

MODELO DE COMPETENCIA POR CALIDAD DE SERVICIO

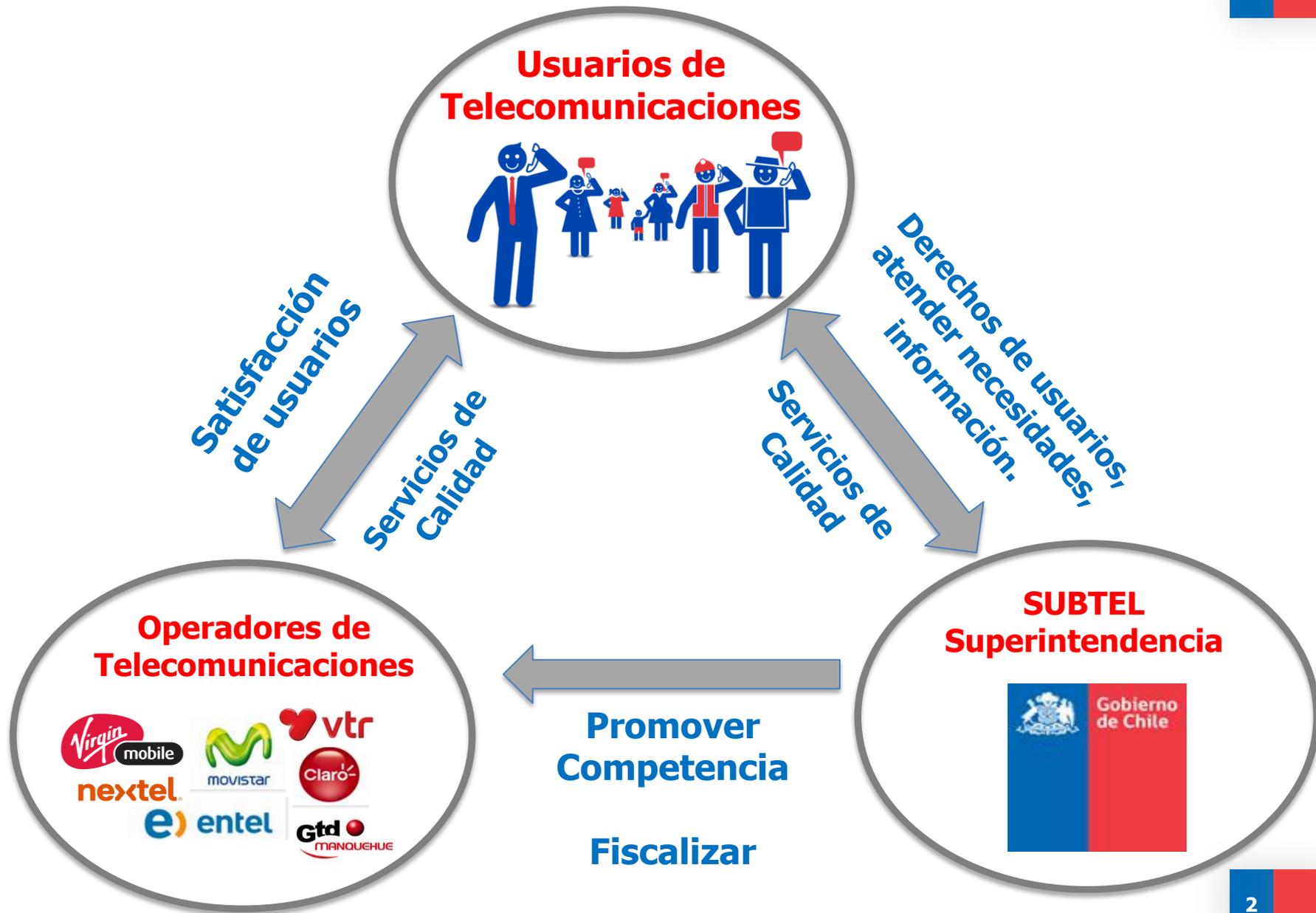


**Gobierno
de Chile**

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Enero 2013

MODELO DE COMPETENCIA POR CALIDAD DE SERVICIO



INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- **Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil**
- **Reclamos Telefonía Local e Internet Fija**

2. Comportamiento de las Redes

- **Telefonía Móvil**
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- **Velocidad Banda Ancha Móvil**
- **Velocidad Internet Fija**

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- **Usuarios Telefonía Móvil**
- **Usuarios Internet Móvil y BAM**
- **Usuarios Internet Fija**

4. Cargos cursados año 2012

- **Cargos por Grupo de Empresas y Servicios**

5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

- **Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad**

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

2. Comportamiento de las Redes

- Drive Test: Telefonía Móvil
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- Drive Test: Velocidad Banda Ancha Móvil
- Velocidad Internet Fija

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- Usuarios Telefonía Móvil
- Usuarios Internet Móvil y BAM
- Usuarios Internet Fija

4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

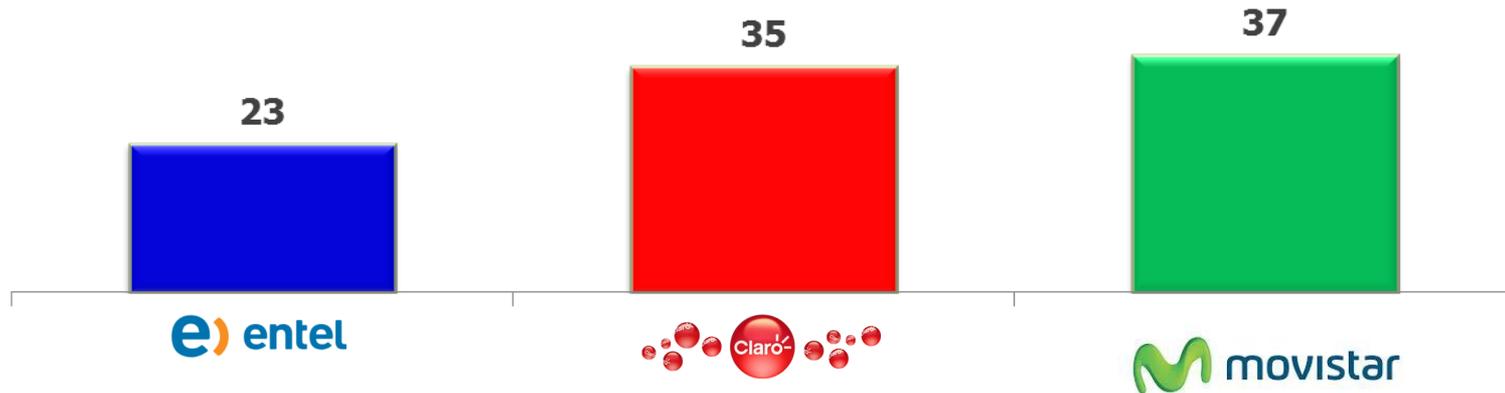
5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

- Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad

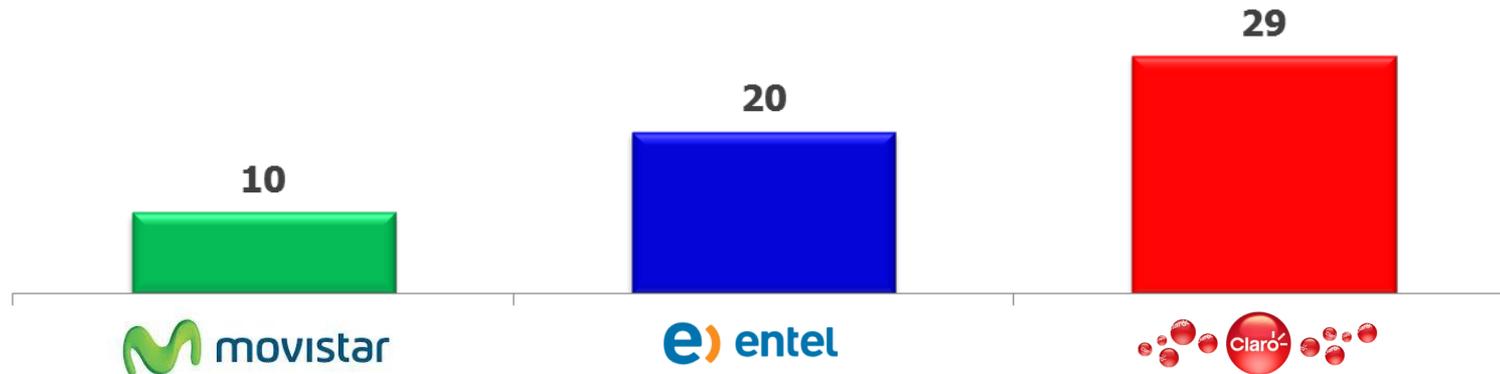
Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil

(Enero a Noviembre 2012)

Reclamos Operadores **Telefonía Móvil** por 10.000 usuarios



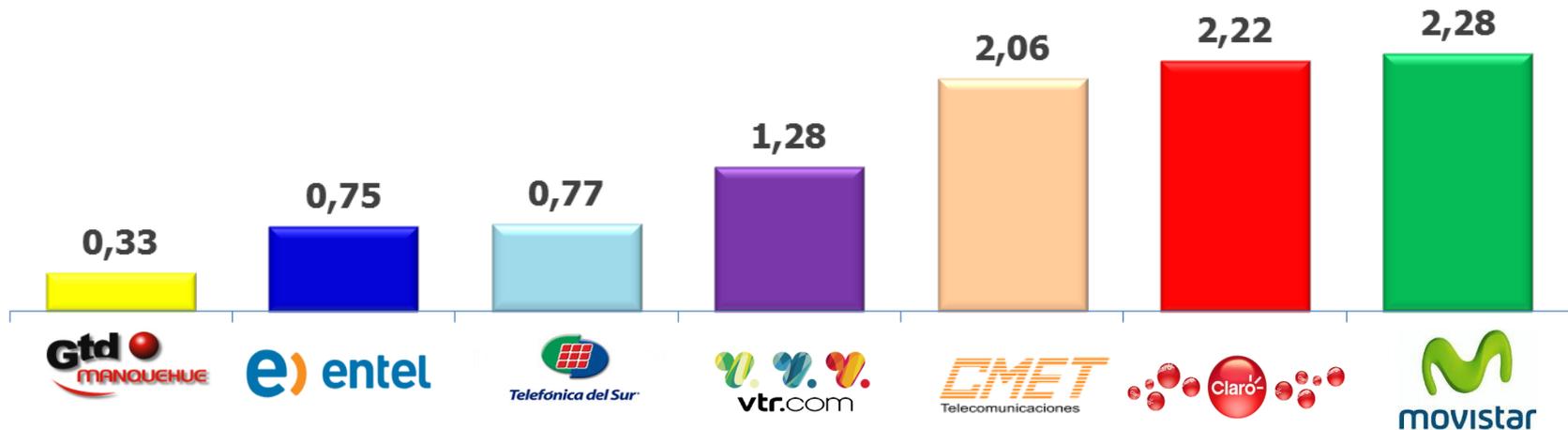
Reclamos Operadores **Internet Móvil** por 10.000 usuarios



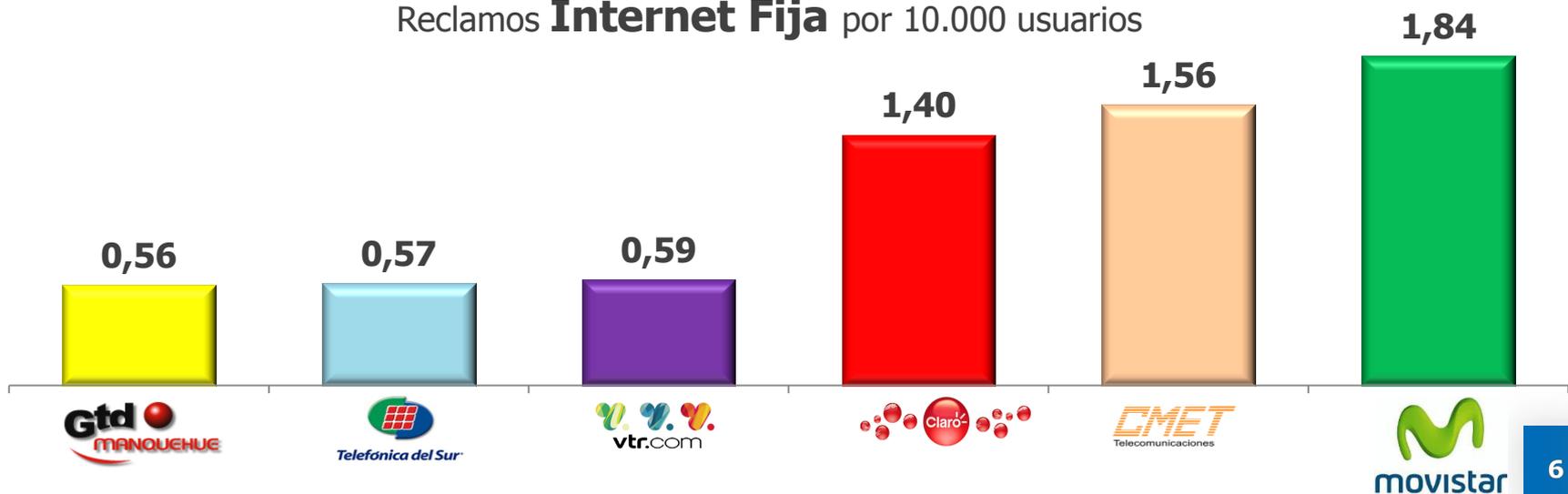
Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

(Enero a Noviembre 2012)

Reclamos **Telefonía Fija** por 10.000 usuarios



Reclamos **Internet Fija** por 10.000 usuarios



INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

2. Comportamiento de las Redes

- **Drive Test: Telefonía Móvil**
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- **Drive Test: Velocidad Banda Ancha Móvil**
- **Velocidad Internet Fija**

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- Usuarios Telefonía Móvil
- Usuarios Internet Móvil y BAM
- Usuarios Internet Fija

4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

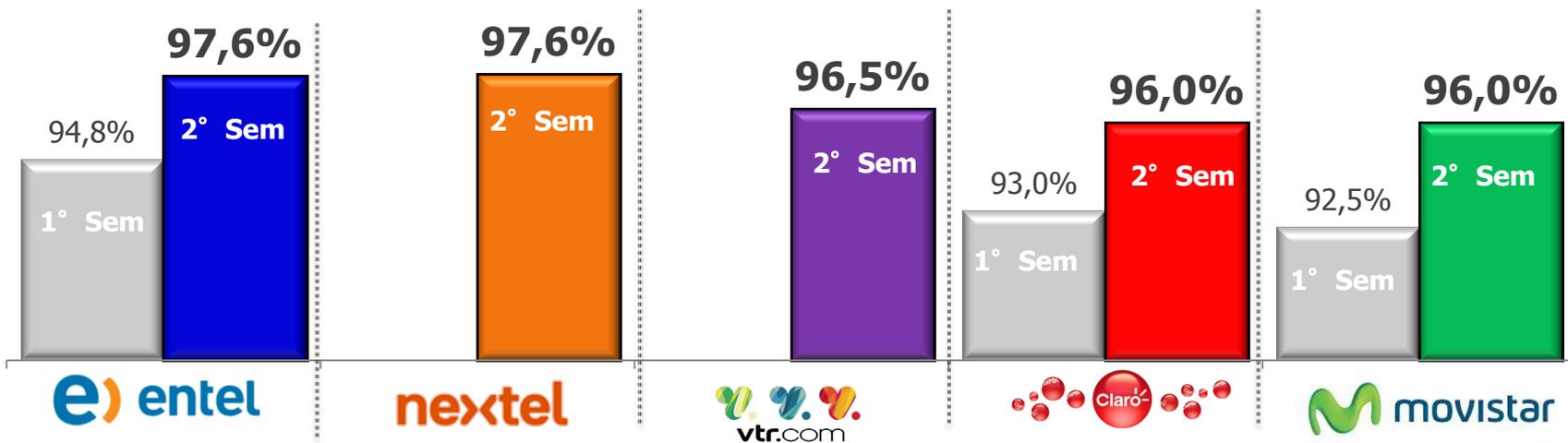
5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

- Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad

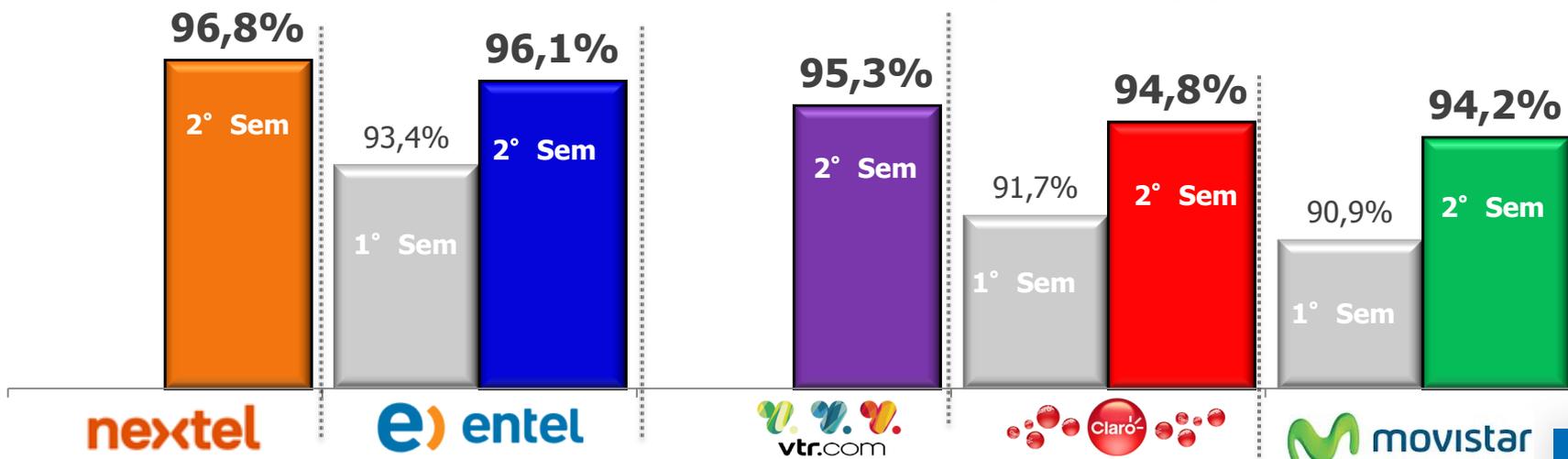
Comportamiento de Redes: Telefonía Móvil

(Resultados mediciones año 2012)

Intentos de comunicación exitosa (%)



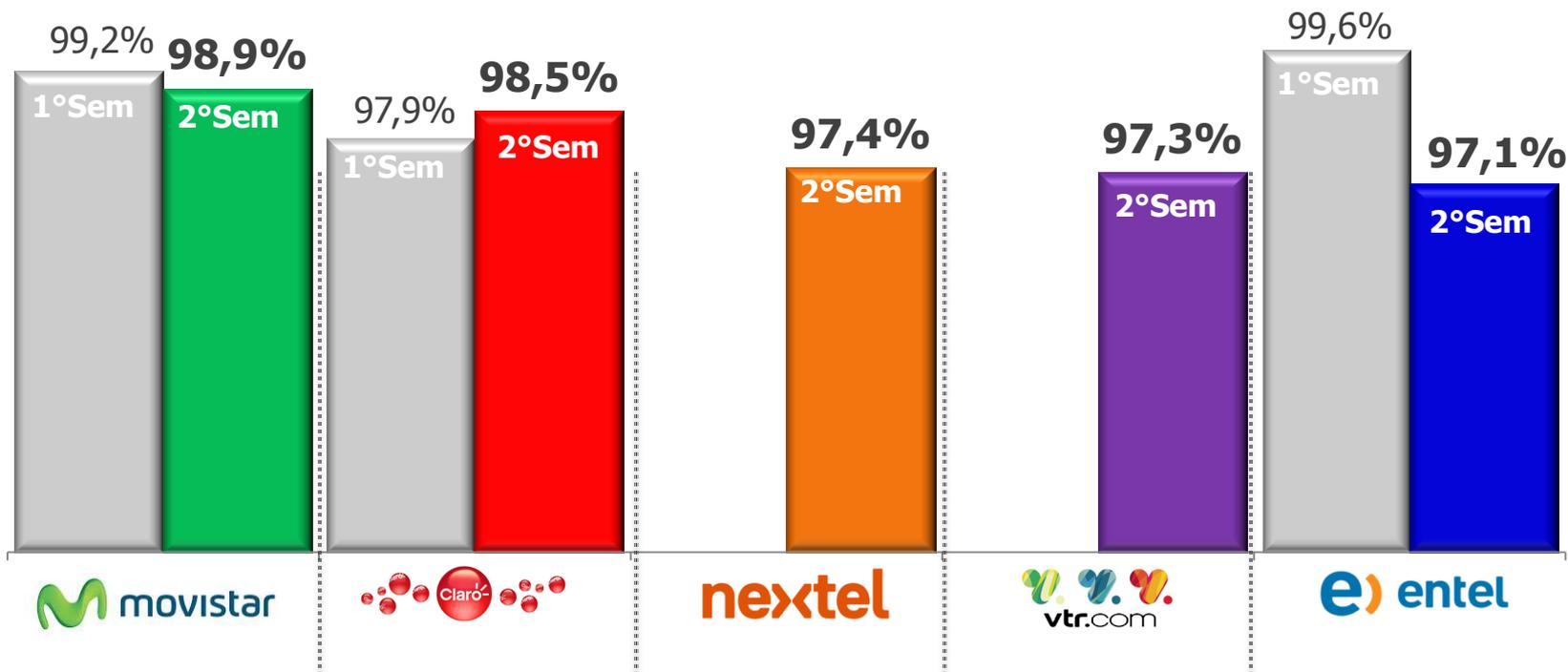
Llamadas finalizadas con éxito (sin corte) (%)



*Se realizaron más de 70.000 mediciones en un periodo de cinco semanas.

Comportamiento de Redes: Telefonía Móvil

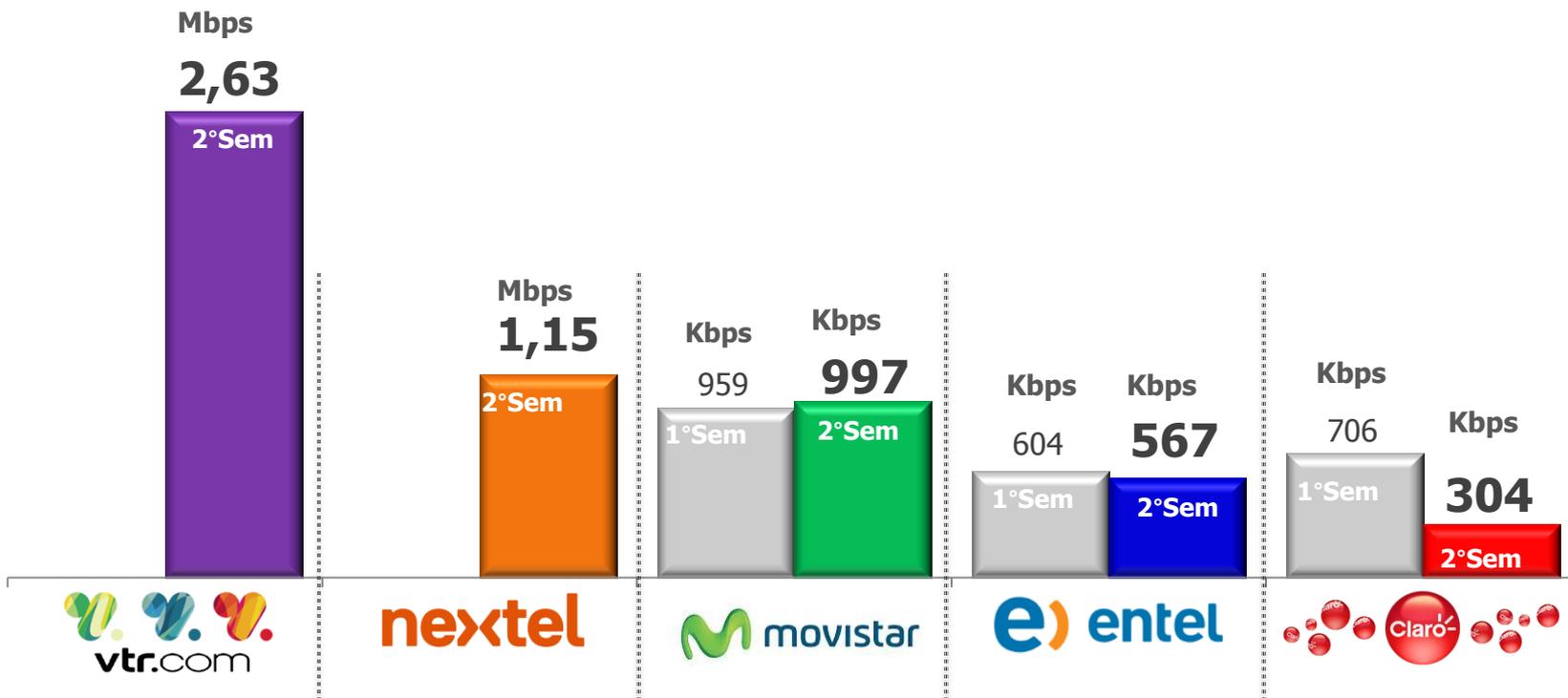
% SMS completados



* Resultados de mediciones 70.000 mediciones año 2012 en un periodo de cinco semanas.

Comportamiento de Redes: Banda Ancha Móvil

Velocidad Banda Ancha Móvil



*Se realizaron más de 70.000 mediciones en un periodo de cinco semanas.

Mediciones Velocidad Internet Fija

Internacional

Nacional

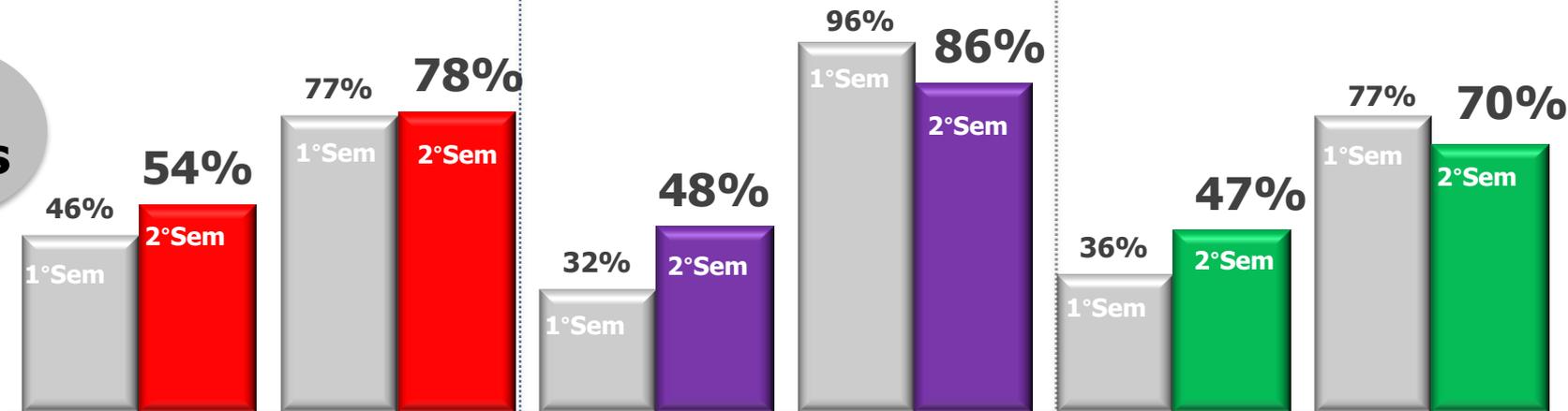
Internacional

Nacional

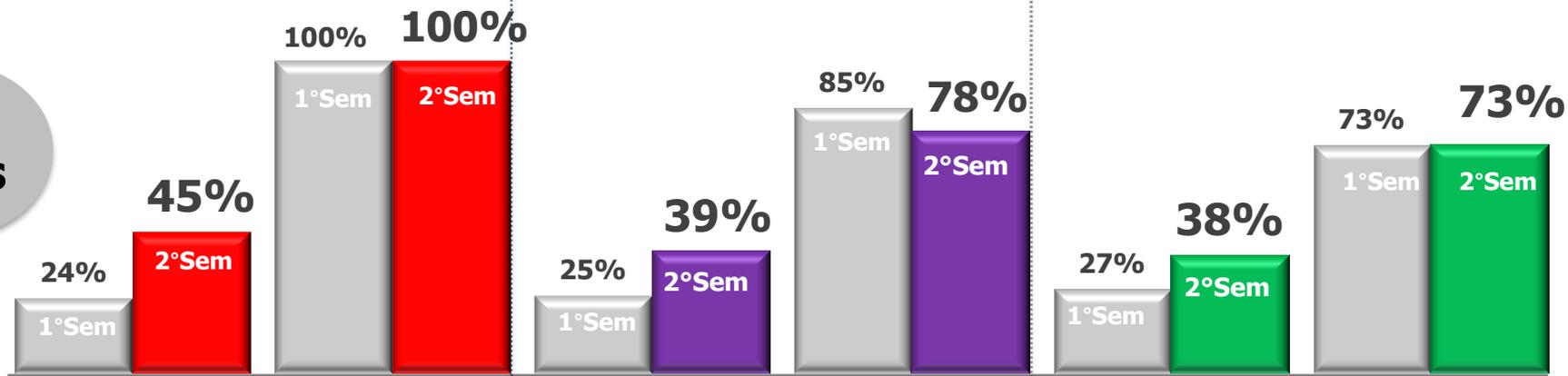
Internacional

Nacional

6 Mbps



10 Mbps



INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

2. Comportamiento de las Redes

- **Drive Test: Telefonía Móvil**
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- **Drive Test: Velocidad Banda Ancha Móvil**
- **Velocidad Internet Fija**

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- **Usuarios Telefonía Móvil**
- **Usuarios Internet Móvil y BAM**
- **Usuarios Internet Fija**

4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

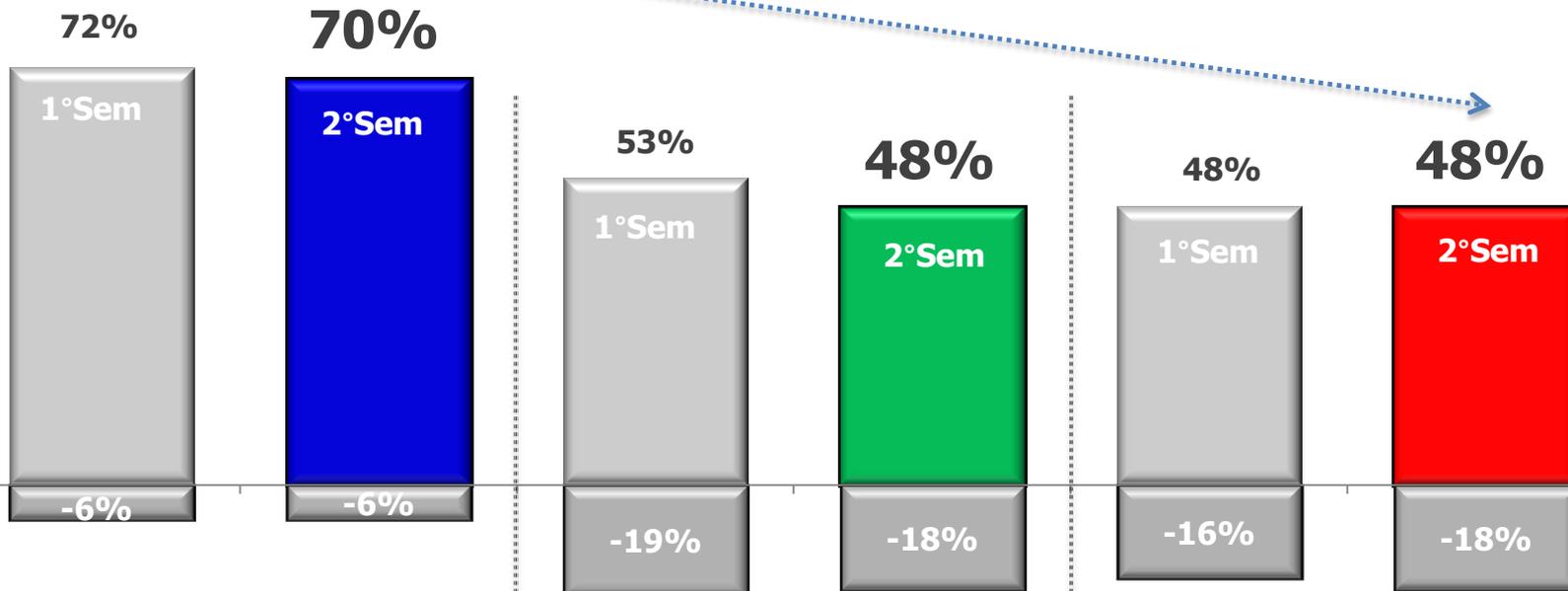
- Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad

Telefonía Móvil - Encuesta Satisfacción

Resultados semestrales 2012

Satisfacción Nota 6 y 7

Insatisfacción Nota 1 a 4



¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil que tiene actualmente?

(*) Quienes califican con nota 5 no son considerados en ninguno de los dos indicadores.

Empresa ICCOM Nivel de Confianza: 95%

1 Sem: Primer semestre 2012

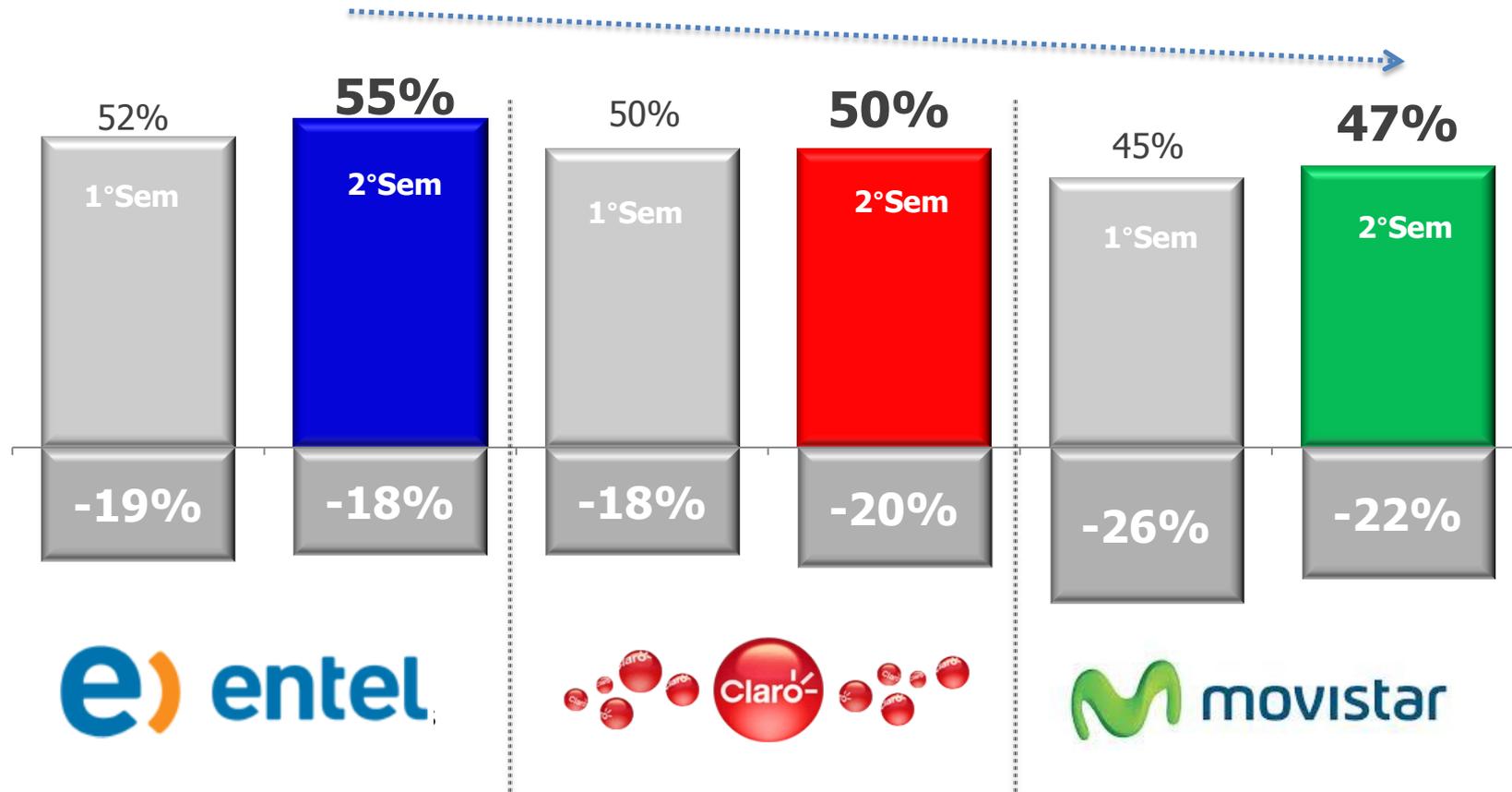
2 Sem: Segundo semestre 2012

Internet Móvil y Banda Ancha Móvil - Encuesta Satisfacción

Resultados semestrales 2012

Satisfacción Nota 6 y 7

Insatisfacción Nota 1 a 4



¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil y Banda Ancha Móvil que tiene actualmente?

(*) Quienes califican con nota 5 no son considerados en ninguno de los dos indicadores.
Empresa ICCOM Nivel de Confianza: 95%

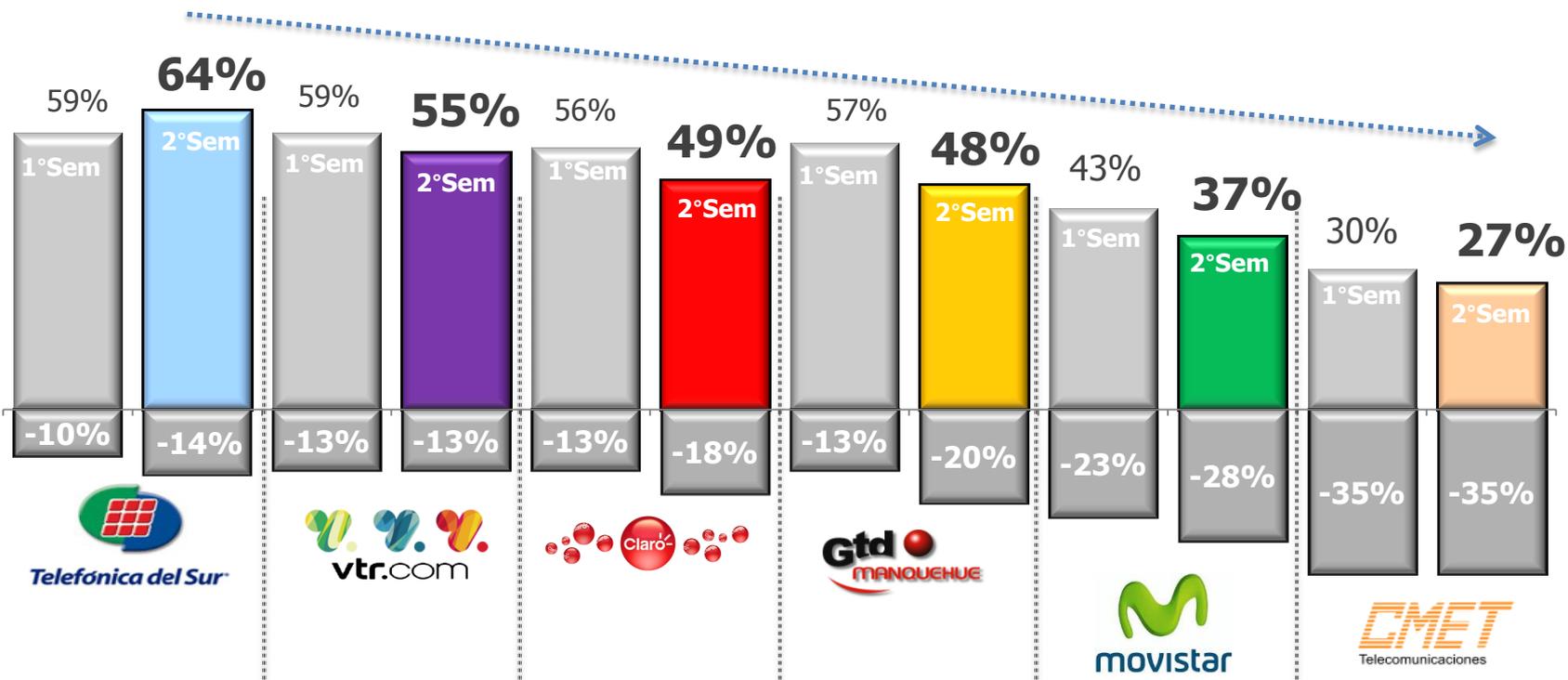
Internet Fija - Encuesta Satisfacción

Resultados semestrales 2012



Satisfacción Nota 6 y 7

Insatisfacción Nota 1 a 4



¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija que tiene actualmente?

(*) Quienes califican con nota 5 no son considerados en ninguno de los dos indicadores.
 Empresa ICCOM Nivel de Confianza: 95

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

2. Comportamiento de las Redes

- **Drive Test: Telefonía Móvil**
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- **Drive Test: Velocidad Internet Móvil 3G**
- **Velocidad Internet Fija**

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- Usuarios Telefonía Móvil
- Usuarios Internet Móvil y BAM
- Usuarios Internet Fija

4. Cargos cursados año 2012

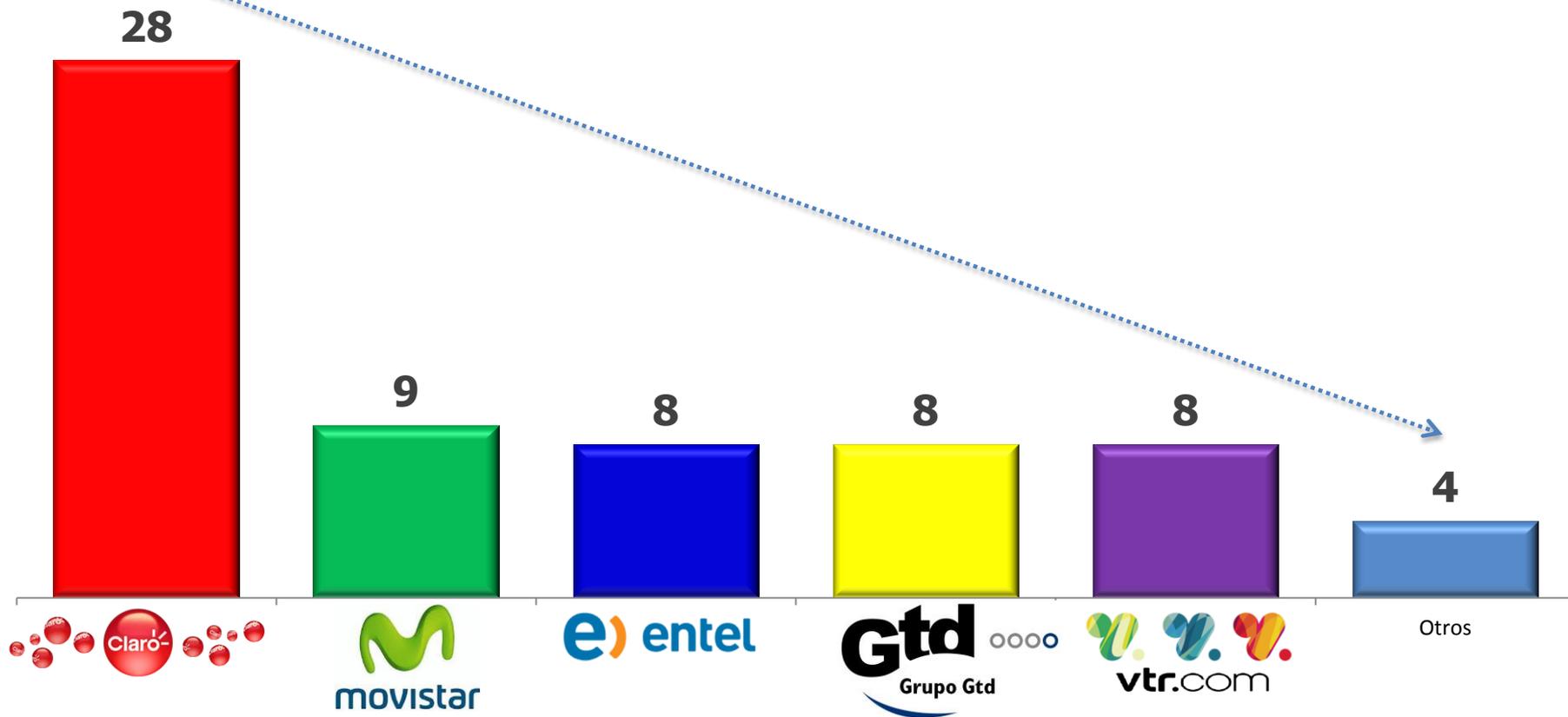
- **Cargos por Grupo de Empresas y Servicios**

5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

- Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad

Cargos cursados año 2012

Cargos por Grupo de Empresas Relacionada



Cargos en tramitación

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local e Internet Fija

2. Comportamiento de las Redes

- **Drive Test: Telefonía Móvil**
 - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
 - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
 - % SMS completados
- **Drive Test: Velocidad Banda Ancha Móvil**
- **Velocidad Internet Fija**

3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- Usuarios Telefonía Móvil
- Usuarios Internet Móvil y BAM
- Usuarios Internet Fija

4. Cargos cursados año 2012

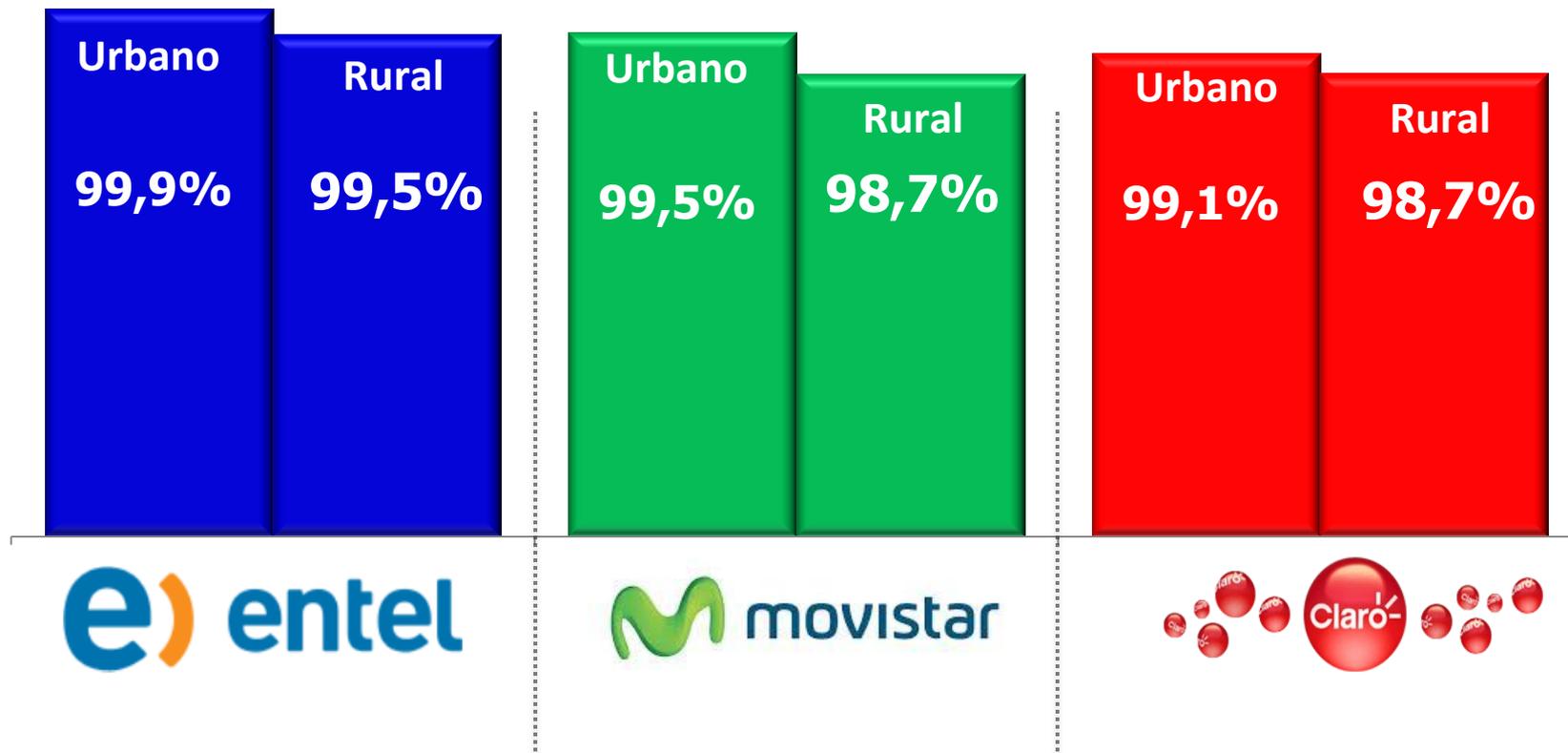
- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

5. Norma de Calidad Telefonía Móvil

- **Indicadores antigua norma y nueva norma de calidad**

Calidad de Servicio - Telefonía Móvil

Resultados Norma Actual (Año - 2012)



CAMBIO NORMATIVO

**La medición cambia de
Nacional a Regional**

Indicador	Exigencia	Estratificación	Área
Porcentaje de Intentos de Comunicación Exitoso	97%	Región	Urbana
	90%	Región	Rural
Porcentaje de Llamadas Finalizadas con Éxito	97%	Región	Urbana
	90%	Región	Rural
Porcentaje de estaciones base bajo la norma definida en números 1 y 2 de esta tabla	5%	Región	Total

Estratificación: en Región Metropolitana 4 zonas geográficas

Gracias



**Gobierno
de Chile**

www.gob.cl