



GOBIERNO DE CHILE  
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

# 5<sup>a</sup> Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones

## 5<sup>o</sup> Ranking de Reclamos

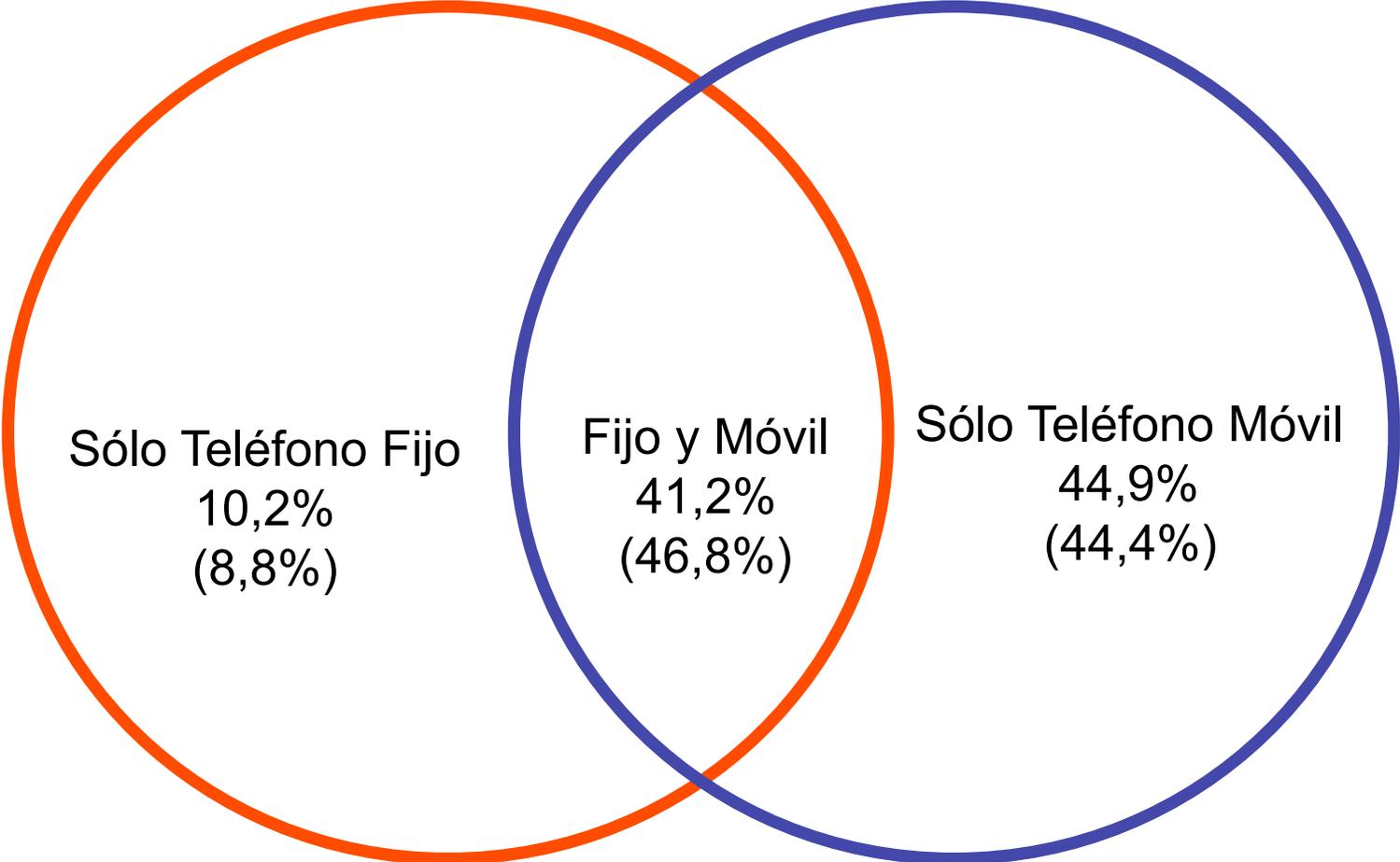
### **Segundo Semestre 2008**

Enero 2009

## Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral	2.107 casos
Fecha de Aplicación	1 de Noviembre – 14 de Diciembre
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de Error	2,1 para la muestra total a $p=q=0.5$ a 95% de confianza.

# Combinaciones de servicios de Telefonía en los Hogares (II Semestre 2008)



Telefonía Fija total: 51,4%  
(55,6%)

Telefonía Móvil total: 86,1%  
(91,2%)

(%) = encuesta I Semestre 2008

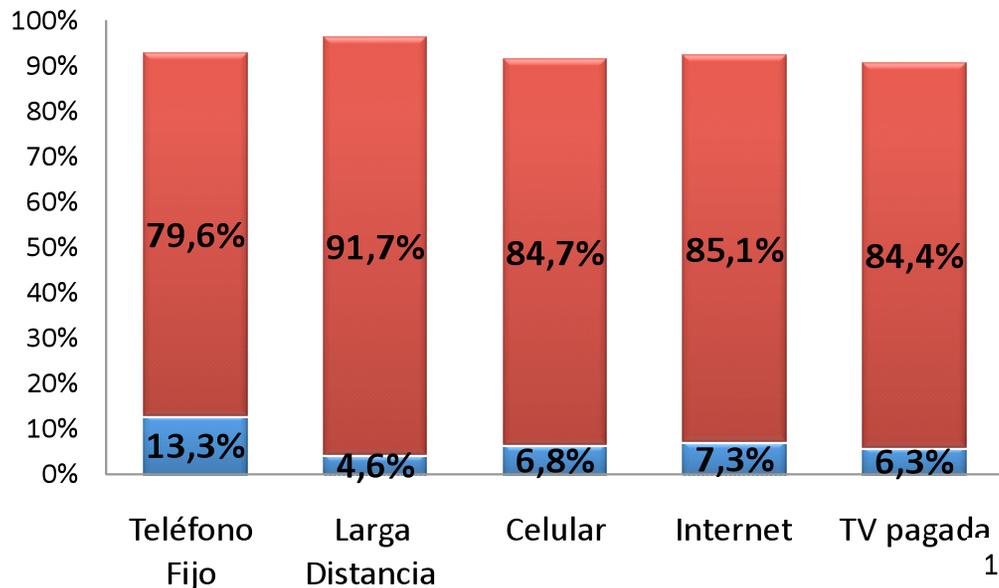
UNION EUROPEA (Junio 2008)	
Sólo Fijo	14%
Fijo y Móvil	57%
Sólo Móvil	24%

***Satisfacción de usuarios:  
Comparación entre servicios***

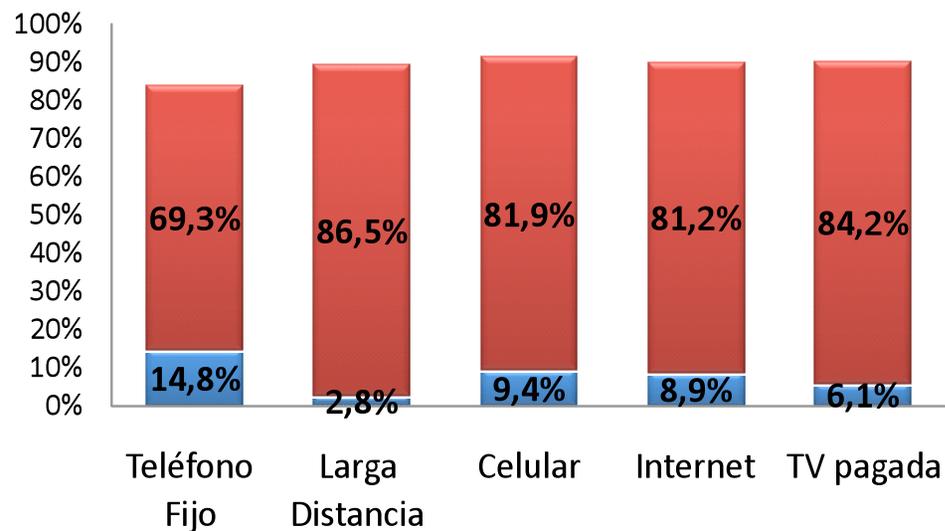
# Satisfacción con los Servicios de Telecomunicaciones (% de usuarios\*)

Base: Total de usuarios de cada servicio

## II Semestre 2008



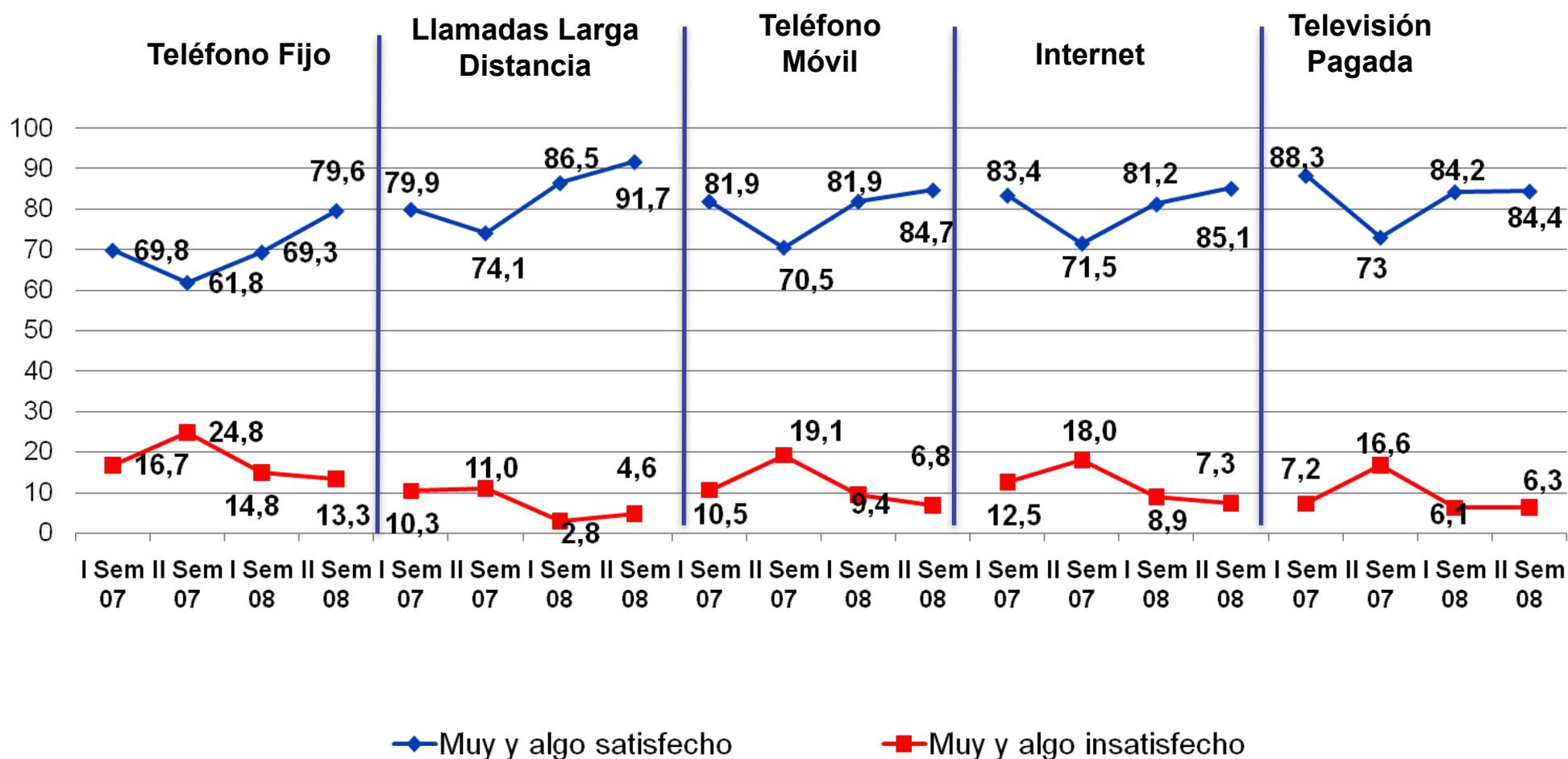
## I Semestre 2008



\* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

■ Muy Insatisfecho y Algo Insatisfecho ■ Muy Satisfecho y Algo Satisfecho

# Evolución de los niveles de Satisfacción



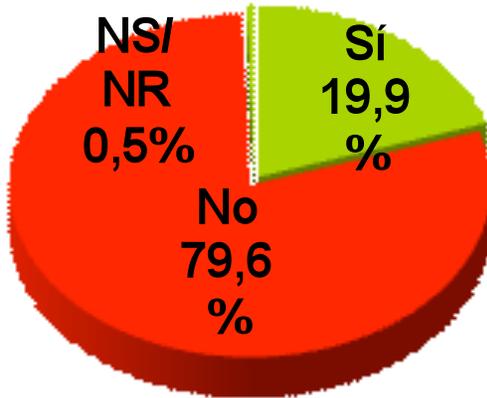
\* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

# ***Problemas con los servicios***

# Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Fija en Hogares

Base: Todos los usuarios de Telefonía fija

## Ocurrencia de problemas



Base: Todos los usuarios de Telefonía fija que tuvieron problemas

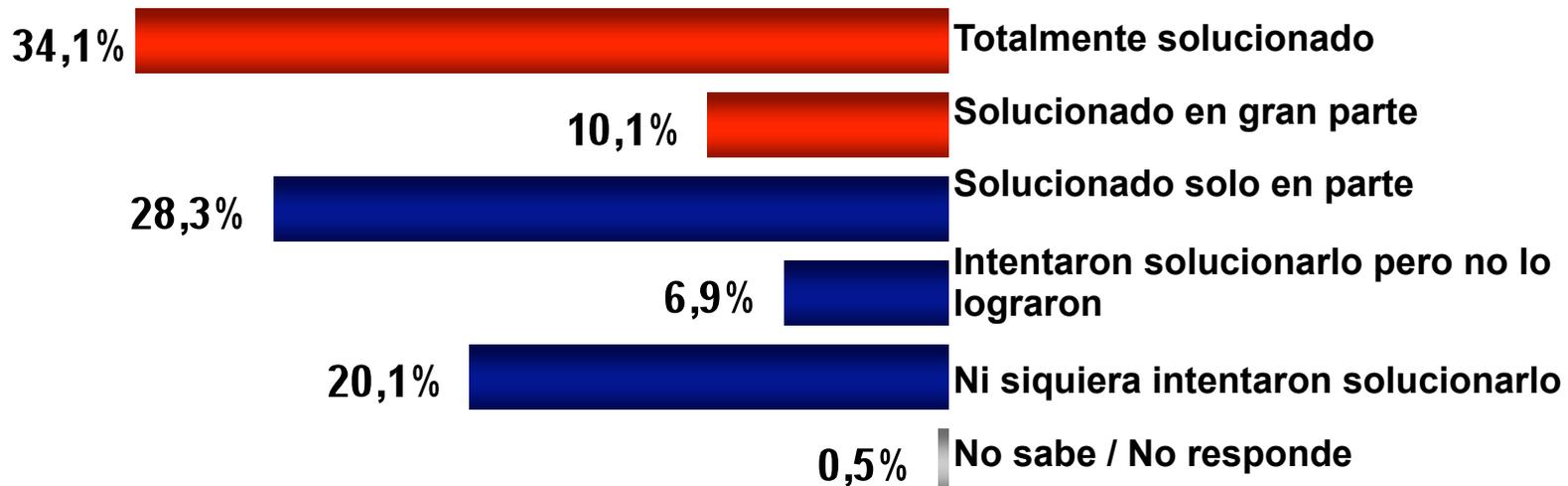
## Reclamó?



## Especificación Problemas y Resolución

### Respuesta ante problemas de parte de proveedores

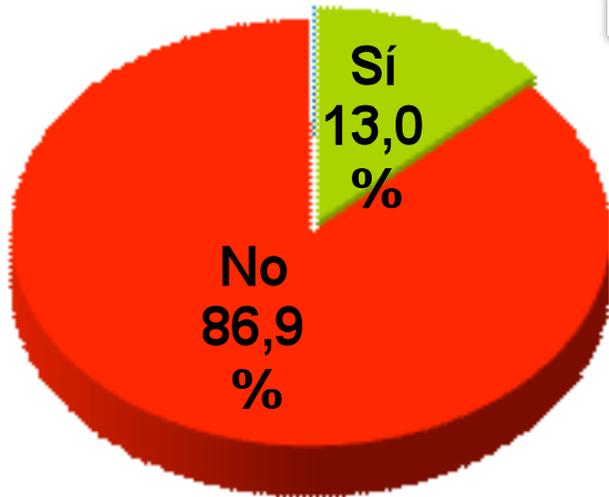
Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores )



# Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Móvil en Hogares

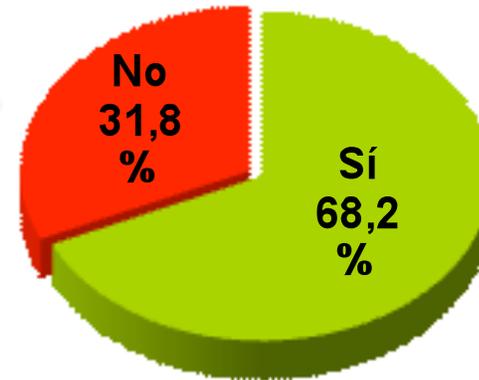
## Ocurrencia de problemas

Base: Total de usuarios con celular



## Reclamo?

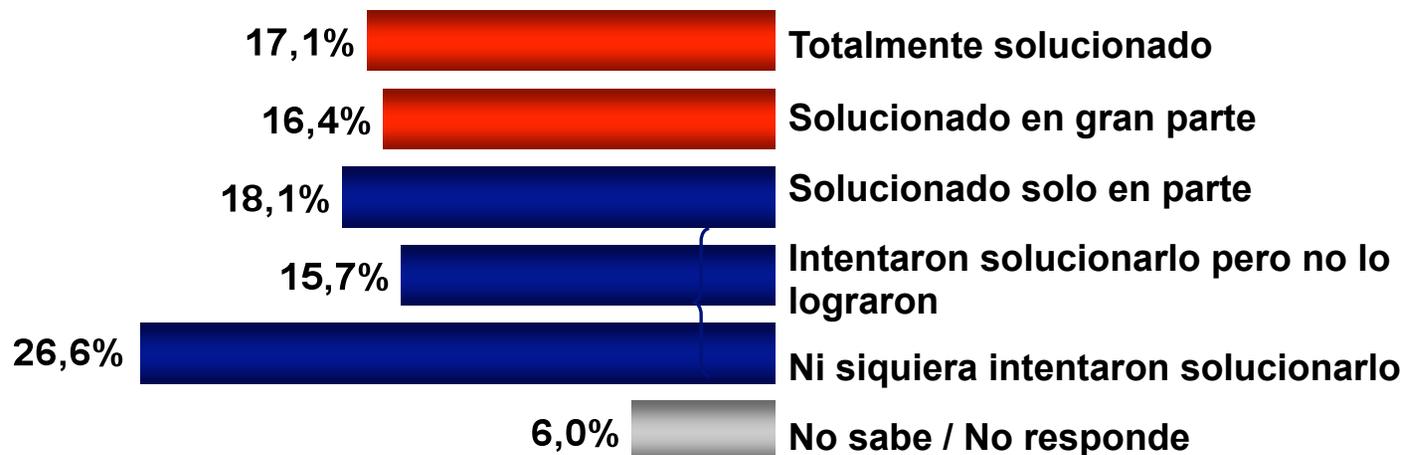
Base: Total de usuarios con problemas



## Especificación Problemas y Resolución

### Respuesta ante problemas de parte de proveedores

Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores

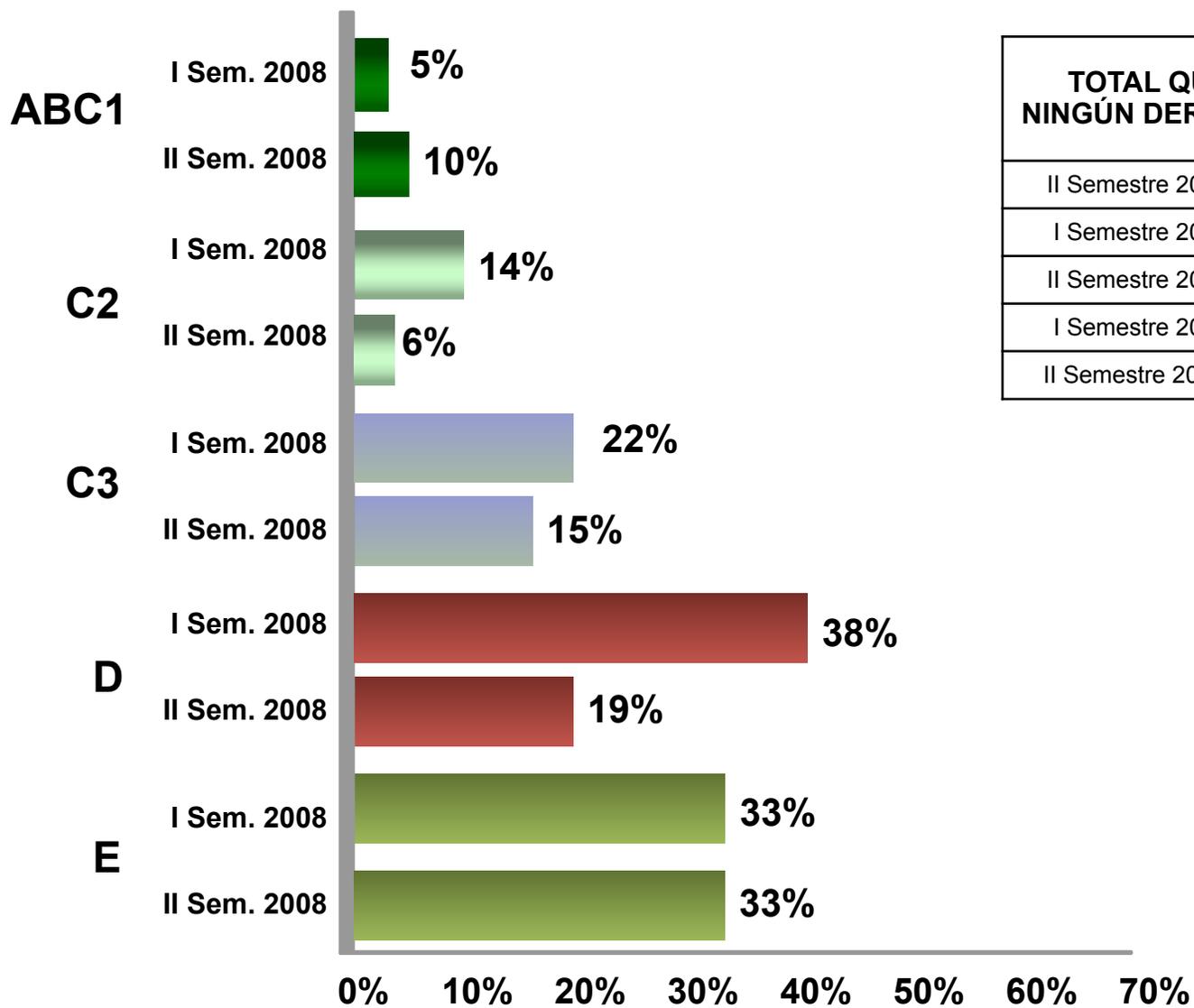


# ***Derechos de los Consumidores de Telecomunicaciones***

## Desconocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones Según Nivel Socioeconómico

(% que no conoce ningún derecho de manera espontánea)

Base: Total de entrevistados



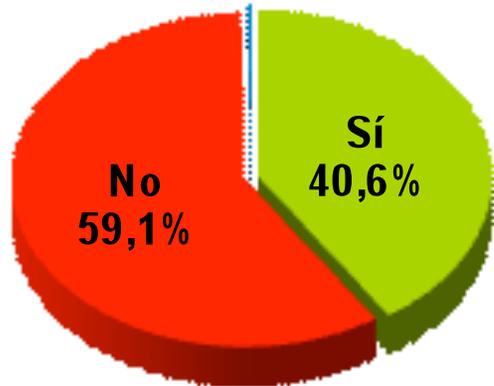
TOTAL QUE NO CONOCE NINGÚN DERECHO (Espontáneo)	
II Semestre 2006	58,7%
I Semestre 2007	49,6%
II Semestre 2007	43%
I Semestre 2008	42,1%
II Semestre 2008	46,8%

***Internet***

# Uso de Internet

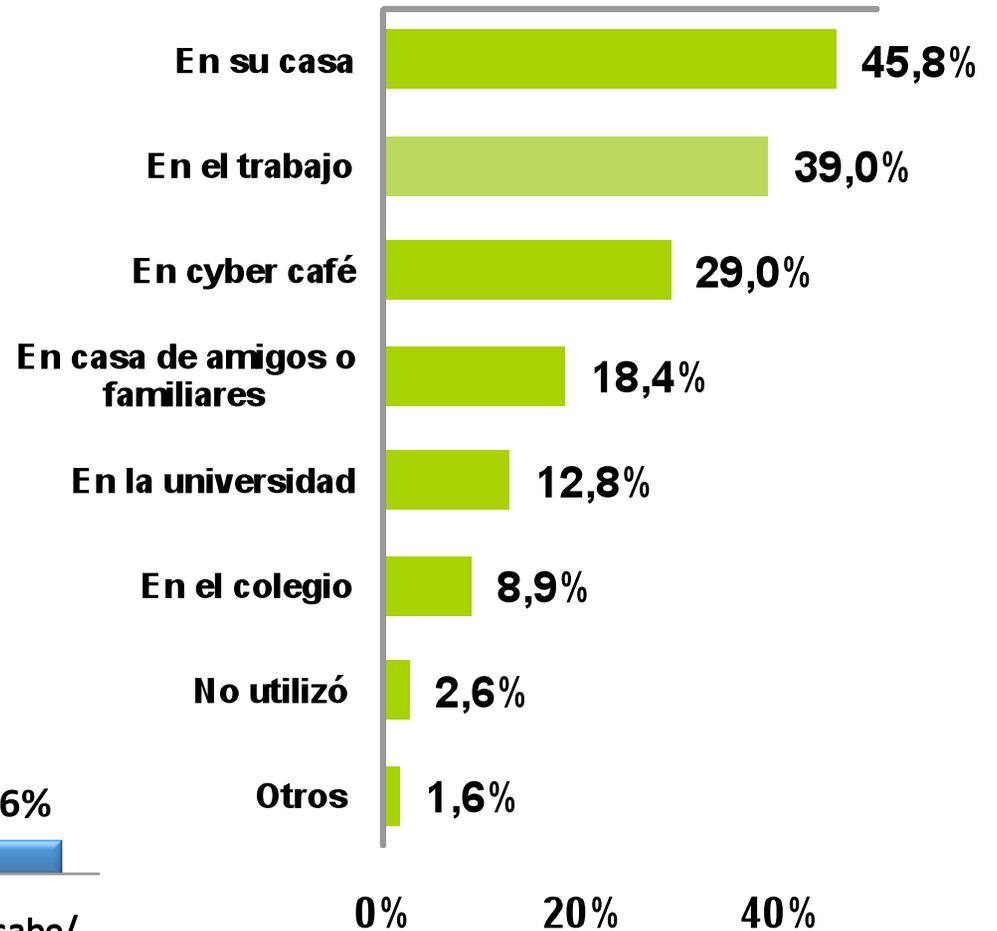
## Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados

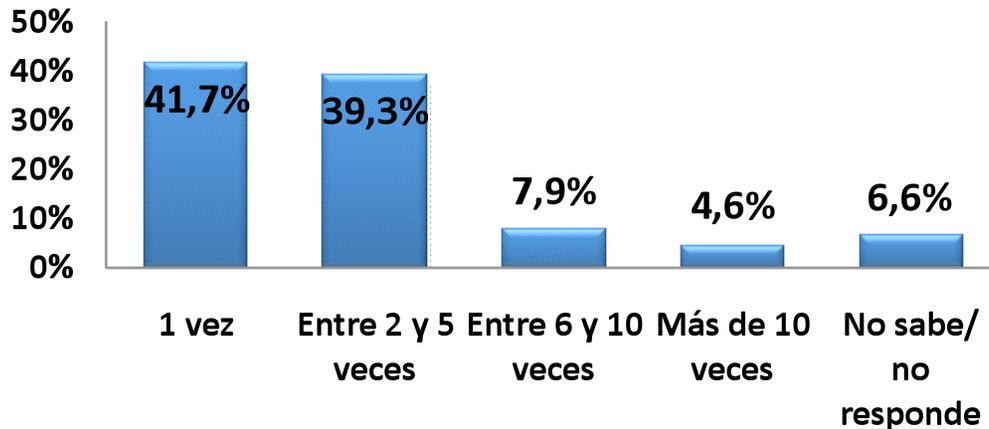


## Lugares de Conexión a Internet\*

Base : Todos los entrevistados que usan Internet



## Frecuencia de visita a cyber café en la última semana



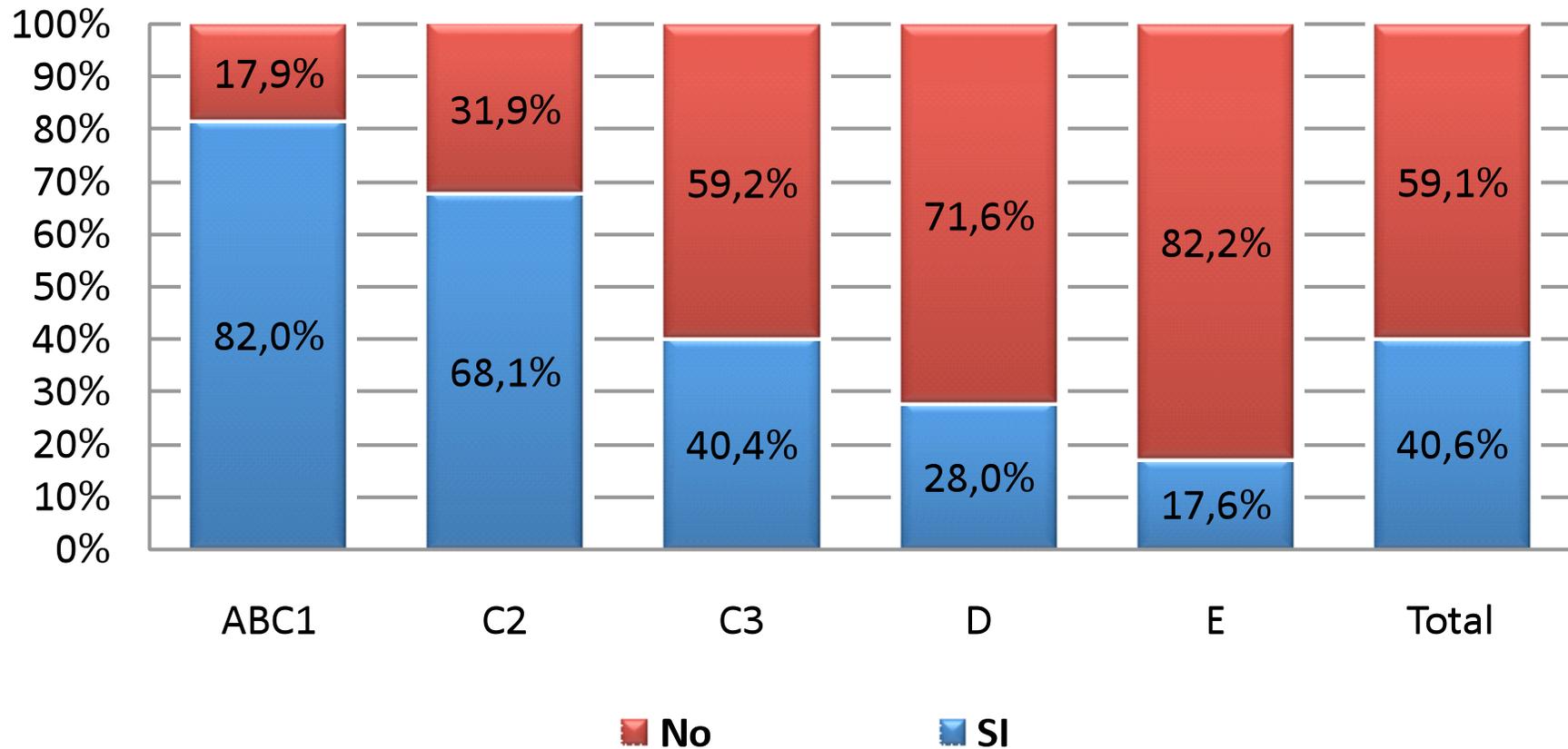
Base : Todos los entrevistados que se han visitado un cyber café en la última semana

\* Respuesta Múltiple

# Uso de Internet

## Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico\*

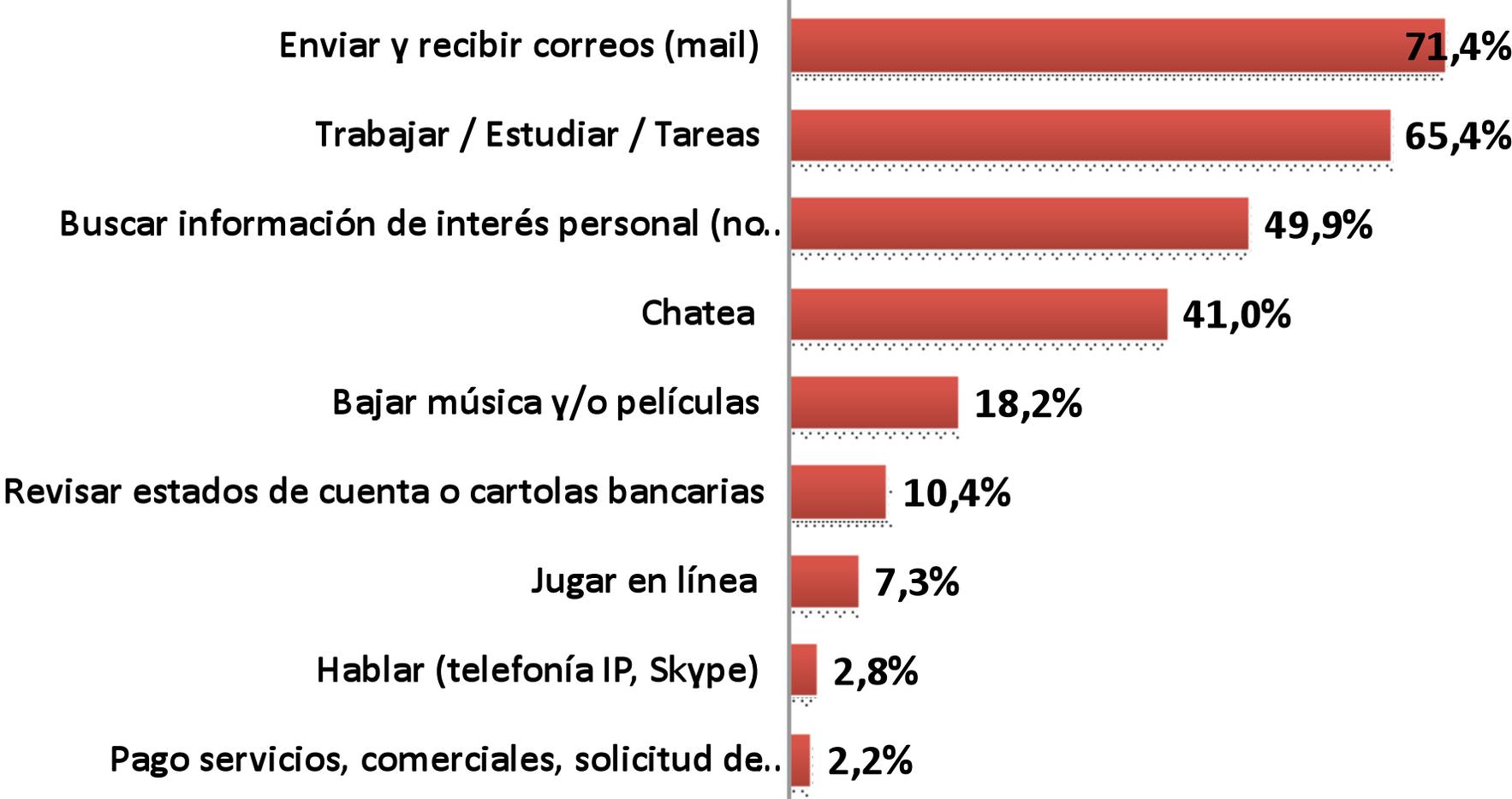
Base: Total de entrevistados



\* No sabe y no responde está excluido del gráfico por lo que el total no suma 100%

# Tipo de Uso en Internet

Base : Todos los entrevistados que han usado Internet

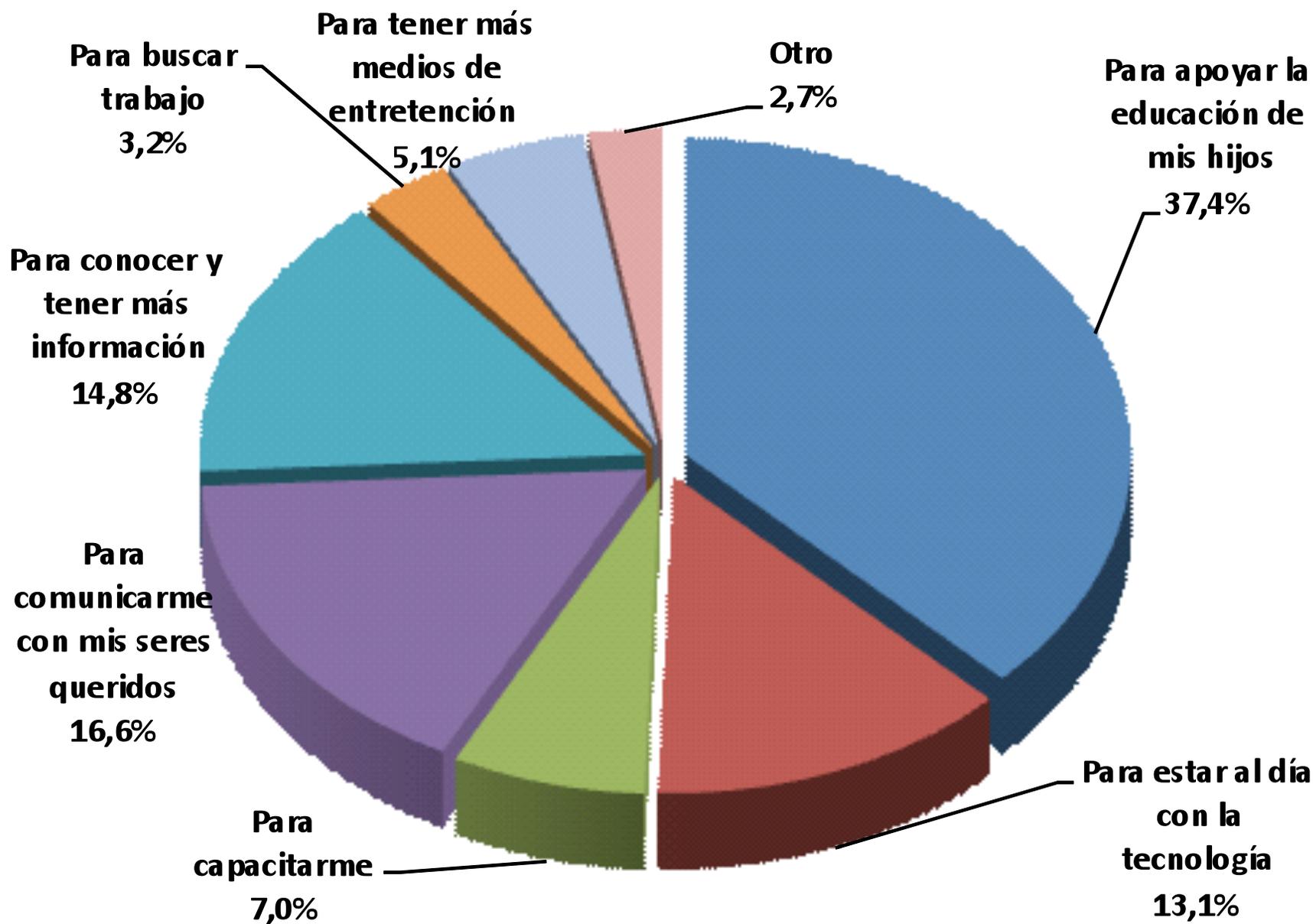


Base : Respuesta Múltiple

# Las Razones más importantes para Contratar Internet

(% sobre el total de razones mencionadas)

Base: Total de hogares con Internet



# Razones para no contratar Internet

Hogares que no contratarán Internet y sus razones en Chile y la Comunidad Europea

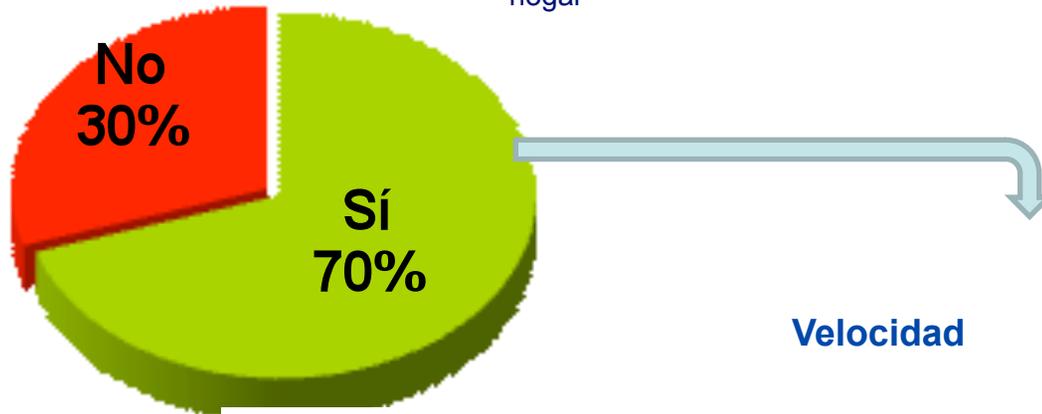


UNION EUROPEA (Junio 2008)	
<b>NO</b>	<b>85%</b>
No tiene interés	50%
No tiene dinero	36%

# Velocidad de la Conexión

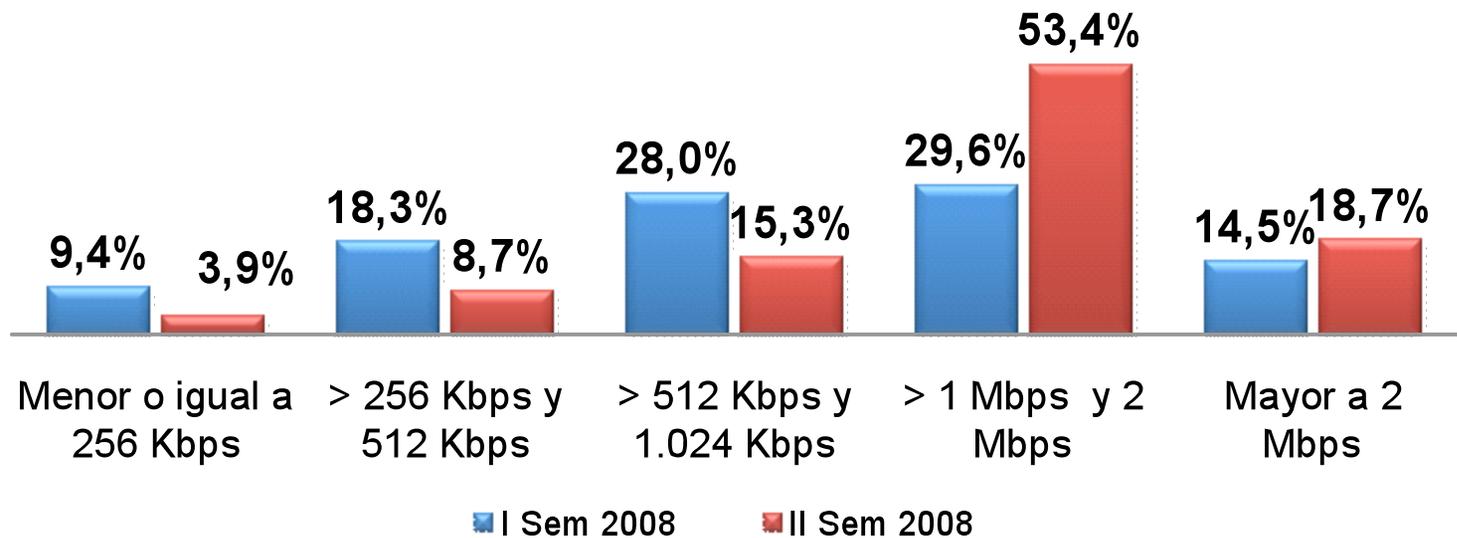
## Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



## Velocidad

La velocidad promedio de conexión es de **1,705 Mbps\***



\* La velocidad promedio es una estimación a partir de la ponderación de la velocidad media de cada rango y en el caso de los mayores a 2 Megas, se consideró 4 megas.

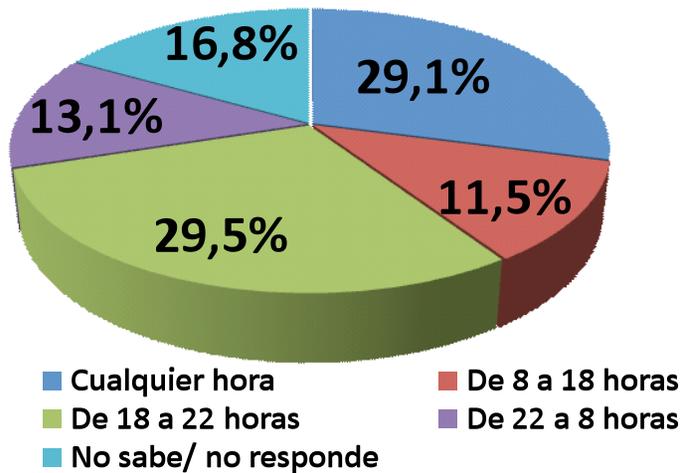
# Problemas de Velocidad

## Problemas de Velocidad?

Base: Todos los usuarios que conocen la velocidad excluido NS/NR

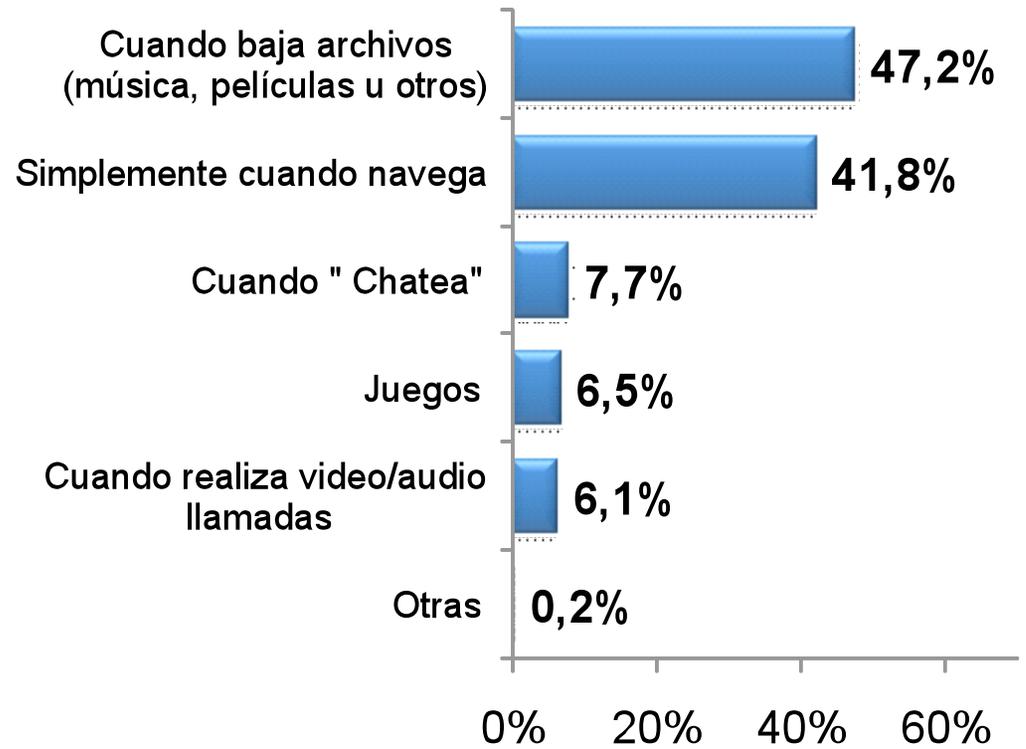


## Horario de los Problemas



Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad y mencionan horario en que ocurren

## Ocasiones en las que encuentra problemas\*



\*Respuesta múltiple

Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad y mencionan ocasión en que ocurre

# QUINTO RANKING DE RECLAMOS

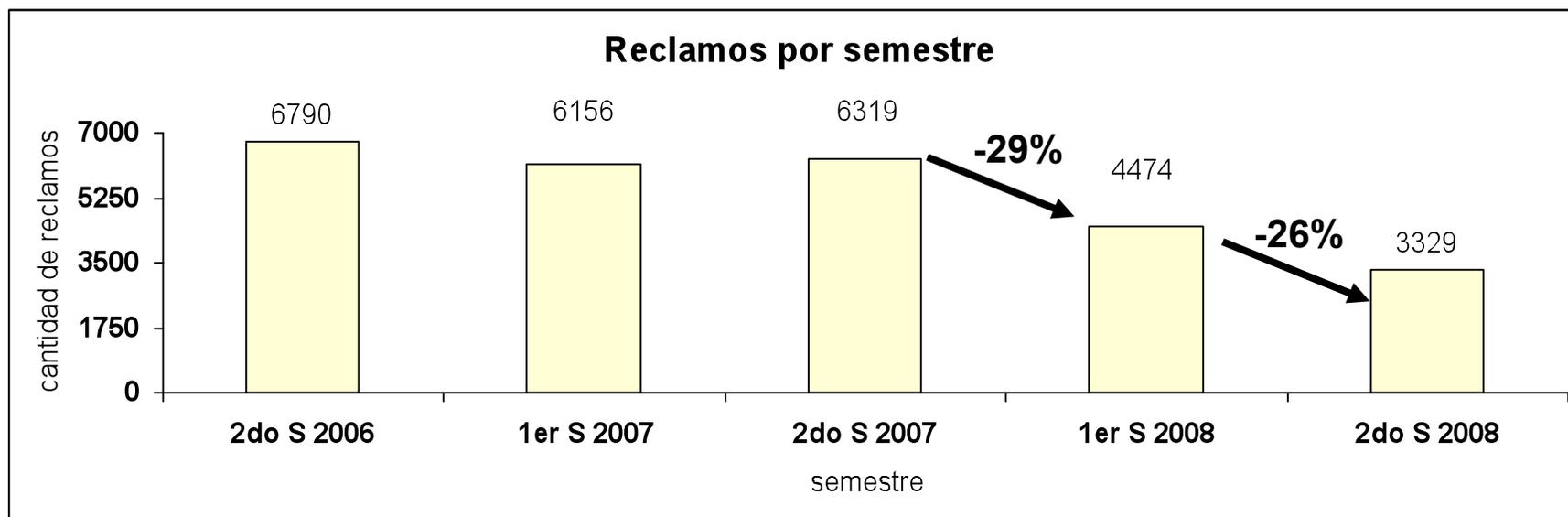
Segundo Semestre 2008

Enero 2009

# CONSIDERACIONES

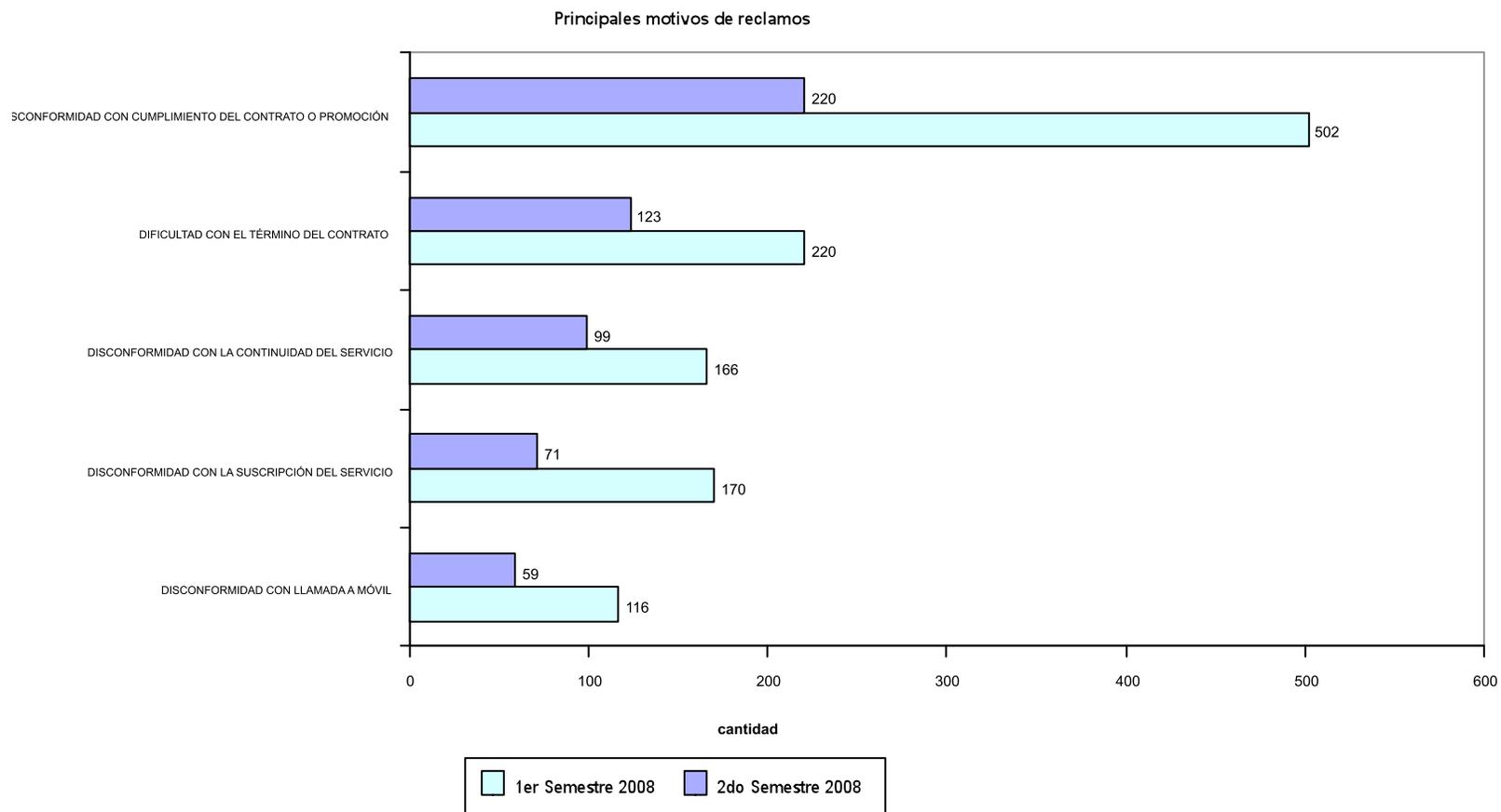
- Considera los reclamos recibidos por Subtel en el período Julio a Diciembre 2008.
- Servicios analizados: Telefonía Local, Telefonía Móvil y Telefonía Larga Distancia.
- Considera los reclamos presentados como **insistencias ante Subtel (reclamos de segunda instancia)**.

# RECLAMOS INGRESADOS



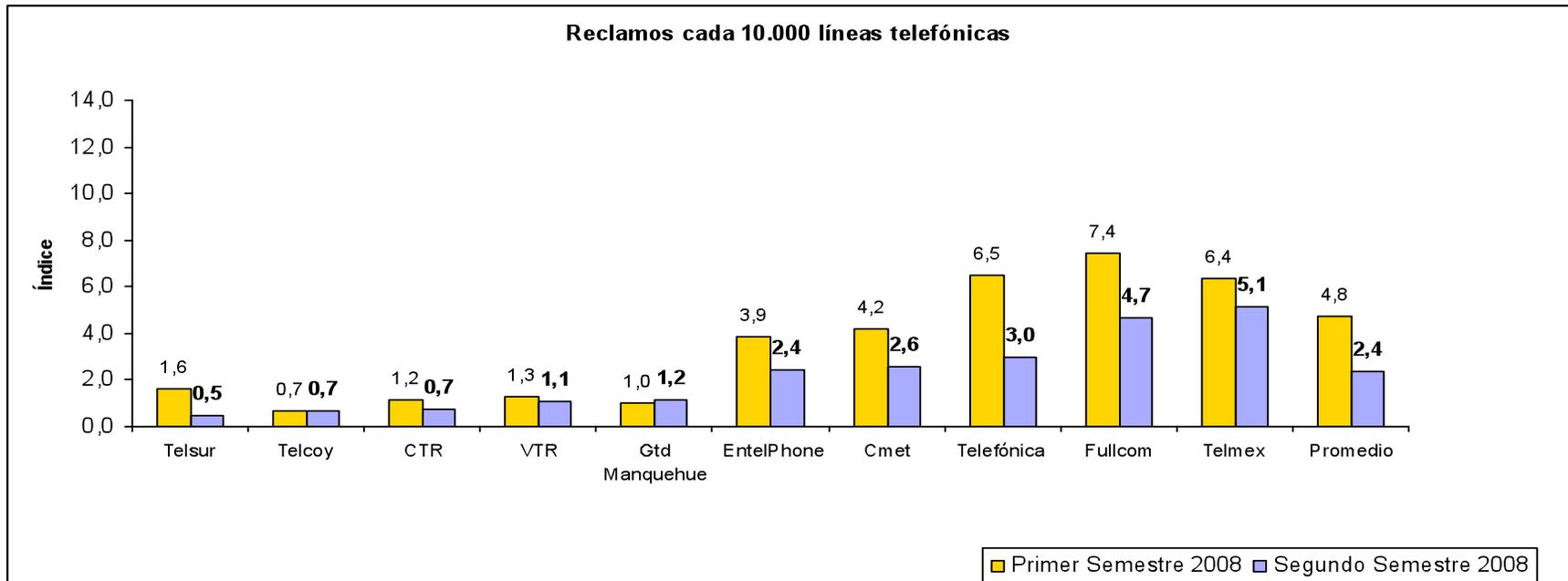
El 63% de los reclamos del 2do Semestre 2008 se presentaron en Santiago.

# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



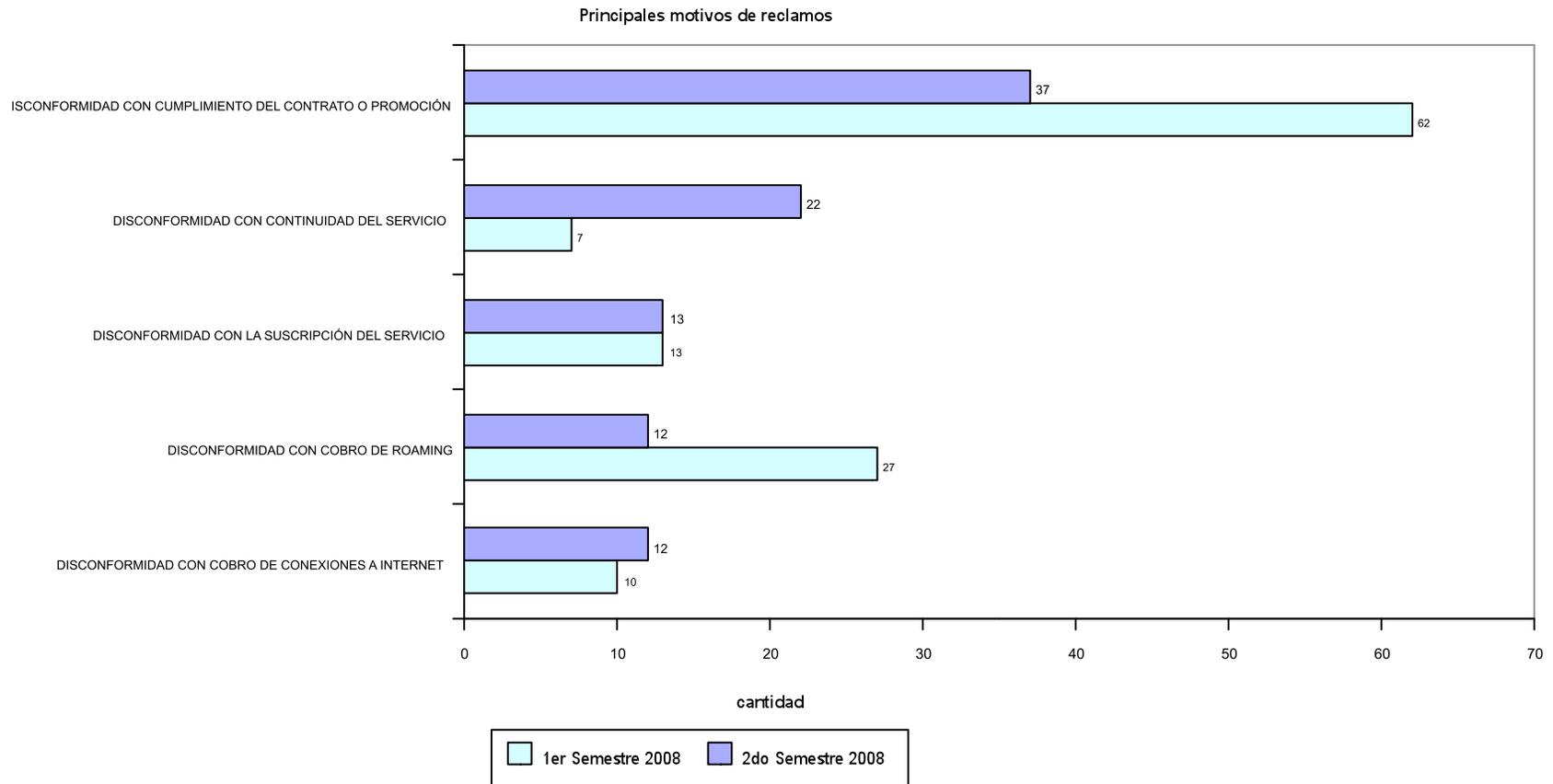
15/01/09

# RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



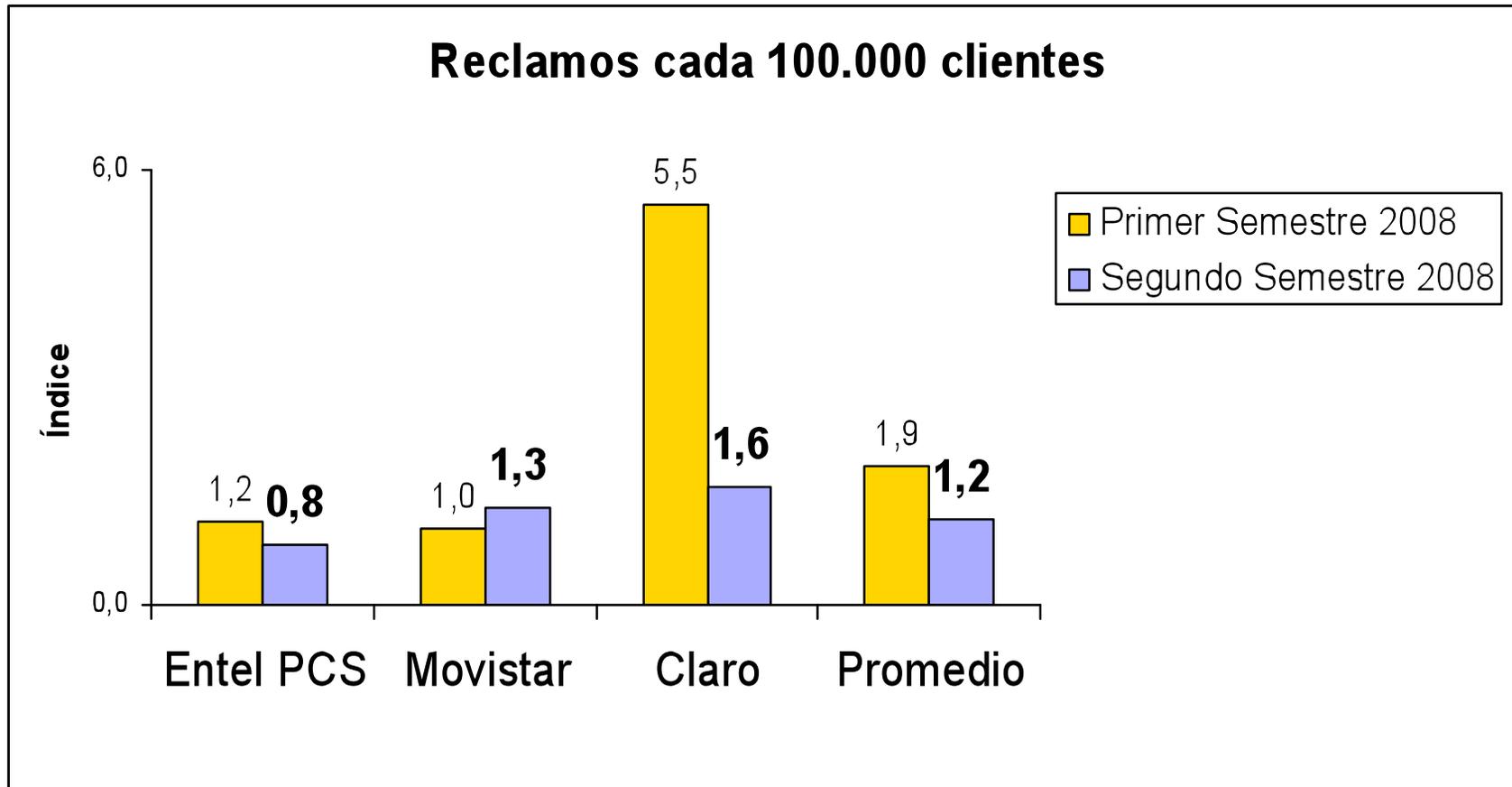
**1°: Las compañías que no presentan reclamos en Subtel durante el segundo semestre del año 2008 son: Quantax, Netline (local), RTC, GTD Telesat y Will**

# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL



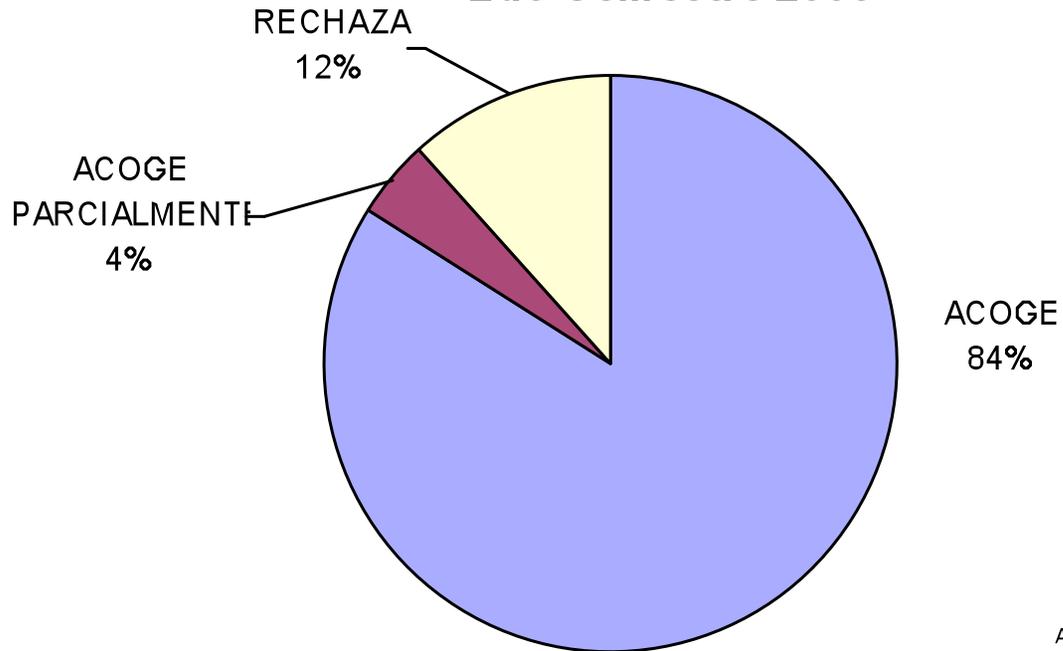
15/01/09

# RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

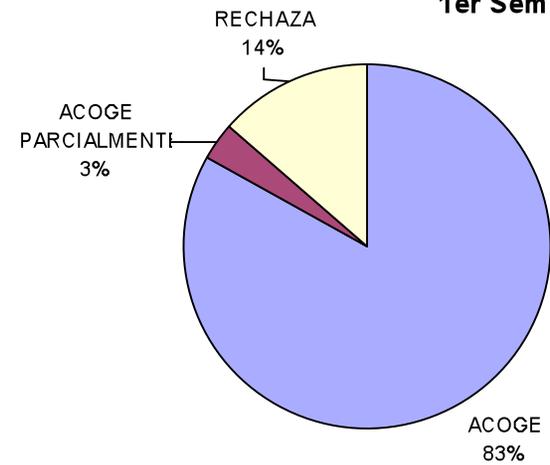


# RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

## 2do Semestre 2008



## 1er Semestre 2008



# CONCLUSIONES

1 DE CADA TRES HOGARES EN CHILE TIENE CONEXIÓN A BANDA ANCHA

EL PROMEDIO PAÍS DE LAS CONEXIONES ACTIVAS PASÓ DE 1,3 A 1,7 MEGAS

UN 70% DE LOS CONSUMIDORES DE INTERNET CONOCE LA VELOCIDAD CON QUE NAVEGA, PERO EL 92% RECONOCE HABER TENIDO PROBLEMAS CON LA VELOCIDAD

# CONCLUSIONES

DE LOS HOGARES SIN INTERNET, UN 54% NO CONTRATARÍA ESTE SERVICIO PORQUE “NOS LES INTERESA O NO LO NECESITAN”. A UN 40% LE GUSTARÍA TENERLO... PERO NO TIENEN DINERO PARA PAGARLO.

EL 37% DE LOS HOGARES QUE SI TIENEN INTERNET MENCIONA QUE LA RAZÓN PRINCIPAL PARA CONTRATARLO FUE APOYAR LA EDUCACIÓN DE SUS HIJOS Y COMUNICARSE CON LO SERES QUERIDOS.

# CONCLUSIONES

EN LA TELEFONÍA MÓVIL DEL TOTAL DE USUARIOS QUE DECLARA HABER TENIDO PROBLEMAS CON EL SERVICIO (13%), UN 37% NUNCA RECLAMÓ O BUSCÓ SOLUCIÓN.

DE LOS QUE SI RECLAMARON ANTE LA EMPRESA, UN 42% NO OBTUVO NINGUNA SOLUCIÓN Y EN SU MAYORÍA NO APELARON ANTE EL SERNAC O LA SUBTEL.

MAS DEL 84% DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS ANTE SUBTEL SE FALLARON A FAVOR DE LOS USUARIOS.



GOBIERNO DE CHILE  
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

# 5<sup>a</sup> Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones

## 5<sup>o</sup> Ranking de Reclamos

### **Segundo Semestre 2008**

Enero 2009