



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Tercera Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Informe Final

Segundo Semestre 2007

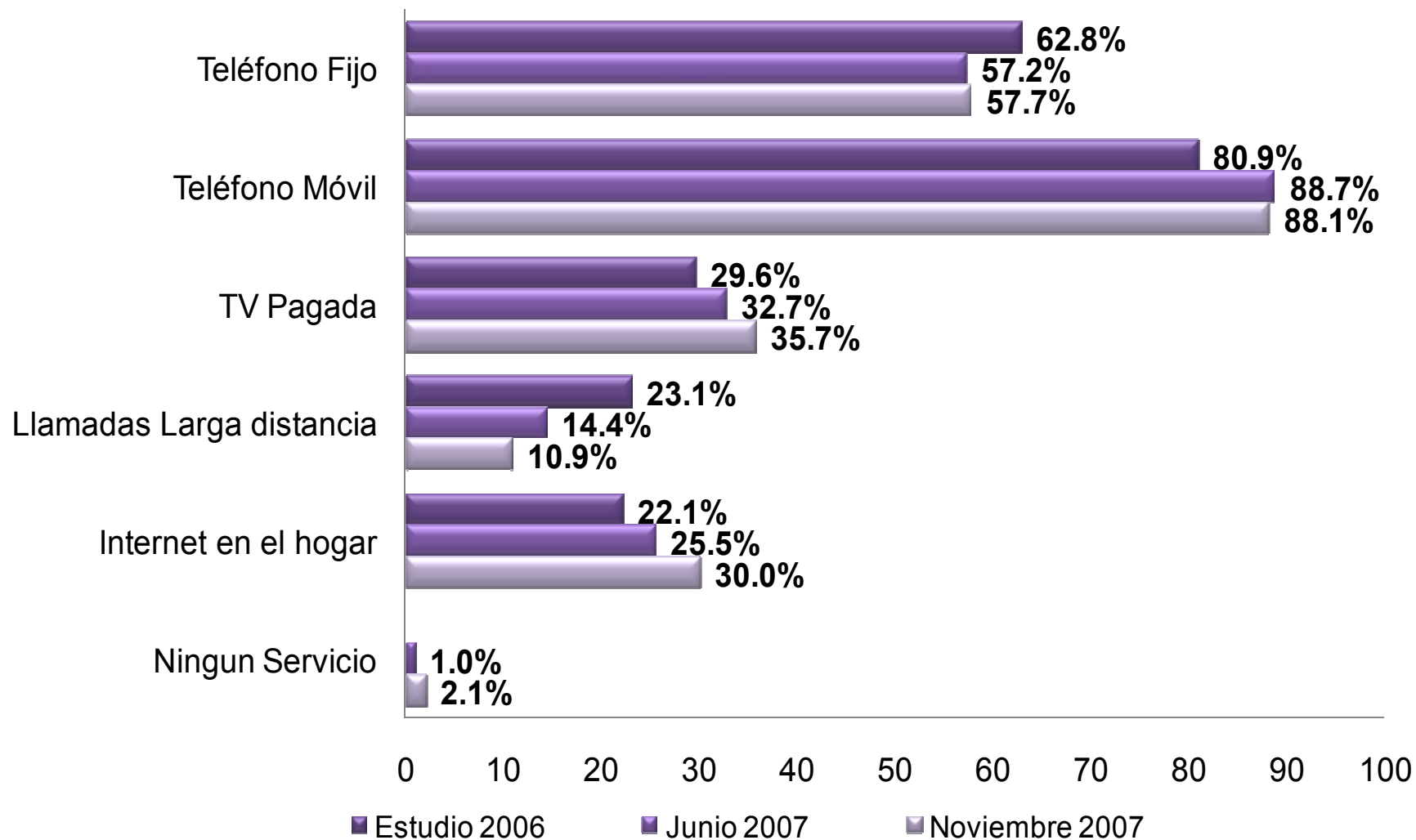
Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral	2.041casos
Fecha de Aplicación	10 de Octubre al 9 de Noviembre de 2007
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de Error	2,17% para la muestra total a $p=q=0.5$ a 95% de confianza.

***Cobertura de servicios de
Telecomunicaciones en Hogares***

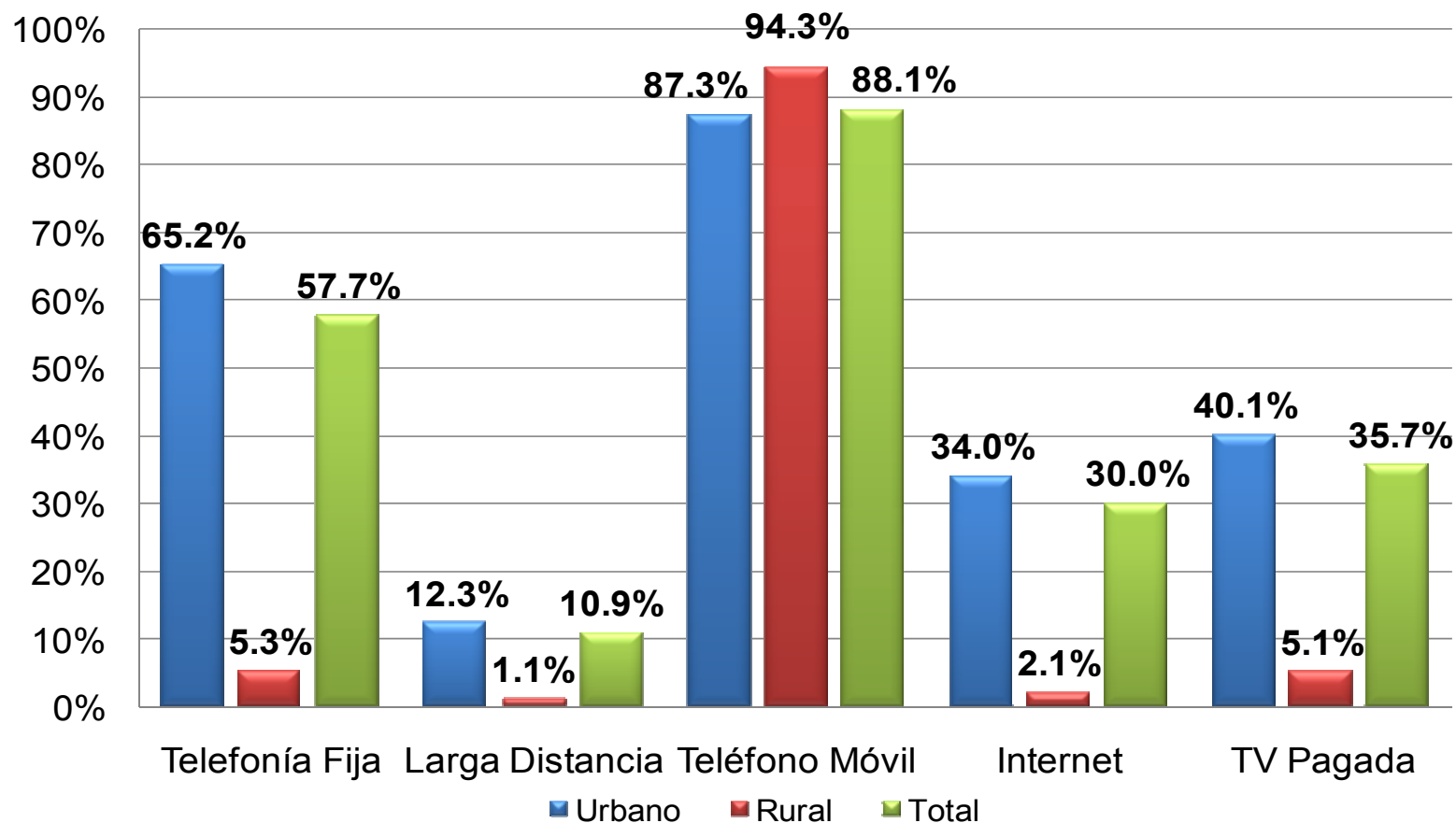
Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar (% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares

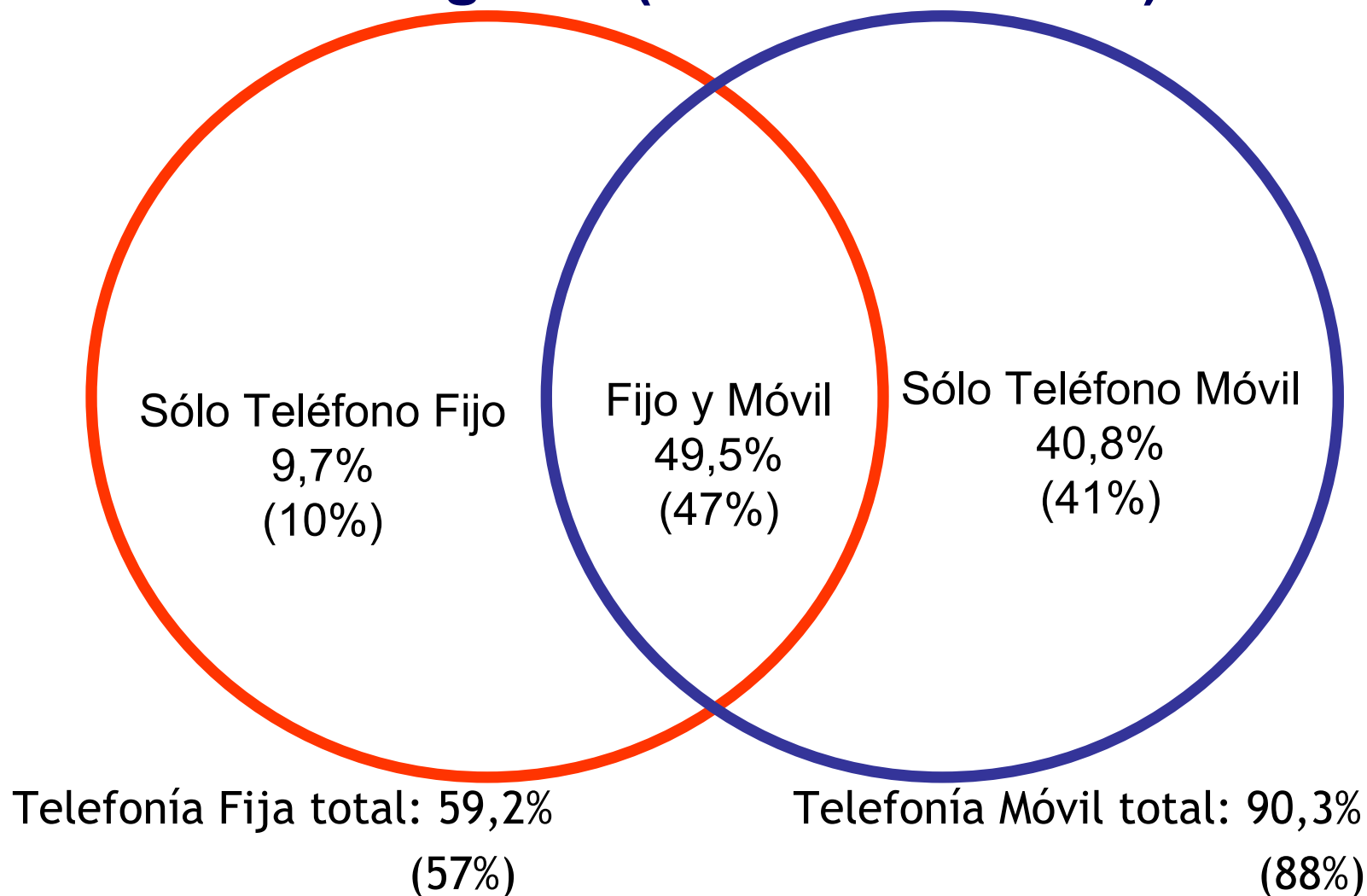


Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar según tipo de hogar
(% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares



Combinaciones de servicios de Telefonía en los Hogares (Noviembre 2007)

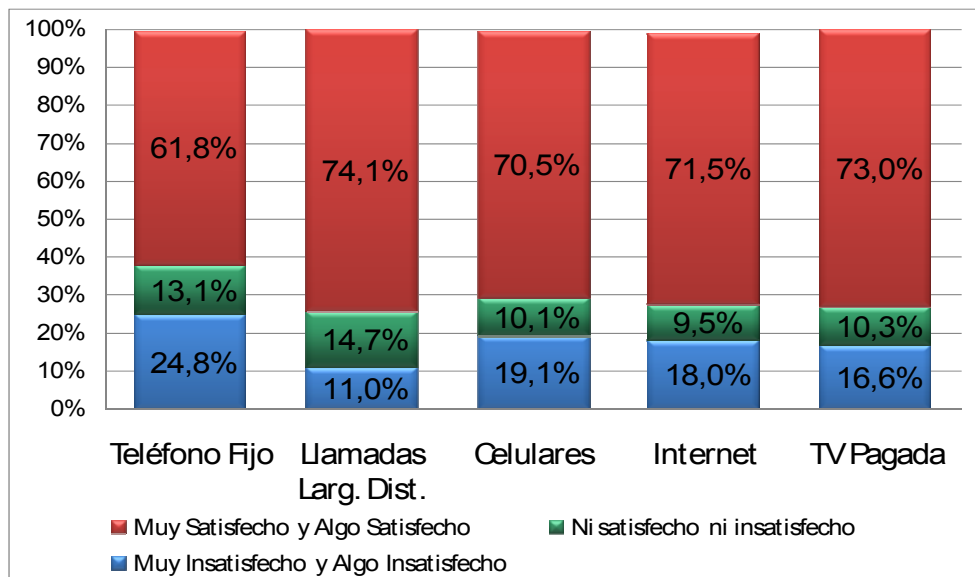


(%) = encuesta Julio 2007

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

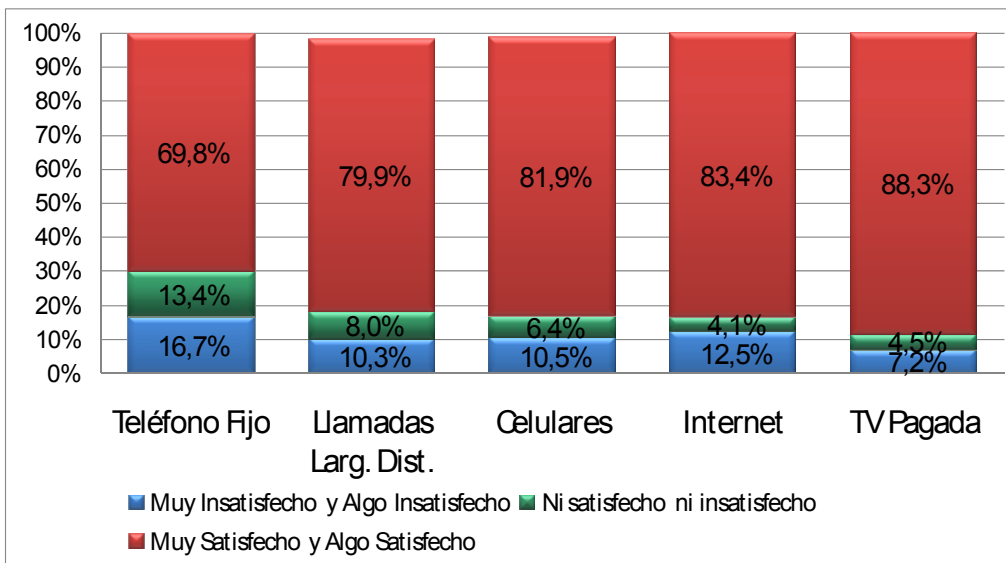
Satisfacción con los Servicios de Telecomunicación (% de usuarios*)

NOVIEMBRE 2007



Base: Total de usuarios de cada servicio

JUNIO 2007



Base: Total de usuarios de cada servicio

* Categoría "No sabe no responde" no incluida en el gráfico, por lo que la suma es ligeramente inferior a 100%

INDICES DE CALIDAD DE REDES MOVILES 2007

Proporción de Llamadas establecidas con éxito

	I semestre	II semestre	Anual
Entel PCS	99,94	99,96	99,95
Movistar	99,62	99,56	99,59
Claro Chile	97,92	97,95	97,94

(*) Estándar Nacional: 97%

INDICES DE CALIDAD DE REDES MOVILES 2007

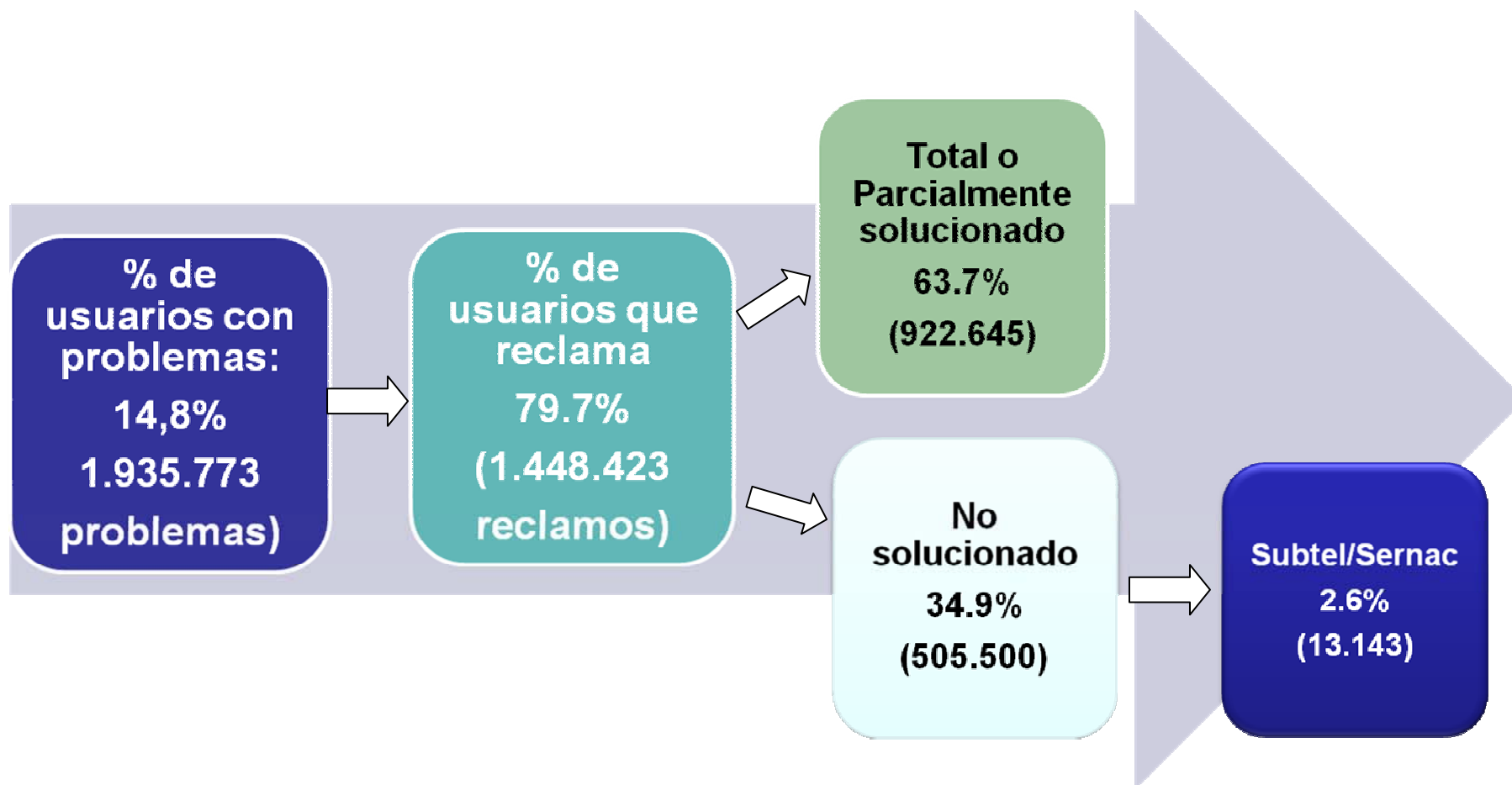
Proporción de Llamadas finalizadas con éxito

	I semestre	II semestre	Anual
Claro Chile	99,42	99,54	99,48
Entel PCS	99,18	99,24	99,21
Movistar	98,83	98,94	98,89

(*) Estándar Nacional: 97%

Problemas con los servicios

Flujo de Problemas y Reclamos en Cantidad y Porcentaje en los últimos 12 meses
(Todos los Servicios)

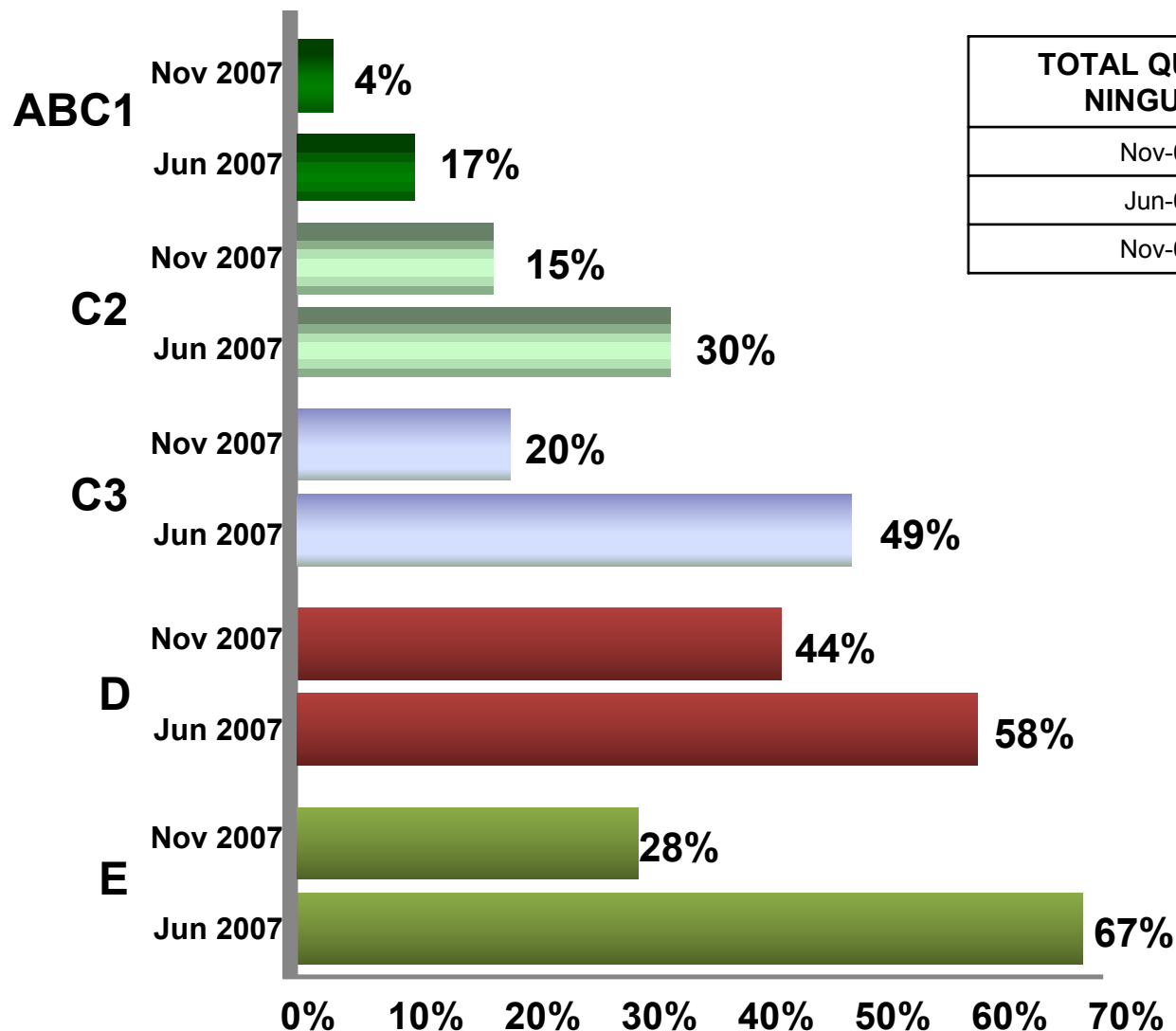


***Derechos de los Consumidores de
Telecomunicaciones y Rol de
SUBTEL/SERNAC***

Desconocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones Según Nivel Socioeconómico

(% que no conoce ningún derecho)

Base: Total de entrevistados



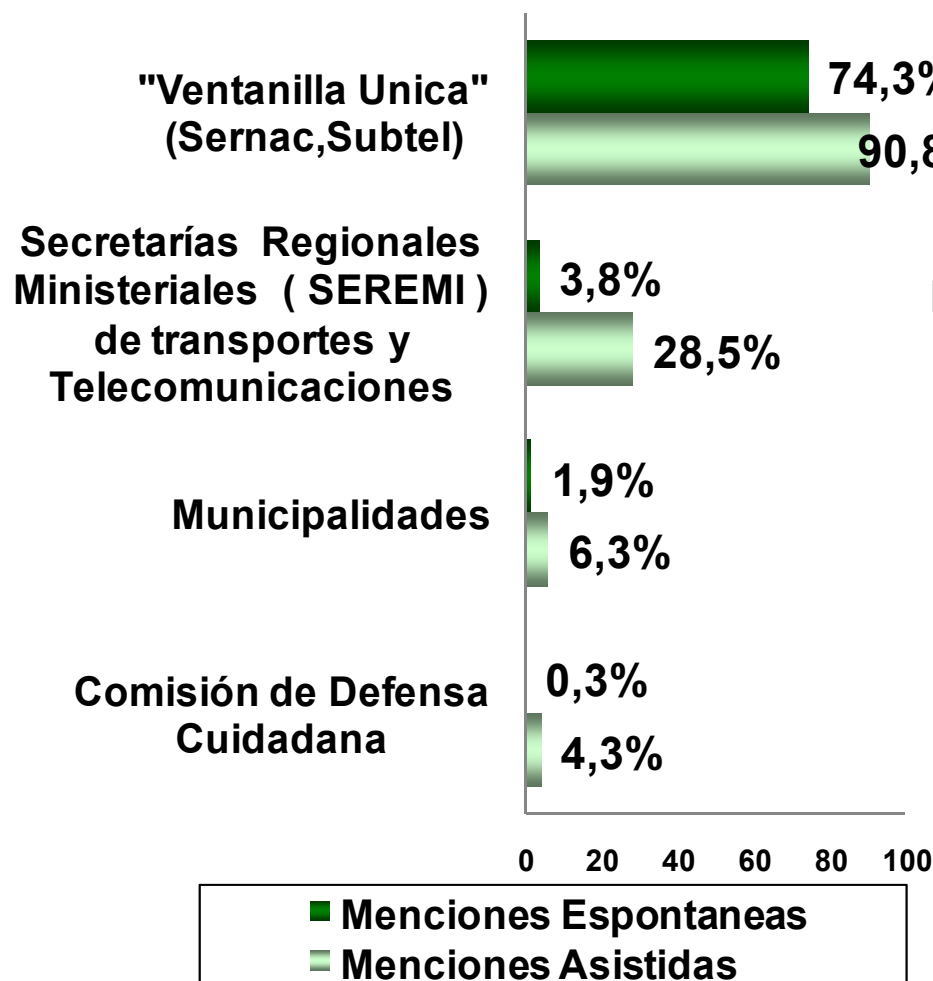
TOTAL QUE NO CONOCE NINGUN DERECHO

Nov-06	58,70%
Jun-07	49,60%
Nov-07	43%

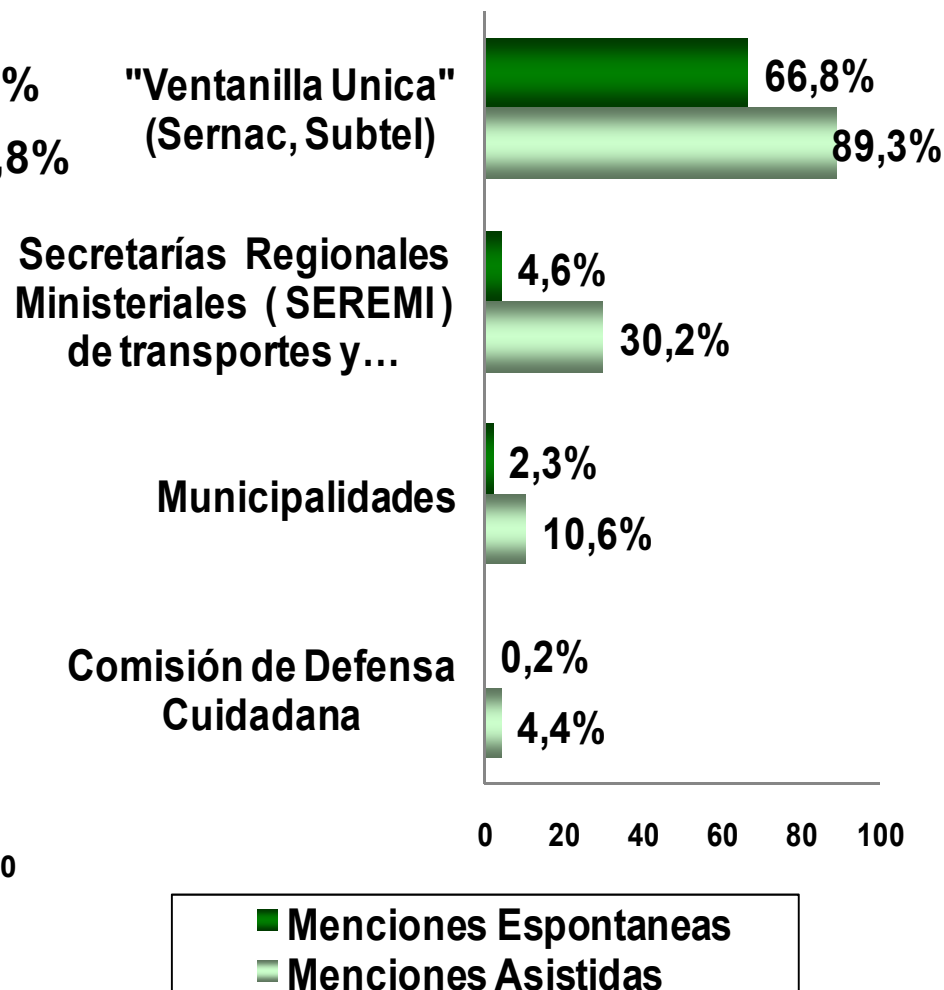
Conocimiento de organismos ante los cuales hacer valer derechos

Base: Total de entrevistados

Noviembre 2007



Junio 2007

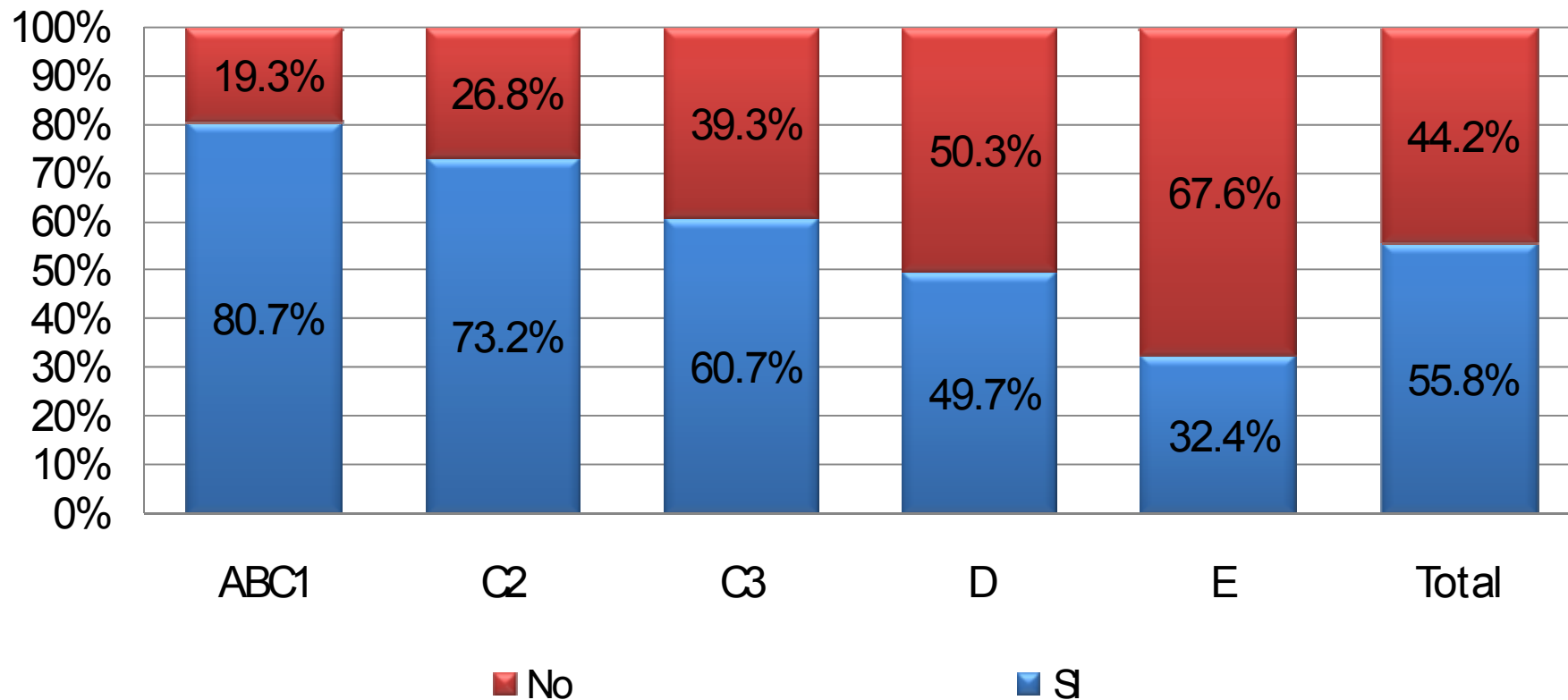


Uso de Internet

Uso de Internet en el ultimo mes

Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico

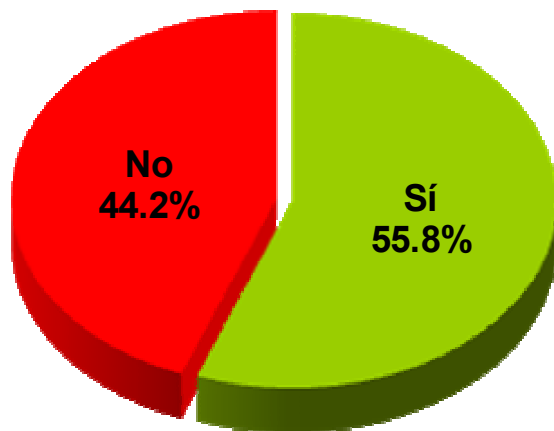
Base: Total de entrevistados



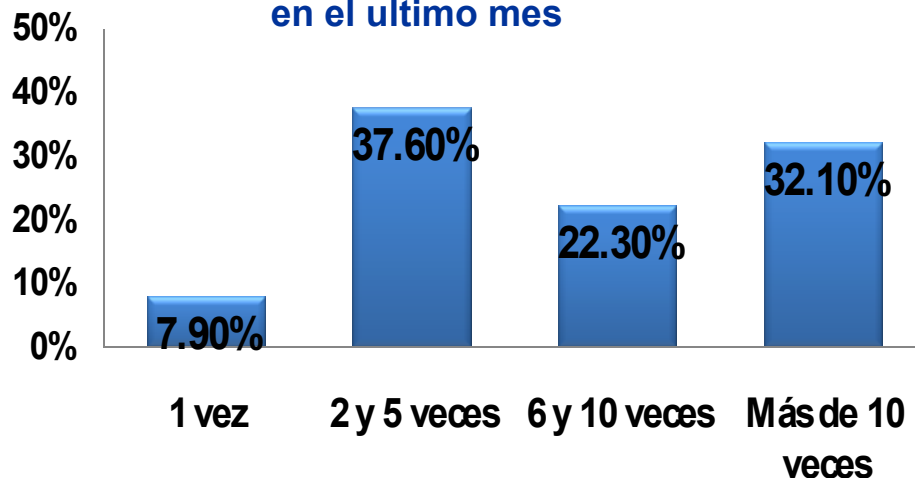
Uso de Internet en el último mes

Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados

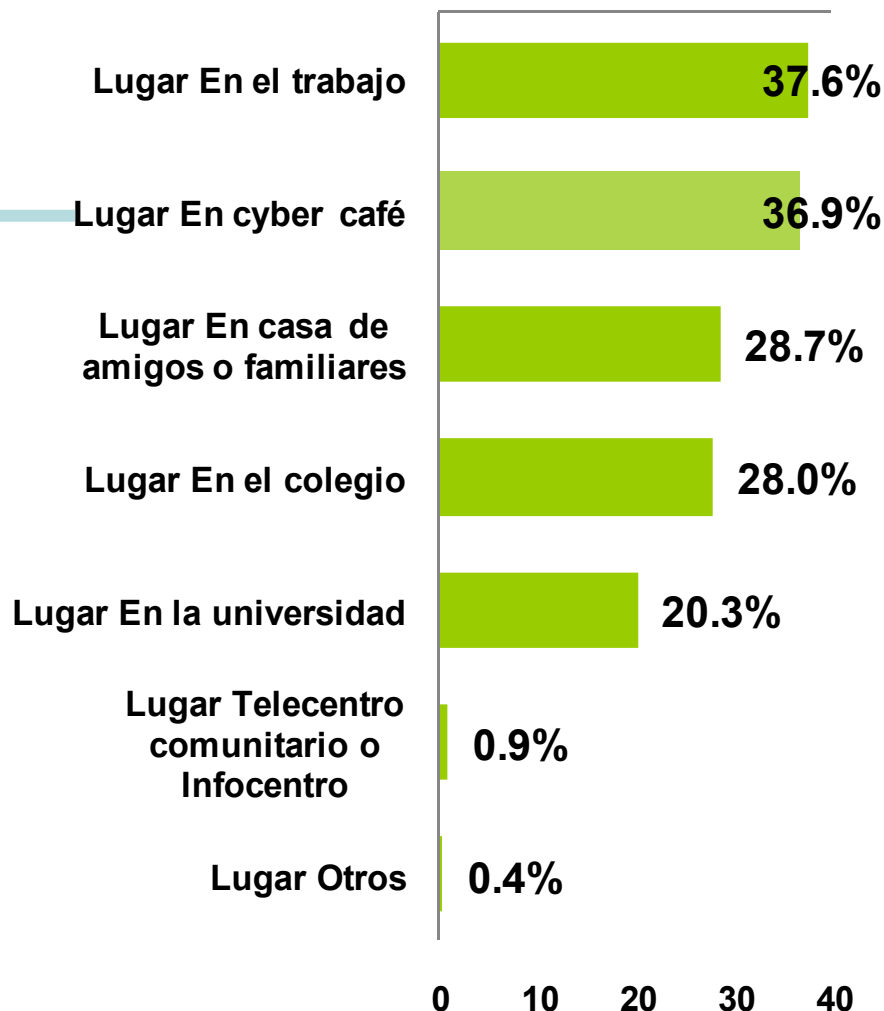


Frecuencia de visita a cyber café en el último mes



Base : Todos los entrevistados que se han visitado un cyber café en el último mes

Lugares de Conexión a Internet

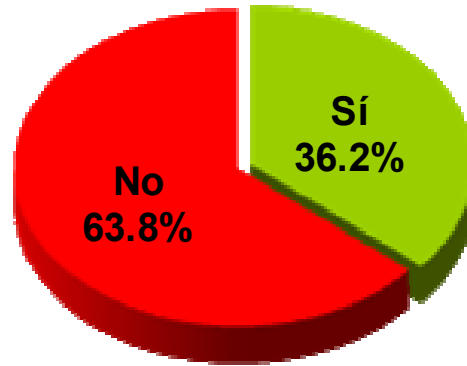


Base : Todos los entrevistados que se han conectado a internet en el último mes

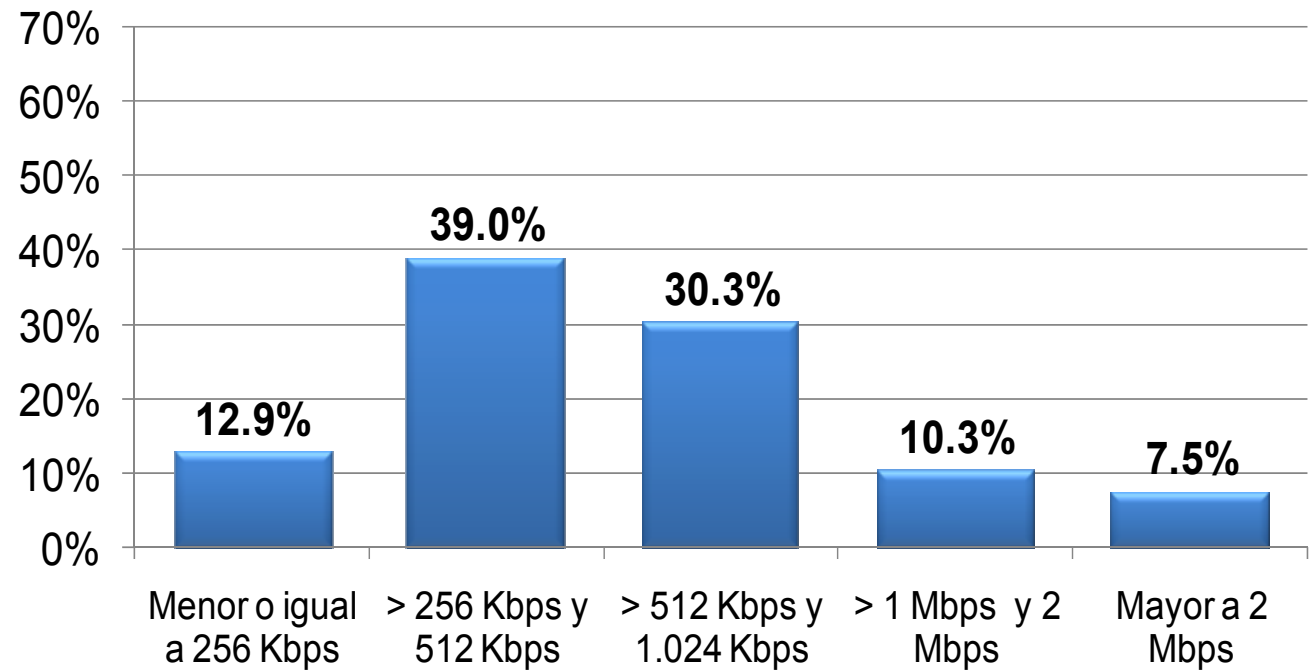
Velocidad de la Conexión

Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



Tipo de Velocidad



Base: Todos los entrevistados que conocen la velocidad

Problemas de Velocidad

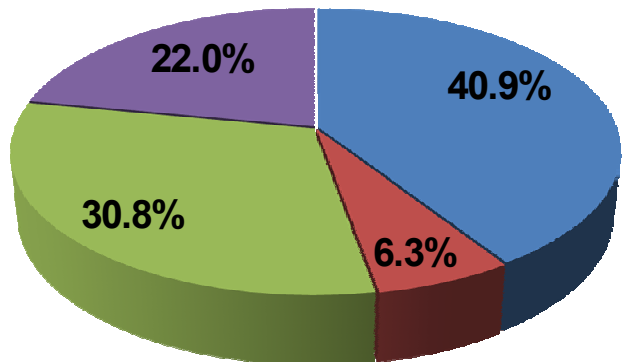
Problemas de Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



■ Velocidad es la Contratada
■ Problemas de Velocidad

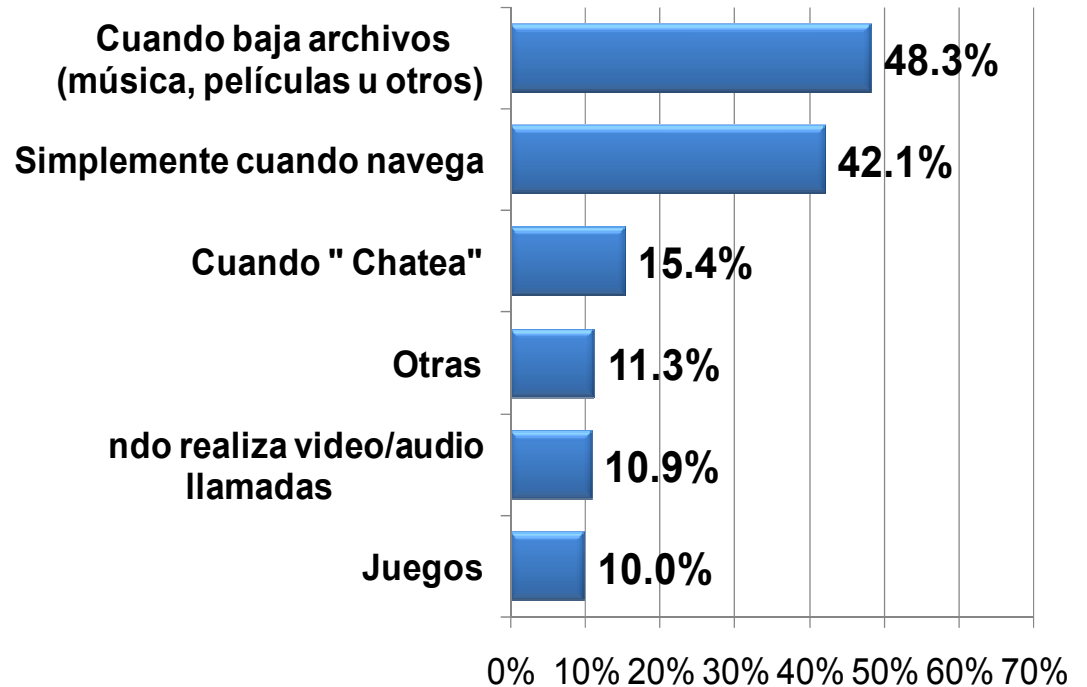
Tipo de las pruebas



■ Cualquier hora
■ En horario laboral (de 8 a 18 horas)
■ De 18 a 22 horas
■ De 22 a 8 horas

Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad

Ocasiones en las que encuentra problemas



Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad

Conclusiones

- Se registra un deterioro general en el nivel de satisfacción de los consumidores con los servicios que reciben.
- La telefonía fija sigue siendo el servicio con mayor porcentaje de insatisfechos (24.8%). Le siguen en segundo lugar la telefonía móvil, luego Internet, la TV pagada y Larga Distancia.

Conclusiones

- Una proporción importante de los problemas están asociados con la cuenta y cobranza, los que pueden ser comunes a un paquete de servicios con la misma compañía.
- Se aprecia un importante incremento en el conocimiento de los Derechos del Consumidor como de los Organismos ante los cuales hacerlos valer. Es destacable que el desconocimiento total en los segmentos más pobres se redujo de 67% a 28%.

RANKING DE RECLAMOS

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Segundo Semestre 2007

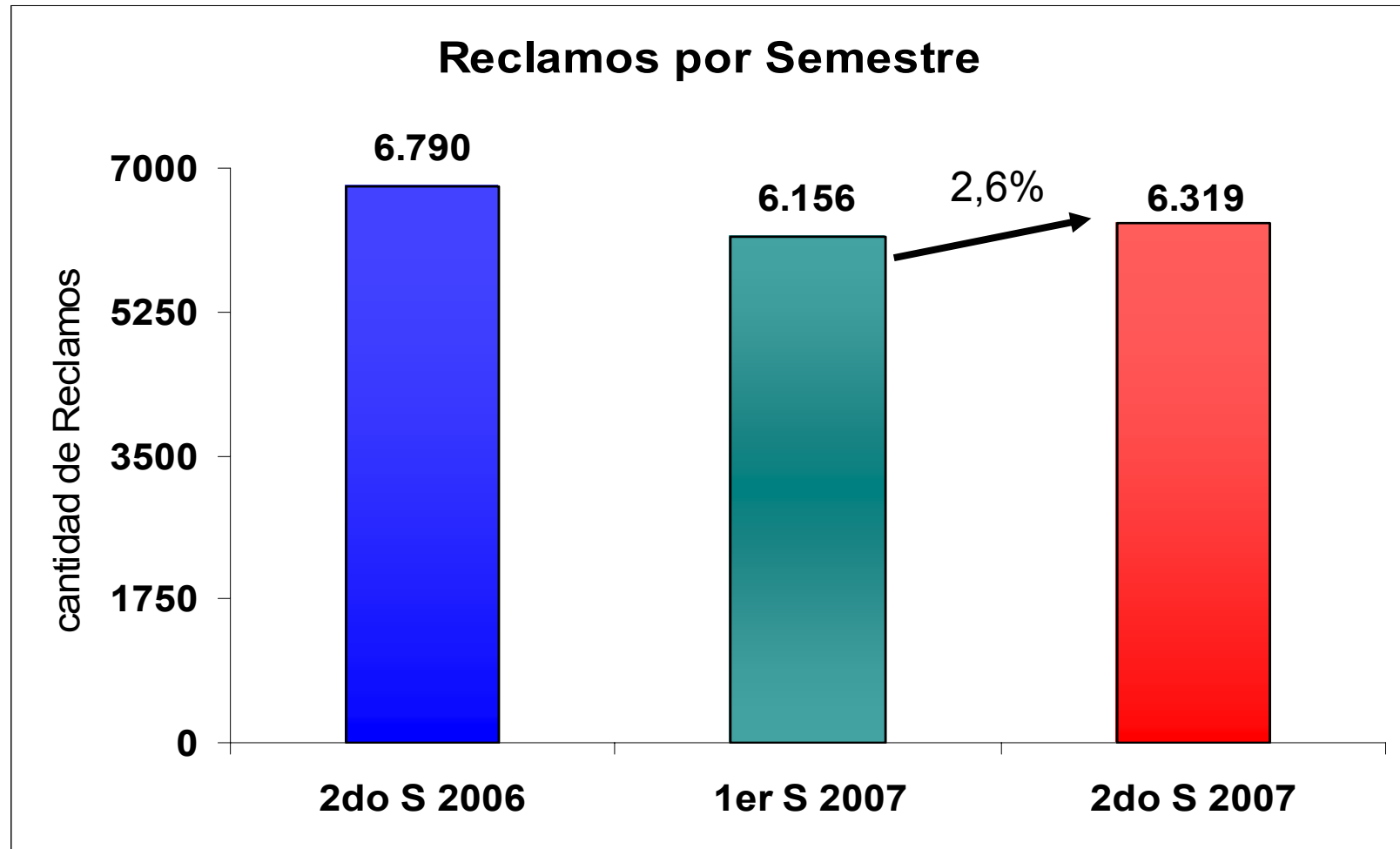
CONSIDERACIONES

Considera los reclamos recibidos por Subtel (segunda instancia) en el período Julio a Diciembre 2007.

Los reclamos de cada compañía se ponderan por su tamaño de mercado:

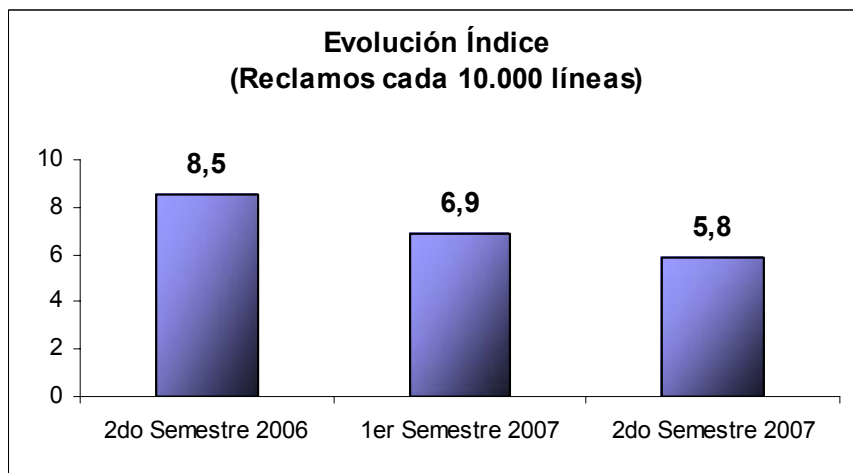
- Telefonía Fija: 3.378.356 líneas telefónicas
- Telefonía Móvil: 13.433.927 clientes
- Larga Distancia: 8.007 millones de segundos de tráfico

RECLAMOS INGRESADOS

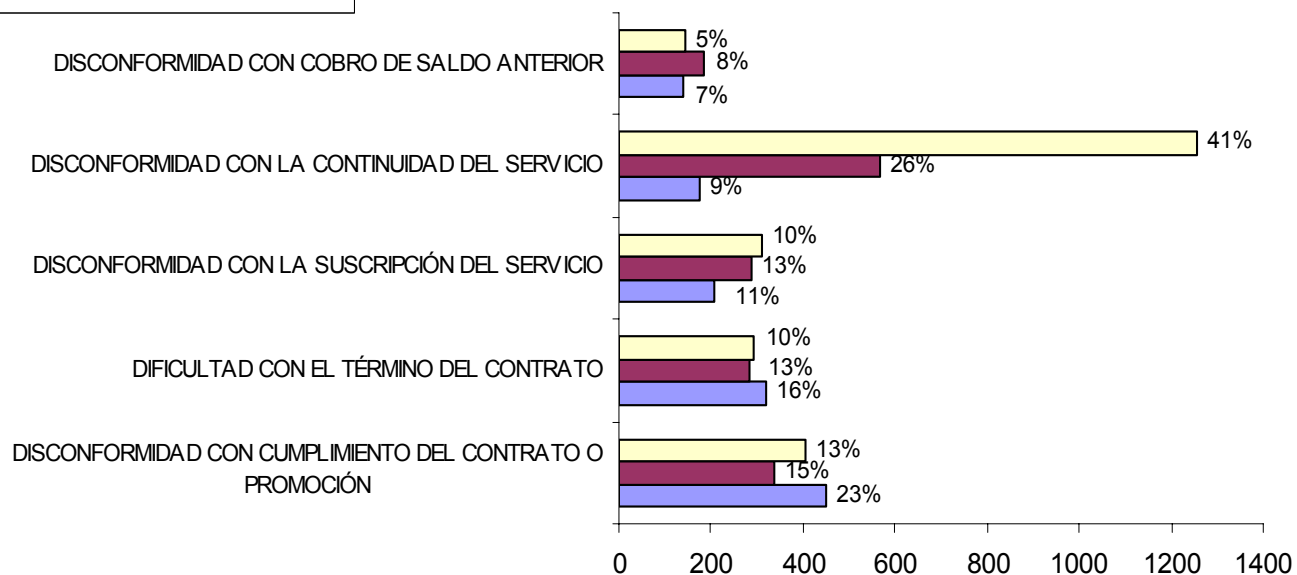


El 48% de los reclamos del 2do Semestre 2007 se presentaron en Santiago.

COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



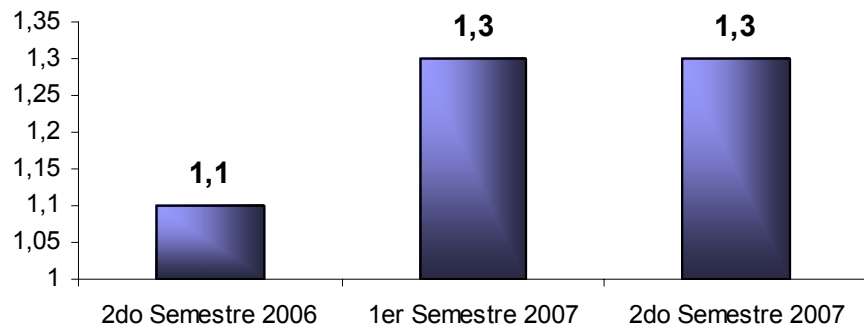
Principales Motivos de Reclamos



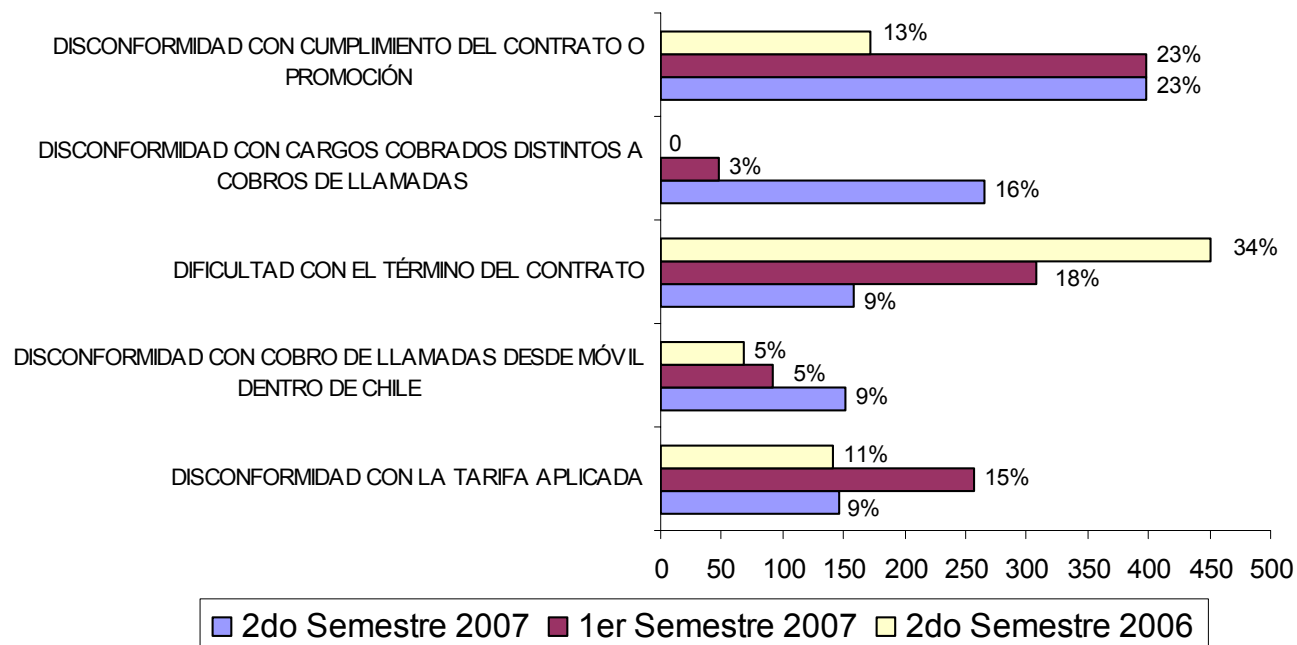
■ 2do Semestre 2007 ■ 1er Semestre 2007 ■ 2do Semestre 2006

COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

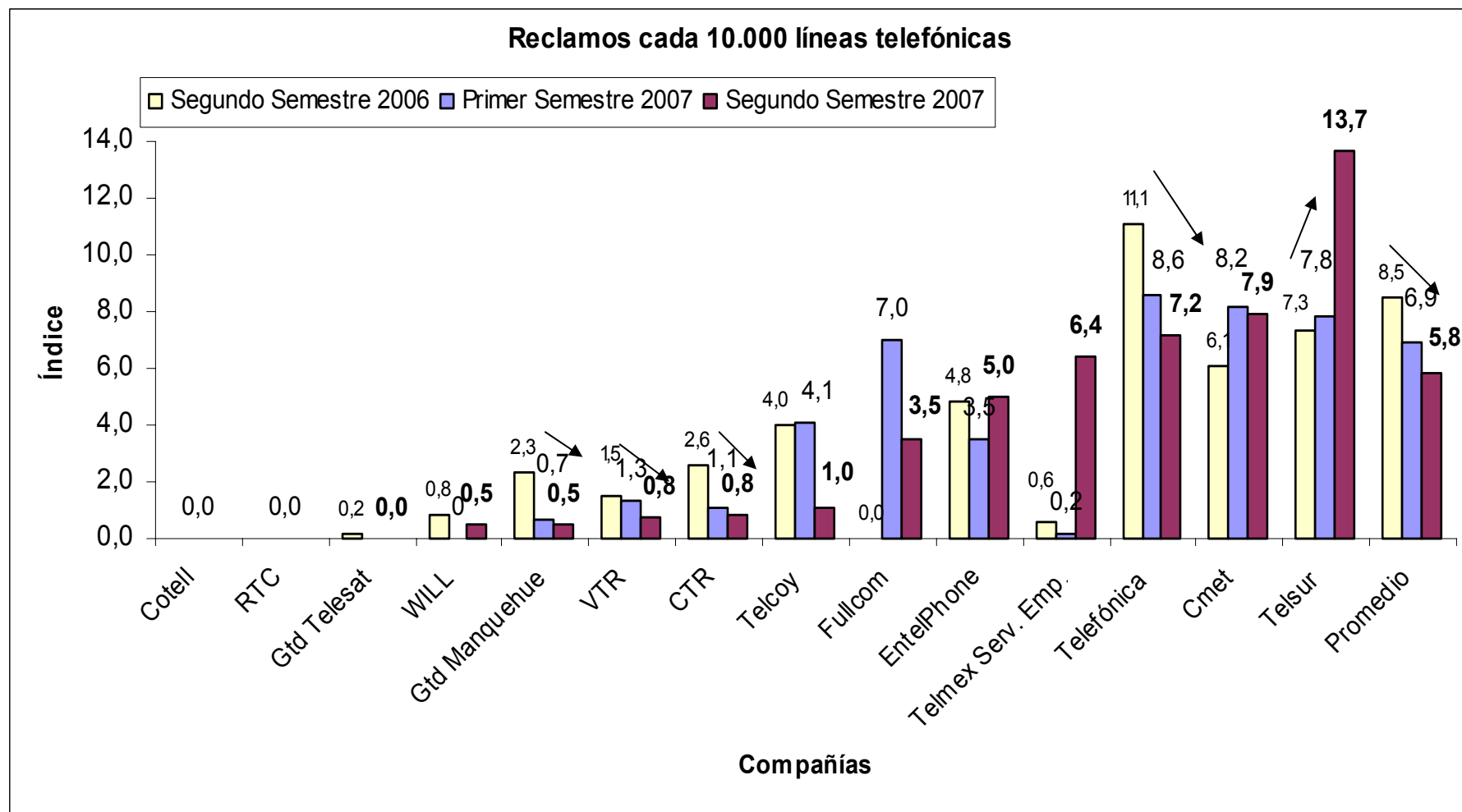
**Evolución Índice
(Reclamos cada 10.000 clientes)**



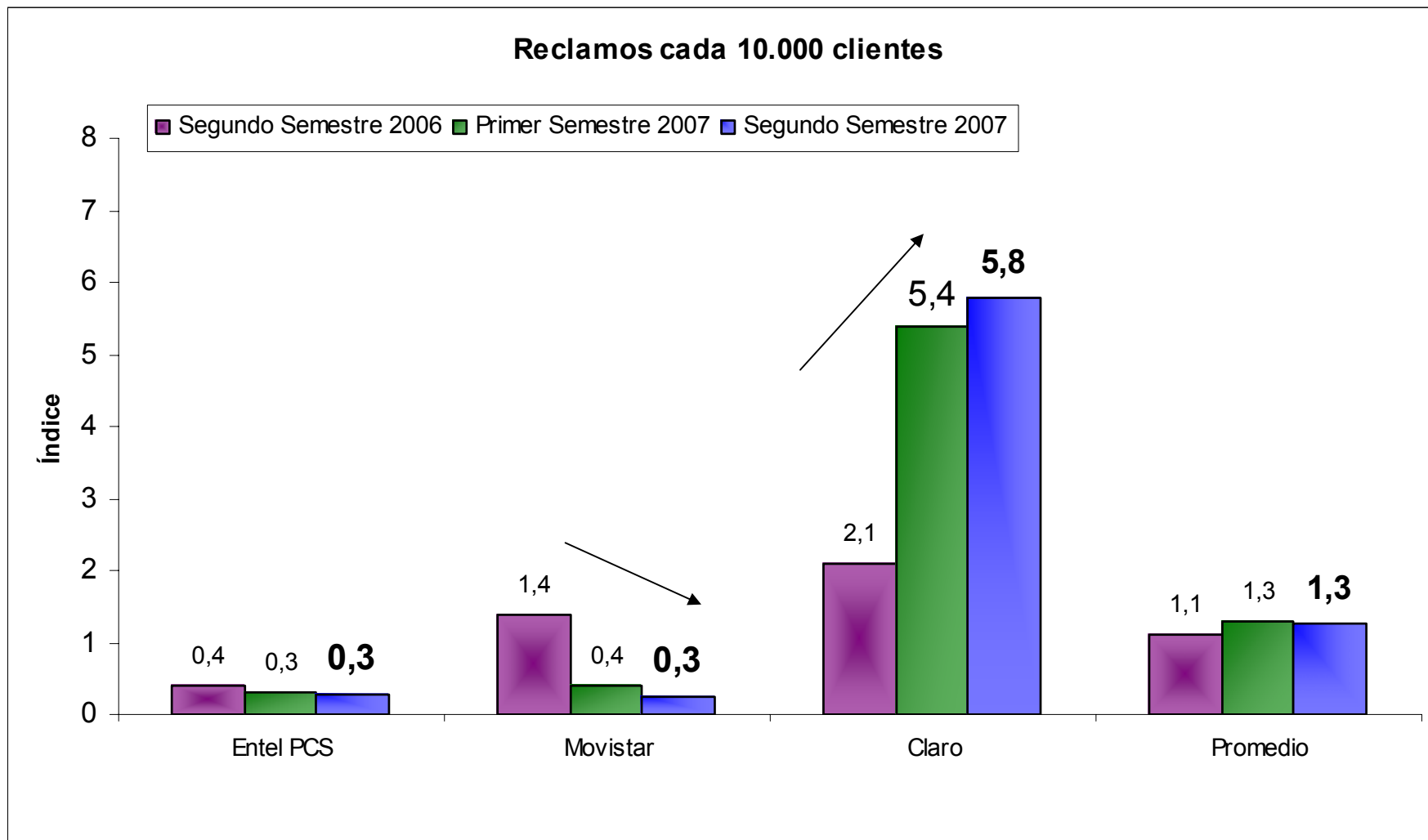
Principales Motivos de Reclamos



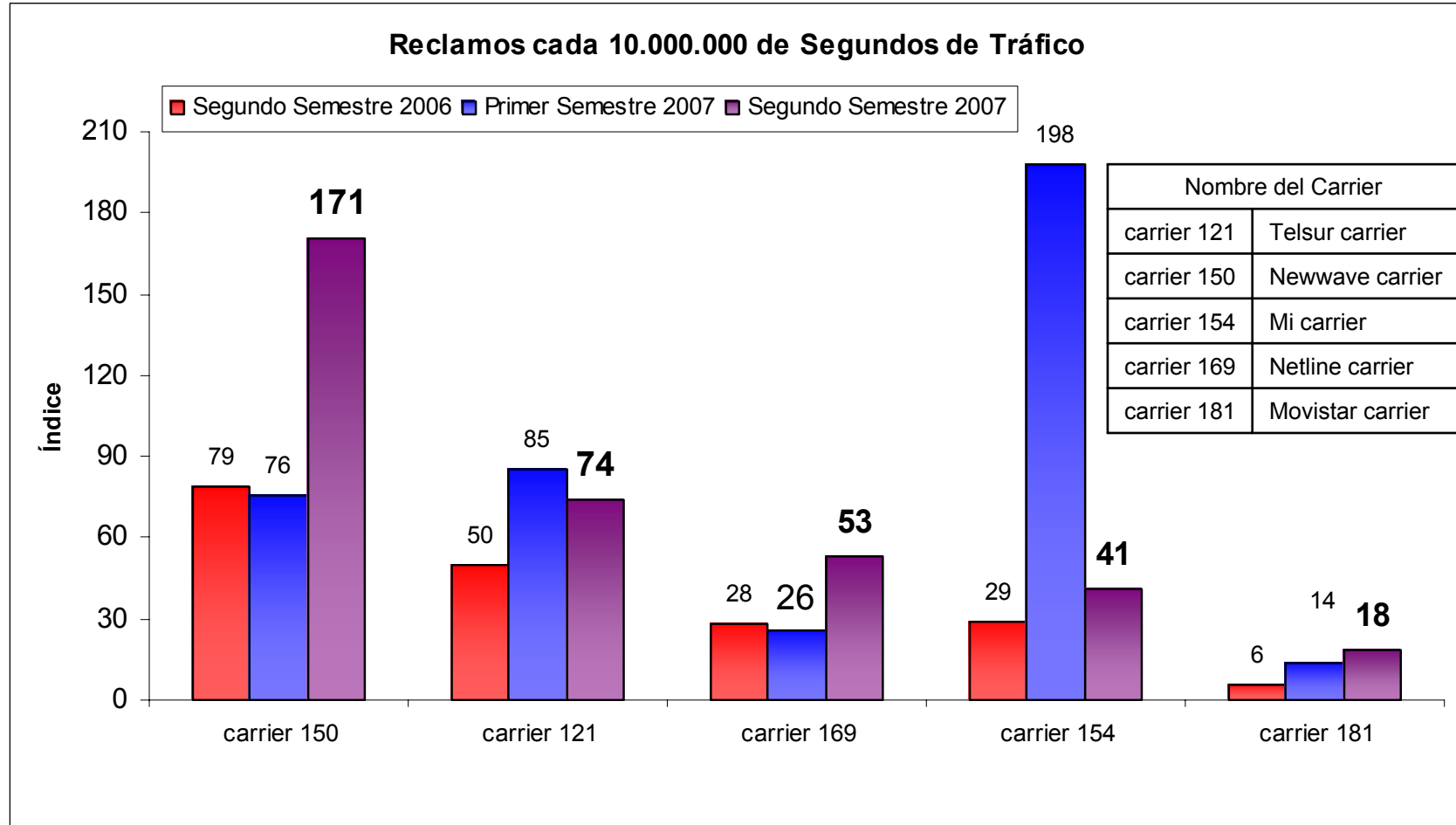
RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



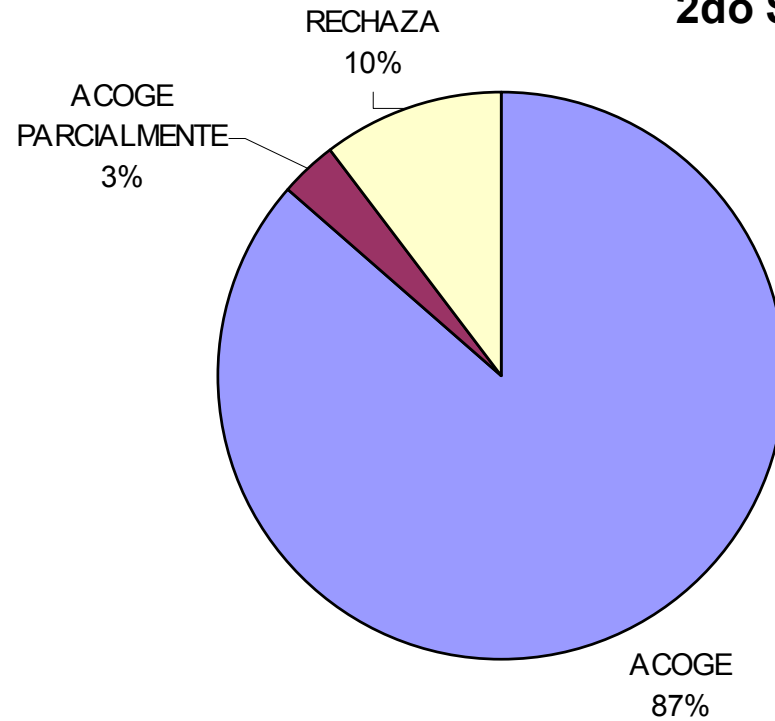
RECLAMOS CONTRA PORTADORES



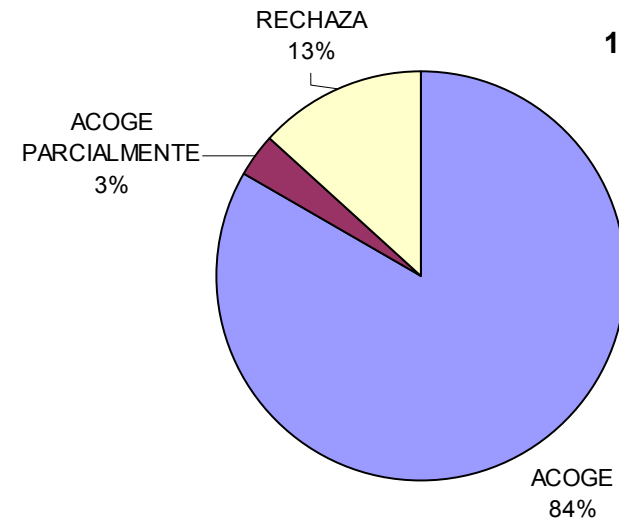
Nota: En el gráfico se muestran los portadores con mayores índices de reclamos. Los portadores que no registran reclamos en Subtel son: 174 (CTR carrier), 156 (Imagen) y 116 (Heilsberg). Y los portadores con bajos índices de reclamos respecto del tráfico son: 177 (Etse), 111 (VTR carrier), 112 (Convergía), 110 (Telmex Chile Network), 123 (Entel), 188 (Telefónica Larga Distancia).

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

2do Semestre 2007



1er Semestre 2007



CONCLUSIONES

- Más del 85% de los reclamos que se presentan en Subtel-Sernac son acogidos a favor de los usuarios.
 - Los principales motivos de reclamos son por incumplimiento de contratos y promociones.
- La telefonía local presenta una tendencia a la baja en su índice de reclamos por clientes. Destaca la mejora de Telefónica Chile y preocupa el aumento de Telsur.

CONCLUSIONES

- En telefonía móvil destaca el mejoramiento de Movistar y preocupa el índice en permanente alza de Claro.
- En Larga Distancia crecieron los reclamos contra portadores por disconformidad en el cobro de servicios complementarios y concursos.