

El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa, son de exclusiva responsabilidad de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Encuesta de Percepción de las y los consumidores de la Región de Los Ríos sobre la calidad de los servicios básicos entregados por las empresas suministradoras, en contexto de pandemia

Análisis de Resultados

“Encuesta de percepción de las y los consumidores de la Región de Los Ríos sobre la calidad de los servicios básicos entregados por las empresas suministradoras, en contexto de pandemia”.

Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia (ACOVAL)
Valdivia, 10 de diciembre 2021

1. PRESENTACIÓN

Este documento contiene el informe final del análisis de los resultados de la encuesta de percepción de las y los consumidores de la Región de Los Ríos sobre la calidad de los servicios básicos entregados por las empresas suministradoras, en contexto de pandemia.

La Encuesta on-line fue respondida por personas mayores de 18 años residentes de la Región de Los Ríos entre el 25 de agosto y el 31 de octubre de 2021. Sus resultados permitirán proponer líneas de acción en beneficio de la promoción y defensa de los derechos de los usuarios de Servicios Básicos.

Cabe señalar que este estudio es una iniciativa de la Asociación de Consumidores de Valdivia y forma parte del proyecto titulado: “Percepción ciudadana sobre los servicios básicos en Los Ríos: experiencia post pandemia y desafíos futuros” ejecutado con el Fondo Concursable SERNAC para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores 2021, en su Línea General.

2. OBJETIVOS

Esta iniciativa se propuso los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Conocer a través de una encuesta online la percepción que la población mayor de 18 años de la Región tiene sobre los servicios básicos de electricidad, agua potable y telecomunicaciones durante la pandemia, así como indagar el grado de conocimiento sobre sus derechos como usuarios y sus expectativas en el marco del proceso constituyente.

Objetivos Específicos:

1. Medir el grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as de electricidad, agua potable y telecomunicaciones sobre la calidad y costo de los servicios durante la pandemia.
2. Determinar el grado de conocimiento de los/as usuarios/as sobre sus derechos y cómo los ejercieron durante la pandemia.
3. Conocer las expectativas que tienen los/as usuarios/as sobre el proceso constituyente en relación con los servicios básicos y sus derechos.

3. ENFOQUE METODOLÓGICO

Para cumplir con los objetivos del proyecto se recurrió a un enfoque cuantitativo y al diseño de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de auto aplicación que estuvo disponible en el sitio web de la Asociación de Consumidores de Valdivia, Acoval, entre el 25 de agosto y el 31 de octubre de 2021, para ser respondida por titulares de cuentas, mayores de 18 años, de las 12 comunas que componen la Región de Los Ríos, que tuviesen acceso a internet móvil o fijo, y de todos los niveles socioeconómicos.

La encuesta utilizada fue diseñada por una profesional de las ciencias sociales de acuerdo con los requerimientos de la Asociación de Consumidores (AdC). Dicho instrumento abordó las siguientes dimensiones: género, comuna de residencia, percepción de los/las usuarios con respecto a los servicios entregados y cumplimiento de las obligaciones de las empresas de agua, electricidad, telefonía e internet durante el periodo de alerta sanitaria por COVID-19. Además de ello, se incorporó un ítem respecto de un conjunto de ideas relacionadas con el cambio constitucional y los servicios básicos. La percepción de las personas se midió a través de una escala Likert de 1 a 7 puntos donde 1 es muy en desacuerdo y 7 está muy de acuerdo.

La encuesta fue respondida por 320 personas, mediante la plataforma Google Forms que fue incrustada en el sitio web, especialmente diseñado para recepcionar las respuestas. Para llegar a este grupo se utilizó el método “river sampling” (muestreo en río), el cual consistió en invitar a los habitantes de la Región de Los Ríos a participar de la encuesta a través de un plan de difusión y publicidad implementado por el equipo ejecutor.

Para el análisis de los datos, estos se tabularon mediante tabla dinámica en el programa Excel, bajo el método de frecuencias. Método pertinente para obtener porcentajes para cada uno de los ítems, dado que el estudio realizado corresponde a un sondeo. Específicamente, se contaron las frecuencias por separado para cada pregunta con su respectiva variable. Las preguntas del 1-10 correspondientes a los servicios básicos, están separadas de las preguntas concernientes al proceso constituyente. Para el cruce de datos se utilizaron gráficos de líneas suavizadas, los cuales marcan las tendencias de las respuestas de los/las encuestados/as.

Cabe señalar, que en términos metodológicos, hubiera sido ideal cumplir con el número de encuestas planteadas en el proyecto. Sin embargo, esto no fue posible debido, principalmente, a la poca familiaridad que tienen los/las consumidores de comunas alejadas a la capital regional en el uso de internet y a las limitaciones propias de la red social Facebook, cuando se refiere a la cobertura relacionada a temas de carácter político y que, en nuestro caso, estuvo vinculado con las preguntas asociadas al proceso constitucional.

No obstante, a partir de esta muestra consideramos que es posible proyectar una tendencia para la población afectada. La información resultante de esta encuesta puede ser profundizada en estudios posteriores o en futuras estrategias de intervención social en beneficio de la promoción y defensa de los derechos del consumidor por parte de la AdC, relacionadas con los problemas de consumo de servicios básicos.

4. PROBLEMA DE CONSUMO

Durante el año 2020 se produjo un alza importante de los reclamos de las y los usuarios de servicios básicos de electricidad, agua potable y telecomunicaciones en la Región de Los Ríos. La pandemia gatilló un cuestionamiento generalizado a los cobros y calidad de las prestaciones. A su vez, se evidenció la consolidación de la cultura del reclamo. Por lo anterior, como Asociación de Consumidores consideramos importante conocer la percepción de los usuarios/as sobre el cumplimiento de las obligaciones de las empresas de servicios básicos durante el tiempo de pandemia.

Sin duda, los datos obtenidos a través de esta encuesta servirán para plantear ejes prioritarios para la promoción y defensa de los derechos de los usuarios de Servicios Básicos. Además, nos pareció del todo pertinente aprovechar la

investigación para conocer las expectativas que tienen las y los usuarios sobre el proceso constituyente en relación con los servicios básicos, dado que la población nacional vive un proceso histórico que genera expectativas sobre la posibilidad de vivir en un país desarrollado, con calidad de vida. (IPSOS, 2021).

5. ANTECEDENTES

Según datos obtenidos a través de una solicitud de acceso a la información, el año 2020 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) gestionó en la región de Los Ríos 1.212 reclamos en contra de las empresas de distribución eléctricas, lo cual representa un incremento de 947% con relación a 2019, año en el cual la entidad fiscalizadora tramitó tan sólo 128 reclamos. En ese contexto, del total de reclamos en 2020, el 84,57% fue por “problemas de cobro o facturación”

Asimismo, de acuerdo con datos obtenidos a través de una solicitud de acceso a la información, el año 2020 la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) gestionó en la región de Los Ríos 284 reclamos de segunda instancia (i), lo cual representa un incremento de 41,29% con relación a 2019, año en el cual la entidad fiscalizadora tramitó tan solo 201 reclamos. De igual forma, del total de reclamos en 2020, el 64% fue por “aumento de consumo”.

Respecto a Telecomunicaciones, durante el año 2020 fue el segundo mercado más reclamado ante el SERNAC a nivel nacional con un 14,61% (130.322 reclamos), según datos obtenidos vía transparencia. En ese sentido, un dato no menor es que en 2019 se ingresaron a nivel nacional 64.455 reclamos relacionados con el mercado de telecomunicaciones ante el SERNAC. Es decir, hubo un incremento de 102% desde 2019 al 2020. Un reporte de SERNAC, con datos de la Subsecretaría de Telecomunicación, indica que los servicios más reclamados durante el 1er Semestre de 2020 fueron problemas relacionados con

la telefonía móvil en un 31,7%; multiservicios fijos en un 27% e Internet fija en un 19%. Aún cuando se carece de datos regionales, es totalmente plausible presumir que también hubo un importante incremento de los reclamos en este mercado.

6. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BÁSICOS

Los servicios básicos, como su nombre lo indica, son indispensables para los/las consumidores/as, motivo por el cual la Ley obliga a que las empresas del sector actúen profesionalmente.

En el caso de las empresas proveedoras de agua potable y alcantarillado, el organismo que regula y fiscaliza es la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Por su parte, en el caso de la electricidad, el organismo que regula y fiscaliza es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), cuya regulación establece mecanismos de compensaciones en caso de cortes de suministro. Mientras que la actividad de las empresas proveedoras de telecomunicaciones, telefonía e internet, es regulada por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Cada una de estas superintendencias, establece sus propios reglamentos a través de los cuales indica las obligaciones que les competen a las empresas proveedoras de su sector, según corresponda, respecto de la calidad del servicio, así como del respeto y cumplimiento de los derechos del consumidor.

Cada uno de estos reglamentos establece los procedimientos institucionales para que los consumidores ingresen quejas y reclamos en el evento de que se presenten vulneraciones a sus derechos, es decir, cuando las empresas proveedoras de servicios básicos no hubiesen cumplido sus obligaciones. A modo de ejemplo: el Decreto Supremo N° 194-2021, es el Reglamento de Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, de Transportes y Telecomunicaciones.

El SERNAC se pronuncia respecto de algunos temas de contratos de los servicios, indemnizaciones y sanciones. Tal es el caso del Artículo 25-A (que aplica tanto para servicios de electricidad como de telecomunicaciones) de la Ley 21.081-2018. En todo caso, lo habitual es que cuando una persona plantee un reclamo por una vulneración de derechos por parte de una empresa proveedora de servicios básicos, SERNAC derive hacia la plataforma de quejas y reclamos de cada superintendencia, según corresponda.

Según indica SERNAC en su propia plataforma web, los derechos del consumidor/a en relación a las empresas proveedoras de servicios básicos son:

- A recibir una prestación de servicios básicos domiciliarios en condiciones de calidad y seguridad.
- Derecho a que no se interrumpa el suministro injustificadamente y poder efectuar reclamos por cobros no justificados por parte de las empresas.
- En el caso del agua potable, sólo podrá suspenderse por razones de fuerza mayor calificadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- También podría suspenderse por restricciones y racionamientos programados e imprescindibles para la prestación del servicio, los que deberán ser comunicados con al menos 48 horas de anticipación.
- Las empresas no pueden efectuar cobro alguno por el período en que no se presta el servicio injustificadamente.
- La empresa debe comunicar a los consumidores en forma oportuna las medidas especiales a adoptar, si se viera afectada la calidad y/o continuidad de uno o cualquiera de los servicios públicos sanitarios, en forma directa o a través de medios de comunicación masiva.
- El consumidor tiene derecho a obtener información detallada de los componentes de su cuenta de consumo.
- Tiene derecho a que se atiendan oportunamente sus reclamos, consultas y solicitudes y a que se le explique la forma en que se dará solución a los problemas.

- Los consumidores tienen derecho a solicitar a la empresa sanitaria que verifique la exacta medición de su medidor en uso.
- La empresa debe mantener informados a sus clientes de las tarifas actualizadas, calendario de facturación, entre otros, los cuales deben estar a su disposición en todas las oficinas comerciales.
- Le deben avisar con un plazo anticipado de 15 días, la suspensión del servicio en caso de que exista deuda morosa.
- La empresa puede cobrar el costo por suspensión y reposición del servicio.
- Una vez pagada la deuda, tiene derecho a que la empresa reponga el servicio dentro de las 24 horas siguientes de efectuado el pago.
- Finalmente, las deudas en servicios básicos no podrán ser comunicadas a través de los Registros de Morosidades como Dicom.

7. ANTECEDENTE DE POBLACIÓN DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS

Según datos del INE, de acuerdo con el Censo 2017, en la región de Los Ríos habitan 384.837 personas (188.847 hombres y 195.990 mujeres). Del total de los habitantes, el 71,7% corresponden a población urbana y 28,3 rural. La pobreza por ingreso, de acuerdo con el reporte de DataSocial.cl, llega al 12,1% y la multifuncional en 22.2%. El ingreso autónomo de los hogares de la región es de \$677.530 y el 81,6% posee acceso a internet (IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet, Subtel).

8. RESULTADOS

A continuación, se exponen los principales resultados del análisis a las encuestas realizadas para la Región de Los Ríos. La Encuesta fue respondida por 320 personas.

I. Antecedentes Personales

1. Variable Género

	FREC	%
Hombre	132	41,3%
Mujer	187	58,4%
Otro	1	1,3%
Total	320	100%

Cuadro 1. Variable Género

La encuesta fue respondida por 320 personas. De ellas, 187 se identificaron como mujeres, las que representan el 58,4% del total de las personas que respondieron la encuesta. A su vez, 132 personas se identificaron como hombres (41,3%). Mientras que una persona se identificó como *otro*.

2. Comuna de Residencia

El Cuadro 2 muestra información sobre la comuna de residencia de las personas que respondieron la encuesta. Las variables son residencia y frecuencia representada en el número de personas y el porcentaje.

COMUNAS	FREC	%
Corral	5	1,6%
Futrono	5	1,6%
La Unión	16	5,0%
Lago Ranco	1	0,3%
Lanco	9	2,8%
Los Lagos	10	3,1%
Máfil	8	2,5%
Mariquina	5	1,6%

Paillaco	9	2,8%
Panguipulli	10	3,1%
Río Bueno	11	3,4%
Valdivia	231	72,2%
Total	320	100%

Cuadro 2. Comunas de residencias

De acuerdo con los datos que entregan los resultados de la encuesta, podemos indicar que, de un total de 320 respuestas, 231 personas indicaron residir en la **ciudad de Valdivia, lo que corresponde al 72,2% del total de participantes.**

Las otras 89 personas (27,8%), que respondieron a la encuesta en línea, indicaron residencia en las demás comunas de la región, siendo las localidades con mayor número de participantes: La Unión con 16 personas (5,0%) y Río Bueno con 11 personas (3,4%), Los Lagos con 10 personas (3,1%) y Panguipulli con un porcentaje similar (3,1%)

Las comunas **menos representadas corresponden** a Corral (1,6%), Futrono (1,6%) y Lago Ranco (0,3%).

II. Percepción de los clientes en relación con el cumplimiento de las obligaciones de las empresas proveedoras de servicios básicos.

1. Las empresas de servicios básicos tienen la obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad.

Pregunta 1: Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

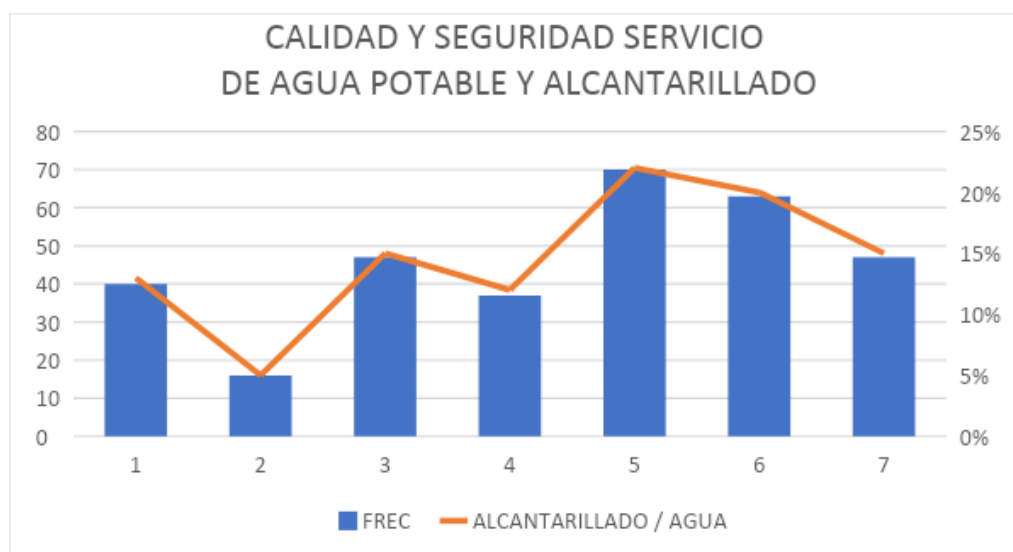


Figura 1.

Respecto a la pregunta: ¿Qué nota le pondría al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras **de agua potable y alcantarillado** sobre su obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad?

180 personas (56,3% del total) asignaron con una nota superior a 4,0 a las empresas de agua potable y alcantarillado. Mientras que 140 de las personas (44,8 % del total) asignaron una nota inferior a 4,0.

De la Figura 1 resalta que un 21,9% del total (70 personas) evalúa a la empresa de agua y alcantarillado con una nota igual a 5.0, en lo que respecta a la

obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad. Mientras que un 19, 7% le asigna una nota de 6,0. No obstante, un porcentaje significativo de personas (40) evalúa a la empresa con nota 1.0 (13%).

Pregunta 1: Servicio de Electricidad

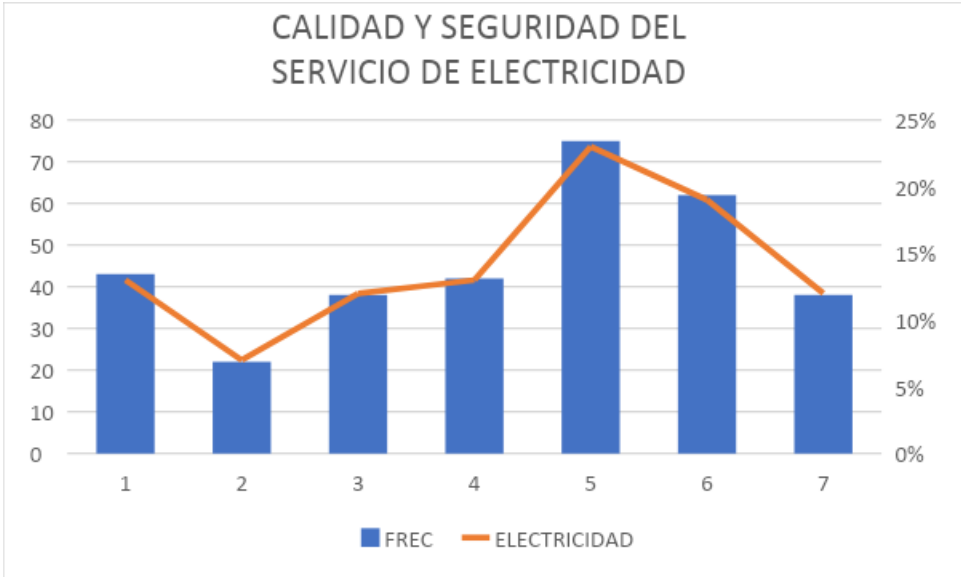


Figura 2.

La misma pregunta: ¿Qué nota le pondría al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras, de la obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad? **Aplicada a las empresas proveedoras de servicios de electricidad**, los resultados arrojaron que 145 personas (45,3% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0. **Mientras que 175 personas (54,7%) asignaron una nota superior a 4.0.**

De estos resultados destaca que **un porcentaje de 23,4% (75 personas) evalúa a la empresa de servicios eléctricos con una 5.0**; en lo que respecta a la obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad. Otro

19,4% (62 personas) le asignó una nota 6,0 y un 13,4% (43 personas) le asignó una nota 1,0. Tal y como se puede observar en la figura N°2.

Pregunta 1: Servicio de Telefonía e Internet

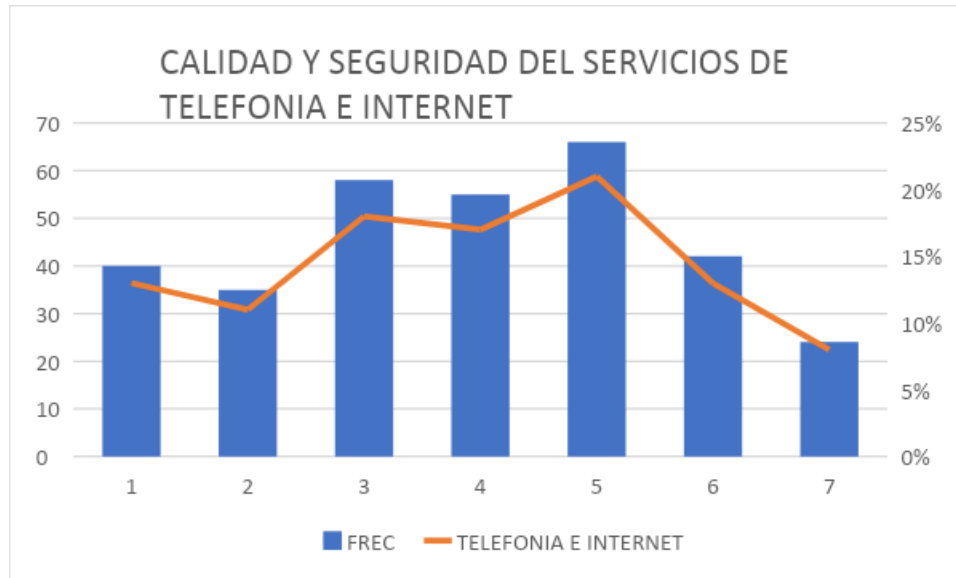


Figura 3.

Finalmente, la misma pregunta: ¿Qué nota le pondría al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras, de la obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad? Aplicada a **las compañías proveedoras de servicios de telefonía e internet**, arrojó que **188 personas (58,7% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 132 personas (41,2) asignaron una nota superior a 4.0.

A su vez, los resultados arrojan que **un porcentaje de 20,6% de las personas (66) evalúa a la empresa de servicios eléctricos con una 5.0** en lo que respecta a la obligación de entregar sus servicios en condiciones de calidad y seguridad. Mientras que **un porcentaje del 17,2% de personas (58) evalúa a la empresa con nota 3.0**. **Un porcentaje de 17, 2% de personas (55) le asigna una nota de 4.0**.

2. Las empresas de servicios básicos tienen la obligación de atender de forma adecuada y oportuna las quejas y reclamos de los consumidores.

Pregunta 2: Servicios de Agua Potable y Alcantarillado



Figura 4.

Ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras sobre la obligación de atender de forma adecuada y oportuna las quejas y reclamos de los consumidores?, aplicada a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado; **165 personas (51,6% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 155 (48,4%) personas asignaron una nota superior a 5,0.

Sin embargo, de los resultados resalta que **un porcentaje de 23,4% de personas (75) evalúa a la empresa de servicios eléctricos con una nota igual a 5.0** en lo que respecta a la obligación de atender de forma adecuada y oportuna las quejas

y reclamos de los consumidores. Otro porcentaje de 17,5% (56) evalúa a las empresas con nota 1.0. Mientras que un porcentaje del 14,4% (46) le asigna una nota de 4,0.

Pregunta 2: Servicio de Electricidad

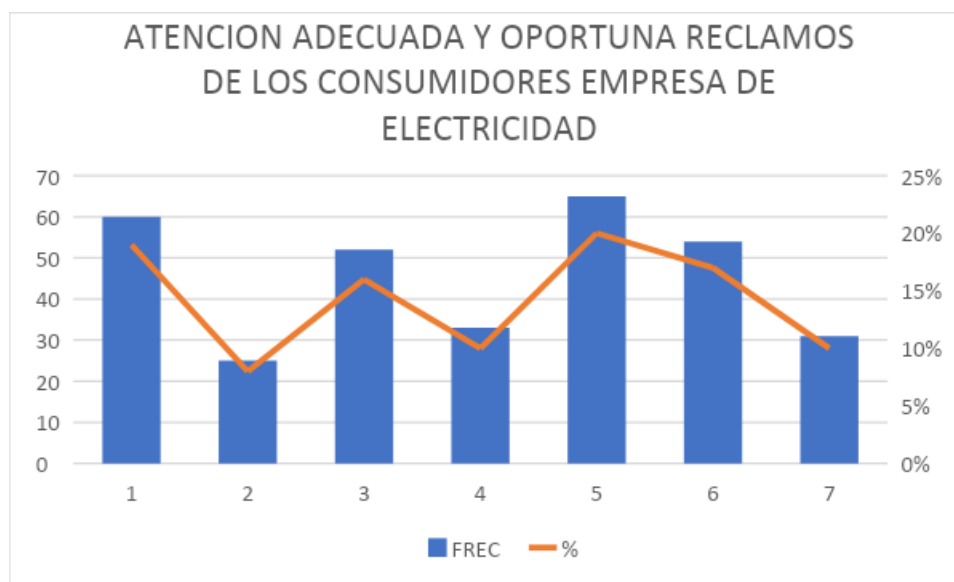


Figura 5.

Así mismo, ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de atender de forma adecuada y oportuna las quejas y reclamos de los consumidores?, aplicada a las empresas proveedoras de servicios de electricidad; arrojó que 170 personas (53,2% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0. Mientras que 150 personas (46,9% del total) le asignaron una nota superior a 4,0.

De estos porcentajes destaca que un 20,3% del total de personas evaluó a las empresas de electricidad con nota 5,0. Mientras que un 18,8% la evaluó con nota 1,0. Otro porcentaje de 16,9 (54 personas) le asignó una nota 6,0.

Pregunta 2: Servicio de Telefonía e Internet

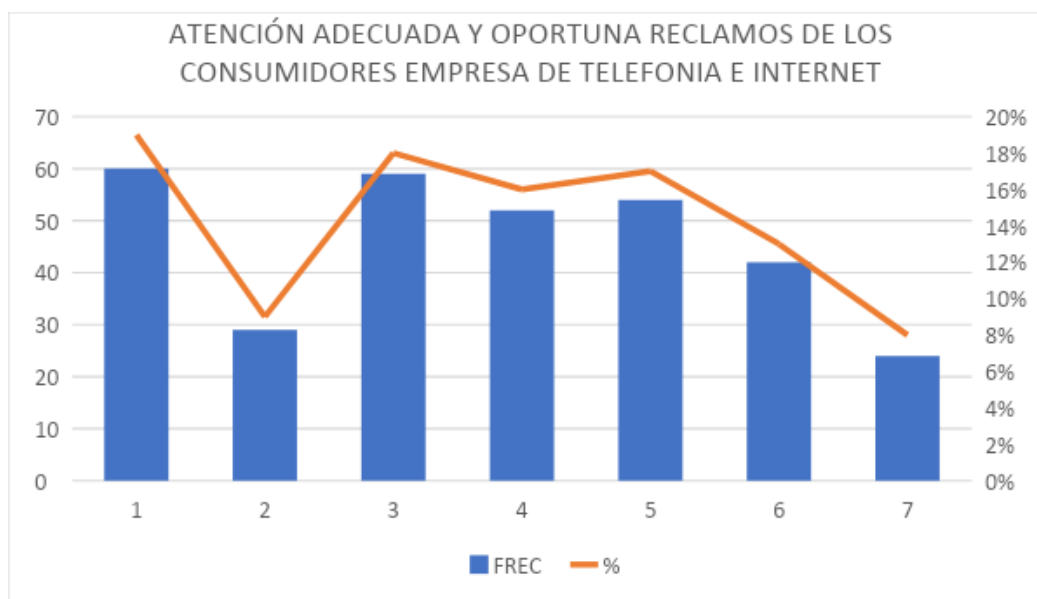


Figura 6.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de atender de forma adecuada y oportuna las quejas y reclamos de los consumidores?, aplicada a las compañías proveedoras de servicios de telefonía e internet, arrojó que **200 personas (62,6% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4;0**. Mientras que 120 personas (37,5 %) asignaron una nota superior a 4.0 a este tipo de empresa.

De estos porcentajes destaca que un 18,8% (60 personas) evaluó a las empresas de telefonía e internet con nota 1.0. Mientras que un 18,4% la evaluó con nota 3,0. Por su parte, un 16,9% la evaluó con una nota 5.0 y un porcentaje de 16,3% (52 personas) la evaluó con nota 4,0.

3. Obligación de las empresas de servicio básicos a informar de manera adecuada y oportuna respecto de las condiciones de su servicio, es decir, su cobertura geográfica, fuentes de las que proviene el recurso, estado de la infraestructura, entre otras.

Pregunta 3. Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

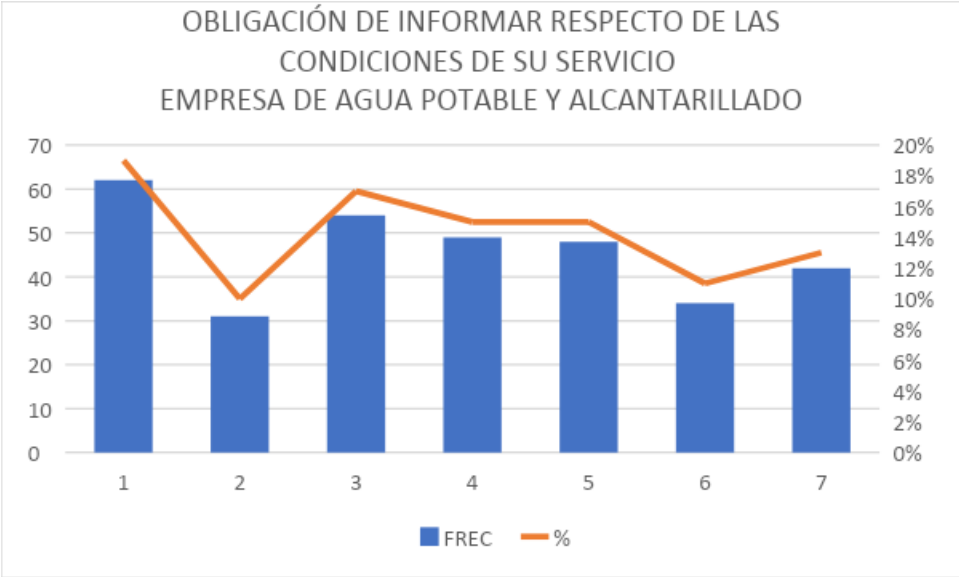


Figura 7.

Ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar de manera adecuada y oportuna respecto de las condiciones de su servicio, es decir, su cobertura geográfica, fuentes de las que proviene el recurso, estado de la infraestructura, entre otras?, aplicada a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado, **196 personas (61,3% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 124 personas (38,7% del total) evaluaron a las empresas con nota superior a 4,0.

De estos porcentajes destaca que **un 19,4% del total de las personas (62) evaluó** a las empresas de agua potable y alcantarillado **con nota 1.0**. Mientras que un 16,9% de las personas (54) la evaluó con nota 3,0. Por su parte, un 15,3 % (49) la evaluó con una nota 4,0 y un 15% (48) le asignó una nota 5,0.

Pregunta 3. Empresa de Servicios de Electricidad

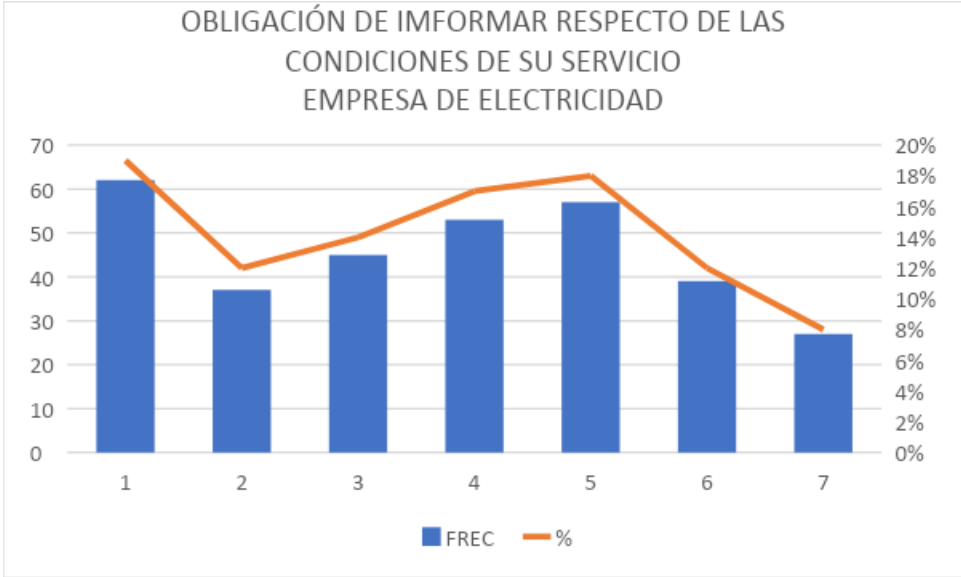


Figura 8.

Respecto a la misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar de manera adecuada y oportuna respecto de las condiciones de su servicio, es decir, su cobertura geográfica, fuentes de las que proviene el recurso, estado de la infraestructura, entre otras?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, arrojó que **197 personas (61,7% del total)** asignaron una nota igual o inferior a 4,0. Mientras que 123 personas (38,4%) asignaron una nota superior a 4,0.

De estos porcentajes destaca que **un 19,4% del total de las personas (62) evaluó** a las empresas de agua potable y alcantarillado **con nota 1.0**. Mientras que 17,8% del porcentaje total de las personas (57) les evaluó con nota 5,0. Por su parte, un 16,6% la evaluó con una nota 4,0.

Pregunta 3: Empresa de Telefonía e Internet

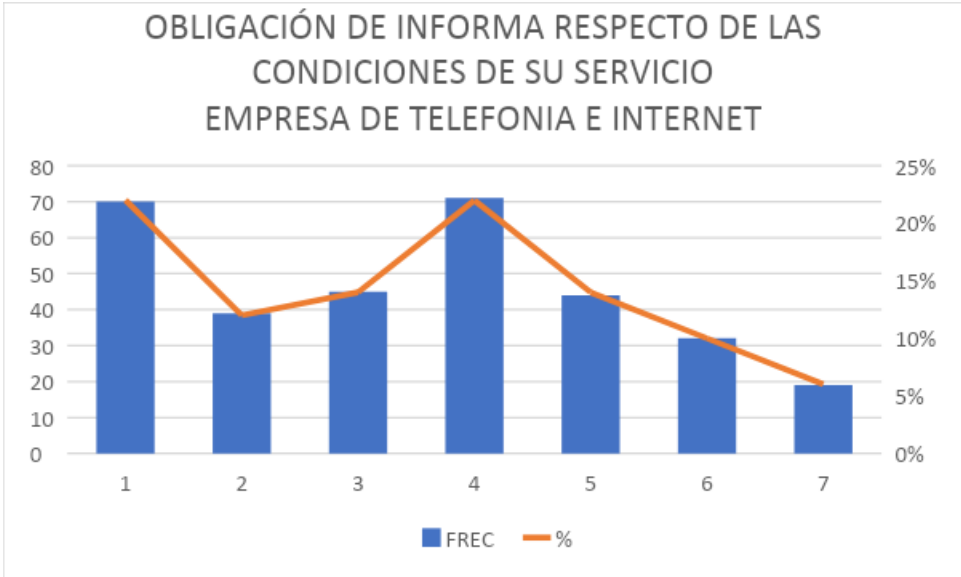


Figura 9.

Finalmente, la misma pregunta aplicada a las compañías proveedoras de servicios de telefonía e internet, **arrojó que 225 personas (70,3% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 95 personas (29,7%) asignaron con nota superior a 4,0.

De la Figura 9, destaca que **un 22,2% de las personas (71) evaluaron** a las empresas de telefonía e internet **con nota 4,0**. Un porcentaje del 21,9% de las **personas (70) evaluó a las empresas con nota 1,0**. Mientras que **un 13,8% (44) le asignó una nota 5,0**.

4. Obligación de las empresas de servicios básicos de informar sobre actualización de tarifas y cambios en el calendario de facturación.

Pregunta 4. Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

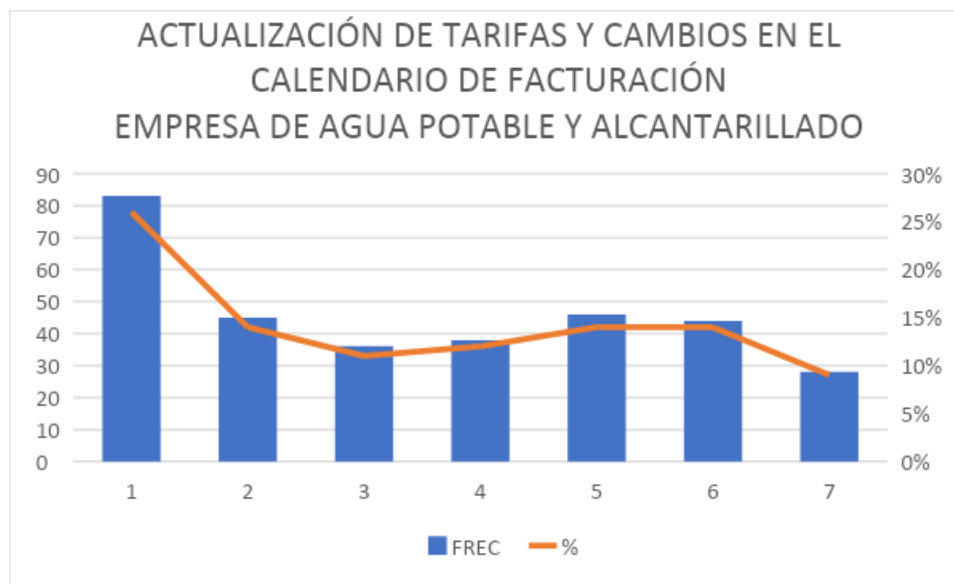


Figura 10.

Ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar, de manera oportuna y adecuada, **sobre la actualización de tarifas y cambios en el calendario de facturación?**, aplicada a las empresas **proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado**, **202 personas (63,2% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras 118 personas (37,0 %) asignaron una nota superior a 4,0.

Del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 25,9% (83) evaluó a las empresas de **Agua y Alcantarillado con nota 1.0**. Otro 14,4% de las **personas (45) le asignó una nota 5,0**. Mientras que un 14,1% (45 personas) la evaluó con **nota 2,0**.

Pregunta 4. Empresa de Servicios de Electricidad

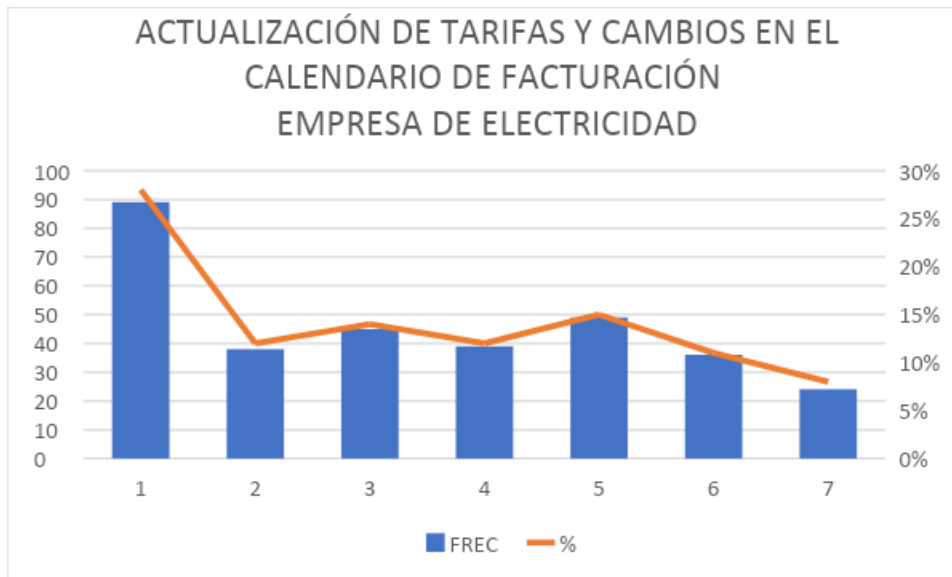


Figura 11.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar, de manera oportuna y adecuada, **sobre la actualización de tarifas y cambios en el calendario de facturación?**, aplicada a las **empresas proveedoras de electricidad**, arrojó que **211 personas (66% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 109 personas (34% del total) asignaron una nota superior a 4,0.

Por su parte, del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 27,8% (89) **evaluó a las empresas de Agua y Alcantarillado con nota 1,0**. Otro 15,3% (48) las evaluó con nota 5,0. Mientras que un 14,1% (45) le asignó una nota 3,0.

Pregunta 4: Empresa de Telefonía e Internet

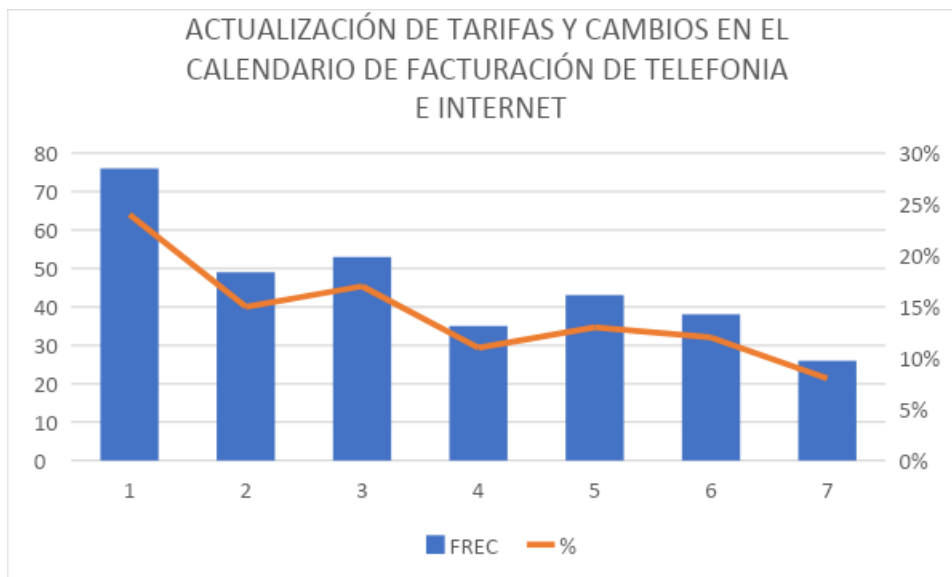


Figura 12

Finalmente, la misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar, de manera oportuna y adecuada, sobre la actualización de tarifas y cambios en el calendario de facturación?, aplicada a las **compañías proveedoras de servicios de telefonía e internet**, arrojó que **213 personas (66,6% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0. Mientras 107 personas (33,4% del total) asignaron una nota superior a 4,0.**

Por su parte, del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 23,8% (76) evaluó a las empresas **Telefonía e Internet** con nota 1.0. Otro 16,6% (53) las evaluó con nota 3,0. Mientras que un 15,3 % (49) le asignó una nota 2,0.

5. Obligación de las empresas de servicios básicos de informar con claridad el contenido de cada boleta (número de cliente, monto a pagar, detalle de lo que se está cobrando, fecha de vencimiento, entre otros).

Pregunta 5. Empresa de Agua y Alcantarillado

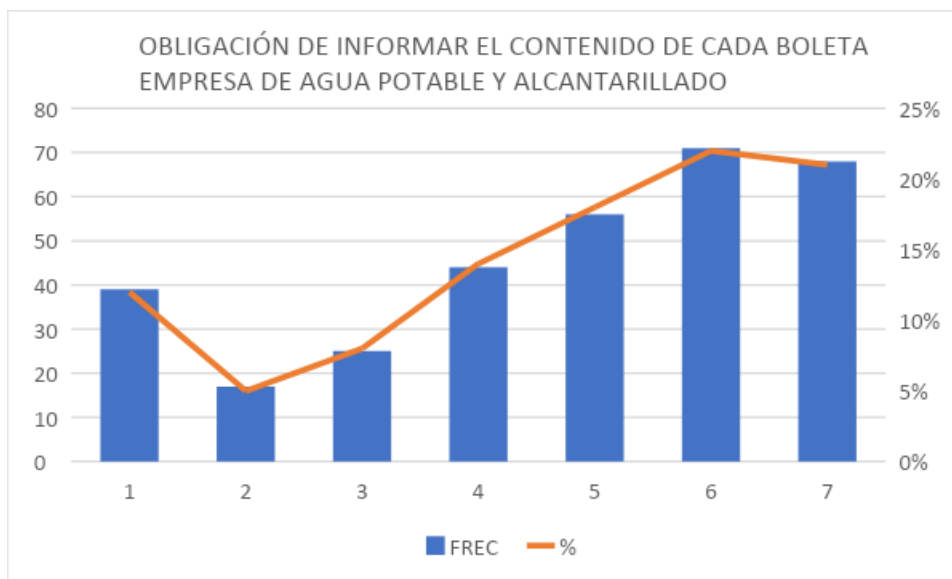


Figura 13

Ante la pregunta de ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la **obligación de informar, con claridad el contenido de cada boleta**, es decir, número de cliente, monto a pagar, detalle de lo que se está cobrando, fecha de vencimiento, entre otros? aplicada a **las empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado**, 195 personas (61,0%) asignaron una nota superior a 4,0 a las compañías de agua potable. Mientras que 125 personas (39,1% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 22,2% (71) evaluó a las empresas de agua potable y alcantarillado **con nota 6.0**. Mientras que un 21,3% (68) las evaluó con nota 7,0. Otro 17,5% (56) las evaluó con nota 5,0.

Pregunta 5. Empresa de Electricidad

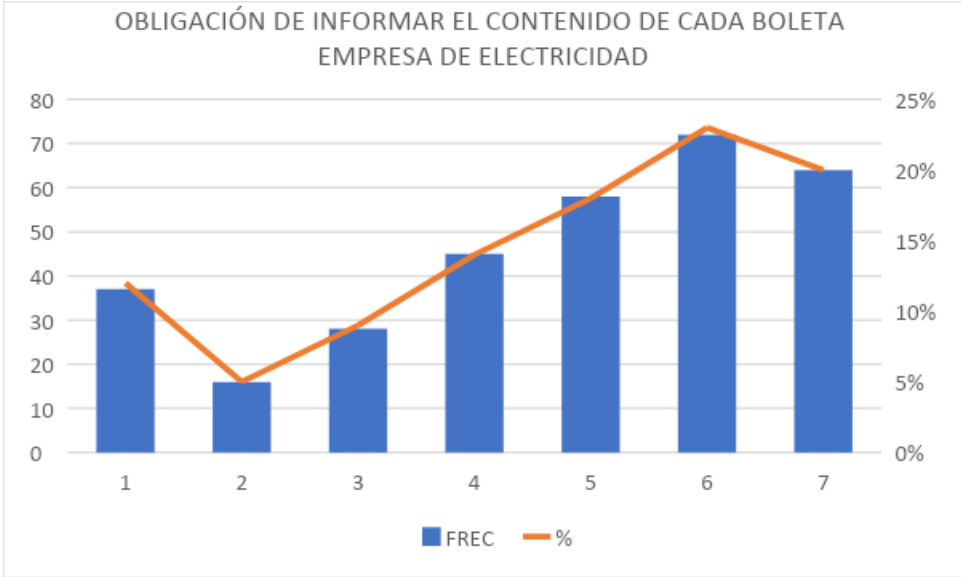


Figura 14

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar, con claridad el contenido de cada boleta, es decir, número de cliente, monto a pagar, detalle de lo que se está cobrando, fecha de vencimiento, entre otros?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, **arrojó que 194 (60,6% del total) asignó una nota superior a 4,0**. Mientras que 126 personas (38,7% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 22,5% (72) evaluó a las empresas **de electricidad con nota 6.0**. Mientras que un 20,0% (64) las evaluó con nota 7,0. Otro porcentaje de 18,1% (58) las evaluó con nota 5,0.

Pregunta 5. Empresa de Telefonía e Internet

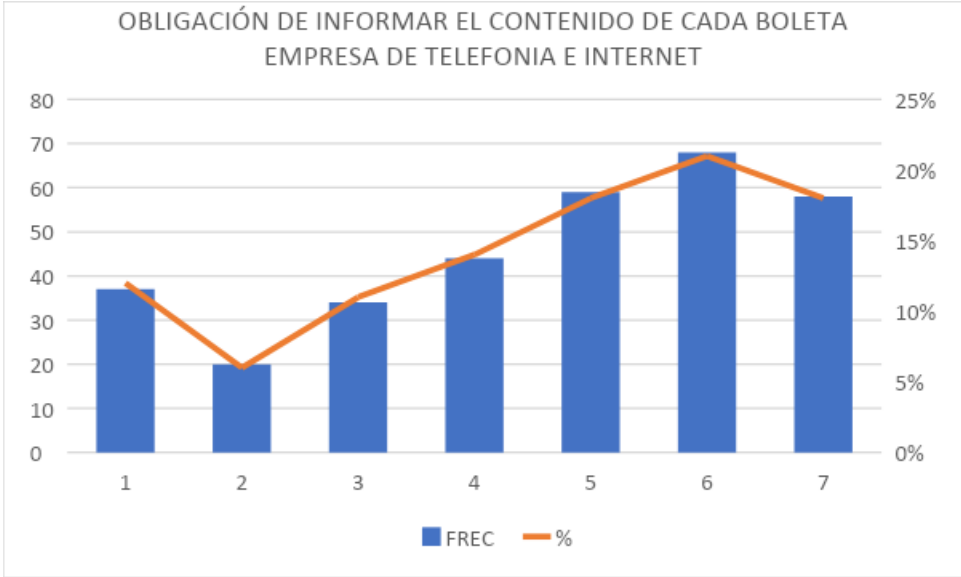


Figura 15

Finalmente, la misma pregunta ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de informar, con claridad el contenido de cada boleta, es decir, número de cliente, monto a pagar, detalle de lo que se está cobrando, fecha de vencimiento, entre otros?, aplicada a **las compañías proveedoras de servicios de telefonía e internet**, arrojó que 185 personas (57,8% del total) evaluaron con una nota superior a 4,0. Mientras que 135 personas (42,3% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4;0.

Del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 21,3% (68) evaluó a las empresas de electricidad con nota 6.0. Mientras que un 18,4% (59) las evaluó con nota 5,0. Otro porcentaje de 18,1% (58) las evaluó con nota 7,0.

6. Obligación de las empresas de servicios básicos de informar los cortes programados con una anticipación de, al menos, 48 horas.

Cabe señalar, que esta pregunta fue sólo consultada para las empresas de agua y electricidad y no para las empresas proveedoras de servicio de telefonía e internet, ya que estas últimas no están obligadas a cumplir con esta obligación.

Pregunta 6. Empresa de Agua y Alcantarillado

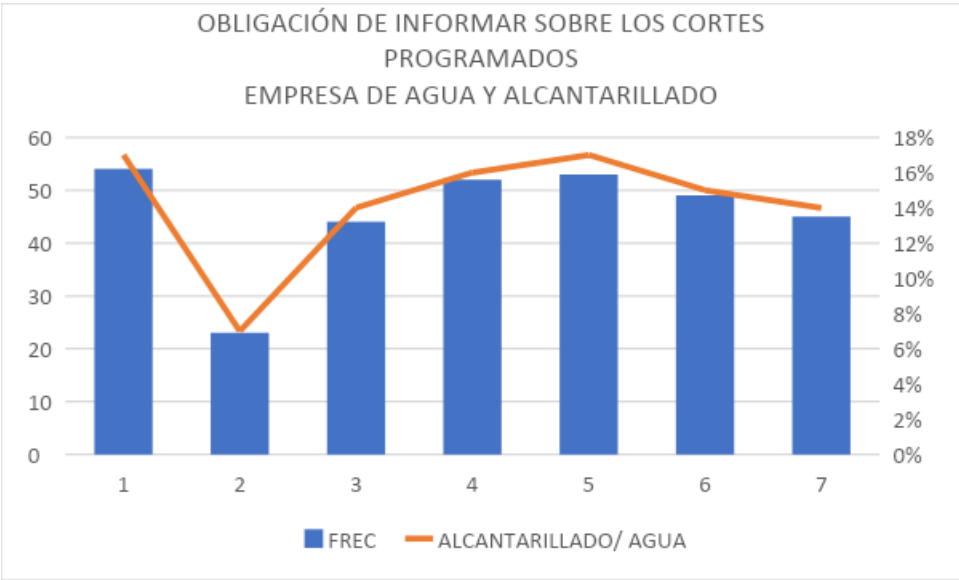


Figura 16.

Ante la pregunta ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de servicios básicos de la obligación de informar los cortes programados con una anticipación de, al menos, 48 horas?, **aplicada a las**

empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado, 173 personas (54,2% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0. Mientras que 147 personas (46,0% del total) asignaron una nota superior a 4,0 a la empresa de agua y alcantarillado.

En la Figura 16, se puede observar que del total de personas que respondieron la encuesta, un 16,9% (54) evaluó a las empresas de agua y alcantarillado con nota 1,0. Mientras que un porcentaje de 16,6 (53) la evaluó con nota 5,0. Otro 16,3% (52) la evaluó con nota 4,0.

Pregunta 6. Empresa de Electricidad

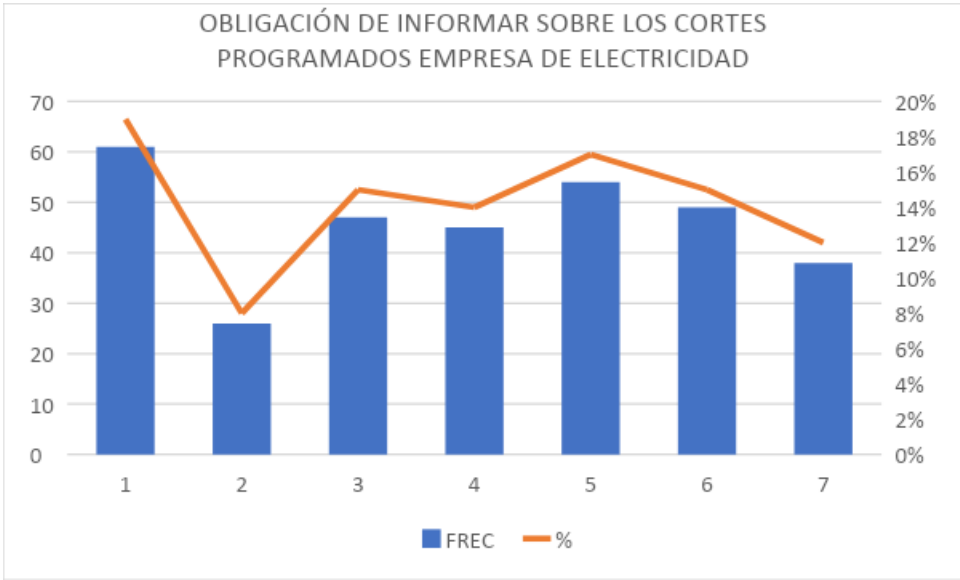


Figura 17.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de servicios básicos de la obligación de informar los cortes

programados con una anticipación de, al menos, 48 horas?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, **arrojó que 179 personas (55,0% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.** Mientras que 141 personas (43,3% del total) asignaron una nota superior a 4,0.

Los resultados, igualmente arrojan que 19,1% de las personas (61) asignaron nota 1,0. Otro 16,9% (54) asignaron nota 5,0. Mientras que un 15,3% (49) asignó una nota 6,0.

7. Las empresas de servicios básicos NO deben realizar cobros de sus servicios en los periodos que este no estuvo disponible por alguna causa imputable a la misma empresa.

Pregunta 7. Empresa de Agua y Alcantarillado

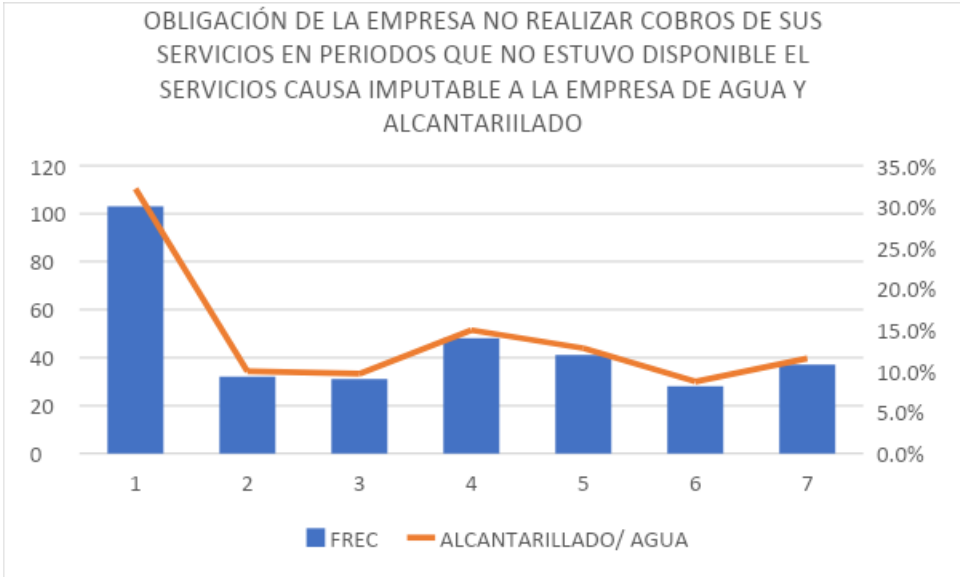


Figura 18.

Ante la pregunta: **¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de no realizar cobros de su servicio**

en los períodos en que este no estuvo disponible por alguna causa imputable a la misma empresa?, aplicada a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado, **214 personas (66,9% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 106 personas (33,1% del total) asignaron una nota superior a 4,0.

Por su parte, del total de personas (320) que respondieron la encuesta un 32,2% **(103) evaluó a las empresas de Agua y Alcantarillado con nota 1.0**. Otro 15,0% (48) las evaluó con nota 4,0. Mientras que un 12,8 % (41) le asignó una nota 5,0.

Pregunta 7. Empresa de Electricidad

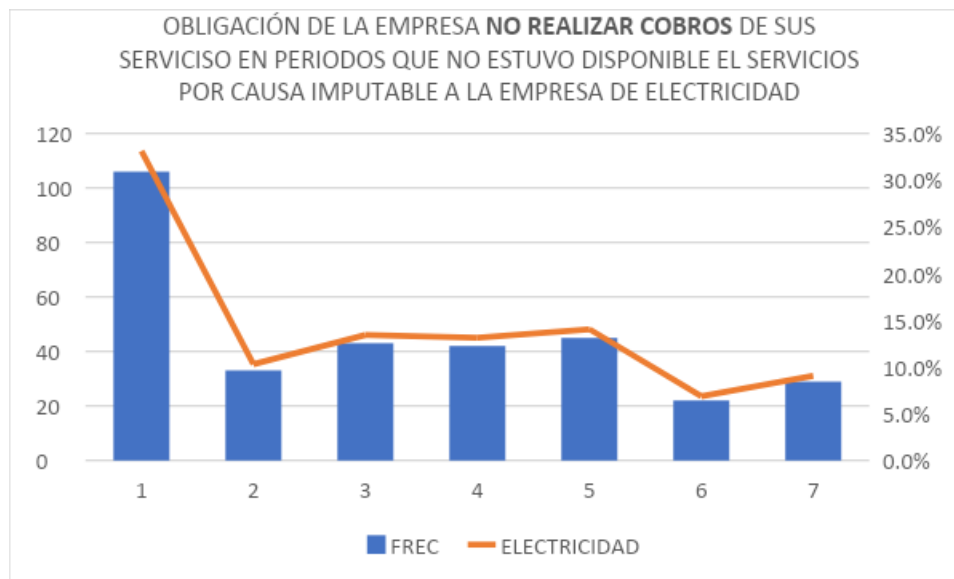


Figura 19.

La misma pregunta, **¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de no realizar cobros de su**

servicio en los períodos en que este no estuvo disponible por alguna causa imputable a la misma empresa?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, arrojó que **224 personas (70, 0% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0**. Mientras que 96 personas (30,0% del total) le asignaron una nota superior a 4,0.

Los resultados, igualmente arrojan que 106 personas (33,1% del total) asignaron nota 1,0 a la empresa en esta obligación. Otras 45 personas (14,1% % del total) asignaron nota 5,0. Mientras que 42 personas (13,1% del total) asignaron nota 4,0.

Pregunta 7. Empresa de Telefonía e Internet

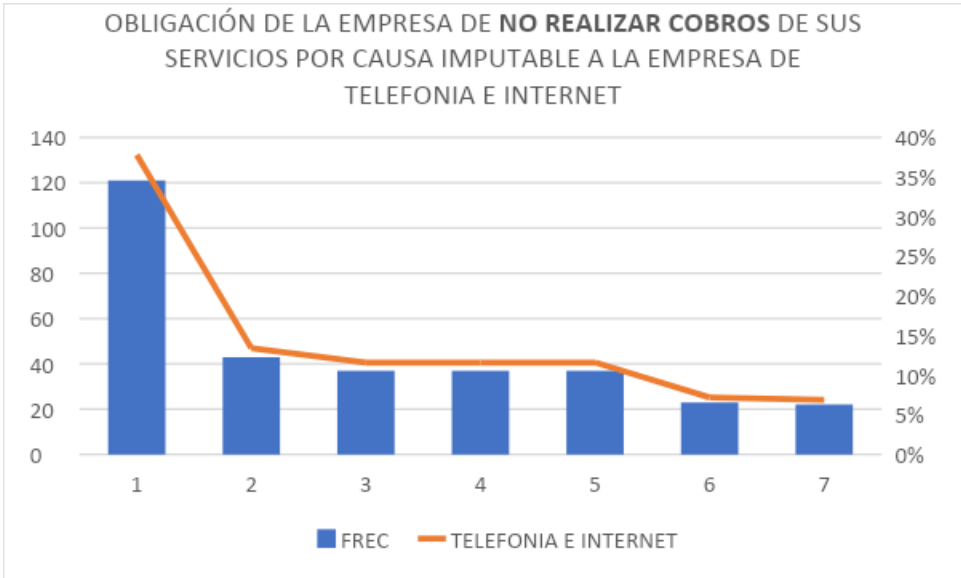


Figura 20.

La misma pregunta, **¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de no realizar cobros de su servicio en los períodos en que este no estuvo disponible por alguna causa imputable a la misma empresa?**, aplicada a las compañías proveedoras de

servicios de telefonía e internet, arrojó que **238 personas (74,4% del total)** asignaron una nota igual o inferior a 4,0. Mientras que 82 personas (25,7% del total) le asignaron una nota superior a 4,0.

Los resultados, igualmente arrojan que 121 personas (37,8 % del total) asignaron nota 1,0 a la empresa en esta obligación. Otras 43 personas (13,4% del total) asignaron nota 2,0. Mientras que 37 personas (11,6% del total) asignaron nota 3,0 e igual número de personas evaluaron con notas 3,0 y 4,0.

8. Las empresas de servicios básicos deben hacer llegar a su domicilio la boleta de servicios con, al menos, 15 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su cuenta.

Pregunta 8. Empresa de Agua y Alcantarillado

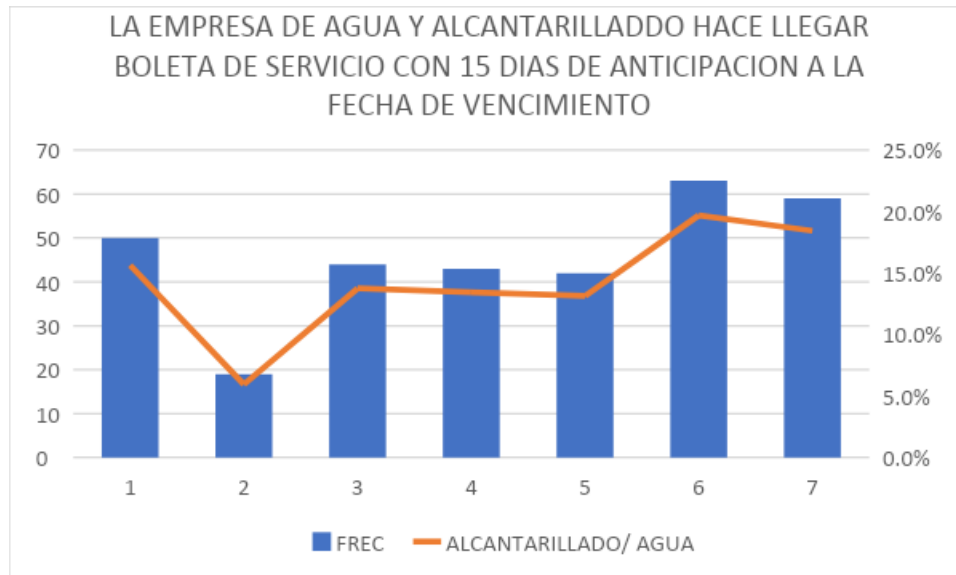


Figura 21.

Ante la pregunta de ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las **empresas proveedoras de la obligación de hacer llegar la boleta a su domicilio** con, al menos, **15 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su cuenta?**, aplicada a las **empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado**, 164 personas (51,2 % del total) asignaron una nota superior a 4,0. Mientras que 156 personas (48,7% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Los resultados, igualmente, arrojan que 63 personas (19,7 % del total) asignaron nota 6,0 a la empresa en esta obligación. Otras 59 personas (18,4 % del total) asignaron nota 7,0. Mientras que 50 personas (15,6% del total) asignaron nota 1,0.

Pregunta 8. Empresa de Electricidad

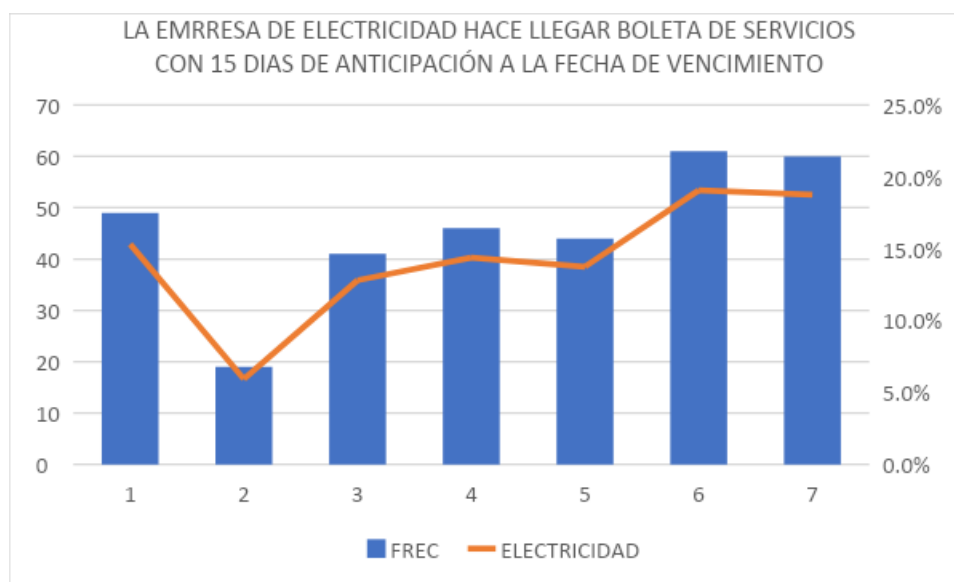


Figura 22.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de hacer llegar la boleta a su domicilio con, al menos, 15 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su cuenta?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, arrojó **que 165 personas (51,7% del total) asignaron una nota superior a 4,0**. Mientras que 155 personas (48,4% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Para esta pregunta los resultados arrojaron que 61 personas (19,1 % del total) asignaron nota 6,0 a la empresa en esta obligación. Otras 60 personas (18, 8% del total) asignaron nota 7,0. Mientras que 49 personas (15,3% del total) asignaron nota 1,0.

Pregunta 8. Empresa de Telefonía e internet

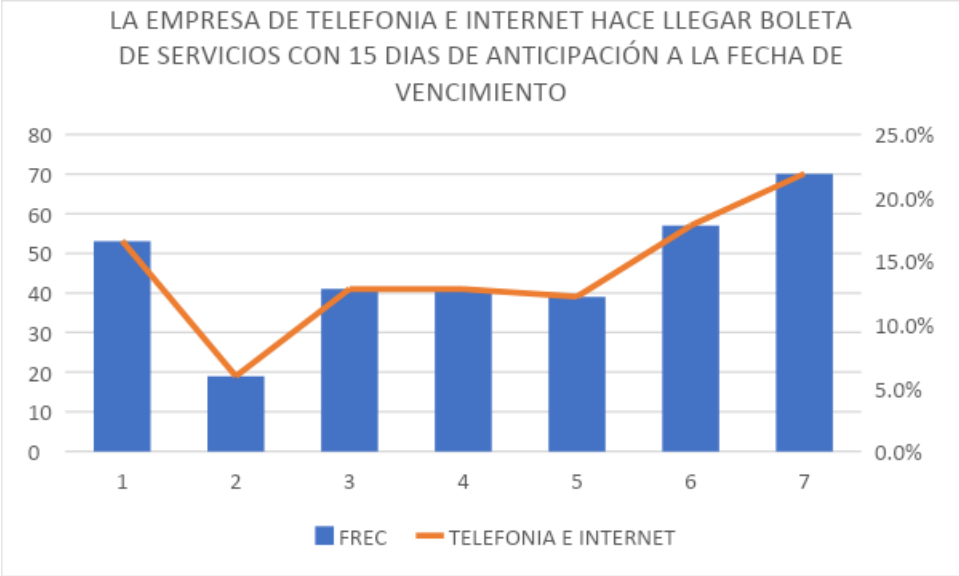


Figura 23.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de hacer llegar la boleta a su domicilio con, al menos, 15 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su cuenta?, aplicada a las compañías de telefonía e internet, arrojó **que 166 personas (51,9 % del total) asignaron una nota superior a 4,0**. Mientras que 154 (48,1%del total) personas asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Para esta pregunta los resultados arrojaron que 70 personas (21,9 % del total) asignaron nota 7,0 a las compañías en esta obligación. Otras 57 personas (17, 8% del total) asignaron nota 6,0. Mientras que 53 personas (16,6% del total) asignaron nota 1,0.

9. Obligación de que en caso de atraso en los pagos y hasta el 31 de diciembre de 2021, la ley 21.249 prohíbe el corte de los servicios de agua potable y electricidad.

Como observación debemos indicar que el alcance de la Ley 21.249 aplica para empresas proveedoras de electricidad, agua potable y alcantarillado; por lo tanto, esta pregunta no se hizo respecto de las empresas proveedoras de telefonía e internet.

Pregunta 9. Empresa de Agua y Alcantarillado

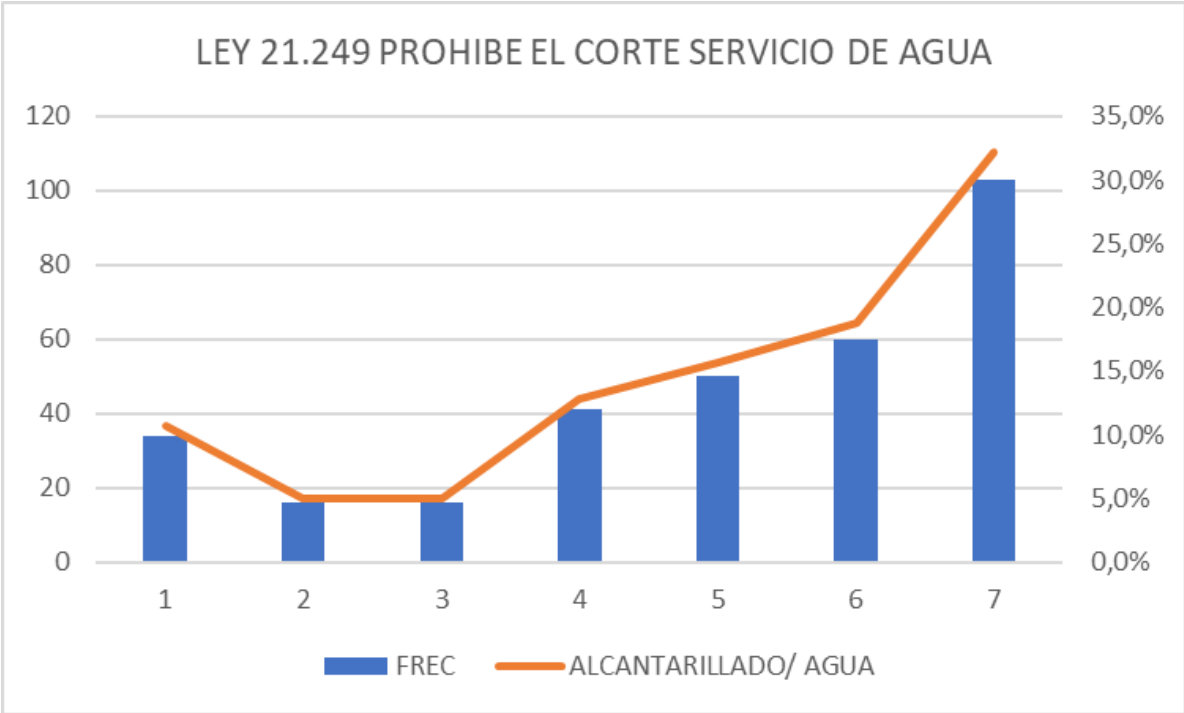


Figura 24.

Ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de que en caso de atraso en los pagos y hasta el 31 de diciembre de 2021, la ley 21.249 prohíbe el corte de los servicios de agua potable y electricidad?, aplicada a las empresas proveedoras de servicios de

agua potable y alcantarillado, arrojó que 213 personas (66,6% del total) asignaron una nota superior a 4,0. Mientras que 107 personas (33,4% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Por su parte, para esta pregunta los resultados, igualmente, arrojaron que 103 personas (32,2 % del total) asignaron nota 7,0 a la empresa en esta obligación. Otras 60 personas (18, 8% del total) asignaron nota 6,0. Mientras que 50 personas (15,6% del total) asignaron nota 5,0.

Pregunta 9. Empresa de Electricidad

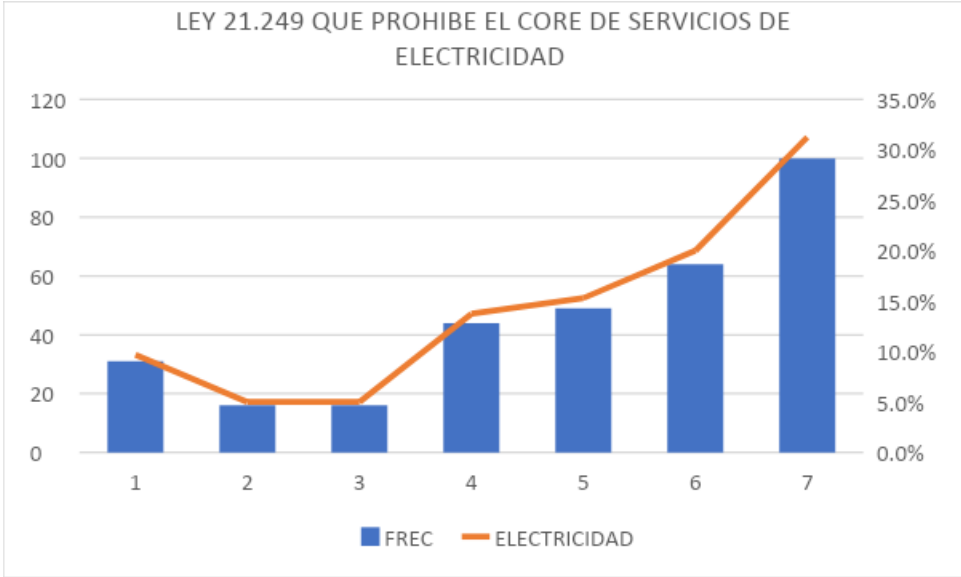


Figura 25.

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de que en caso de atraso en los pagos y hasta el 31 de diciembre de 2021, la ley 21.249 prohíbe el corte de los servicios de agua potable y electricidad?, **aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, arrojó que 213 personas (66,6 % del total) asignaron una nota superior a 4,0.** Mientras que 107 personas (33,5% del total) asignaron una nota

igual o inferior a 4,0. Datos coincidentes con los porcentajes obtenidos por la empresa de Agua y Alcantarillado.

Para esta pregunta los resultados, también, arrojaron que 100 personas (31,3 % del total) asignaron nota 7,0 a la empresa en el cumplimiento de la Ley 21.249. Otras 64 personas (20, 0 % del total) asignaron nota 6,0. Mientras que 49 personas (15,3% del total) asignaron nota 5,0.

10. Asegurar el correcto funcionamiento de los medidores

Como observación, debemos indicar que los servicios de telefonía e internet no incluye medidor; por lo tanto, esta pregunta no aplica para las empresas proveedoras de dichos servicios.

Pregunta 10. Empresa de Agua Potable y Alcantarillado

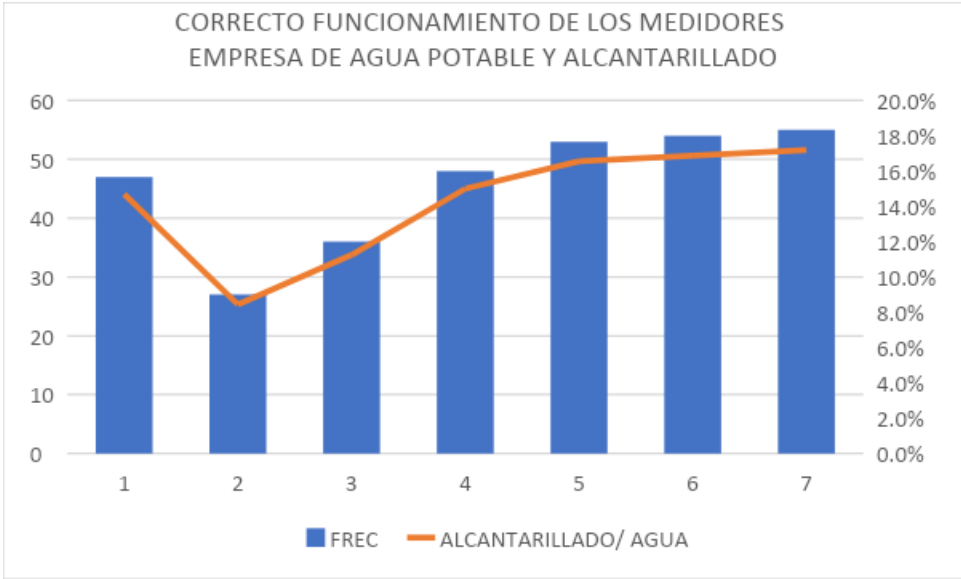


Figura 26.

Ante la pregunta: ¿Qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de asegurar el correcto funcionamiento de sus medidores?, **aplicada a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y alcantarillado, 162 personas (50,7% del total) asignaron una nota superior a 4,0.** Mientras que 158 personas (49,4% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Para esta pregunta los resultados arrojaron que 55 personas (17,2 % del total) asignaron nota 7,0 a la empresa en el cumplimiento de esta obligación. Otras 54 personas (16,9% del total) asignaron nota 6,0. Mientras que 53 personas (16,6% del total) asignaron nota 5,0.

Pregunta 10. Empresa de Electricidad

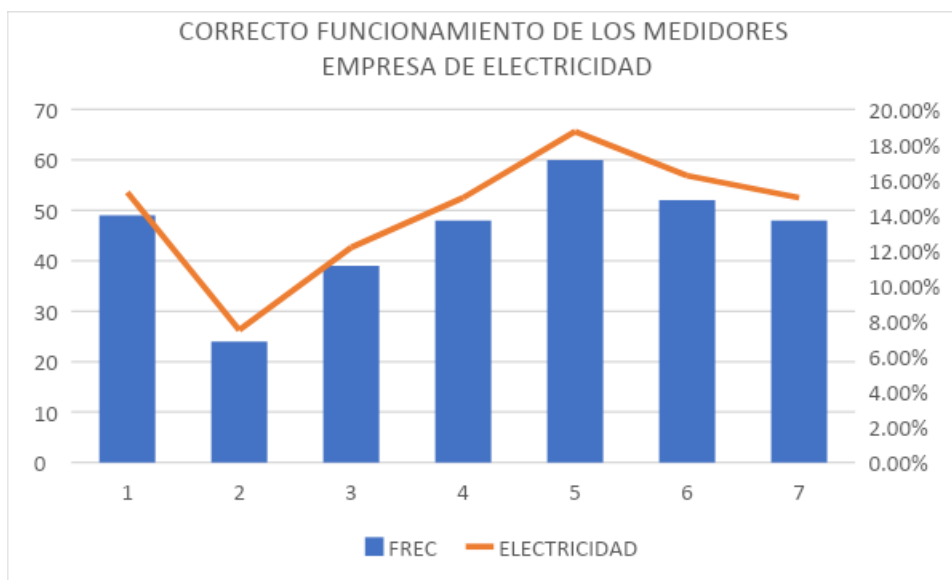


Figura 27

La misma pregunta, ¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de **asegurar el correcto funcionamiento**

de sus medidores?, aplicada a las empresas proveedoras de electricidad, arrojó que 160 personas (50% del total) asignaron una nota superior a 4.0 y un porcentaje similar 160 personas (50% del total) asignaron una nota igual o inferior a 4,0.

Para esta pregunta los resultados arrojaron que 60 personas (18,8 % del total) asignaron nota 5,0 a la empresa en el cumplimiento de esta obligación. Otras 52 personas (16,3 % del total) asignaron nota 6,0. Mientras que 43 personas (15,3% del total) asignaron nota 1,0.

III. Propuestas relacionadas con un cambio constitucional

A continuación, se muestran los resultados respecto de un conjunto de ideas que se relacionan con la manera en que el proceso constituyente podría generar cambios en los servicios básicos para beneficios de las personas. Las preguntas se encuentran planteadas en una escala de 1 a 7 puntos, donde 1 está muy en desacuerdo y 7 está muy de acuerdo.

Cabe mencionar, que para este ítem sólo se presentan los 3 porcentajes más significativos obtenidos para cada una de las preguntas realizadas.

Pregunta 11. En la nueva Constitución Política de Chile, el derecho a la vivienda debería incluir el acceso a los servicios básicos asociados al agua y alcantarillado, electricidad, telefonía e internet.



Figura 28.

En esta pregunta, **234 personas** (73,1% del total) asignaron una nota 7.0, es decir, **respondieron estar muy de acuerdo**. Mientras que **29 personas (9,1% del total)** asignaron nota 6.0, es decir **respondieron estar de acuerdo y otras 20**

personas (6,3% del total) asignaron nota 5.0, es decir respondieron estar algo de acuerdo.

Pregunta 12. En la nueva Constitución Política de Chile, además de asignar concesiones y fiscalizar su funcionamiento, el Estado de Chile debiera tener un rol en la administración de los servicios básicos.

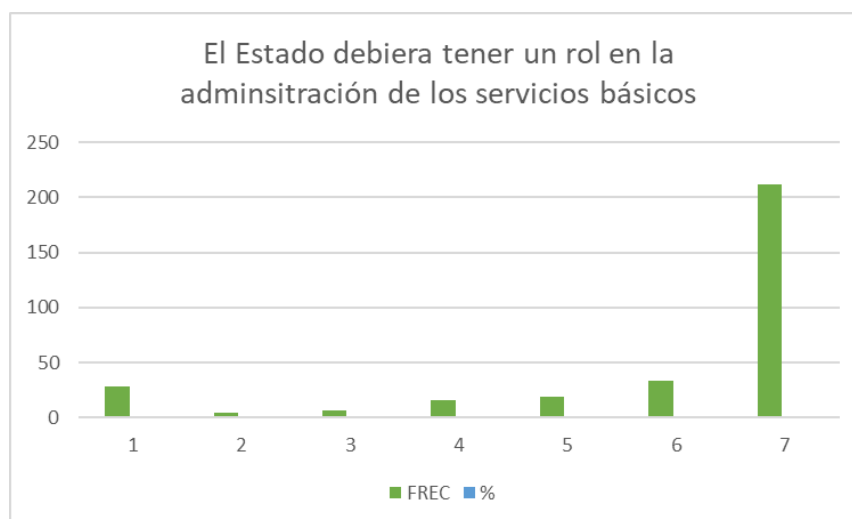


Figura 29.

En esta pregunta **212 personas (66,3% del total de personas)** encuestadas **asignaron una nota 7.0, es decir, respondieron estar muy de acuerdo.** Otras 34 personas (10,6% del total) asignaron nota 6.0, es decir, respondieron estar de acuerdo. **Mientras que 28 personas (8,8% del total) asignaron nota 1.0, es decir, respondieron estar muy en desacuerdo con esta idea.**

Pregunta 13. El acceso a los servicios básicos debiera estar garantizado en la nueva Constitución.

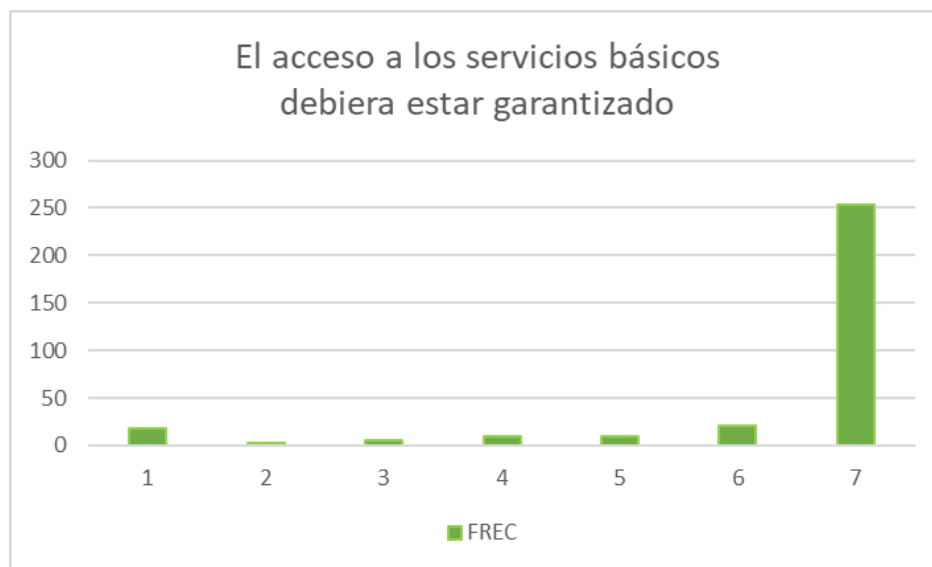


Figura 30.

En la pregunta sobre si el acceso a los servicios básicos debiera estar garantizado en la nueva Constitución, **253 personas (79,1% del total de personas encuestadas asignaron una nota 7.0, es decir, respondieron estar muy de acuerdo.** Mientras que 21 personas (6,6% del total) asignaron nota 6.0, es decir, indicaron estar de acuerdo con esta idea. En otro extremo, 18 personas (5,6% del total) asignaron nota 1.0, indicando estar muy en desacuerdo con esta idea.

Pregunta 14. Las y los consumidores deberían tener participación vinculante en la definición de tarifas.

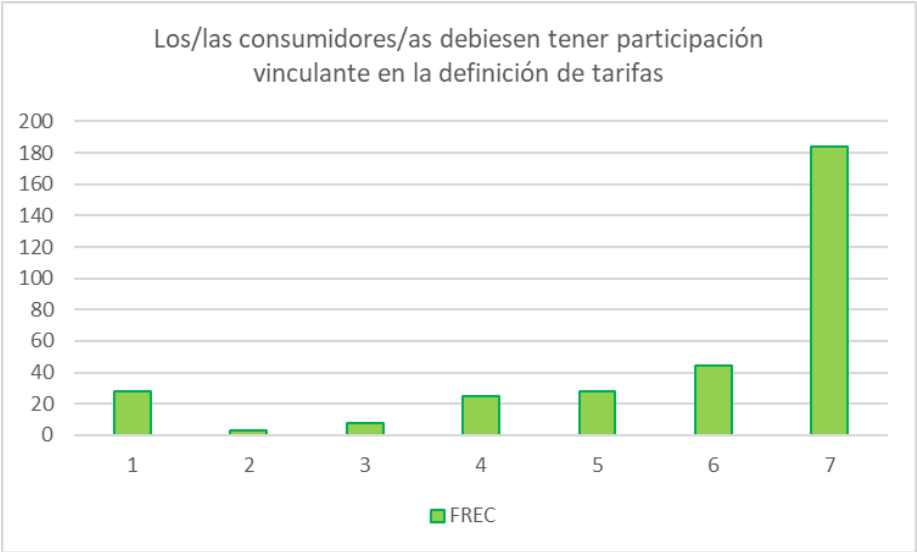


Figura 31.

En relación a la pregunta de si las y los **consumidores deberían tener participación vinculante en la definición de tarifas**, **184 personas (57,5% del total de personas encuestadas) asignaron una nota 7.0, es decir, respondieron estar muy de acuerdo con esta idea**. Otras 44 personas (13,8% del total) asignaron nota 6.0, es decir, que indicaron estar de acuerdo con esta propuesta. Mientras que 28 personas (8,8% del total) asignaron nota 1.0, es decir indicaron estar muy en desacuerdo con esta frase.

Pregunta 15. Las y los consumidores deberían tener participación en las superintendencias que regulan el funcionamiento de los servicios básicos

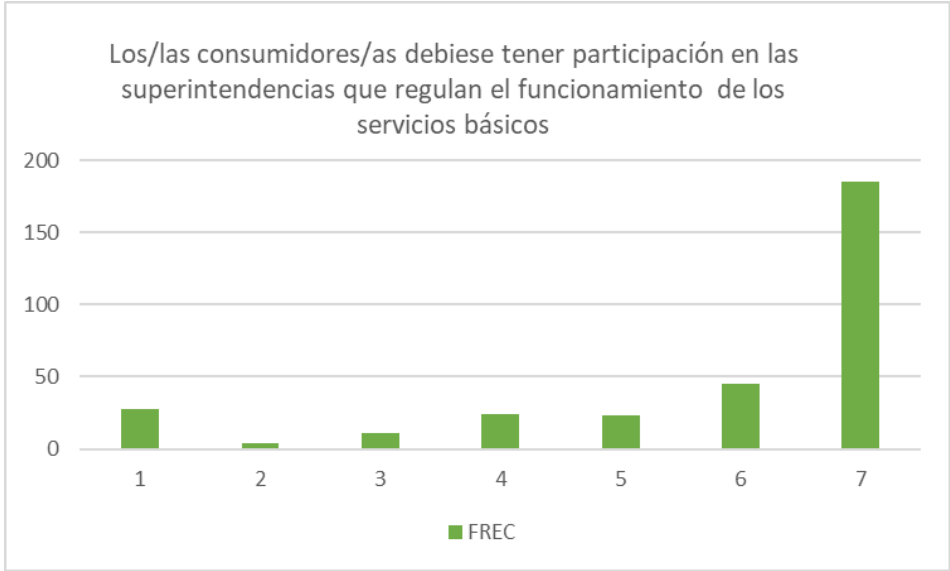


Figura 32.

En relación con la pregunta de **si las y los consumidores deberían tener participación en las superintendencias que regulan el funcionamiento de los servicios básicos**, **185 personas (57,8% del total de personas encuestadas) asignaron una nota 7.0, es decir, respondieron estar muy de acuerdo con esta idea.** Otras 45 personas (14,1% del total) asignaron nota 6.0, es decir, que indicaron estar de acuerdo con esta propuesta. Mientras que 28 personas (8,8% del total) asignaron nota 1.0, indicando estar muy en desacuerdo con esta frase.

Pregunta 16. Como definición, se debería incluir en los servicios básicos a: la leña, el gas de cañerías y gas en cilindros, el retiro de basura, el alumbrado público, la conectividad vial en ciudades y carreteras.

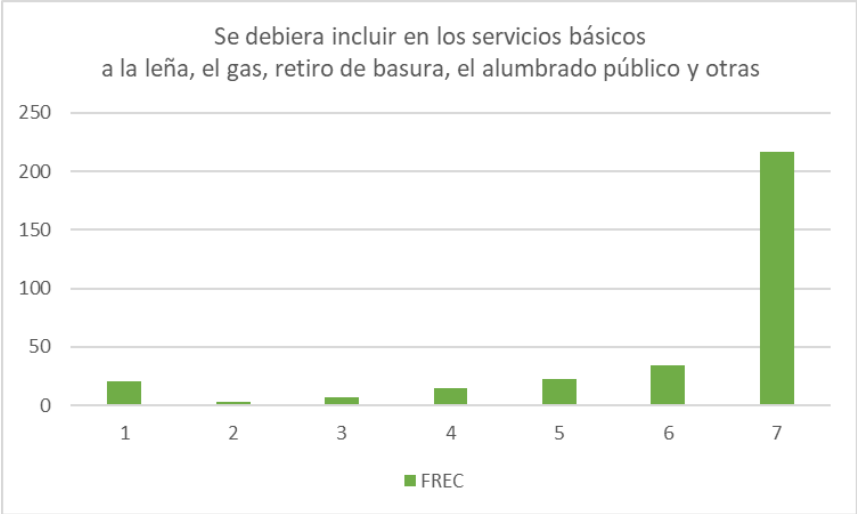


Figura 33.

Con relación a la siguiente idea: **Como definición, se debería incluir en los servicios básicos a: la leña, el gas de cañerías y gas en cilindros, el retiro de basura, el alumbrado público, la conectividad vial en ciudades y carreteras; 217 personas (67,8% del total) asignaron una nota 7.0, es decir, respondieron estar muy de acuerdo.** Otras 34 personas (10,6% del total) asignaron nota 6.0, señalando estar de acuerdo, mientras que 23 personas (7,2% del total) asignaron nota 5.0, es decir, señalaron estar algo de acuerdo.

IV. Conclusiones

La encuesta de percepción de las y los consumidores de la Región de Los Ríos sobre la calidad de los servicios básicos entregados por las empresas de los diversos sectores (agua potable, electricidad y telecomunicaciones), en contexto de pandemia, se realizó con el objetivo general de: conocer a través de una encuesta online la percepción que la población, mayor de 18 años, de la Región de Los Ríos tiene sobre los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, electricidad, y telecomunicaciones, durante la pandemia, así como indagar en el grado de conocimiento sobre sus derechos como usuarios, y en sus expectativas en el marco del proceso constituyente.

Durante el año 2020 se produjo un alza importante de los reclamos de las y los usuarios de servicios básicos de electricidad, agua potable y telecomunicaciones en la Región de Los Ríos. La pandemia gatilló un cuestionamiento generalizado a los cobros y calidad de las prestaciones. A su vez, se evidenció la consolidación de la cultura del reclamo. Por lo anterior, como Asociación de Consumidores consideramos importante evidenciar con datos estadísticos la percepción de los usuarios/as sobre el cumplimiento de las obligaciones de las empresas de servicios básicos durante el tiempo de pandemia.

La encuesta fue respondida por 320 personas. De ellas 187 se identificaron como mujeres, las que representan el 58,4% del total de las personas que respondieron la encuesta. A su vez 132 personas se identificaron como hombres (41,3%). Mientras que una persona se identificó como otro.

De acuerdo con los datos que entregan los resultados de la encuesta, podemos indicar que, de un total de 320 respuestas, 231 personas indicaron residir en la ciudad de Valdivia, lo que corresponde al 72,2% del total de participantes.

Mientras que las comunas menos representadas corresponden a la comuna de Corral (1,6%), Futrono (1,6%) y Lago Ranco (0,3%).

La evaluación más baja por ámbito, la obtuvieron las empresas de telefonía e internet en la pregunta N° 7. En efecto, ante la consulta "¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de no realizar cobros de su servicio en los períodos en que este no estuvo disponible por alguna causa imputable a la misma empresa?". Estos proveedores fueron calificados con nota igual o inferior a 4,0 por 238 personas (74,4% del total).

La mejor evaluación por ámbito la obtuvieron las empresas proveedoras de agua potable y alcantarillado, junto con las de electricidad. Ambos tipos de empresas obtuvieron puntuaciones similares en la pregunta N° 9 "¿qué nota asignaría usted al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de que en caso de atraso en los pagos y hasta el 31 de diciembre de 2021, la ley 21.249 prohíbe el corte de los servicios de agua potable y electricidad?";

En esta pregunta (que no aplica para las empresas proveedoras de telefonía e internet), 213 personas (66,6% del total), asignaron una calificación igual o superior a 4,0 a las empresas de Agua Potable y Alcantarillado. Porcentaje similares a las obtenidas por las empresas proveedoras de Electricidad..

Se observa que las empresas proveedoras de telefonía e internet obtienen una alta valoración en la pregunta N° 8. Pregunta que se refiere al cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de la obligación de hacer llegar la boleta al domicilio del cliente con, al menos, 15 días de anticipación a la fecha de vencimiento de su cuenta. En efecto, las empresas proveedoras de telefonía e internet fueron evaluadas con nota 7,0 por 70 personas (21,9% del total), superando a los proveedores de electricidad y agua potable y alcantarillado en la misma pregunta.

En el apartado de propuestas relacionadas con un cambio constitucional, en general, las seis ideas enunciadas obtuvieron una alta aprobación. Es decir, entre

la población encuestada hay una alta aprobación de que la Nueva Constitución debiera consagrar el acceso a los servicios básicos, así como la participación ciudadana en la institucionalidad que regula a este sector de la economía nacional.

Finalmente, se debe destacar que la propuesta de que "El acceso a los servicios básicos debiese estar garantizado en la nueva Constitución" obtuvo la más alta aprobación. De hecho, 253 personas (79,1% del total) manifestaron estar muy de acuerdo con esta idea.