

# MODELO DE COMPETENCIA POR CALIDAD DE SERVICIO

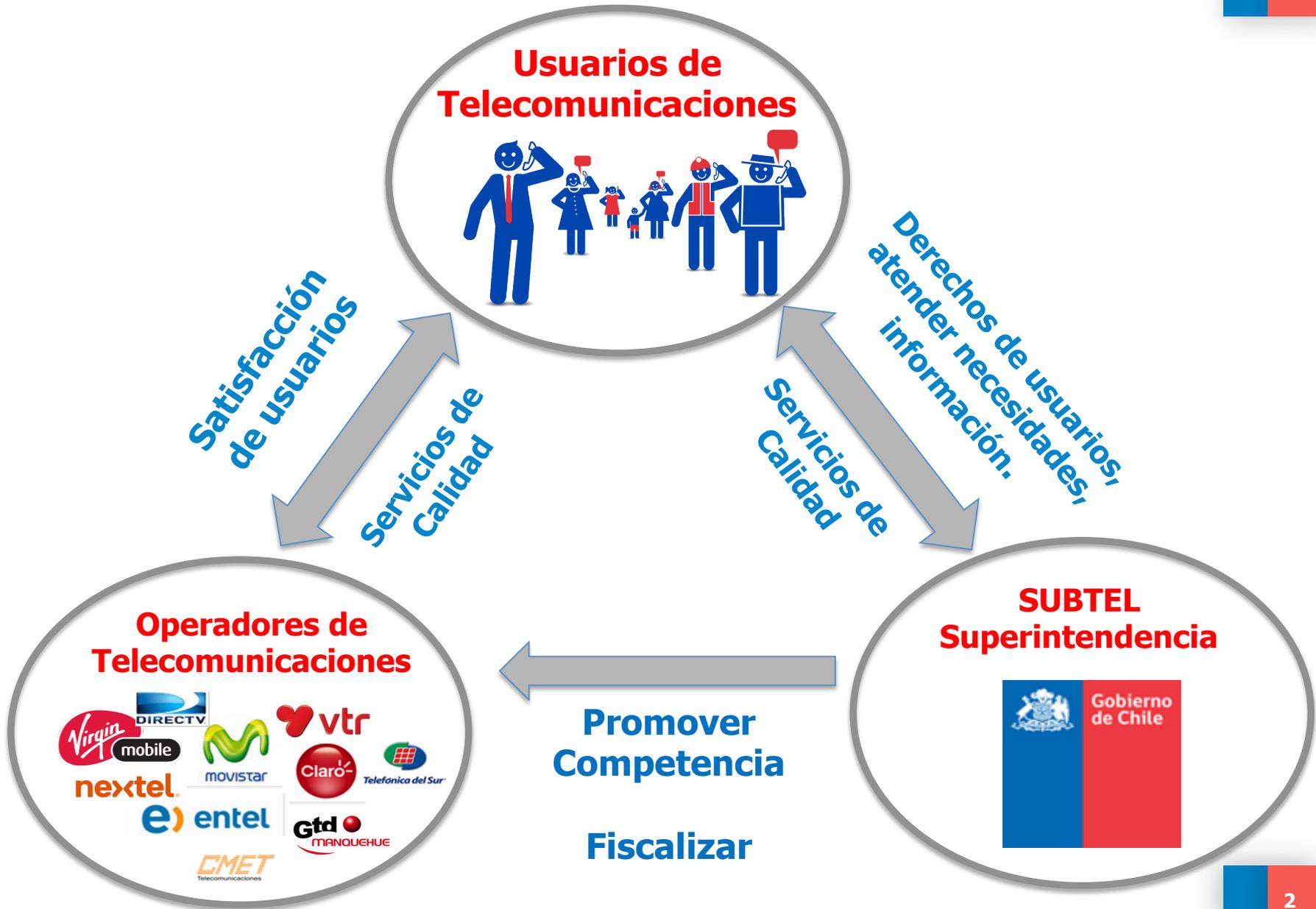


Gobierno  
de Chile

**Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

**MARZO 2014**

# SISTEMA DE COMPETENCIA POR CALIDAD DE SERVICIO



# INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

## 1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local, Internet Fija, LD y Televisión Pagada

## 2. Comportamiento de las Redes

- **Drive Test: Telefonía Móvil**
  - Porcentaje de intentos de comunicación exitosa
  - Porcentaje de llamadas finalizadas con éxito (sin corte)
  - Accesibilidad al servicio de SMS
- **Drive Test: Internet**
  - Velocidad BAM
  - Web Browsing

## 3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- Usuarios Telefonía Móvil
- Usuarios Internet Móvil+BAM
- Usuarios Internet Fija

## 4. Cargos cursados

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

## 1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local, Internet Fija, LD y Televisión Pagada

## 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: Internet
  - Velocidad BAM
  - Web Browsing

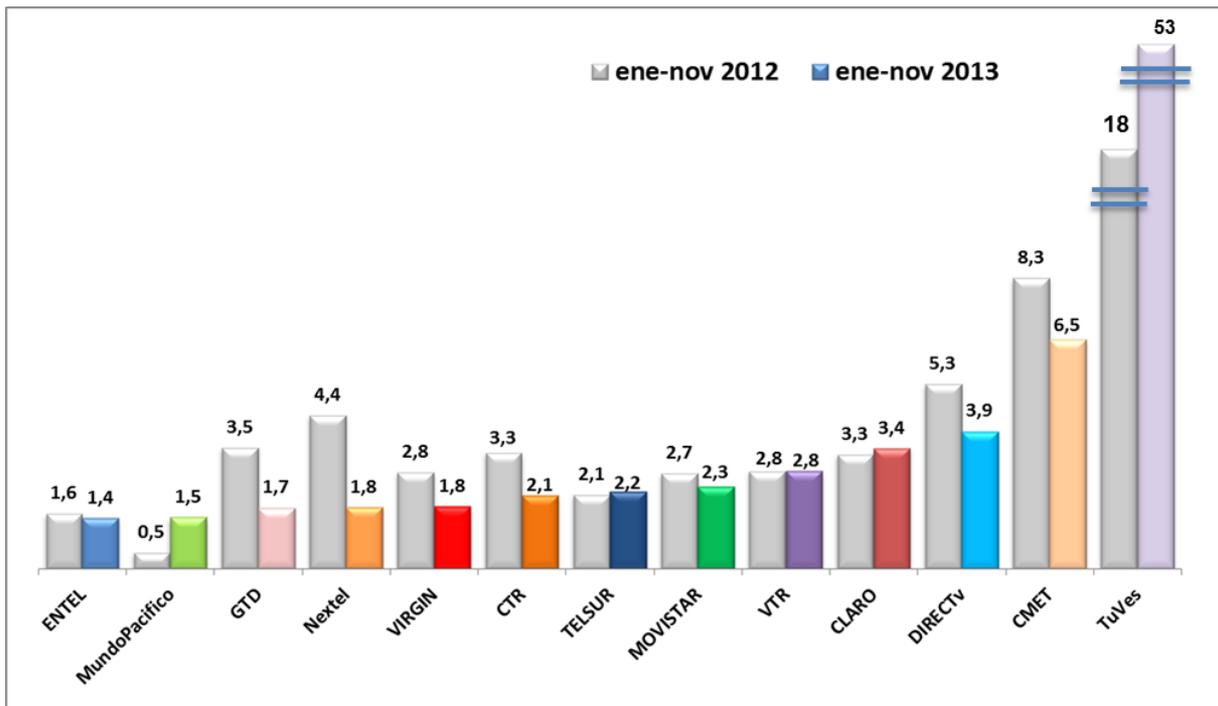
## 3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

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

## 4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

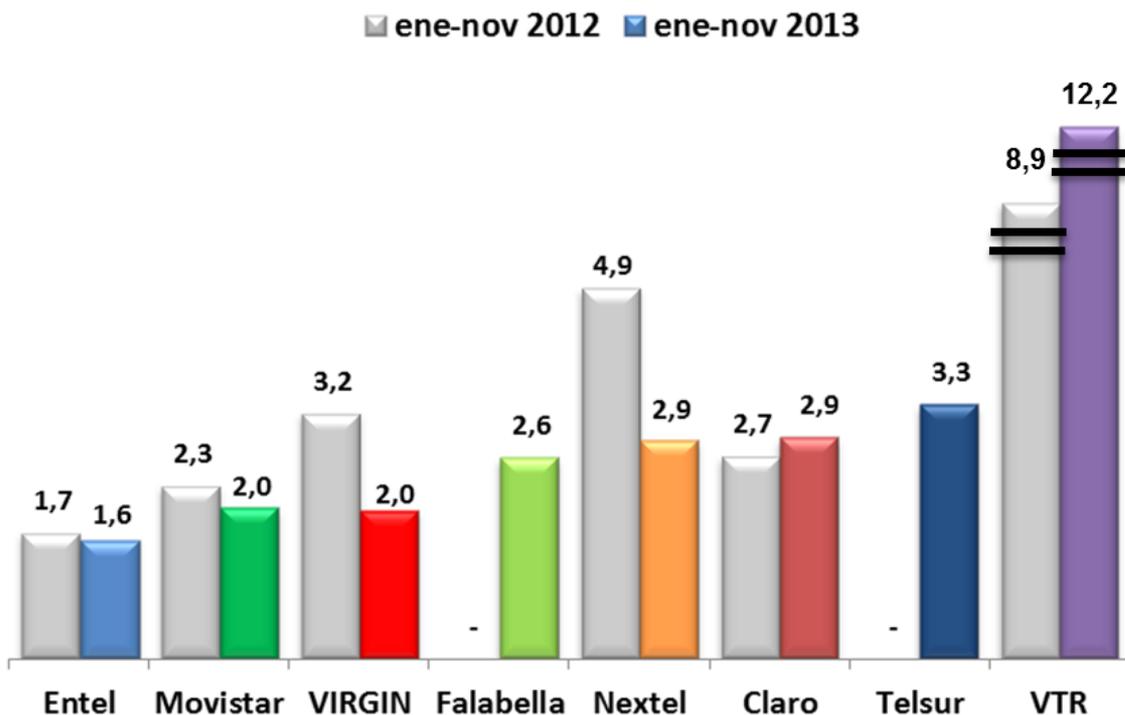
# Indicador Único de Reclamos



Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Parque	Reclamos	Reclamos * 10.000	
MOVISTAR	15.901.018	3.739	2,35	-10,4%
ENTEL	12.909.896	1.858	1,44	-9,0%
CLARO	8.095.321	2.784	3,44	4,8%
VTR	2.651.216	739	2,79	-0,2%
TELSUR	348.665	77	2,22	4,6%
DIRECTV	337.204	129	3,93	-25,5%
NEXTEL	239.240	41	1,76	-59,9%
GTD	238.852	42	1,74	-49,8%
VIRGIN	168.509	29	1,78	-35,5%
MundoPacífico	65.999	10	1,48	216,0%
CMET	55.791	37	6,55	-21,3%
CTR	38.079	8	2,09	-36,9%
TuVes	2.942	14	52,84	200,3%
Total	41.052.732	9.506	2,31	-7,8%

- En términos globales los reclamos en los periodos analizados, disminuyen en un 7,8% con respecto al 2012.
- Destaca la disminución de reclamos de Entel (9%) y de Movistar (10,4%).

# Indicador de Reclamos Telefonía Móvil (voz)

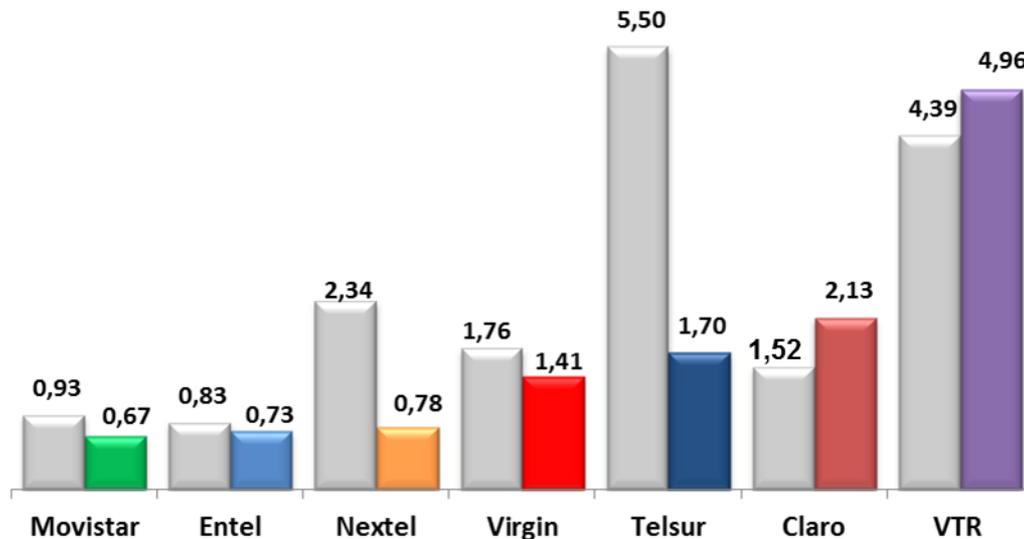


Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Parque	Reclamos	Reclamos * 10.000	
Movistar	9.042.914	1.798	2,0	-12,7%
Entel PCS	8.949.986	1.393	1,6	-6,1%
Claro	5.751.458	1.679	2,9	9,2%
Nextel	124.837	32	2,9	-41,3%
VIRGIN	114.666	22	2,0	-39,6%
VTR	77.050	94	12,2	36,7%
Telsur	4.134	0	3,3	
Falabella M.	2.542	1	2,6	
Total	24.067.587	5.019	2,1	-3,2%

- **En Telefonía Móvil los reclamos disminuyen un 3,2%** con respecto al 2012.
- Destaca el aumento de reclamos de Claro (9,2%) y VTR (36,7%) en telefonía móvil.

# Indicador de Reclamos Internet Móvil

■ ene-nov 2012   ■ ene-nov 2013

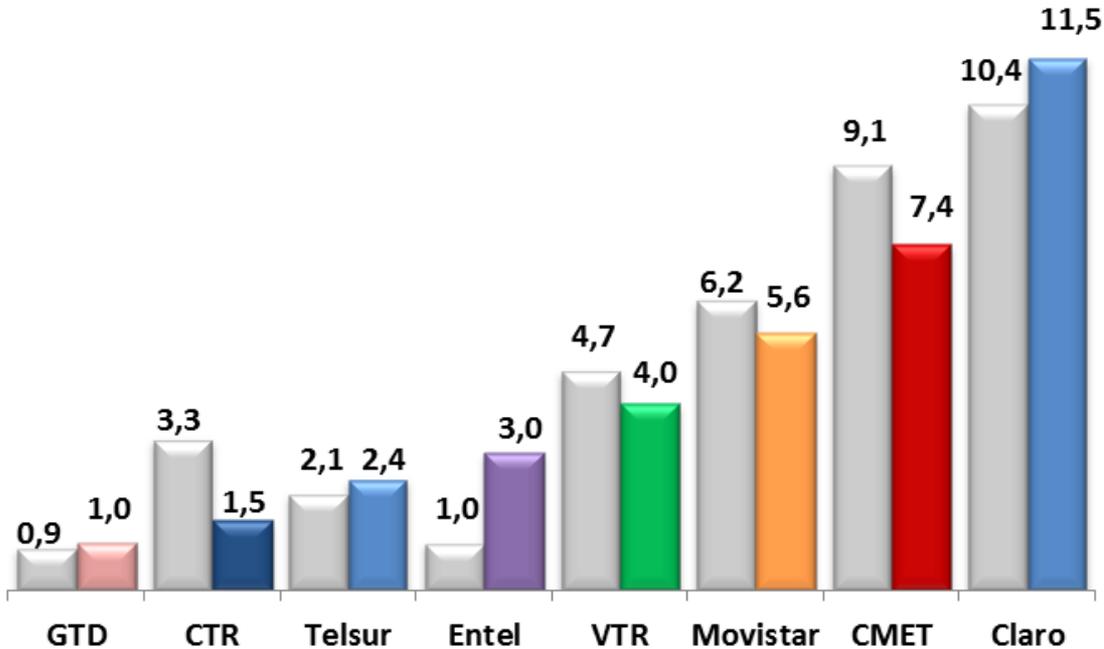


Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Usuarios	Reclamos	Reclamos* 10.000	
Movistar	3.809.963	255	0,67	-27,7%
Entel	3.728.366	269	0,73	-12,9%
Claro	1.430.071	302	2,13	40,5%
Nextel	114.404	9	0,78	-66,6%
VTR	56.323	27	4,96	12,9%
Virgin	53.843	7	1,41	-19,7%
Telsur	2.290	0	1,70	-93,1%
Total	9.195.260	871	0,95	-6,0%

- **Internet Móvil es el servicio con la menor tasa de reclamos de la industria (0,95% respecto a la industria 2,3%).**
- **En Internet Móvil los reclamos disminuyen un 6% con respecto al 2012.**

# Indicador de Reclamos Telefonía Fija

■ ene-nov 2012   ■ ene-nov 2013

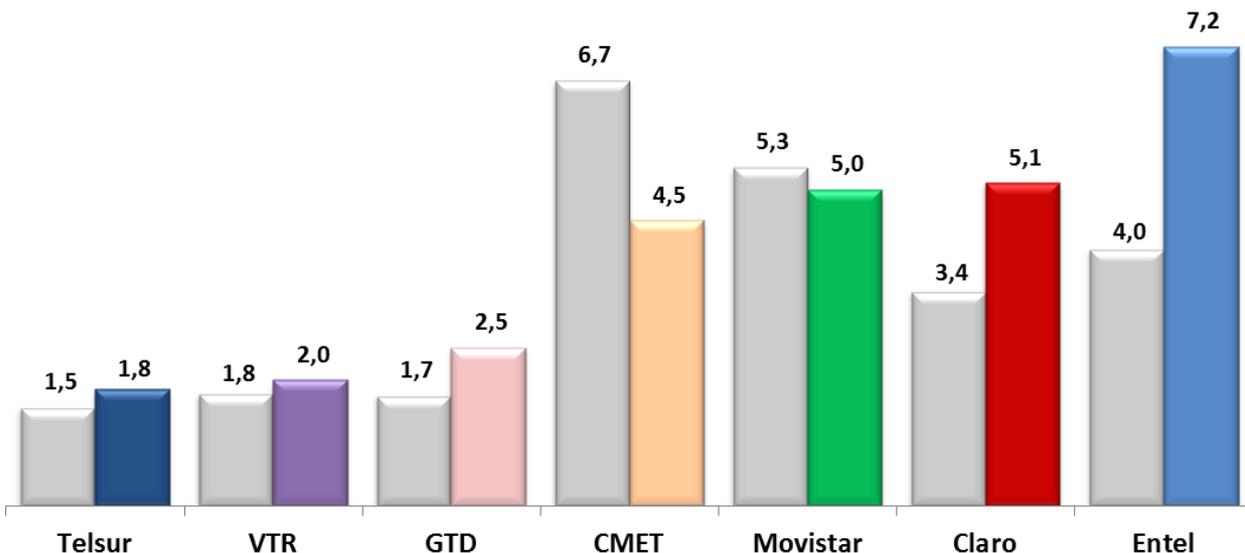


Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Usuarios	Reclamos	Reclamos* 10.000	
Movistar	1.699.483	947	5,6	-10,9%
VTR	699.632	281	4,0	-15,1%
CLARO	242.800	278	11,5	9,7%
Entel	203.523	61	3,0	192,0%
GTD	175.215	18	1,0	12,1%
Telsur	154.776	37	2,4	15,9%
CMET	30.014	22	7,4	-18,5%
CTR	29.046	4	1,5	-53,9%
Total	3.234.490	1.649	4,9	-9,8%

- Los reclamos de **Telefonía Fija** disminuyeron un 9,8% con respecto al 2012, pero continúa con la mayor tasa de reclamos del sector, (4,9% del parque), el doble que la telefonía móvil.
- La empresa VTR muestra una disminución del 15% de reclamos con respecto al periodo 2012 . Por su parte, Movistar también se encuentra dentro de las empresas que menos reclamos obtuvo con una disminución de 11%.

# Indicador de Reclamos Internet Fija

■ ene-nov 2012 ■ ene-nov 2013

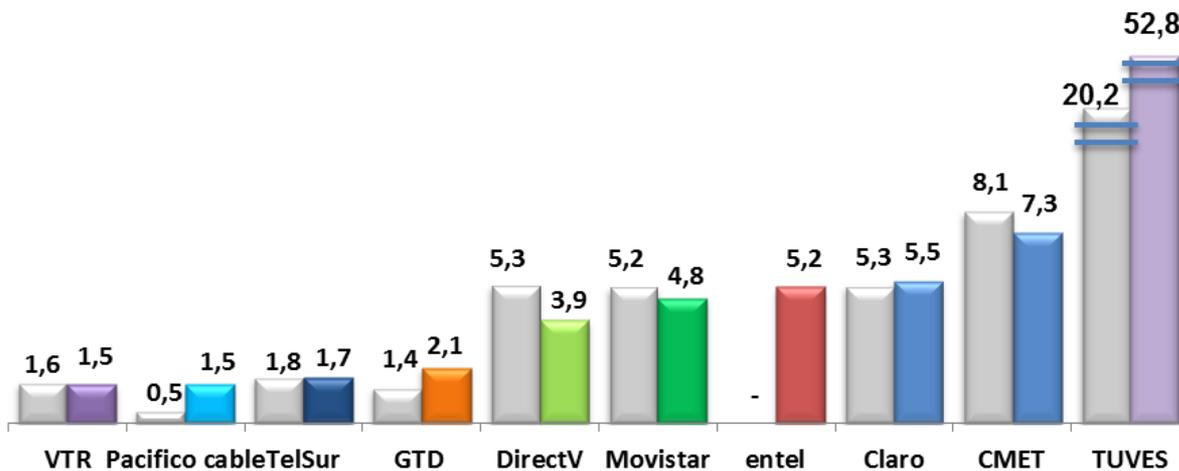


Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Usuarios	Reclamos	Reclamos * 10.000	
Movistar	891.722	443	5,0	-6,5%
VTR	855.098	169	2,0	12,4%
Claro	245.897	125	5,1	50,2%
Telsur	131.285	24	1,8	18,6%
GTD	45.265	11	2,5	42,7%
Entel	28.021	20	7,2	79,5%
CMET	16.404	7	4,5	-33,0%
Total	2.213.693	1.649	3,6	4,5%

- **Los reclamos de Internet Fija aumentan un 4,5%** respecto al mismo periodo en el 2012.
- Movistar disminuye en 6,5%, mientras que VTR y Claro aumentan sus reclamos en un 12% y 50% respectivamente.

# Indicador de Reclamos Televisión Pagada

■ ene-nov 2012   ■ ene-nov 2013

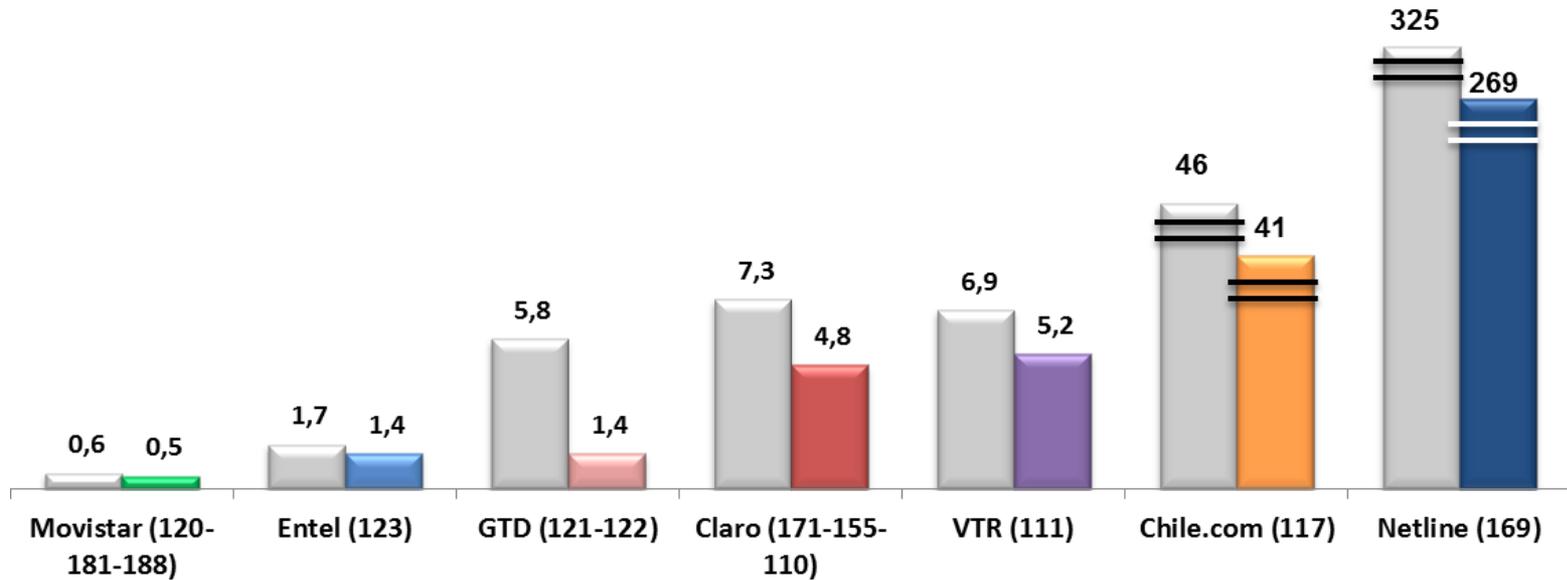


Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Usuarios	Reclamos	Reclamos* 10.000	
VTR	963.113	141	1,5	-5,7%
Movistar	456.934	217	4,8	-8,8%
Claro	425.095	232	5,5	3,8%
DirectV	337.204	129	3,9	-25,5%
Pacifico cable	65.999	10	1,5	216,0%
TelSur	62.604	11	1,7	-1,2%
Entel	30.036	16	5,2	
GTD	18.372	4	2,1	54,6%
CMET	9.373	7	7,3	-10,0%
TUVES	2.942	14	52,8	161,3%
Total	2.371.673	779	3,3	-4,2%

- **Los reclamos de Televisión Pagada disminuyen en un 4,2%** respecto al mismo periodo en el 2012.
- Destacan las disminuciones de Movistar, VTR y DirecTV en 8,8%, 5,7% y 25,5% respectivamente.

# Reclamos Telefonía Larga Distancia Nacional

■ ene-nov 2012 ■ ene-nov 2013



Empresas	Datos Enero a Noviembre 2013			% variación anual
	Tráfico LD	Reclamos	Reclamos * 10.000	
Movistar (120-181-188)	15.403.460	80	0,5	-15,7%
Claro (171-155-110)	3.463.580	167	4,8	-34,7%
Entel (123)	7.212.008	99	1,4	-20,8%
Netline (169)	42.991	97	269,8	-17,1%
Chile.com (117)	51.068	22	41,4	-10,8%
GTD (121-122)	665.484	9	1,4	-76,2%
VTR (111)	537.448	28	5,2	-24,5%
Total	27.376.039	502	1,8	-27,8%

- **Los reclamos de Larga Distancia disminuyen en un 28%.**
- Lo anterior se explica por la disminución de Claro en 35%, Entel 21% y Movistar 16%.
- **Netline continúa con la mayor tasa de reclamos.**

# INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

## 1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local, Internet Fija, LD y Televisión Pagada

## 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: Internet**
    - Velocidad BAM
- **Medición1 Mayo/Junio 2013 - Medición2 Octubre/Noviembre 2013**

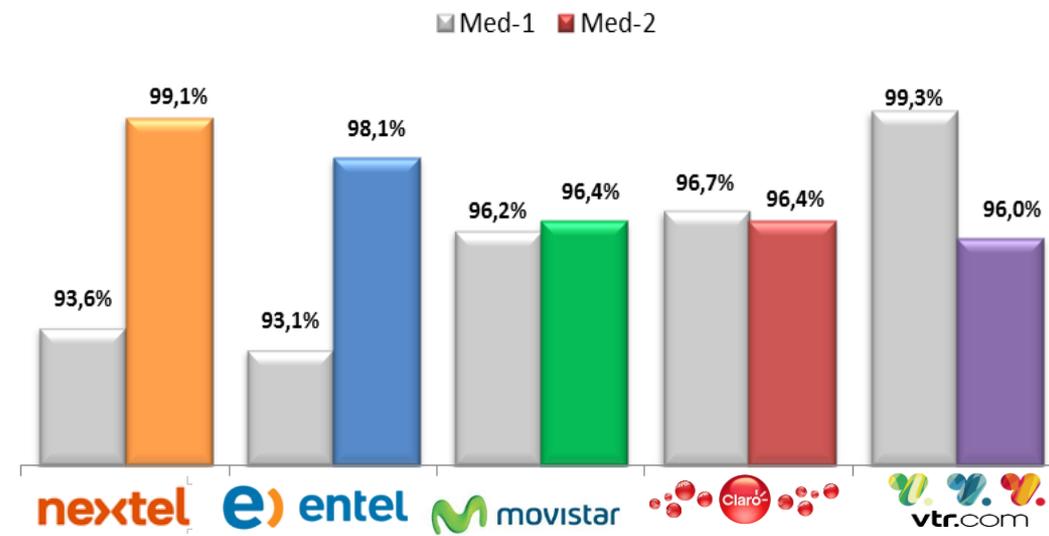
## 3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

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

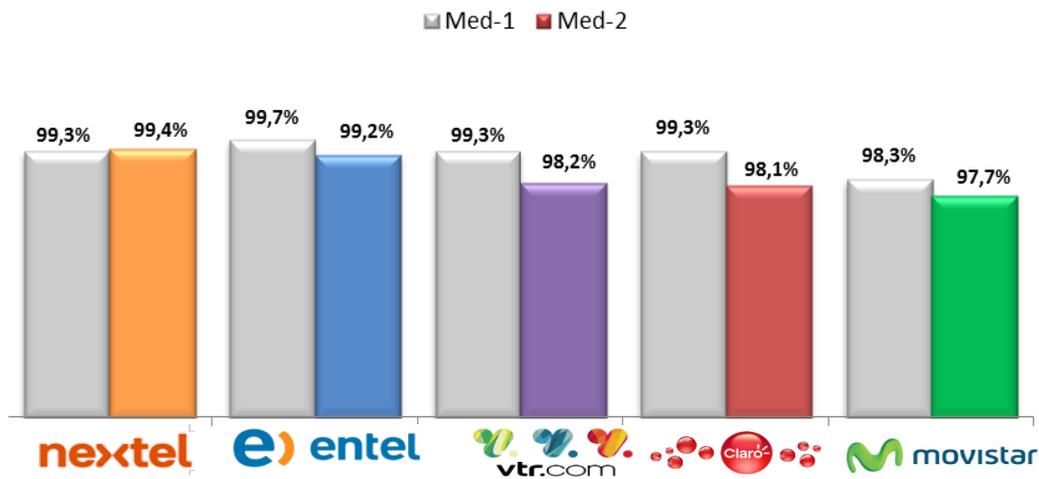
## 4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

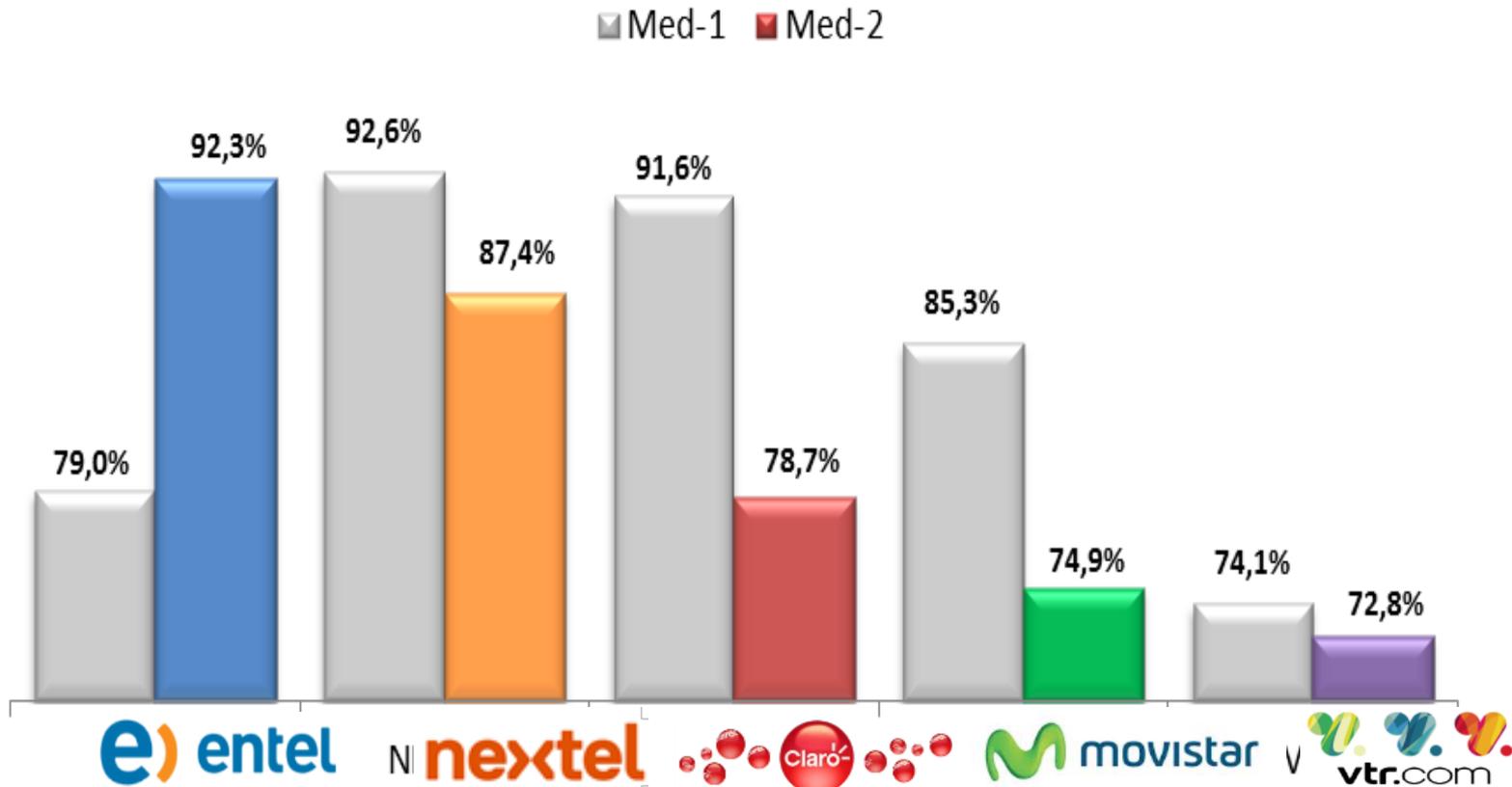
## Tasa de Comunicaciones Exitosas



## Tasa de Comunicaciones Finalizadas con Éxito

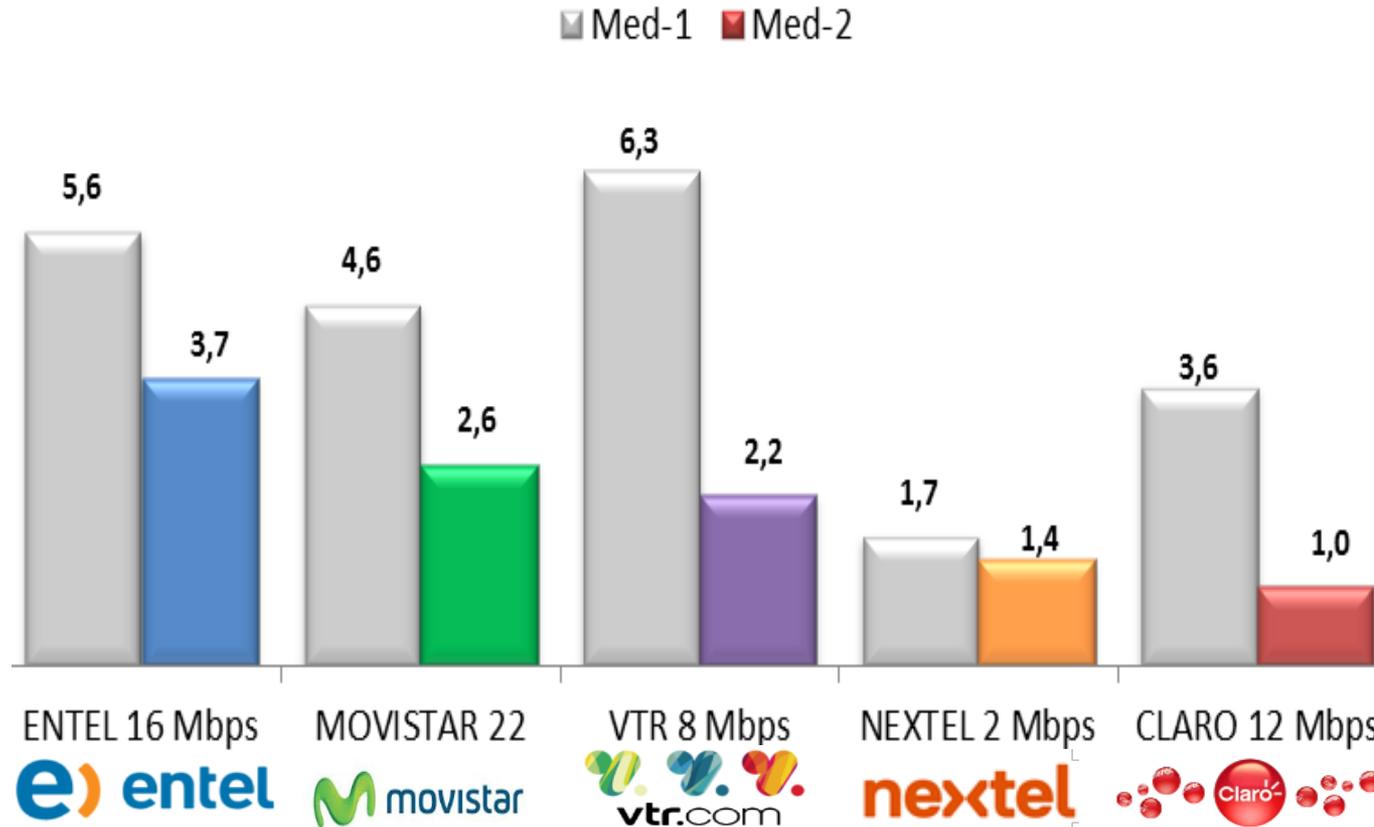


## Porcentaje de SMS Completados en 20 seg.



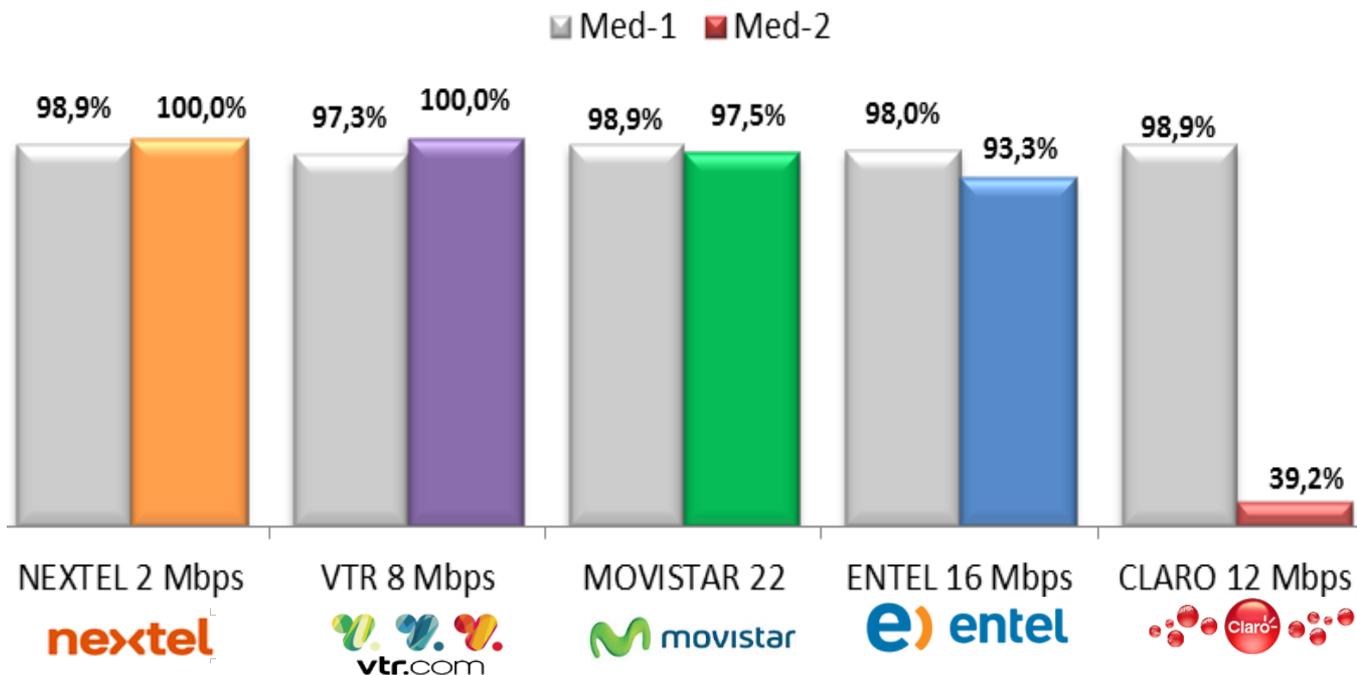
# Servicios Banda Ancha Móvil

## BAM: Velocidad Promedio de Bajada de Archivos FTP (Mbps)



*Aprox. 1.800 intentos de transferencia de archivos FTP en 4 comunas R.M  
Plan comercial BAM vigentes de mayor velocidad ofrecido.*

## Transferencia Exitosa de Archivos FTP



Aprox. 1.800 intentos de transferencia de archivos FTP en cada medición (370 por operador).  
En base a planes comerciales BAM vigentes de mayor velocidad ofrecidos.

# INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

## 1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local, Internet Fija, LD y Televisión Pagada

## 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: Internet**
  - Velocidad BAM
  - Browsing

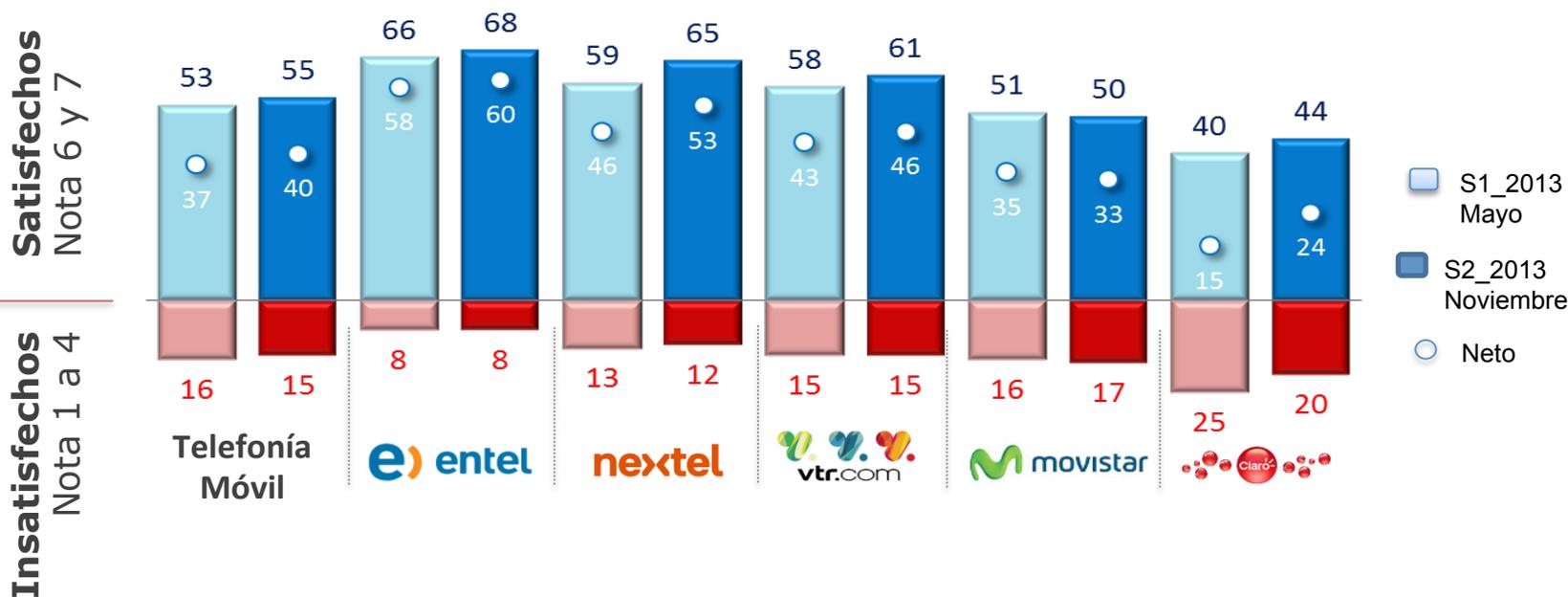
## 3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

- **Usuarios Telefonía Móvil**
- **Usuarios Internet Movil+BAM**
- **Usuarios Internet Fija**

## 4. Cargos cursados año 2012

- Cargos por Grupo de Empresas y Servicios

# Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil (%)

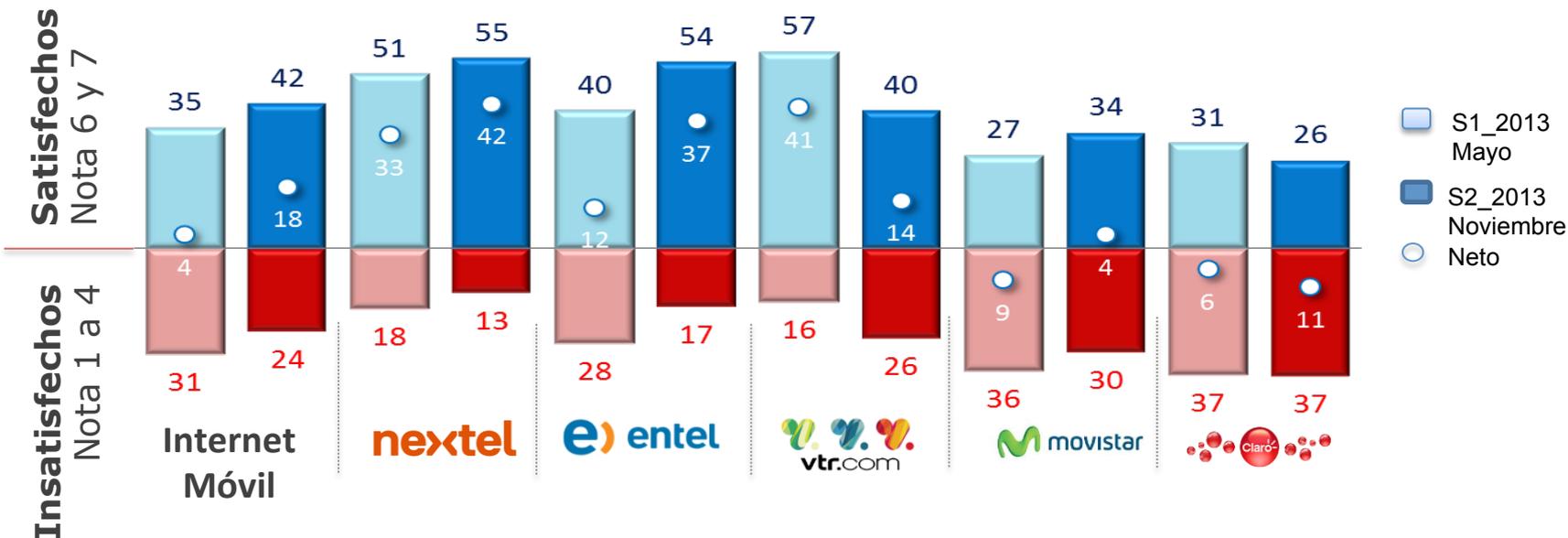


- Se observa un **aumento en 3 puntos en la satisfacción** neta general de los usuarios en la segunda medición del año.

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

# Satisfacción Usuarios Internet en Redes Móviles (%)

## (NEM y BAM)

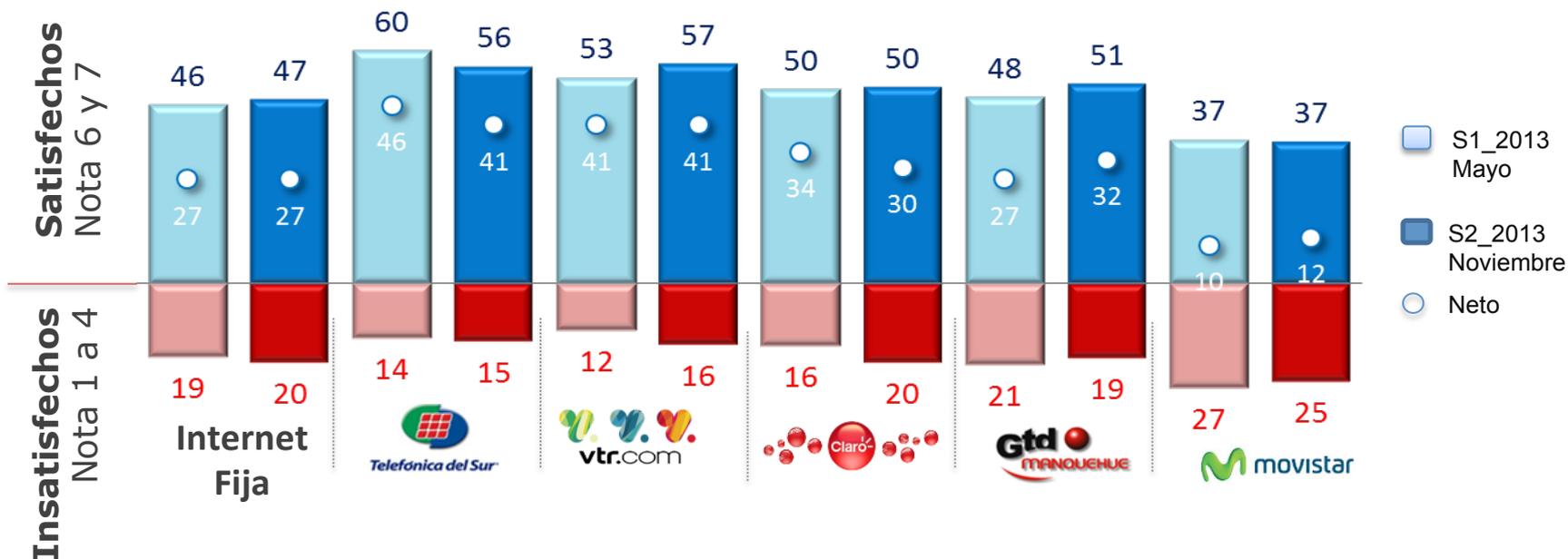


- En Internet se observa un **aumento importante de 14 puntos en la satisfacción neta.**

Estudio de Satisfacción a nivel Nacional. Empresa: ICCOM  
 % para completar el 100% es la evaluación 5 o "No sabe".

Mejora metodológica en S1 2013  
 95% confianza. Error muestral s2\_2013: 1,7%

# Satisfacción Usuarios Internet Fija (%)



- **Internet Fija** no presenta cambios significativos a nivel general de usuarios.

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

# INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

## 1. Reclamos Subtel

- Reclamos Telefonía Móvil e Internet Móvil
- Reclamos Telefonía Local, Internet Fija, LD y Televisión Pagada

## 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: Internet**
  - Velocidad BAM
  - Web Browsing

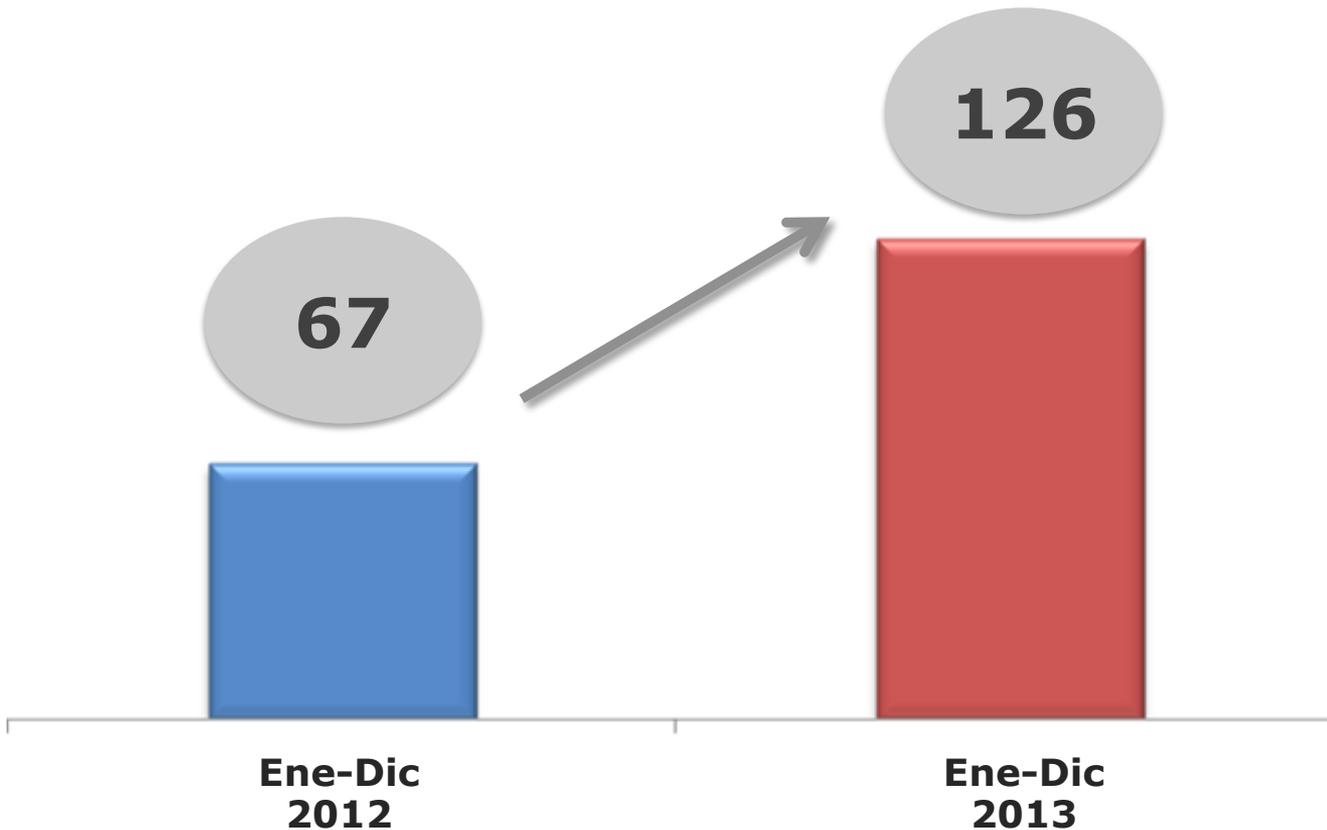
## 3. Encuesta Satisfacción de Usuarios

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

## 4. Cargos cursados

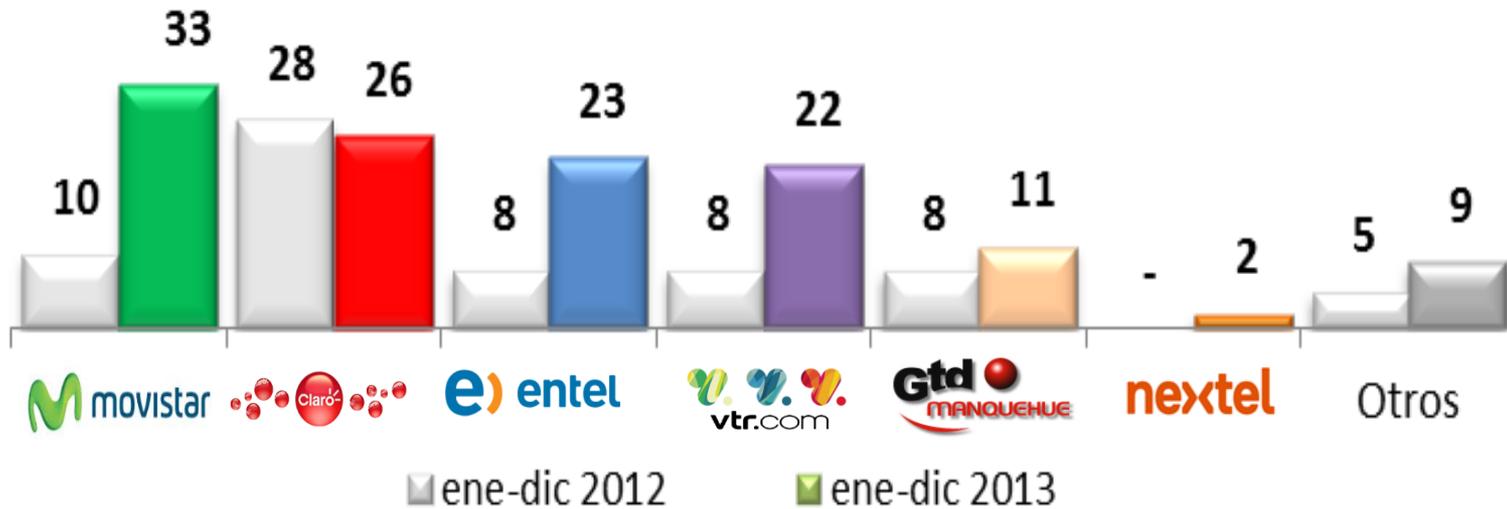
- **Cargos por Grupo de Empresas**

# Total de Cargos Cursados Subtel (Servicios Públicos)

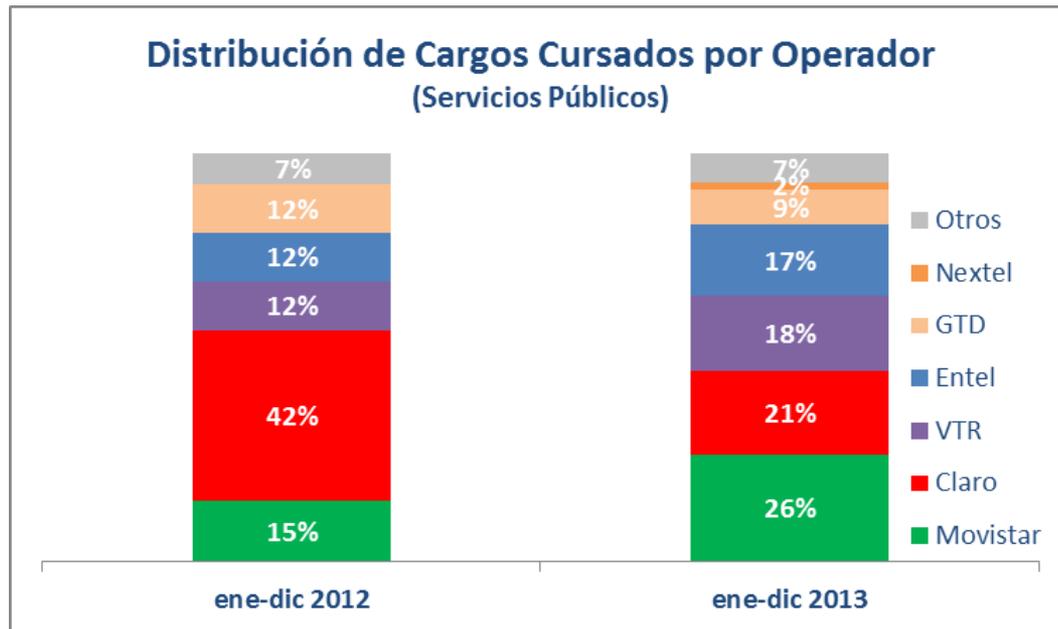


- En el presente año el promedio de cargos al mes han aumentado en un 100%, de 5,6 cargos mensuales en 2012 aumentaron a 10,6 en el 2013.
- Incumplimiento de Neutralidad de Red e Indicadores de Calidad de Servicio en la Red Móvil.

# Total de Cargos Cursados por Empresa



## Distribución de Cargos Cursados por Operador (Servicios Públicos)



# Gracias



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)