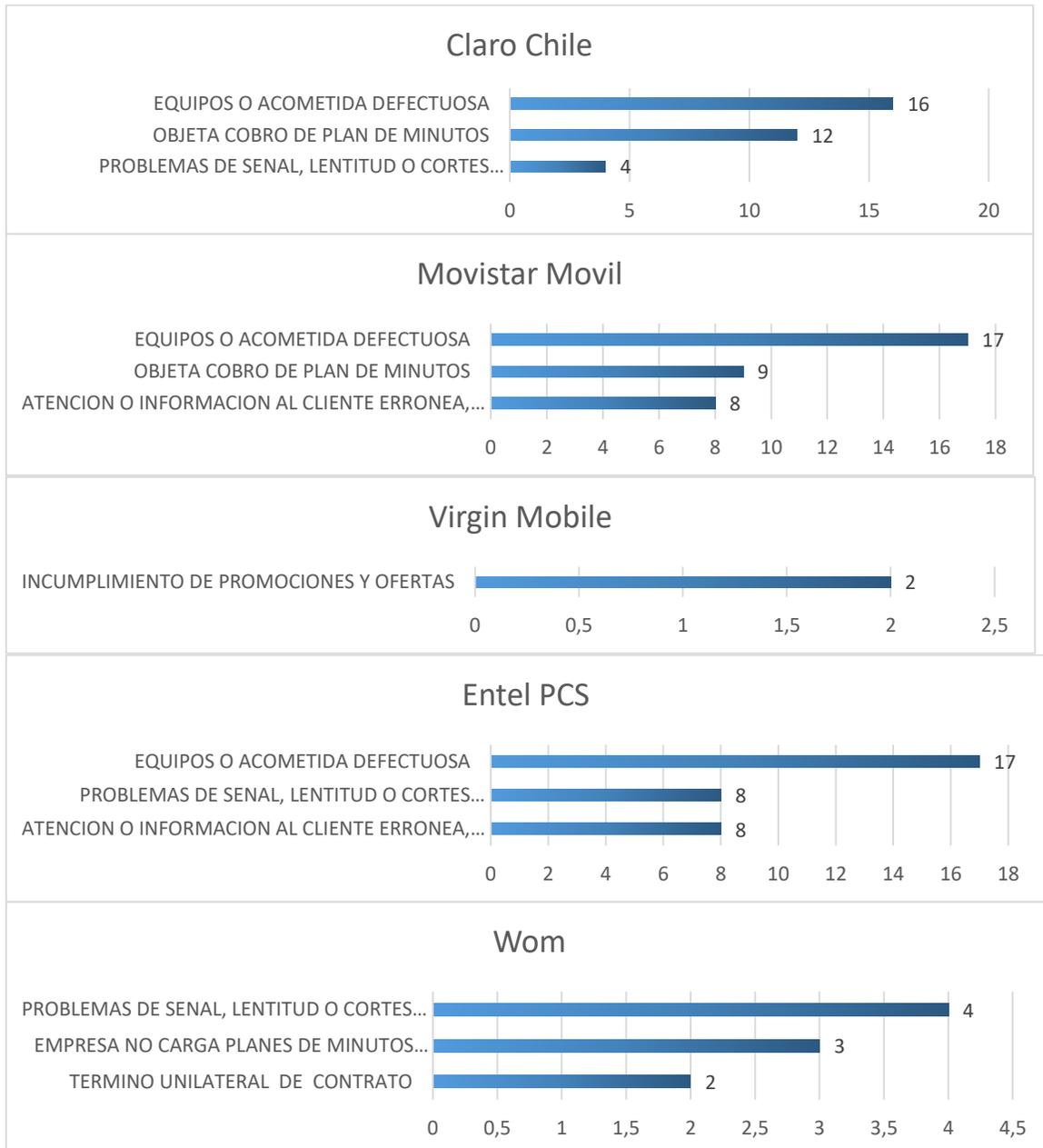
Del gráfico anterior, destaca claramente la cantidad de reclamos por "Equipos o acometida defectuosa", sin embargo, es relevante separar este análisis por los

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

distintos proveedores, identificando por cada uno de ellos, las 3 principales categorías de motivo legal reclamadas, como se muestra en los gráficos a continuación:



Fuente: Elaboración propia

Las gráficas anteriores muestran las principales causas de los reclamos de las empresas, durante el primer semestre del año en curso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



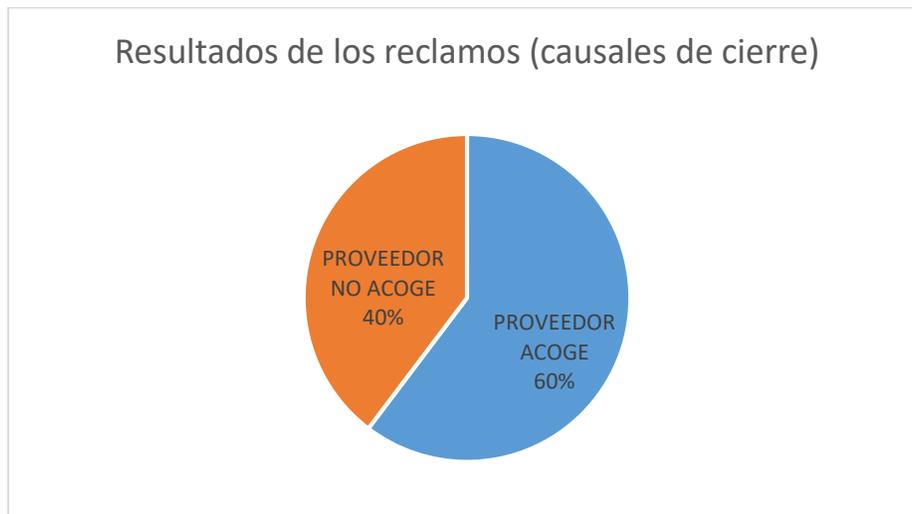
**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

4.4 Resultados de los reclamos

Respecto a las respuestas obtenidas por los consumidores ante sus reclamos, para este análisis se considerarán las categorías Proveedor Acoge, Proveedor no acoge y Proveedor no responde. Cabe mencionar, que para el periodo analizado, enero a junio de 2017, no existen reclamos sin respuesta.

En cuanto al significado de cada uno de estos resultados, los reclamos cerrados con resultado "Proveedor Acoge" corresponde a aquellos en que los proveedores presentan una propuesta de solución, completa o parcial, respecto a la solicitud del consumidor, caso contrario en que el "Proveedor no acoge", se trata de aquellos, en que los proveedores desconocen el fondo del reclamo y no presentan una propuesta de solución.

En términos generales, un 60% de los reclamos (149 casos) se cierran con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud del consumidor, es decir, presenta una propuesta de solución al reclamo, mientras que un 40% (98 casos) el Proveedor No Acoge, es decir, rechaza el reclamo, desconociendo la causal que da origen al reclamo.



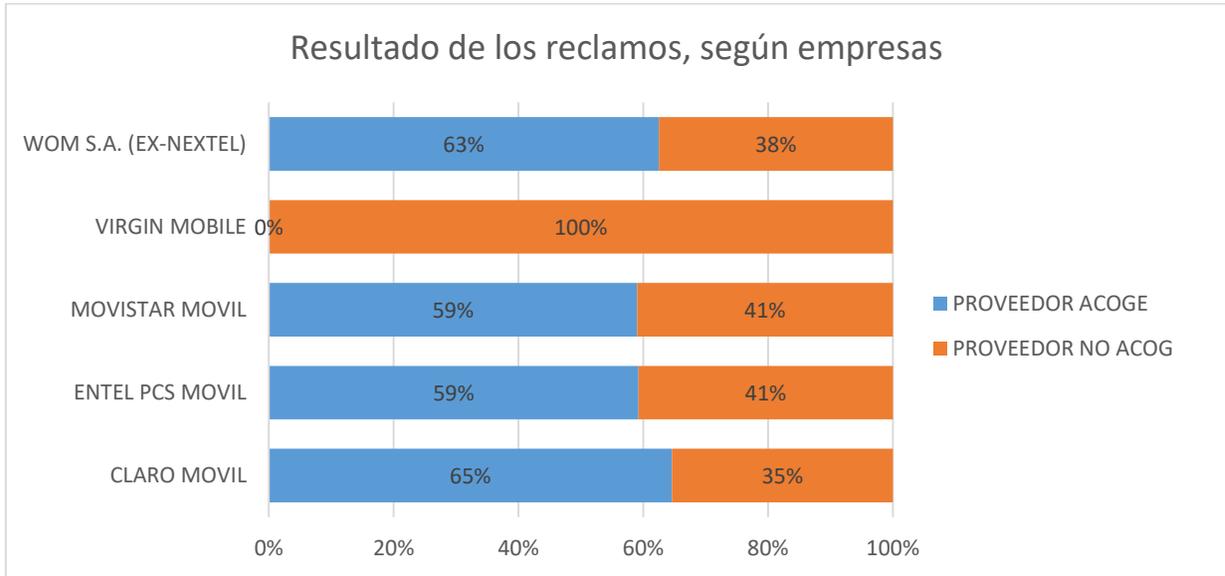
Fuente: Elaboración propia

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

A continuación, con el objetivo conocer la disposición por parte de cada proveedor, se muestra una gráfica con la cantidad de reclamos de acuerdo al tipo de respuesta obtenida por cada uno de ellos.



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la empresa Claro, es la que acoge un mayor porcentaje de los reclamos, con un 65% que equivalen a 42 reclamos, de un total de 67 en dicho periodo. Situación similar ocurre con Movistar Movil y Entel PCS, que acogen el 59% del total de sus reclamos.

Virgin Mobile, presenta para el periodo solo 2 reclamos, cerrados con resultado "Proveedor no acoge".

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional



**Estudio elaborado con perspectiva e información Regional.
Región De Los Ríos**

5 Conclusión

El presente estudio cumple con el objetivo de dar a conocer el comportamiento de las empresas del submercado Telefonía móvil, con el objetivo de entregar un insumo a los consumidores de la región de Los Ríos, al momento de tomar una decisión de consumo.

Dentro del mercado de telecomunicaciones, la telefonía celular representa el 74% del total de reclamos de este mercado, siendo Movistar (34%), Entel (33%) y Claro (26%) las empresas más reclamadas de este rubro.

Respecto a las razones por las cuales reclaman los consumidores de la región de Los Ríos, contra proveedores del servicio de telefonía móvil, en general los principales motivos son por "Equipos o acometida defectuosa", con un 20%, "Objeta cobro de plan de minutos", con un 11% y "Atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente" con un 8% del total de reclamos. No obstante lo anterior, cabe destacar que al revisar una desagregación por empresas, cada una de ellas son reclamadas por problemáticas distintas que sufren los consumidores, tal como lo detalla el punto 4.3 del presente estudio.

En cuanto a las respuestas de los reclamos realizados por los consumidores, un 60% fue cerrado con resultado "Proveedor Acoge", es decir, los proveedores entregaron una propuesta de solución a su cliente.

Finalmente, es preciso recomendar a los consumidores realizar un minucioso análisis al momento de tomar una decisión de contratación en el submercado de telefonía móvil, informándose de las condiciones del servicio a contratar, comparando estas condiciones entre los distintos proveedores, revisando las cláusulas de garantía de cada contrato, y tener en cuenta la cantidad y motivos de los reclamos que poseen los distintos proveedores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	21-11-2017	23-11-2017	23-11-2017
Cargo	EAP SUBTEL – PAF	Directora Regional	Directora Regional