

FOLIO						Fecha Entrevista			Hora Inicio Entrevista				Hora Término Entrevista							
				-		Día	Mes	2009												
Zona	Región	Comuna			Área		¿Los servicios los tiene contratados en forma separada o en pack?													
					U	R	Cada servicio por separado					→ pasa a módulos								
Filtro: En su hogar, ¿Ud. o algún otro integrante tiene contratado o con prepago: Teléfono Fijo, Larga Distancia, Teléfono Móvil, Conexión Internet o Televisión Pagada?							Alguno separado y otros en pack					→ preguntar Pack								
							Todos en Pack					→ preguntar Pack								
Si, dispone al menos 1 de los servicios				Indique los servicios				Registre PACK contrato	1		Pack Dúo Teléfono fijo + Internet									
No dispone de ningún servicio (No leer)				No aplica Kish → a A19					2		Pack Dúo Teléfono fijo + TV Cable									
Indique los servicios que usted o su Hogar dispone							3			Pack Dúo TV Cable + Internet										
Teléfono Fijo	Aplica mód. A			Si dispone de 2 ó más de estos servicios consulte por tipo de contrato			4			Pack Trío Teléfono fijo + Internet + TV Cable										
Teléfono Móvil	Aplica mód. C						5			Pack Trío Teléfono fijo + Internet + Celular										
Internet	Aplica mód. D						6			Pack Trío Teléfono fijo + TV Cable + Celular										
TV Pagada	Aplica mód. E						7			TETRA Teléfono fijo + TV Cable + Internet + Celular										
Larga Distancia	Aplica mód. B						8			Otro. Especifique										

Sr(a).....El Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile está conduciendo la quinta versión de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones, encargada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Gobierno de Chile. El propósito de este estudio es obtener la opinión de la ciudadanía respecto de los servicios de telecomunicaciones, la que será utilizada para monitoreo e investigaciones académicas en las áreas de telecomunicaciones.

Usted ha sido seleccionado(a) a través de procedimientos científicos de muestreo al azar para participar en este estudio conducido por el Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile. Estaríamos complacidos si usted participa de este estudio. Con su consentimiento, el entrevistador le formulará varias preguntas sobre su opinión y nivel de conformidad con respecto a algunos tipos de servicios de telecomunicaciones prestados, así como de su situación socioeconómica y sus características educacionales. Debo aclararle que no hay respuestas correctas o incorrectas a estas preguntas. Nuestro interés es sólo recoger lo que Ud. piensa sobre los distintos temas de la encuesta. Si existiese alguna pregunta que usted no quisiera responder, por favor hágalo saber para continuar con la siguiente pregunta.

Todo lo que nos diga será completamente confidencial. La entrevista tendrá una duración de menos de unos 30 minutos. Su participación en este estudio es completamente voluntaria y podrá retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Si usted tiene alguna pregunta sobre este estudio, puede contactarse con los encargados de éste, a los teléfonos 9783471 o al 9783562.

El Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile asegura una **Garantía de Confidencialidad**, ya que adhiere a lo establecido en La Ley Orgánica N° 17.374 del Instituto Nacional de Estadísticas, que en los artículos que señala, determina lo siguiente: Artículo 29: "El Instituto Nacional de Estadísticas, los Organismos Fiscales, Semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a las personas o entidades determinadas, de que se haya tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades. El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "SECRETO ESTADÍSTICO". Su infracción por cualquier persona sujeta a esta obligación, hará incurrir en el delito previsto por el artículo 247° del Código Penal. Con esto aseguramos la completa confidencialidad en el manejo de la información que nos entregue.

Tabla de Kish

Considere letra asignada y cantidad de personas de **18 años y más** (ver Módulo H_Hogar) para seleccionar QUIÉN debe ser el ENTREVISTADO

	Total de personas de 18 años y más: Sorteables										Resultado Visita: Consulte por la persona seleccionada y registre: fecha y resultado de la visita, para resultado utilice códigos de anexo en su carpeta			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9 +					
A	1	1	1	1	1	1	1	1	1		N°	Fecha	Resultado	Especifique otra
B	1	1	1	1	1	1	1	1	2					
C	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1				
D	1	1	1	2	2	1	2	2	2					
E	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2				
F	1	1	2	2	2	3	3	3	5					
G	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3				
H	1	2	2	3	3	4	5	5	6					
I	1	2	2	3	4	4	5	6	5	4				
J	1	2	3	3	5	5	4	6	8					
K	1	2	3	3	4	6	6	7	8	5				
L	1	2	3	4	4	5	6	7	7					
M	1	2	3	4	5	6	7	8	8	6				
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9					

Gracias por su cooperación. Apreciamos sinceramente su honesta opinión y tomaremos en consideración sus respuestas en la mejora de los productos y servicios de este mercado en el futuro.

Si usted tiene cualquier comentario sobre esta encuesta, por favor hágalas llegar a cfernandez@subtel.cl o al teléfono 4213517.

Módulo A: Teléfono Fijo

A1. En su hogar, ¿tienen teléfono fijo con contrato o prepago?	Sí	1	⇒ Continuar
	No	2	⇒ Pasar a Módulo B
	No sabe / no responde	9	

A2. ¿Qué tipo de servicio tiene contratado en su hogar? RESPUESTA MÚLTIPLE			A4. Si tiene más de un PROVEEDOR de Telefonía Fija. De los proveedores de Telefonía Fija que hay en su hogar, ¿con cuál de ellos realiza mayor cantidad de llamadas telefónicas? RESPUESTA ÚNICA											
A3. ¿Cuál es el proveedor del servicio contratado? MOSTRAR TARJETA TELEFONÍA FIJA														
<table border="1"> <tr> <td>1. CMET</td> <td rowspan="11">SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE TELEFONÍA, TRASPÁSELO a A4</td> </tr> <tr> <td>2. ENTELPHONE</td> </tr> <tr> <td>3. GTD MANQUEHUE</td> </tr> <tr> <td>4. GTD TELESAT</td> </tr> <tr> <td>5. TELEFÓNICA CHILE (MOVISTAR)</td> </tr> <tr> <td>6. TELEFÓNICA DE COYHAIQUE</td> </tr> <tr> <td>7. TELEFÓNICA DEL SUR</td> </tr> <tr> <td>8. VTR</td> </tr> <tr> <td>9. TELMEX</td> </tr> <tr> <td>10. OTRO</td> </tr> <tr> <td>99. NO RESPONDE / NO SABE</td> </tr> </table>				1. CMET	SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE TELEFONÍA, TRASPÁSELO a A4	2. ENTELPHONE	3. GTD MANQUEHUE	4. GTD TELESAT	5. TELEFÓNICA CHILE (MOVISTAR)	6. TELEFÓNICA DE COYHAIQUE	7. TELEFÓNICA DEL SUR	8. VTR	9. TELMEX	10. OTRO
1. CMET	SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE TELEFONÍA, TRASPÁSELO a A4													
2. ENTELPHONE														
3. GTD MANQUEHUE														
4. GTD TELESAT														
5. TELEFÓNICA CHILE (MOVISTAR)														
6. TELEFÓNICA DE COYHAIQUE														
7. TELEFÓNICA DEL SUR														
8. VTR														
9. TELMEX														
10. OTRO														
99. NO RESPONDE / NO SABE														
Tipo de servicio	A2	A3	A4											
Línea convencional con Servicio Local Medido	1		1 CMET											
Plan económico con prepago sin otros servicios	2		2 ENTELPHONE											
Plan económico con tope mensual sin otros servicios	3		3 GTD MANQUEHUE											
Pack Teléfono Fijo + Otro (Internet , TV cable o Celular)	4		4 GTD TELESAT											
Otros. Especificar	5		5 TELEFÓNICA CHILE (MOVISTAR)											
No sabe / no responde	99		6 TELEFÓNICA DE COYHAIQUE											
			7 TELEFÓNICA DEL SUR											
			8 VTR											
			9 TELMEX											
			10 OTRO											
			99 NO RESPONDE / NO SABE											

A5a. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de (PROVEEDOR en A4)...? (Si no recuerda anote 99, si no responde anote 88) ANOTE CANTIDAD	AÑOS		MESES	

A5b. ¿Qué valora más usted a la hora de contratar el servicio de Telefonía fija?	1	La facilidad de uso	2	El precio	3	La asistencia Técnica
	4	Los servicios asociados	5	El Status	6	La calidad

A6. Ud. me ha dicho que es cliente de (PROVEEDOR en A4) en Telefonía Fija. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido. De acuerdo con esta tarjeta, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos como cliente de (PROVEEDOR en A4)? LEER ATRIBUTOS ROTANDO. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente	1	2	3	4	5	9
Rapidez cuando hace consultas por teléfono, no esperar en línea, ser atendido por pocas personas	1	2	3	4	5	9
Ofertas claras y variadas de planes, ajustados a distintas necesidades	1	2	3	4	5	9
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio	1	2	3	4	5	9
Competencia del personal y cumplimiento de los plazos acordados para reparaciones e instalaciones	1	2	3	4	5	9
Servicio con buena cobertura para poder comunicarse desde y hacia cualquier parte, sin interferencias, cortes ni ruidos	1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIEN TIENE LÍNEA DE PROVEEDOR PRINCIPAL CONVENCIONAL, PLAN O PACK; LUEGO PASAR a A8b

A7. Respecto a la boleta de pagos por las llamadas locales que realiza con (PROVEEDOR en A4), ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos relacionados con el cobro del servicio? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
El detalle de la información que está en la boleta	1	2	3	4	5	9
El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado / llamadas efectivamente realizadas	1	2	3	4	5	9
Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta	1	2	3	4	5	9
Se identifican los precios de cada servicio y el descuento asociados a la paquetización	1	2	3	4	5	9
La claridad en la información sobre las modificaciones en los cobros	1	2	3	4	5	9
Anticipación a la fecha de vencimiento con que llega la boleta de pagos	1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIEN TIENE LÍNEA DE PROVEEDOR PRINCIPAL CON PREPAGO

A8a. Respecto a los cobros de **(PROVEEDOR en A4)**, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio?
LEER ATRIBUTOS ROTANDO. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN
Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR

Que el monto que Ud. compra se cargue correctamente	1	2	3	4	5	9
Que exista claridad en el descuento de la tarjeta	1	2	3	4	5	9
Que el descuento a la tarjeta sea de acuerdo a lo que cargó	1	2	3	4	5	9

TODOS

A8b. Ha experimentado alguno de los problemas que se listan a continuación, dentro del área de cobertura en sus llamadas locales.
MOSTRAR TARJETA TEMPORALIDAD **Use escala (1) Casi siempre (2) A menudo (3) Rara vez (4) Nunca (9) NS/NR**

Ha escuchado otras comunicaciones (Llamadas cruzadas)	1	2	3	4	9
Ruido en las conversaciones	1	2	3	4	9
Pérdida de llamadas (llamadas "caídas")	1	2	3	4	9
Eco en las comunicaciones	1	2	3	4	9
Varios intentos para establecer una llamada	1	2	3	4	9

A8c. Considera que el cobro, en relación con los servicios prestados por **(PROVEEDOR A4)** son **MOSTRAR TARJETA COSTOS**

Excesivos	Altos	Ni altos ni bajos	Bajos	Muy bajos	NS /NR
1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIÉN DECLARA NO TENER CONTRATADO PLAN O PACK DE MINUTOS (A2=1, 2, ó 3)

A9. En relación a la Telefonía Fija, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de telefonía ofrecido por **(PROVEEDOR en A4)**?
MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN

Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	NS /NR
1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIEN DECLARA TENER CONTRATADO PLAN O PACK DE MINUTOS (A2>3)

A10a. Ud. me ha dicho que es cliente de **(PROVEEDOR en A2 A4)**. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio.
LEER ATRIBUTOS ROTANDO. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN
Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR

El precio o tarifa del plan que le permita ahorros o descuentos	1	2	3	4	5	9
La flexibilidad del plan , es decir la posibilidad de cambiarse en cualquier momento sin trabas	1	2	3	4	5	9
La calidad y funcionamiento de los equipos	1	2	3	4	5	9
De la oferta de nuevos productos	1	2	3	4	5	9
Acceso a saber el precio por cada servicio contratado individualmente	1	2	3	4	5	9
La empresa me permite contratar cada servicio en forma individual	1	2	3	4	5	9

A10b. En relación al **(PROVEEDOR en A2 A4)**, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio ofrecido?
MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN

Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	NS /NR
1	2	3	4	5	9

TODOS

A10c. Indique su grado de acuerdo respecto de las siguientes afirmaciones relacionadas con el nivel de competencia entre las empresas de Telefonía Fija **MOSTRAR TARJETA ACUERDO**
Use escala (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo (9) NS/NR

Me permite comparar precio y calidad para elegir el proveedor más conveniente	1	2	3	4	5	9
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios	1	2	3	4	5	9

A11a. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido Ud. algún problema con el servicio de Telefonía Fija, ya sea con su proveedor actual u otro?	Sí	1	⇒ Continuar	A11b. ¿Reclamó o pidió una solución, ya sea en sucursal o por teléfono?	Sí	1	⇒ Pasar a A12
	No	2	⇒Pasar a A18a		No	2	⇒ Continuar
	NS / NR	9			NS / NR	9	⇒Pasar a A18a

A11c. ¿Por qué razón NO efectuó el reclamo?

Desinformación acerca de los derechos	1	⇒ Todos pasan a A18a
Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	
No tengo como probar el problema o falla	3	
Otra razón (no leer) A11ce. Especificar	4	
No responde / no sabe (no leer)	9	

A12. ¿Ante quién efectuó el reclamo o exigió la solución a su problema? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA MÚLTIPLE	En la empresa proveedora	1	⇒ Continuar
	EN SUBTEL	2	
	En SERNAC	3	
	En otros organismos públicos	4	⇒ Si sólo responde 4, Pasar a A18a

A13. ¿En qué consistió el reclamo? RESPUESTA ESPONTÁNEA ESPECIFIQUE CADA RECLAMO EN UNA COLUMNA DISTINTA	Anote hasta 3 reclamos		
	Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3
No se entienden los cobros	1	1	1
Cobraron llamadas no realizadas	2	2	2
Cobraron concursos y servicios bloqueados	3	3	3
Problemas con el personal de atención al cliente no resuelven problemas	4	4	4
Problemas técnicos con los equipos	5	5	5
Corte injustificado del servicio	6	6	6
Incumplimiento de contrato	7	7	7
Publicidad engañosa	8	8	8
Calidad de sonido	9	9	9
Otro. A13e Especifique	10	10	10
No sabe / no responde	99	99	99
A14. ¿Contra qué compañía efectuó el reclamo? RESPUESTA ÚNICA ANOTE SEGÚN CÓDIGOS USADOS EN A2			

Sólo si reclamó en Empresa Proveedora. En A12 marcó 1, resto pasa a A18a

A15. ¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de la empresa proveedora? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	No sabe / no responde (NO LEER)	99	99	99	⇒ Pasar a A18a
	Fue totalmente solucionado	5	5	5	
	Fue solucionado en gran parte	4	4	4	
	Fue solucionado solo en parte	3	3	3	⇒ Continuar
	Intentaron solucionarlo pero no lo lograron	2	2	2	
	Ni siquiera intentaron solucionarlo	1	1	1	

A16. Dado que su reclamo no fue solucionado satisfactoriamente, ¿recurrió Ud. a otra instancia para lograr una solución?, ¿dónde recurrió? RESPUESTA ESPONTÁNEA	No recurrió a ninguna otra instancia	1	1	1	⇒ Continuar
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	2	2	2	
	Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	3	3	3	
	Comisión Defensora Ciudadana	4	4	4	
	Tribunales de Justicia / Juzgados	5	5	5	
	Otro. A16e Especifique	6	6	6	

A17. ¿Por qué razón NO recurrió a otra instancia?	Desinformación acerca de los derechos	1	1	1
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	2	2
	Otra razón (no leer) A17e. Especificar	3	3	3
	No responde / no sabe (no leer)	9	9	9

A18a. En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado su proveedor de Telefonía fija? 1. [] Sí → A18c 2. [] No 9. [] NR/NS → A18c	A18c. Durante los próximos 12 meses, ¿Ud. cree que va a cambiar su proveedor y/o producto? 1. [] Sí 2. [] Es probable 3. [] Indiferente 4. [] No es probable 5. [] No 9. [] No responde /NS	A18d. En su opinión, hace un año atrás, su apreciación acerca del servicio por Telefonía fija recibido era... 1. [] Mejor que la actual? 2. [] Igual que la actual? 3. [] Peor que la actual? 9. [] No responde/No sabe	A18e. ¿Cómo cree Ud. que será su apreciación acerca del servicio recibido por Telefonía fija en un año más? 1. [] Mejor que la actual 2. [] Igual que la actual 3. [] Peor que la actual 9. [] No responde/No sabe
--	--	--	---

TODOS: PORTABILIDAD DEL NÚMERO FIJO

A19. En relación a la portabilidad de su número telefónico fijo, si existiera la posibilidad de cambiarse de compañía y mantener el mismo número de teléfono, ¿cuánto estaría Ud. dispuesto a pagar por una sola vez para la mantención de dicho número? Aquellos que no posean número telefónico fijo, preguntar hipotéticamente si lo tuvieran RESPUESTA ÚNICA	No estoy dispuesto a pagar	1
	Menos de 5.000	2
	De 5.000 a 10.000	3
	Más de 10.000	4
	No sabe/ no responde	9

Módulo B: Larga Distancia

B1a. ¿Realiza Ud. llamadas de larga distancia a través de Internet, por ejemplo: por Skype u otro?	Sí	1
	No	2
	No sabe /no responde	9

B1b. ¿En su hogar, posee algún servicio de Larga Distancia, ya sea un contrato con un carrier o Discado Directo No Bloqueado (excluyendo celular)?	Sí	1	⇒ Continuar
	No, no realiza llamadas LD	2	
	No, utiliza celular para LD	3	⇒ Pasar a Módulo C
	No sabe /no responde	9	

B2. ¿Cuál es la modalidad principal que usa Ud. para llamar a larga distancia? LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA ÚNICA	Tiene contrato con un portador o carriers	1
	Usa sistema de prepago que incluye llamadas desde teléfonos públicos	2
	Usa discado directo, sin contrato con un carriers	3
	No responde /no sabe (NO LEER)	9

B3. ¿Qué empresas o carriers utiliza Ud. en las llamadas de larga distancia? RESPUESTA MÚLTIPLE MOSTRAR TARJETA LARGA DISTANCIA SI LLAMA POR SÓLO UN CARRIER TRASPÁSELO a B4.	B4. Si llama por más de un CARRIER, ¿cuál diría Ud. que es el principal, considerando por ejemplo el que más usa? RESPUESTA ÚNICA
--	---

111 VTR	1	B4. Carrier Principal	171 TELMEX	8	1	8
112 CONVERGIA	2		174 CTR MISTRAL CARRIER	9	2	9
120 GLOBUS (1200)	3		177 CMET / ETSE	10	3	10
121 TELEFÓNICA DEL SUR	4		181 BELLSOUTH	11	4	11
122 MANQUEHUE	5		188 TELEFÓNICA MUNDO	12	5	12
123 ENTEL	6		OTRO. B3e Especifique	13	6	13
155 FIRSTCOM	7		NO RESPONDE / NO SABE	99	7	99

B5. ¿Qué tipo de llamadas de larga distancia realiza Ud.? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA MÚLTIPLE	LARGA DISTANCIA NACIONAL	1
	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	2
	No responde / no sabe (NO LEER)	99

B6a. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de (PROVEEDOR en B4)...? (Si no recuerda anote 99, si no responde anote 88) ANOTE CANTIDAD	Años		Meses	

B6b. ¿Qué valora más usted a la hora de contratar el servicio de Telefonía de Larga Distancia?	1	La facilidad de uso	2	El precio	3	La asistencia Técnica
	4	Los servicios asociados	5	El Status	6	La calidad

B7. Ud. me ha dicho que es cliente de (PROVEEDOR en B4) en Llamadas de Larga Distancia. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido. De acuerdo con esta tarjeta, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos como cliente de (PROVEEDOR en B4)? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente	1	2	3	4	5	9
Rapidez cuando hace consultas por teléfono, no esperar en línea, ser atendido por pocas personas	1	2	3	4	5	9
Ofertas claras y variadas de planes, ajustados a distintas necesidades	1	2	3	4	5	9
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio	1	2	3	4	5	9
Competencia del personal y cumplimiento de los plazos acordados para reparaciones e instalaciones	1	2	3	4	5	9
Servicio con buena cobertura para poder comunicarse desde y hacia cualquier parte, sin interferencias, cortes ni ruidos	1	2	3	4	5	9

B8a. Respecto a la boleta de pagos por las llamadas de Larga Distancia que realiza con (PROVEEDOR en B4), ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos relacionados con el cobro del servicio? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
El detalle de la información que está en la boleta	1	2	3	4	5	9
El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado / llamadas efectivamente realizadas	1	2	3	4	5	9
Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta	1	2	3	4	5	9
La claridad en la información sobre las modificaciones en los cobros	1	2	3	4	5	9
Anticipación a la fecha de vencimiento con que llega la boleta de pagos	1	2	3	4	5	9

B8b. Ha experimentado alguno de los problemas que se listan a continuación, dentro del área de cobertura en sus llamadas de Larga Distancia. MOSTRAR TARJETA TEMPORALIDAD							
Use escala (1) Casi siempre (2) A menudo (3) Rara vez (4) Nunca (9) NS/NR							
Ha escuchado otras comunicaciones (Llamadas cruzadas)	1	2	3	4	9		
Ruido en las conversaciones	1	2	3	4	9		
Pérdida de llamadas (llamadas "caídas")	1	2	3	4	9		
Eco en las comunicaciones	1	2	3	4	9		
Varios intentos para establecer una llamada	1	2	3	4	9		
B8c. Considera que el cobro, en relación con los servicios prestados por (PROVEEDOR B4) . Son MOSTRAR TARJETA COSTOS							
Excesivos	Altos	Ni altos ni bajos	Bajos	Muy bajos	NS /NR		
1	2	3	4	5	9		
B8d. Indique su grado de acuerdo respecto de las siguientes afirmaciones relacionadas con el nivel de competencia entre las empresas relacionadas a los servicios de Larga Distancia MOSTRAR TARJETA ACUERDO							
Use escala (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo (9) NS/NR							
Me permite comparar precio y calidad para elegir el proveedor más conveniente	1	2	3	4	5	9	
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios	1	2	3	4	5	9	
B9. En relación a las Llamadas de Larga Distancia, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio ofrecido por (PROVEEDOR en B4) ? MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN							
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	NS /NR		
1	2	3	4	5	9		
B10a. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido Ud. algún problema con el servicio de Larga Distancia, ya sea con su proveedor actual u otro?	Sí	1	⇒ Continuar	B10b. ¿Reclamó o pidió una solución, ya sea en sucursal o por teléfono?	Sí	1	⇒ Pasar a B11
	No	2	⇒Pasar a B17a		No	2	⇒Continuar
	NS / NR	9				NS / NR	9
B10c. ¿Por qué razón NO efectuó el reclamo?	Desinformación acerca de los derechos			1	⇒ Todos pasan a B17a		
	Trámite engorroso / se requiere tiempo			2			
	No tengo como probar el problema o falla			3			
	Otra razón (no leer) B10ce. Especificar			4			
	No sabe / no responde (no leer)			9			
B11. ¿Ante quién efectuó el reclamo o exigió la solución a su problema? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA MULTIPLE	En la empresa proveedora		1	⇒ Continuar			
	EN SUBTEL		2				
	En SERNAC		3				
	En otros organismos públicos		4				
B12. ¿En qué consistió el reclamo? RESPUESTA ESPONTÁNEA ESPECIFIQUE CADA RECLAMO EN UNA COLUMNA DISTINTA				Anote hasta 3 reclamos			
				Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3	
No se entienden los cobros				1	1	1	
Cobraron llamadas no realizadas				2	2	2	
Los llamados tienen interferencia, ruidos, se cortan, mal sonido				3	3	3	
Otro. B12e Especifique				4	4	4	
No sabe /no responde				99	99	99	
B13. ¿Contra qué compañía efectuó este reclamo? RESPUESTA ÚNICA ANOTE SEGÚN CÓDIGOS USADOS en B3							
Sólo si reclamó en Empresa Proveedora. En B11 marcó 1, resto pasa a B17a							
				Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3	
B14. ¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de la empresa proveedora? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	No sabe / no responde (NO LEER)			99	99	99	⇒ Pasar a B17a
	Fue totalmente solucionado			5	5	5	
	Fue solucionado en gran parte			4	4	4	
	Fue solucionado solo en parte			3	3	3	⇒ Continuar
	Intentaron solucionarlo pero no lo lograron			2	2	2	
	Ni siquiera intentaron solucionarlo			1	1	1	

		Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3	
B15. Dado que su reclamo no fue solucionado satisfactoriamente, ¿recurrió Ud. a otra instancia para lograr una solución? ¿dónde recurrió? RESPUESTA ESPONTÁNEA	No recurrió a ninguna otra instancia	1	1	1	⇒ Continuar
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	2	2	2	⇒ Pasar a B17a
	Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	3	3	3	
	Comisión Defensora Ciudadana	4	4	4	
	Tribunales de Justicia / Juzgados	5	5	5	
	Otro. B15e Especifique	6	6	6	
B16. ¿Por qué razón NO recurrió a otra instancia?	Desinformación acerca de los derechos	1	1	1	
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	2	2	
	Otra razón (no leer) B16e. Especificar	3	3	3	
	No responde / no sabe (no leer)	9	9	9	
B17a. En los últimos 12 meses, ¿Ha cambiado su proveedor de Telefonía de Larga Distancia? 1. [] Sí → B17c 2. [] No 9. [] No responde/No sabe → B17c B17b. ¿Por qué no ha cambiado? 1. [] No ha querido 2. [] Contrato no lo permite 3. [] Muy complicado 4. [] Muy caro 6. [] No hay otras opciones 7. [] Otro	B17c. Durante los próximos 12 meses, ¿Ud. cree que va a cambiar su proveedor y/o producto? 1. [] Sí 2. [] Es probable 3. [] Indiferente 4. [] No es probable 5. [] No 9. [] No responde/No sabe	B17d. En su opinión, hace un año atrás, su apreciación acerca del servicio de Telefonía de Larga Distancia recibido era... 1. [] Mejor que la actual? 2. [] Igual que la actual? 3. [] Peor que la actual? 9. [] No responde/No sabe	B17e. ¿Cómo cree Ud. que será su apreciación acerca del servicio recibido por Telefonía de Larga Distancia en un año más? 1. [] Mejor que la actual 2. [] Igual que la actual 3. [] Peor que la actual 9. [] No responde/No sabe		

Módulo C: Teléfono Celular

C1a. En su hogar, ¿usted u otro integrante tiene teléfono celular para uso personal?	Sí	1	C1b. En su hogar, ¿se ha dado de baja el servicio de Telefonía fija?	Sí, totalmente	1	
	No	2		Sí, redujo el número de líneas	2	
	No responde / NS	9		No, mantiene teléfono fijo	3	
				Nunca ha tenido Teléfono fijo	4	
				No responde / no sabe	9	
C1c. ¿Usted tiene Teléfono Móvil de uso personal, es decir, celular?	Sí	1	⇒ Continuar			
	No	2	⇒ Pasar a C18			
	No responde / no sabe	9				
C2. ¿Cuál es el proveedor(es) de su Teléfono Móvil? RESPUESTA MÚLTIPLE MOSTRAR TARJETA TELEFONÍA MÓVIL SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE TELEFONÍA MÓVIL, TRASPÁSELO a C4	1	C3. Para cada PROVEEDOR, ¿su Teléfono Móvil (celular) es con Contrato o con Prepago?			C4. Si tiene más de un PROVEEDOR de Telefonía Móvil. De los proveedores de Telefonía Móvil que hay en su hogar, ¿cuál diría Ud. que es el principal, considerando por ejemplo el que más usa? RESPUESTA ÚNICA	
		Contrato	Prepago	No sabe		
		ENTEL PCS	1	2		9
		MOVISTAR / TELEFÓNICA MÓVIL	1	2		9
		SMARTCOM / CLARO	1	2		9
		OTRO	1	2		9
NO RESPONDE / NO SABE	1	2	9			
C5a. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de (PROVEEDOR en C4)...?		AÑOS		MESES		
(Si no recuerda anote 99, si no responde anote 88) ANOTE CANTIDAD						
C5b. ¿Qué valora más usted a la hora de contratar el servicio de Telefonía Móvil?	1	La facilidad de uso	2	El precio	3	La asistencia Técnica
	4	Los servicios asociados	5	El Status	6	La calidad
	7	Cobertura				

C6. Ud. me ha dicho que es cliente de (PROVEEDOR en C4) en Telefonía Móvil. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido. De acuerdo con esta tarjeta, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos como cliente de (PROVEEDOR en C4) ? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente	1	2	3	4	5	9
Rapidez cuando hace consultas por teléfono, no esperar en línea, ser atendido por pocas personas	1	2	3	4	5	9
Ofertas claras y variadas de planes, ajustados a distintas necesidades	1	2	3	4	5	9
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio	1	2	3	4	5	9
Competencia del personal y cumplimiento de los plazos acordados para reparaciones e instalaciones	1	2	3	4	5	9
Servicio con buena cobertura para poder comunicarse desde y hacia cualquier parte, sin interferencias, cortes ni ruidos	1	2	3	4	5	9
Atención en las oficinas para solicitar asistencia	1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIEN TIENE LÍNEA DE PROVEEDOR PRINCIPAL CON CONTRATO, LUEGO PASAR a C8b

C7. Respecto a la boleta de pagos de su CELULAR con (PROVEEDOR en C4) , ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos relacionados con el cobro del servicio? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
El detalle de la información que está en la boleta	1	2	3	4	5	9
El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado / llamadas efectivamente realizadas	1	2	3	4	5	9
Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta	1	2	3	4	5	9
La claridad en la información sobre las modificaciones en los cobros	1	2	3	4	5	9
Anticipación a la fecha de vencimiento con que llega la boleta de pagos	1	2	3	4	5	9

SÓLO A QUIEN TIENEN LÍNEA DE PROVEEDOR PRINCIPAL CON PREPAGO

C8a. Respecto a los cobros de (PROVEEDOR EN C4) , ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR						
El monto que Ud. compra se cargue correctamente	1	2	3	4	5	9
Que exista claridad en el descuento de la tarjeta	1	2	3	4	5	9
Que el descuento a la tarjeta sea de acuerdo a lo que se cargó	1	2	3	4	5	9

TODOS

C8b. Ha experimentado alguno de los problemas que se listan a continuación, dentro del área de cobertura de su Telefonía móvil. MOSTRAR TARJETA TEMPORALIDAD Use escala (1) Casi siempre (2) A menudo (3) Rara vez (4) Nunca (9) NS/NR						
Ha escuchado otras comunicaciones (Llamadas cruzadas)	1	2	3	4	9	
Ruido en las conversaciones	1	2	3	4	9	
Pérdida de llamadas (llamadas "caídas")	1	2	3	4	9	
Eco en las comunicaciones	1	2	3	4	9	
Varios intentos para establecer una llamada	1	2	3	4	9	
Desfase de tiempo entre envío y recepción del SMS	1	2	3	4	9	
Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con Ud.	1	2	3	4	9	

C8c. Considera que el cobro, en relación con los servicios prestados por (PROVEEDOR C4) son MOSTRAR TARJETA COSTOS					
Excesivos	Altos	Ni altos ni bajos	Bajos	Muy bajos	NS /NR
1	2	3	4	5	9

C8d. Indique su grado de acuerdo respecto de las siguientes afirmaciones relacionadas con el nivel de competencia entre las empresas de Telefonía Celular MOSTRAR TARJETA ACUERDO Use escala (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo (9) NS/NR						
Me permite comparar precio y calidad para elegir el proveedor más conveniente	1	2	3	4	5	9
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios	1	2	3	4	5	9

C9. En relación a la Telefonía Móvil, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio ofrecido por (PROVEEDOR EN C4) ? MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN					
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	NS /NR
1	2	3	4	5	9

C10a. En los últimos 12 meses, ¿Ha tenido Ud. algún problema con el servicio de Telefonía Móvil, ya sea con su proveedor actual u otro?	Sí	1	⇒ Continuar	C10b. ¿Reclamó o pidió una solución, ya sea en sucursal o por teléfono?	Sí	1	⇒ Pasar a C11
	No	2	⇒ Pasar a C17a		No	2	⇒ Continuar
	NS / NR	9			NS / NR	9	⇒ Pasar a C17a
C10c. ¿Por qué razón NO efectuó el reclamo?	Desinformación acerca de los derechos			1	⇒ Todos pasan a C17a		
	Trámite engorroso / se requiere tiempo			2			
	No tengo como probar el problema o falla			3			
	Otra razón (no leer) C10ce. Especificar			4			
	No sabe / no responde (no leer)			9			
C11. ¿Ante quién efectuó el reclamo o exigió la solución a su problema? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA MULTIPLE	En la empresa proveedora	1	⇒ Continuar				
	EN SERNAC	2					
	En SUBTEL	3					
	En otros organismos públicos	4	⇒ Si sólo responde 4, Pasar a C17a				
C12. ¿En qué consistió el reclamo? RESPUESTA ESPONTÁNEA ESPECIFIQUE CADA RECLAMO EN UNA COLUMNA DISTINTA	Anote hasta 3 reclamos						
		Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3			
	Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede comunicar	1	1	1			
	Problemas de señal, interferencias, mal sonido	2	2	2			
	Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	3	3	3			
	Se activan automáticamente servicios no contratados	4	4	4			
	Las tarjetas de prepago no se cargan correctamente	5	5	5			
	Problemas con las ofertas recibidas a través de SMS	6	6	6			
	Otro. C12e Especifique	7	7	7			
	No sabe / No responde	99	99	99			
C13. ¿Contra qué compañía efectuó este reclamo? RESPUESTA ÚNICA ANOTE SEGÚN CÓDIGOS USADOS EN C2							
Sólo si reclamó en Empresa Proveedora. En C11 marcó 1, resto pasa a C17a							
C14. ¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de la empresa proveedora? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	No sabe / no responde (NO LEER)	99	99	99	⇒ Pasar a C17a		
	Fue totalmente solucionado	5	5	5			
	Fue solucionado en gran parte	4	4	4			
	Fue solucionado sólo en parte	3	3	3	⇒ Continuar		
	Intentaron solucionarlo pero no lo lograron	2	2	2			
	Ni siquiera intentaron solucionarlo	1	1	1			
C15. Dado que su reclamo no fue solucionado satisfactoriamente, ¿recurrió Ud. a otra instancia para lograr una solución?, ¿dónde recurrió? RESPUESTA ESPONTÁNEA	No recurrió a ninguna otra instancia	1	1	1	⇒ Continuar		
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	2	2	2	⇒ Pasar a C17a		
	Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	3	3	3			
	Comisión Defensora Ciudadana	4	4	4			
	Tribunales de Justicia / Juzgados	5	5	5			
	Otro. C15e. Especifique	6	6	6			
C16. ¿Por qué razón NO recurrió a otra instancia?	Desinformación acerca de los derechos	1	1	1			
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	2	2			
	Otra razón (no leer) C16e. Especificar	3	3	3			
	No sabe / no responde (no leer)	9	9	9			
C17a. En los últimos 12 meses, ¿Ha cambiado su proveedor de Telefonía Celular? 1.[] Sí → C17c 2.[] No 9.[] NR/No sabe → C17c	C17c. Durante los próximos 12 meses, ¿Ud. cree que va a cambiar su proveedor y/o producto? 1.[] Sí 2.[] Es probable 3.[] Indiferente 4.[] No es probable 5.[] No 9.[] No responde/No sabe	C17d. En su opinión, hace un año atrás, su apreciación acerca del servicio por Telefonía Celular recibido era... 1.[] Mejor que la actual? 2.[] Igual que la actual? 3.[] Peor que la actual? 9.[] No responde/NS	C17e. ¿Cómo cree Ud. que será su apreciación acerca del servicio recibido por Telefonía Celular en un año más? 1.[] Mejor que la actual 2.[] Igual que la actual 3.[] Peor que la actual 9.[] No responde/NS				
				C17b. ¿Por qué no ha cambiado? 1.[] No ha querido 2.[] Contrato no lo permite 3.[] Muy complicado 4.[] Muy caro 5.[] Pierdo mi número 6.[] No hay otras opciones 7.[] Otro			

TODOS: PORTABILIDAD DEL NÚMERO CELULAR

<p>C18. En relación a la portabilidad de su número telefónico celular, si existiera la posibilidad de cambiarse de compañía y mantener el mismo Número de celular, ¿cuanto estaría Ud. dispuesto a pagar por una sola vez para la mantención de dicho número?</p> <p>Aquellos que no posean número telefónico celular, preguntar hipotéticamente si lo tuvieran</p> <p style="text-align: center;">RESPUESTA ÚNICA</p>	No estoy dispuesto a pagar	1
	Menos de 5.000	2
	De 5.000 a 10.000	3
	Más de 10.000	4
	No responde / no sabe	9

Módulo D: Internet

<p>D1. En su hogar, ¿dispone Ud. de Conexión Internet, aunque Ud. no la utilice?</p>	Sí	1	⇒ Continuar
	No	2	⇒ Pasar a D18b
	No sabe / no responde	9	

<p>D2. ¿Con qué empresa(s) se conecta a Internet en su hogar?</p> <p style="text-align: center;">RESPUESTA MÚLTIPLE</p> <p style="text-align: center;">MOSTRAR TARJETA INTERNET</p>	<p>D3. Para cada Proveedor, ¿Qué tipo de conexión a Internet tiene con (Proveedor) en su hogar, acceso libre vía MODEM o WI-FI, Plan contratado (valor fijo Conmutada o Banda ancha) o Prepago?</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="3">CONMUTADA</td> <td colspan="3">BANDA ANCHA</td> </tr> <tr> <td>Libre MODEM</td> <td>Contrato</td> <td>Prepago</td> <td>Libre WIFI</td> <td>Contrato</td> <td>Prepago</td> </tr> </table>						CONMUTADA			BANDA ANCHA			Libre MODEM	Contrato	Prepago	Libre WIFI	Contrato	Prepago	<p>D4a. Si tiene más de un Proveedor. De los proveedores de INTERNET que hay en su hogar, ¿cuál diría Ud. que es el principal, considerando por ejemplo, el que más usa?</p> <p style="text-align: center;">RESPUESTA ÚNICA</p> <p style="text-align: center;">SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE INTERNET, TRASPÁSELO a D4a</p>
	CONMUTADA			BANDA ANCHA															
	Libre MODEM	Contrato	Prepago	Libre WIFI	Contrato	Prepago													
CMET	1	1	2	3	4	5	6	1											
ENTEL / ENTEL WILL	2	1	2	3	4	5	6	2											
GTD MANQUEHUE	3	1	2	3	4	5	6	3											
NETLINE	4	1	2	3	4	5	6	4											
TELEFÓNICA DEL SUR/ SURNET	5	1	2	3	4	5	6	5											
TELEFÓNICA INTERNET	6	1	2	3	4	5	6	6											
TERRA / TERRA LIBRE	7	1	2	3	4	5	6	7											
VTR	8	1	2	3	4	5	6	8											
MOVISTAR	9	1	2	3	4	5	6	9											
ENTEL PCS	10	1	2	3	4	5	6	10											
CLARO	11	1	2	3	4	5	6	11											
TELMEX	12	1	2	3	4	5	6	12											
OTRO. D2e Especificar	13	1	2	3	4	5	6	13											
NO RESPONDE / NO SABE	99	1	2	3	4	5	6	99											

Sólo para los que tienen Banda ancha

<p>D4b. ¿Qué tipo de Tecnología utiliza para la banda ancha?</p> <p>1.[] Línea Telefónica (ADSL)</p> <p>2.[] TV Cable (Cable Coaxial)</p> <p>3.[] Inalámbrica</p> <p>4.[] Aparato móvil (3G, 3.5G, 4G)</p> <p>9.[] No responde/no sabe</p>	<p>D4c. ¿Qué entiende por Inalámbrica?</p>	<p style="text-align: center;">En caso Banda Ancha CONTRATADA</p> <p>D4d. ¿Qué tipo de Plan tiene la Banda Ancha CONTRATADA?</p> <p>1.[] Banda ancha desnuda (sólo banda ancha)</p> <p>2.[] Pack dúo con Telefonía Fija local</p> <p>3.[] Pack trío con Telefonía Fija y TV Cable</p> <p>4.[] Pack dúo con Telefonía Móvil</p> <p>5.[] Pack Tetra con Telefonía Fija, Móvil y TV Cable</p> <p>6.[] Otros. Especifique</p> <p>9.[] No responde/no sabe</p>
		<p style="text-align: center;">D4b<>3→ pase a D4c</p>

Si el proveedor de INTERNET es Móvil: MOVISTAR, ENTEL PCS o CLARO

<p>D4e. ¿Por qué motivos ha contratado Ud. el servicio de Internet móvil? Respuesta múltiple:</p> <p>1.[] Para usar en el computador portátil</p> <p>2.[] Para tener movilidad en la conexión</p> <p>3.[] Para usar en el teléfono móvil</p> <p>4.[] Para probar nuevas tecnologías</p> <p>5.[] Por ser novedoso y/o estar de moda</p> <p>6.[] Otros. Especifique</p> <p>9.[] No responde/no sabe</p>	<p>D4f. ¿Qué ventajas tiene el servicio de Internet móvil respecto a la Internet fija? Respuesta múltiple:</p> <p>1.[] Movilidad</p> <p>2.[] Rapidez</p> <p>3.[] Facilidad en la conexión</p> <p>4.[] Por ser novedoso y/o estar de moda</p> <p>5.[] Ninguna</p> <p>6.[] Otros. Especifique</p> <p>9.[] No responde/no sabe</p>	<p>D4g. ¿Qué problemas tiene el servicio de Internet móvil en general? Respuesta múltiple:</p> <p>1.[] No se entiende la definición de velocidad ofrecida</p> <p>2.[] La tarifa cobrada no se entiende</p> <p>3.[] Se produce congestión en algún horario</p> <p>4.[] Poca cobertura territorial de las velocidades mas altas</p> <p>5.[] Contratos desventajosos para los usuarios</p> <p>6.[] Ninguna</p> <p>7.[] Otros. Especifique</p> <p>9.[] No responde/no sabe</p>
--	--	--

D5a. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de (PROVEEDOR en D4a)?				AÑOS		MESES						
(Si no recuerda anote 99, si no responde anote 88) ANOTE CANTIDAD												
D5b. ¿Qué valora más usted a la hora de contratar el servicio de Internet?	1	La facilidad de uso	2	El precio	3	La asistencia Técnica						
	4	Los servicios asociados	5	El Status	6	La calidad						
D6. Ud. me ha dicho que es cliente de (PROVEEDOR en D4a) en Internet. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido. De acuerdo con esta tarjeta, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos como cliente de (PROVEEDOR en D4a)?												
ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN												
Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR												
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente				1	2	3	4	5	9			
Rapidez cuando hace consultas por teléfono, no esperar en línea, ser atendido por pocas personas												
Ofertas claras y variadas de planes, ajustados a distintas necesidades				1	2	3	4	5	9			
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio				1	2	3	4	5	9			
Competencia del personal y cumplimiento de los plazos acordados para reparaciones e instalaciones				1	2	3	4	5	9			
Está Ud. conforme con Velocidad REAL obtenida en comparación a la CONTRATADA de la conexión				1	2	3	4	5	9			
Servicio sin interferencias ni cortes				1	2	3	4	5	9			
Sólo si su proveedor principal de Internet es pagado D3=1, 2 y 5												
D7a. Respecto a la boleta de pagos de Internet que recibe de (PROVEEDOR en D4a), ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos relacionados con el cobro del servicio?												
ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN												
Use (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NR/NS												
El detalle de la información que está en la boleta				1	2	3	4	5	9			
El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado				1	2	3	4	5	9			
Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta				1	2	3	4	5	9			
Se identifican los precios de cada servicio y el descuento asociados a la paquetización				1	2	3	4	5	9			
La claridad en la información sobre las modificaciones en los cobros				1	2	3	4	5	9			
D7b. Considera que el cobro, en relación con los servicios prestados por (PROVEEDOR D4a) son												
MOSTRAR TARJETA COSTOS												
Excesivos	Altos	Ni altos ni bajos	Bajos	Muy bajos		NR /NS						
1	2	3	4	5		9						
D7c. Indique su grado de acuerdo respecto de las siguientes afirmaciones relacionadas con el nivel de competencia entre las empresas de Internet												
MOSTRAR TARJETA ACUERDO												
Use escala (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo (9) NS/NR												
Me permite comparar precio y calidad para elegir el proveedor más conveniente				1	2	3	4	5	9			
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios				1	2	3	4	5	9			
TODOS												
D8. En relación a Internet, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio ofrecido por (PROVEEDOR en D4a)?												
MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN												
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho		NR /NS						
1	2	3	4	5		9						
D9. ¿Cuán satisfecho está Ud. con la calidad de los siguientes servicios que realiza con su conexión de Internet?:												
ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN												
Use (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (7) No realiza (9) NR/NS												
Enviar y recibir correos				1	2	3	4	5	7	9		
Chatear				1	2	3	4	5	7	9		
Hablar (telefonía IP, Skype)				1	2	3	4	5	7	9		
Trabajar / Estudiar / tareas				1	2	3	4	5	7	9		
Jugar en línea				1	2	3	4	5	7	9		
Bajar música y/o películas				1	2	3	4	5	7	9		
Buscar información de interés personal (no laboral / ni de estudio)				1	2	3	4	5	7	9		
Revisar estados de cuenta o cartolas bancarias				1	2	3	4	5	7	9		
Pagar servicios, comerciales y solicitar certificados				1	2	3	4	5	7	9		
D10a. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido Ud. algún problema con el servicio de Internet, ya sea con su proveedor actual u otro?		Sí	1	⇒ Continuar	D10b. ¿Reclamó o pidió una solución, ya sea en sucursal o por teléfono?		Sí	1	⇒ Pasar a D11			
		No	2				No	2			⇒ Continuar	
		No responde/ NS	9				NR/NS	9				

D10c. ¿Por qué razón NO efectuó el reclamo?	Desinformación acerca de los derechos	1	⇒ Pasar a D17a
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	
	No tengo como probar el problema o falla	3	
	Otra razón (no leer) D10ce. Especificar	4	
	No sabe / no responde (no leer)	9	

D11. ¿Ante quién efectuó el reclamo o exigió la solución a su problema? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA MÚLTIPLE	En la empresa proveedora	1	⇒ Continuar
	EN SERNAC	2	
	En SUBTEL	3	
	En otros organismos públicos	4	⇒ Si sólo responde 4, Pasar a D17a

D12. ¿En qué consistió el reclamo? RESPUESTA ESPONTÁNEA. ESPECIFIQUE CADA RECLAMO EN UNA COLUMNA DISTINTA	Anote hasta 3 reclamos		
	Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3
Cobran períodos en que no hubo servicio	1	1	1
Lentitud, saturación, mala conexión	2	2	2
La velocidad no es la contratada	3	3	3
El servicio se corta, se cae, no funciona	4	4	4
Otro. D12e Especifique	5	5	5
No responde / No sabe	99	99	99

D13. ¿Contra qué compañía efectuó este reclamo? RESPUESTA ÚNICA ANOTE SEGÚN CÓDIGOS USADOS en D2			
---	--	--	--

Sólo si reclamó en Empresa Proveedora, en D11 marcó 1, resto pasa a D17a

D14. ¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de la empresa proveedora? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	No sabe / no responde (NO LEER)	99	99	99	⇒ Pasar a D17a
	Fue totalmente solucionado	5	5	5	
	Fue solucionado en gran parte	4	4	4	
	Fue solucionado solo en parte	3	3	3	
	Intentaron solucionarlo pero no lo lograron	2	2	2	⇒ Continuar
	Ni siquiera intentaron solucionarlo	1	1	1	

D15. Dado que su reclamo no fue solucionado satisfactoriamente, ¿recurrió Ud. a otra instancia para lograr una solución?, ¿dónde recurrió? RESPUESTA ESPONTÁNEA	No recurrió a ninguna otra instancia	1	1	1	⇒ Continuar
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	2	2	2	⇒ Pasar a D17a
	Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	3	3	3	
	Comisión Defensora Ciudadana	4	4	4	
	Tribunales de Justicia / Juzgados	5	5	5	
	Otro. D15e Especifique	6	6	6	

D16. ¿Por qué razón NO recurrió a otra instancia?	Desinformación acerca de los derechos	1	1	1
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	2	2
	Otra razón (no leer) D16e. Especificar	3	3	3
	No sabe / no responde (no leer)	9	9	9

D17a. En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado su proveedor de Internet? 1. [] Sí → D17c 2. [] No 9. [] No responde/No sabe → D17c	D17c. Durante los próximos 12 meses, ¿Ud. cree que va a cambiar su proveedor y/o producto? 1. [] Sí 2. [] Es probable 3. [] Indiferente 4. [] No es probable 5. [] No 9. [] No responde/no sabe	D17d. En su opinión, hace un año atrás, su apreciación acerca del servicio por Internet recibido era.... 1. [] Mejor que la actual? 2. [] Igual que la actual? 3. [] Peor que la actual? 9. [] No responde/ NS	D17e. ¿Cómo cree Ud. que será su apreciación acerca del servicio recibido por Internet en un año más? 1. [] Mejor que la actual 2. [] Igual que la actual 3. [] Peor que la actual 9. [] No responde/ NS
D17b. ¿Por qué no ha cambiado? 1. [] No ha querido 2. [] Contrato no lo permite 3. [] Muy complicado 4. [] Muy caro 6. [] No hay otras opciones 7. [] Otro			

Sólo para los que tienen contratado Internet. D3<>4	Todos
D18a. Me podría mencionar las DOS razones más importantes que ha tenido su familia para contratar el servicio de Internet en su hogar. Respuesta múltiple 1. [] Para apoyar la educación de mis hijos 2. [] Para estar al día con la tecnología 3. [] Para capacitarme 4. [] Para comunicarme con mis seres queridos 5. [] Para conocer y tener más información 6. [] Para buscar trabajo 7. [] Para tener más medios de entretenimiento 8. [] Para conocer gente 9. [] Otro. D18ae. Especifique 10. [] No hay otra razón, sólo una	D18b. ¿Usa o ha usado usted Internet, alguna vez? 1. [] Sí 2. [] No 9. [] No responde / No sabe Alternativas 2 y 9 Si NO tiene contratado Internet → D18g o Si tiene contratado → D19

Sólo si Entrevistado usa o ha usado Internet			
D18c. ¿En qué lugares Ud. usa o ha utilizado Internet? Respuesta múltiple 1. [] En su casa 2. [] En el trabajo 3. [] En la universidad 4. [] En el colegio 5. [] En casa de amigos o familiares 6. [] Telecentro comunitario o Infocentro 7. [] En ciber - cafés 8. [] Otros. D18ce. Especifique	SÓLO SI D18c=7 D18d. En la última semana, ¿cuántas veces ha acudido a un ciber -café para navegar por Internet? 1. [] No ha acudido 2. [] 1 vez 3. [] Entre 2 y 5 veces 4. [] Entre 6 y 10 veces 5. [] Más de 10 veces 9. [] No responde/no sabe	D18e. ¿Cuáles son los TRES usos más importantes que USTED le da a Internet, en orden de importancia? (Espontáneo) 1. Enviar y recibir correos 2. Chatear 3. Hablar (telefonía IP, Skype) 4. Trabajar / Estudiar / tareas 5. Jugar en línea 6. Bajar música y/o películas 7. Buscar información de interés personal (no laboral / ni de estudio) 8. Revisar estados de cuenta o cartolas bancarias 9. Realizar tramites o servicios "on-line" 10. Otra. D18ee Especifique 99. No responde / no sabe	1º
			2º
			3º

Sólo para los que NO tienen contratado Internet	
D18f. ¿Realiza usted alguno de los siguientes servicios o trámites por Internet? Respuesta múltiple 1. [] Revisar estados de cuenta o cartolas bancarias 2. [] Pagar servicios comerciales 3. [] Solicitar certificados o documentos 4. [] No realiza 9. [] No responde / no sabe	D18g. ¿Va a contratar Internet en los próximos 3 meses? 1. [] Sí → D19 2. [] No 9. [] No responde/No sabe → D19 D18h. ¿Por qué razones no va a contratar? (espontánea) 1. [] No tiene interés o no lo necesita 2. [] Le gustaría pero no tiene dinero 3. [] Otra. D18he. Especificar: _____

Equipamiento, usuarios y velocidad		
D19. ¿Qué tipo de equipamiento dispone para acceder a Internet en su hogar? Respuesta múltiple 1. [] Computador de escritorio o tradicional 2. [] Computador Portátil o Notebook 3. [] Teléfono Celular 4. [] Otro. D19e Especifique 5. [] No tiene → Pasar a E1 9. [] No responde o no sabe Si NO dispone de Internet (D1=2, 9) → Pase a E1	D20. ¿Cuántos equipos tienen conexión a Internet en su hogar? Respuesta múltiple 1. [] 1 PC 2. [] Más de 1 PC 3. [] 1 Notebook 4. [] Más de 1 notebook 5. [] 1 equipo celular 6. [] Más de 1 equipo celular 7. [] Otro. D20e Especifique 9. [] No responde o no sabe	D21. ¿Cuántas personas utilizan Internet en su hogar? 1. [] 1 persona 2. [] 2 personas 3. [] 3 personas 4. [] Más de 3 persona 9. [] No responde / no sabe
D22. ¿Cuál es la velocidad que tiene la conexión contratada a Internet en su hogar? 1. [] Menor o igual a 256 Kbps 2. [] Entre 256 Kbps y 512 Kbps 3. [] Entre 512 Kbps y 1.024 Kbps (Mbps) 4. [] 2 Mbps 5. [] 4 Mbps 6. [] 8 Mbps 7. [] Mayor a 8 Mbps 9. [] No la conoce, no responde	D23a. ¿Realiza Ud. algún tipo de prueba para verificar la velocidad de conexión que le entrega su proveedor? 1. [] Sí, al menos 1 vez a la semana 2. [] Sí, al menos 1 vez al mes 3. [] Sí, sólo cuando nota problemas de velocidad 4. [] No → Pasar a D25 9. [] No responde → Pasar a D25 D23b. ¿Cuál es la velocidad que obtiene? _____	D24. ¿Con qué sistema medidor Ud. prueba la velocidad de conexión? 1. [] Medidor de mi proveedor de Internet (ISP) → Pase a D25 2. [] Otro D23e. 9. [] No responde/No sabe → D25 D23e. ¿Qué otro sistema?

<p>D25. ¿En qué tipo(s) de aplicaciones Ud. siente que la velocidad de su conexión a Internet no es la contratada?</p> <p>1. <input type="checkbox"/> Simplemente cuando navega</p> <p>2. <input type="checkbox"/> Juegos</p> <p>3. <input type="checkbox"/> Cuando baja archivos (música, películas u otros)</p> <p>4. <input type="checkbox"/> Cuando "chatea"</p> <p>5. <input type="checkbox"/> Cuando realiza video/audio llamadas</p> <p>6. <input type="checkbox"/> Otras</p> <p>7. <input type="checkbox"/> Velocidad conexión es la contratada → Pasar a D27</p> <p>9. <input type="checkbox"/> No responde / no sabe → Pasar a D27</p>	<p>D26. ¿Preferentemente en qué horario(s) se le presentan los problemas de lentitud?</p> <p>1. <input type="checkbox"/> Cualquier hora</p> <p>2. <input type="checkbox"/> En horario laboral (8 a 18 horas)</p> <p>3. <input type="checkbox"/> De 18 a 22 horas</p> <p>4. <input type="checkbox"/> De 22 a 8 horas</p> <p>9. <input type="checkbox"/> No responde / no sabe</p>	<p>D27. Cuando Ud. navega por Internet, ¿toma alguna medida de seguridad para proteger sus datos y programas de virus malintencionados?</p> <p>1. <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>2. <input type="checkbox"/> No</p> <p>9. <input type="checkbox"/> No responde / no sabe</p>
---	---	---

Módulo E: TV Pagada

<p>E1. En su hogar, ¿tiene Ud. Televisión Pagada por cable o satelital?</p>	Sí	1	⇒ Continuar	<p>E1e. ¿De qué tipo?</p> <p>Especifique:</p>
	No	2	⇒ Pasar a Módulo F	
	No responde/ no sabe	9		

<p>E2. ¿Cuál es su proveedor (es) de TV pagada en el hogar?</p> <p>RESPUESTA MÚLTIPLE</p> <p>MOSTRAR TARJETA TV PAGADA</p>	<p>E3. PARA CADA PROVEEDOR, ¿Qué tipo de plan de TV pagada tiene con (PROVEEDOR) en su hogar, Plan Básico, Premium o programación Interactiva?</p>	<p>E4. SI TIENE MÁS DE UN PROVEEDOR. ¿Y cuál diría Ud. que es el principal, considerando por ejemplo el que más usa? RESPUESTA ÚNICA</p> <p>SI TIENE SÓLO UN PROVEEDOR DE TV PAGADA, TRASPÁSELO a E4</p>																																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Básico</th> <th>Premium</th> <th>Interactiva</th> <th>NS/NR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>CABLE CENTRAL</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>DIRECTV</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>TELEFÓNICA TV DIGITAL</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>VTR</td><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>ZAP</td><td>5</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>GTD MANQUEHUE</td><td>6</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>TELEFÓNICA DEL SUR</td><td>7</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>PACÍFICO CABLE</td><td>8</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>OTRO. E2e Especifique</td><td>9</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>NO SABE / NO RESPONDE</td><td>99</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td></tr> </tbody> </table>		Básico	Premium	Interactiva	NS/NR	CABLE CENTRAL	1	2	3	9	DIRECTV	2	2	3	9	TELEFÓNICA TV DIGITAL	3	2	3	9	VTR	4	2	3	9	ZAP	5	2	3	9	GTD MANQUEHUE	6	2	3	9	TELEFÓNICA DEL SUR	7	2	3	9	PACÍFICO CABLE	8	2	3	9	OTRO. E2e Especifique	9	2	3	9	NO SABE / NO RESPONDE	99	2	3	9	<table border="1"> <tbody> <tr><td></td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td>2</td></tr> <tr><td></td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td>4</td></tr> <tr><td></td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td>6</td></tr> <tr><td></td><td>7</td></tr> <tr><td></td><td>8</td></tr> <tr><td></td><td>9</td></tr> <tr><td></td><td>99</td></tr> </tbody> </table>		1		2		3		4		5		6		7		8		9		99
	Básico	Premium	Interactiva	NS/NR																																																																									
CABLE CENTRAL	1	2	3	9																																																																									
DIRECTV	2	2	3	9																																																																									
TELEFÓNICA TV DIGITAL	3	2	3	9																																																																									
VTR	4	2	3	9																																																																									
ZAP	5	2	3	9																																																																									
GTD MANQUEHUE	6	2	3	9																																																																									
TELEFÓNICA DEL SUR	7	2	3	9																																																																									
PACÍFICO CABLE	8	2	3	9																																																																									
OTRO. E2e Especifique	9	2	3	9																																																																									
NO SABE / NO RESPONDE	99	2	3	9																																																																									
	1																																																																												
	2																																																																												
	3																																																																												
	4																																																																												
	5																																																																												
	6																																																																												
	7																																																																												
	8																																																																												
	9																																																																												
	99																																																																												

<p>E5a. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de (PROVEEDOR en E4)...?</p> <p>(Si no recuerda anote 99, si no responde anote 88) ANOTE CANTIDAD</p>	AÑOS	MESES

<p>E5b. ¿Qué valora más usted a la hora de contratar el servicio de TV pagada?</p>	1	La facilidad de uso	2	El precio	3	La asistencia Técnica
	4	Los servicios asociados	5	El Status	6	La calidad

<p>E6. Si para ver la nueva televisión abierta digital que es la televisión que permitirá una mejor calidad de imagen y mayor cantidad de canales, debiera comprar un aparato decodificador, ¿cuánto estaría dispuesto a pagar?</p> <p>Respuesta Espontánea</p>	No está dispuesto a pagar	1
	Menos de \$20.000	2
	Entre \$20.000 y \$50.000	3
	Más de \$50.000	4
	No responde / no sabe	9

<p>E7. Ud. me ha dicho que es cliente de (PROVEEDOR en E4) en TV Pagada. Ahora le solicito que evalúe algunos aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido. De acuerdo con esta tarjeta, ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos como cliente de (PROVEEDOR en E4)?</p> <p>ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN</p> <p>Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NR/NS</p>	1	2	3	4	5	9
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente	1	2	3	4	5	9
Rapidez cuando hace consultas por teléfono, no esperar en línea, ser atendido por pocas personas	1	2	3	4	5	9
Ofertas claras y variadas de planes, ajustados a distintas necesidades	1	2	3	4	5	9
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio	1	2	3	4	5	9
Competencia del personal y cumplimiento de los plazos acordados para reparaciones e instalaciones	1	2	3	4	5	9
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio especialmente en cuanto a los programas contratados	1	2	3	4	5	9
Calidad y atractivo de la programación, de los canales y programas	1	2	3	4	5	9
Señal sin interferencias ni cortes	1	2	3	4	5	9

E8a. Respecto a la boleta de pagos de TV Pagada que Ud. recibe de (PROVEEDOR en E4) , ¿qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos relacionados con el cobro del servicio? ROTAR ATRIBUTOS. MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN Use escala (1) Muy insatisfecho (2) Algo insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Algo satisfecho (5) Muy satisfecho (9) NS/NR									
El detalle de la información que está en la boleta	1	2	3	4	5	9			
El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado	1	2	3	4	5	9			
Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta	1	2	3	4	5	9			
Se identifican los precios de cada servicio y el descuento asociados a la paquetización	1	2	3	4	5	9			
La claridad en la información sobre las modificaciones en los cobros	1	2	3	4	5	9			
Anticipación a la fecha de vencimiento con que llega la boleta de pagos	1	2	3	4	5	9			
E8b. Considera que el cobro, en relación con los servicios prestados por (PROVEEDOR E4) son MOSTRAR TARJETA COSTOS									
Excesivos	Altos	Ni altos ni bajos	Bajos	Muy bajos	NS /NR				
1	2	3	4	5	9				
E8c. Indique su grado de acuerdo respecto de las siguientes afirmaciones relacionadas con el nivel de competencia entre las empresas de TV Pagada MOSTRAR TARJETA ACUERDO Use escala (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo (9) NS/NR									
Me permite comparar precio y calidad para elegir el proveedor más conveniente	1	2	3	4	5	9			
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios	1	2	3	4	5	9			
E9. En relación a la TV Pagada, ¿qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio ofrecido por (PROVEEDOR en E4) ? MOSTRAR TARJETA SATISFACCIÓN									
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho	NS /NR				
1	2	3	4	5	9				
E10a. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido Ud. algún problema con el servicio de TV Pagada, ya sea con su proveedor actual u otro?	Sí	1	⇒ Continuar		E10b. ¿Reclamó o pidió una solución, ya sea en sucursal o por teléfono?	Sí	1	⇒ Pasar a E11	
	No	2	⇒ Pasar a E17a			No	2	⇒ Continuar	
	NS / NR	9				NS / NR	9	⇒ Pasar a E17a	
E10c. ¿Por qué razón NO efectuó el reclamo?	Desinformación acerca de los derechos				1	⇒ Todos pasan a E17a			
	Trámite engorroso / se requiere tiempo				2				
	No tengo como probar el problema o falla				3				
	Otra razón (no leer) E10ce. Especificar				4				
	No sabe / no responde (no leer)				9				
E11. ¿Ante quién efectuó el reclamo o exigió la solución a su problema? LEER ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	En la empresa proveedora		1	⇒ Continuar					
	EN SERNAC		2						
	En SUBTEL		3						
	En otros organismos públicos		4	⇒ Si sólo responde 4, Pasar a E17a					
E12. ¿En qué consistió el reclamo? RESPUESTA ESPONTÁNEA ESPECIFIQUE CADA RECLAMO EN UNA COLUMNA DISTINTA			Anote hasta 3 reclamos						
			Reclamo 1	Reclamo 2	Reclamo 3				
Cobraron períodos en que no hubo servicio			1	1	1				
La programación no es atractiva, repiten programas			2	2	2				
Cambian la programación sin avisar			3	3	3				
Problemas con la señal			4	4	4				
Otro. E12e Especifique			5	5	5				
No sabe / No responde			99	99	99				
E13. ¿Contra qué compañía efectuó este reclamo? RESPUESTA ÚNICA ANOTE SEGÚN CÓDIGOS USADOS en E2									
Sólo si reclamó en Empresa Proveedora. En E11 marcó 1, resto pasa a E17a									
E14. ¿Cómo diría Ud. que fue solucionado este reclamo por parte de la empresa proveedora? LEA ALTERNATIVAS RESPUESTA ÚNICA	No sabe / no responde (NO LEER)		99	99	99	⇒ Pasar a E17a			
	Fue totalmente solucionado		5	5	5				
	Fue solucionado en gran parte		4	4	4				
	Fue solucionado solo en parte		3	3	3				
	Intentaron solucionarlo pero no lo lograron		2	2	2	⇒ Continuar			
	Ni siquiera intentaron solucionarlo		1	1	1				

E15. Dado que su reclamo no fue solucionado satisfactoriamente, ¿recurrió Ud. a otra instancia para lograr una solución? ¿dónde recurrió? RESPUESTA ESPONTÁNEA	No recurrió a ninguna otra instancia	1	1	1	⇒ Continuar ⇒ Pasar a E17a
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	2	2	2	
	Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	3	3	3	
	Comisión Defensora Ciudadana	4	4	4	
	Tribunales de Justicia / Juzgados	5	5	5	
	Otro. E15e Especifique	6	6	6	
E16. ¿Por qué razón NO recurrió a otra instancia?	Desinformación acerca de los derechos	1	1	1	
	Trámite engorroso / se requiere tiempo	2	2	2	
	Otra razón (no leer) E16e. Especificar	3	3	3	
	No sabe / no responde (no leer)	9	9	9	
E17a. En los últimos 12 meses, ¿Ha cambiado su proveedor de TV pagada? 1. [] Sí → E17c 2. [] No 9. [] No responde/No sabe → E17c E17b. ¿Por qué no ha cambiado? 1. [] No ha querido 2. [] Contrato no lo permite 3. [] Muy complicado 4. [] Muy caro 6. [] No hay otras opciones 7. [] Otro	E17c. Durante los próximos 12 meses, ¿Ud. cree que va a cambiar su proveedor y/o producto? 1. [] Sí 2. [] Es probable 3. [] Indiferente 4. [] No es probable 5. [] No 9. [] No responde/NS	E17d. En su opinión, hace un año atrás, su apreciación acerca del servicio por TV pagada recibido era... 1. [] Mejor que la actual? 2. [] Igual que la actual? 3. [] Peor que la actual? 9. [] No responde/No sabe	E17e. ¿Cómo cree Ud. que será su apreciación acerca del servicio recibido por TV pagada en un año más? 1. [] Mejor que la actual 2. [] Igual que la actual 3. [] Peor que la actual 9. [] No responde/No sabe		

Módulo F: Derechos y Rol de la SUBTEL

F1.- Ahora, en relación con los servicios de los cuales hemos hablado, ¿me podría mencionar algunos derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías de teléfono, celulares, TV Cable e Internet? RESPUESTA ESPONTÁNEA y MÚLTIPLE						
F3.- Ahora, de los que aparecen en este listado, ¿me podría mencionar algunos derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías de teléfono, celulares, TV Cable e Internet? MOSTRAR TARJETAS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.						
				F1 Espontánea	F3 Tarjeta	
Al contratar servicio telefónico se puede bloquear acceso a ciertos servicios.				1	1	
Rebaja del cargo fijo mensual por interrupción de servicio o indemnización si ésta excede de 3 días consecutivos.				2	2	
Al efectuar un reclamo la empresa debe responder en carta certificada antes de 20 días hábiles, con fundamentos y plazos de resolución.				3	3	
Si reclama un monto incluido en cuenta telefónica, éste queda pendiente y Usted paga <i>sólo</i> no reclamado. La empresa no podrá cortar el servicio por no pago de parte impugnada en su cuenta.				4	4	
Poner fin a contrato de suministro local o móvil, en cualquier momento, previo aviso escrito a la compañía. Ésta no puede exigir indemnización por término del contrato de servicio.				5	5	
Si empresa efectúa acciones de cobranza, y envía sus antecedentes a DICOM, deberá efectuar y costear las diligencias para dejar estas acciones sin efecto. Esto sin perjuicio de las acciones que usted quiera realizar por eventuales perjuicios provocados por tales cobranzas.				6	6	
Hacer reclamos vía telefónica al 105, sin costo y con atención los 365 días del año, las 24 horas del día. Al momento de interponer su reclamo debe exigir un nº que lo identifica. De esta forma se evita una eventual negativa de la recepción de su reclamo.				7	7	
De no quedar conforme con lo resuelto por la empresa de servicios de telecomunicaciones, puede insistir ante la SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones).				8	8	
Otro1. Especificar				9		
Otro2. Especificar				10		
Otro3. Especificar				11		
Otro4. Especificar				12		
Ninguno				99		99
F2. ¿Ante qué instituciones u organismos públicos cree Ud. que se pueden hacer valer estos derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? RESPUESTA ESPONTÁNEA y MÚLTIPLE		F4. De las instituciones u organismos públicos, que aparecen en este listado, ¿Ante cuáles cree Ud. que se pueden hacer valer estos derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? RESP. MÚLTIPLE MOSTRAR TARJETA INSTITUCIONES		F5. Evalúe con cuáles de estas instituciones se siente Ud. más protegido para hacer valer y respetar sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones MOSTRAR TARJETA INSTITUCIONES		
<i>Para ranking, marque con un 1 la Institución con la cual Ud. se siente más protegido en este sentido, luego con un 2 la que le sigue y con un 3 la siguiente</i>		F2 Espontánea	F4 Tarjeta	F5 Ranking		
				1º	2º	3º
SUBTEL, Subsecretaría de Telecomunicaciones		1	1	1	1	1
SEREMI, Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones		2	2	2	2	2

SERNAC, Servicio Nacional del Consumidor	3	3	3	3	3
Municipalidades	4	4	4	4	4
Comisión de Defensa Ciudadana	5	5	5	5	5
Otro. F2e Especificar	6	6	6	6	6
No responde / No sabe	99	99	99	99	99

<p>F6. En el mes de Febrero del 2009, la Subtel decretó una baja del orden de un 44% en los llamados cargos de acceso de las empresas de telefonía móvil. A partir de entonces, Ud. observó una baja en las tarifas de:</p> <p>1.[] Telefonía Móvil 2.[] Telefonía Fija 3.[] Ambas 4.[] No lo he apreciado 5.[] Por el contrario, al menos una subió</p>	<p>F7. A fin de decidir por la contratación de Servicios de Telecomunicaciones, ¿le gustaría que se publicara para conocimiento público?</p> <p>1.[] Un ranking de las empresas de telecomunicaciones más reclamadas y el tipo de reclamo que tuvo (ejemplo: facturación, técnico, etc) 2.[] Comparación de productos y precios de ellos ofrecidos por las diferentes empresas 3.[] Las dos anteriores y toda información que me permita decidir 4.[] No necesito más información. Me basta con lo que publican las empresas</p>
--	--

<p>F8. ¿Considera que existe suficiente información por parte de la Subtel para contratar los siguientes servicios</p>	<p>F9. ¿Qué información adicional sería necesaria?</p>			<p>F10. ¿Sería una buena ayuda para Ud. que existiera un buscador en la elección de un servicio en función de las características de los planes y los precios asociados?</p> <p>1.[] Sí 2.[] No 9.[] No responde /no sabe</p>	
		Si	No		NS
	Telefonía fija local	1	2		9
	Telefonía fija Larga Distancia	1	2		9
	Telefonía celular	1	2		9
	Internet	1	2		9
	Televisión Pagada	1	2		9
	Servicios paquetizados	1	2		9

Módulo G: Identificación del Jefe de Hogar o Sostenedor Principal del Hogar (de la persona que aporta los mayores ingresos al hogar)

<p>G1. N° de orden Jefe de Hogar o [Sostenedor Principal del Hogar]</p>	<p>G2. Tramo de Edad de orden Jefe de Hogar o [Sostenedor Principal del Hogar]</p>					
	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 a 65 años	66 años y más
	1	2	3	4	5	6

<p>G3. ¿Cuál es el Nivel Educativo del Sostenedor Principal (de la persona que aporta los mayores ingresos al hogar)?</p>									
Sin estudios	Básica incompleta	Básica completa	Media CH TP incompleta	Media CH TP completa	Técnica CFT ó IP incompleta	Técnica CFT ó IP completa	Universitaria incompleta	Universitaria completa	Postgrado (Magíster, Doctorado)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<p>G4. ¿Cuál es la actividad o cargo del Sostenedor Principal (de la persona que aporta los mayores ingresos al hogar)? <i>En caso de Cesante o Jubilado refiérase a la última actividad</i></p>	
1	Trabajos menores ocasionales e informales
2	Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato
3	Obrero calificado, capataz, junior, microempresario
4	Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas. Profesor Primario o Secundario
5	Ejecutivo medio (Gerente, subgerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo)
6	Alto ejecutivo (Gerente General) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio.
7	Inactivos (Dueña de casa, Estudiante) cuyo ingreso proviene de mesada de persona ajena al hogar

<p>G5. Especifique Ocupación del Sostenedor Principal (de la persona que aporta los mayores ingresos al hogar)</p>		
<p> </p>		

<p>G6. Registre Tipo de Vivienda</p>			<p>G7. Clasificación visual GSE, sólo Referencial</p>				
Casa	Depto	Cité / Otro	ABC1	C2	C3	D	E
1	2	3	1	2	3	4	5

