



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Cuarta Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones

Informe Final

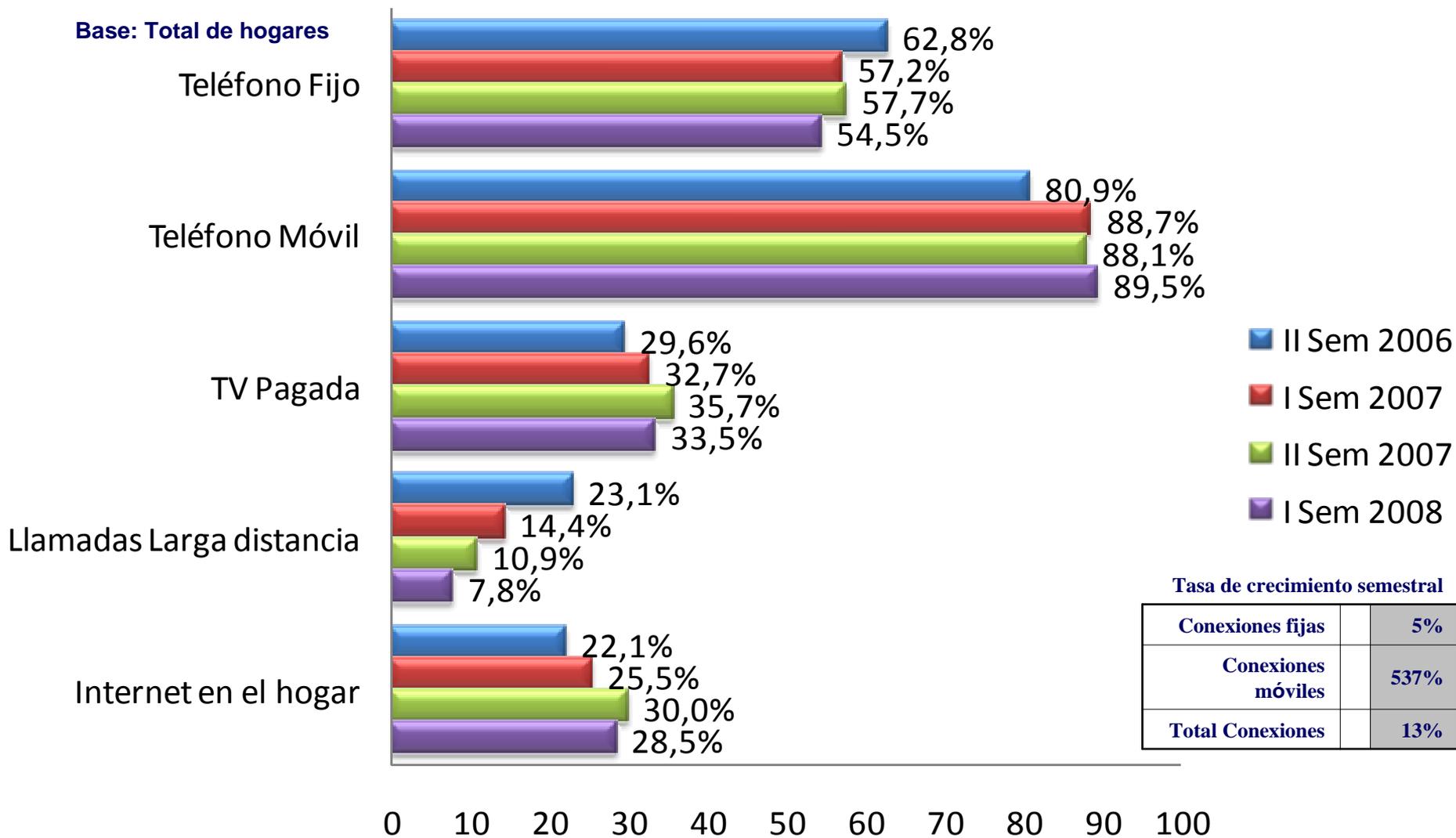
Primer Semestre 2008

Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral	2.174 casos
Fecha de Aplicación	10 de Abril – 10 de Mayo
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.

Cobertura de servicios de Telecomunicaciones en Hogares

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



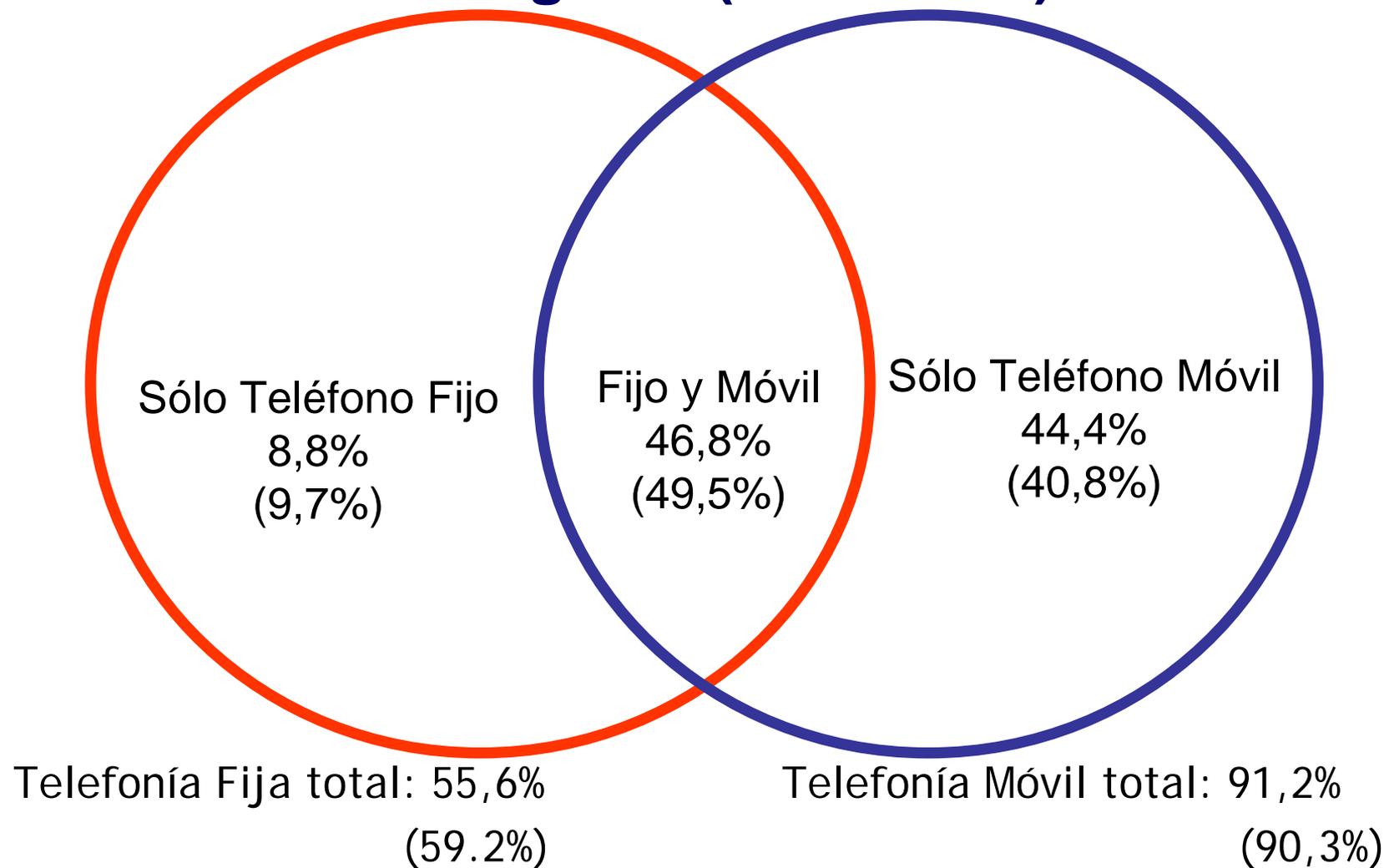
Cambios en Conexiones de Internet

Tasa de crecimiento semestral

Conexiones fijas		5%
Conexiones móviles		537%
Total Conexiones		13%

		enero-2008'	junio-2008'
Total conexiones fijas		1.339.497	1.407.510
Internet Móvil	Más de 512 kbps y hasta 2 Mbps.	19.028	121.284
Total conexiones		1.358.525	1.528.794

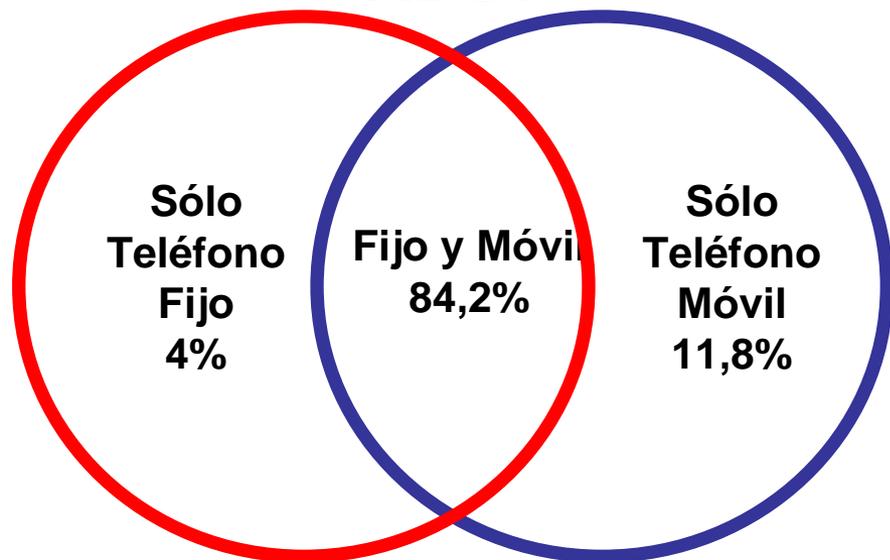
Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares (Abril 2008)



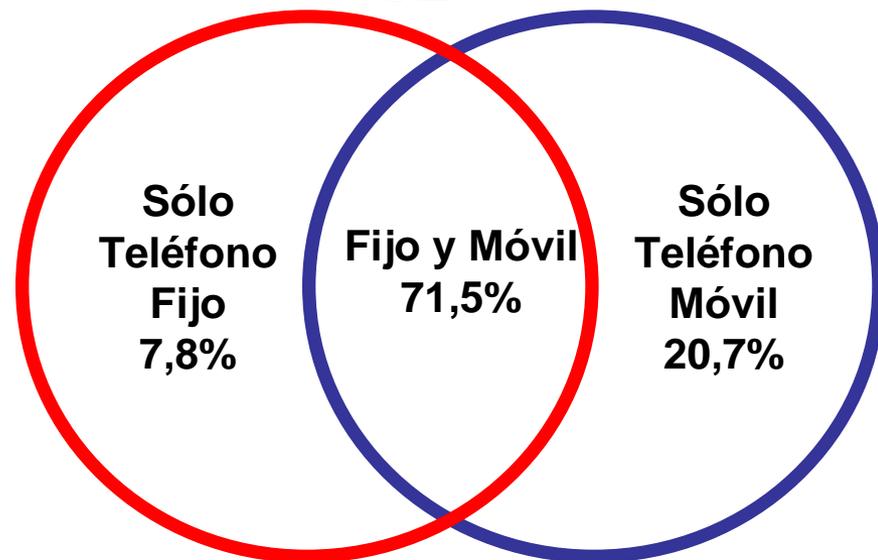
(%) = encuesta Noviembre 2007

Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

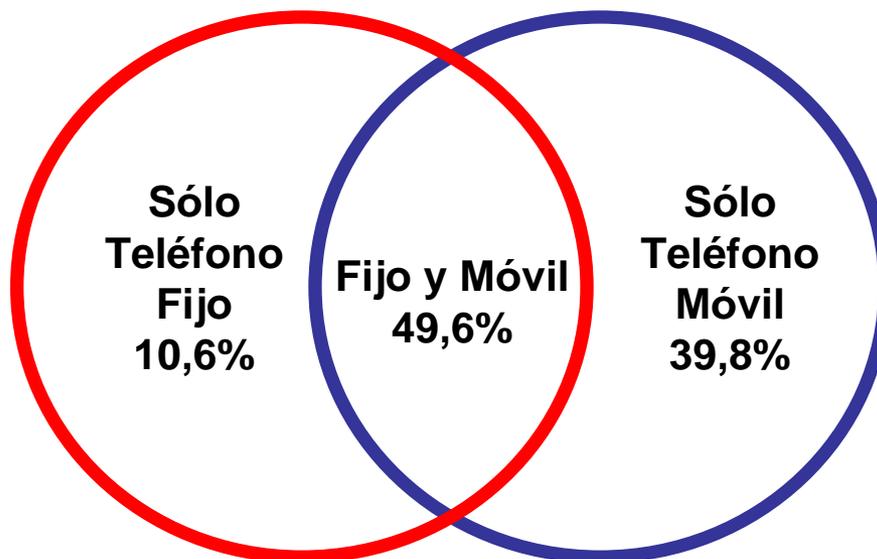
ABC1



C2

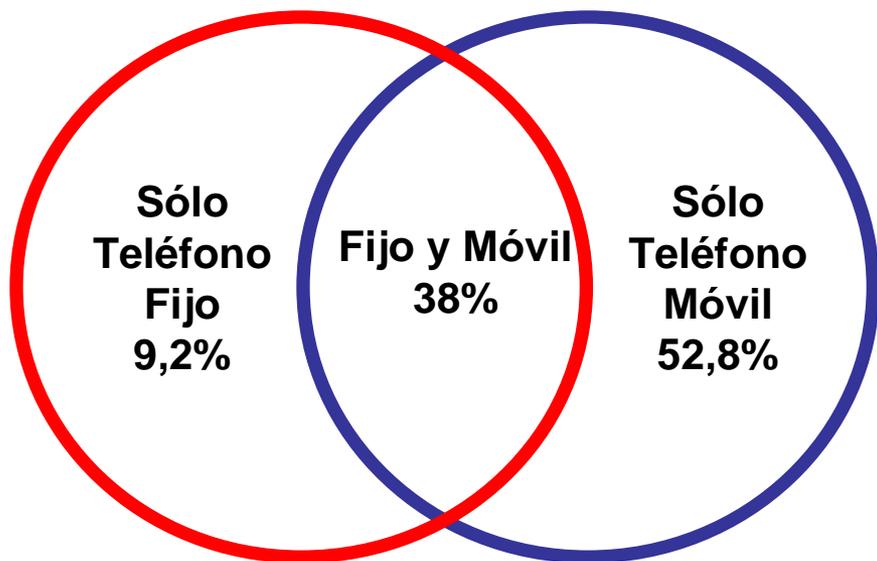


C3

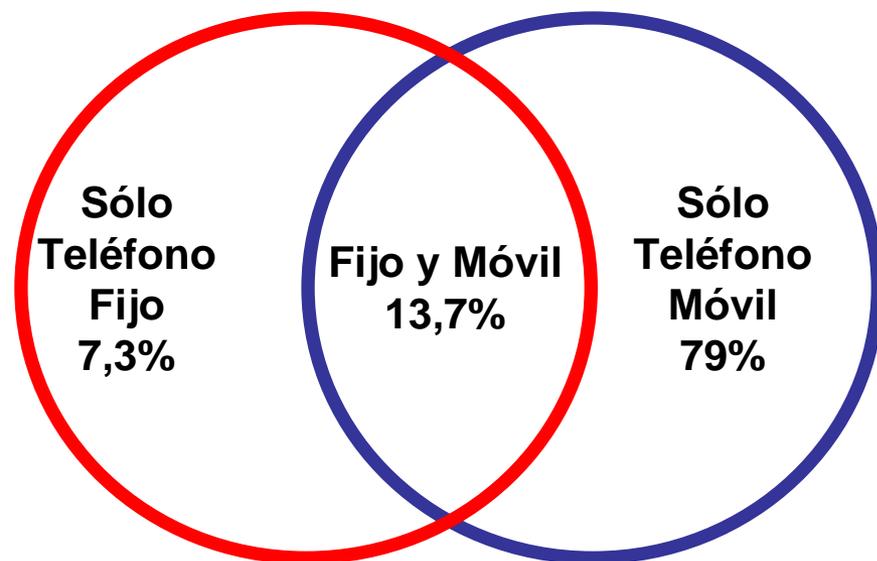


Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

D



E

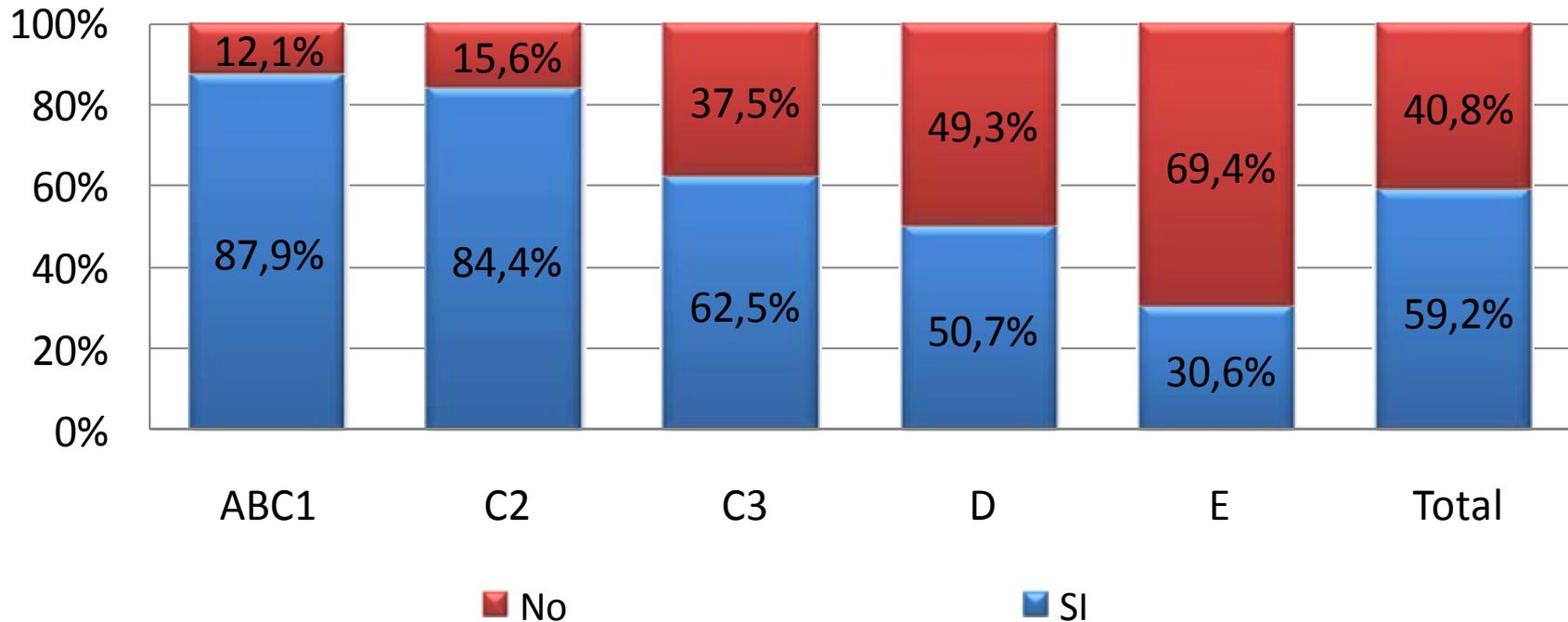


Uso de Internet

Uso de Internet en el último mes

Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico

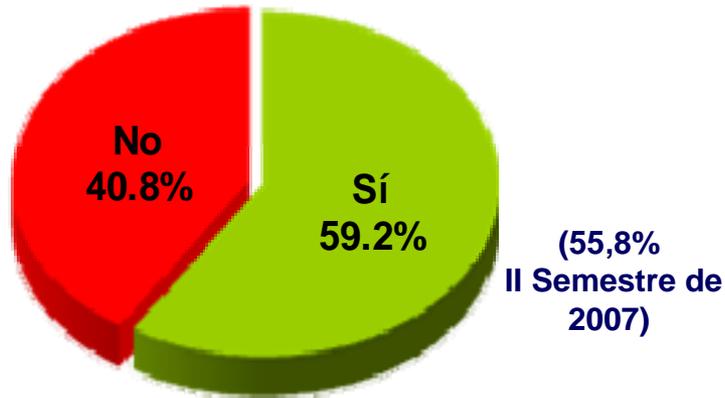
Base: Total de entrevistados



Uso de Internet en el ultimo mes

Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados



Frecuencia de visita a cyber café en el ultimo mes



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

Lugares de Conexión a Internet



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

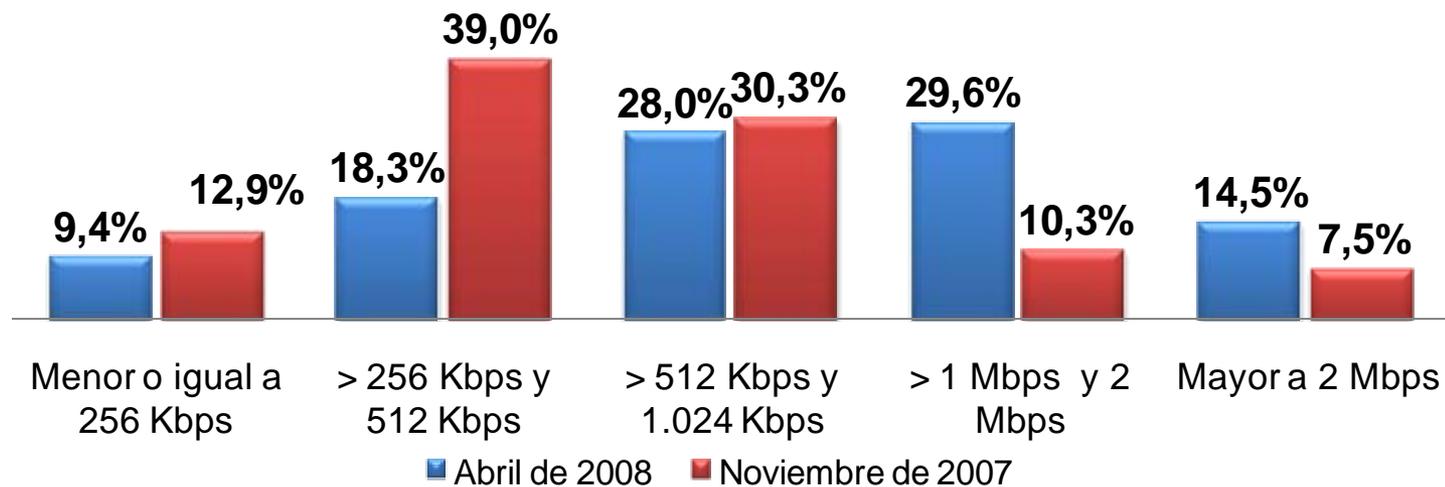
Velocidad de la Conexión

Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



Tipo de Velocidad



La velocidad promedio de conexión es de **1,321 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

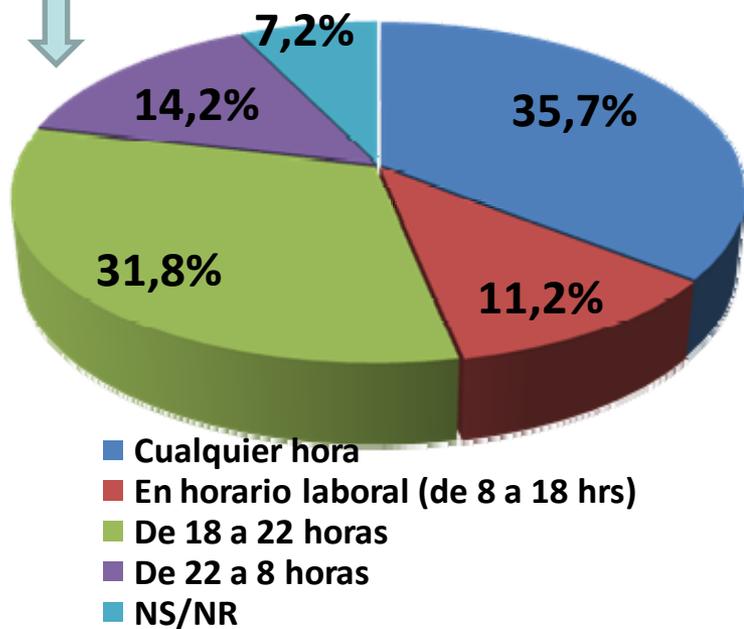
Problemas de Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el



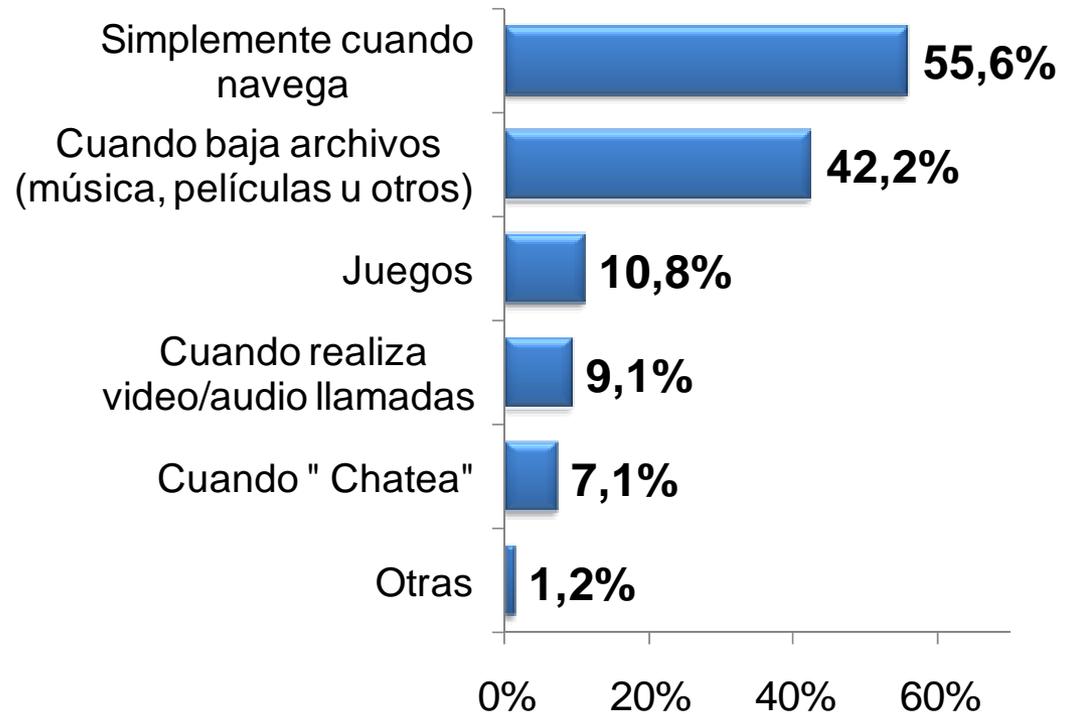
■ Velocidad es la Contratada
 ■ Problemas de Velocidad

Horario de los Problemas



■ Cualquier hora
 ■ En horario laboral (de 8 a 18 hrs)
 ■ De 18 a 22 horas
 ■ De 22 a 8 horas
 ■ NS/NR

Ocasiones en las que encuentra problemas



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

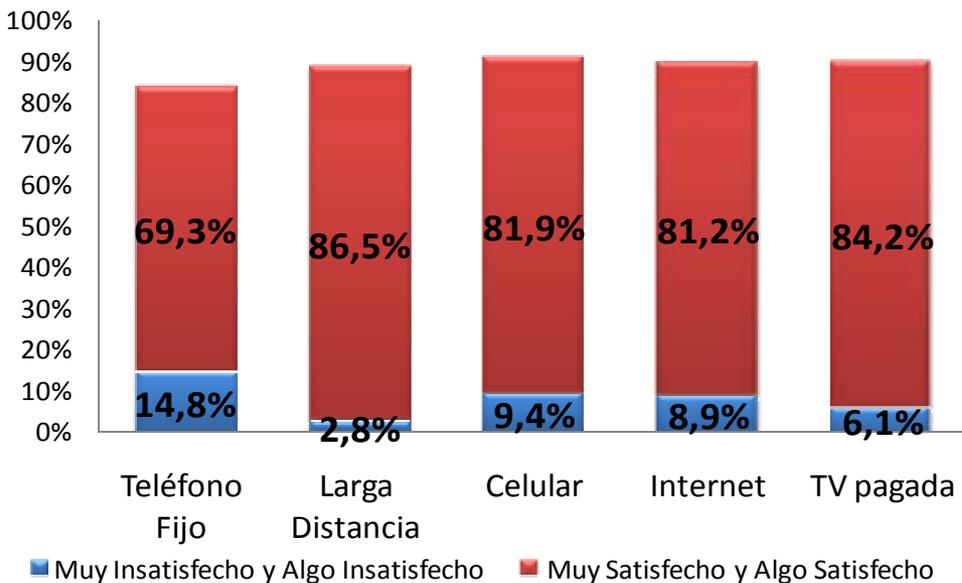
Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad

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

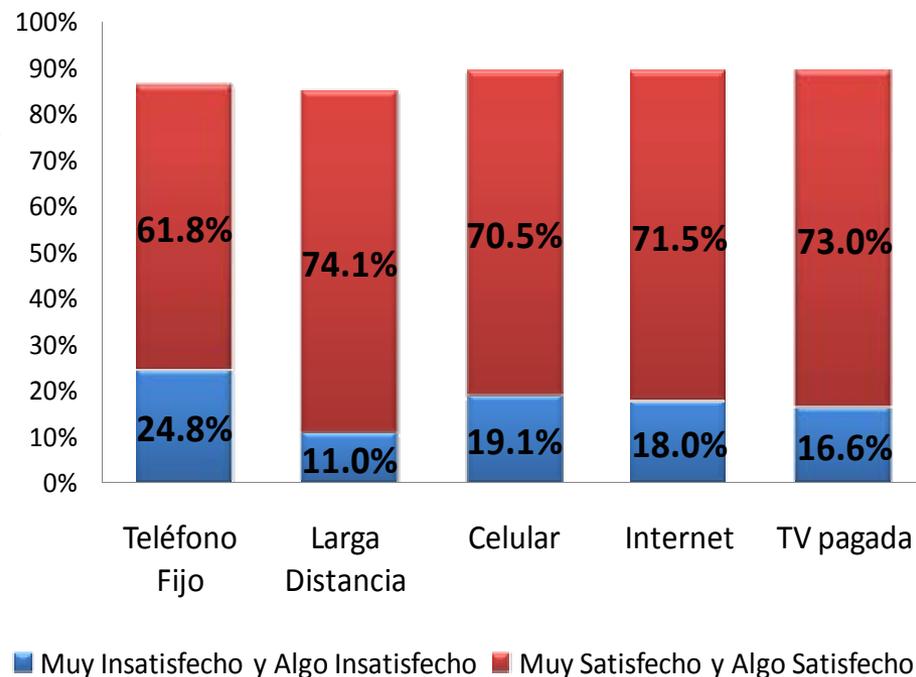
Satisfacción con los Servicios de Telecomunicaciones (% de usuarios*)

Base: Total de usuarios de cada servicio

I Sem 2008

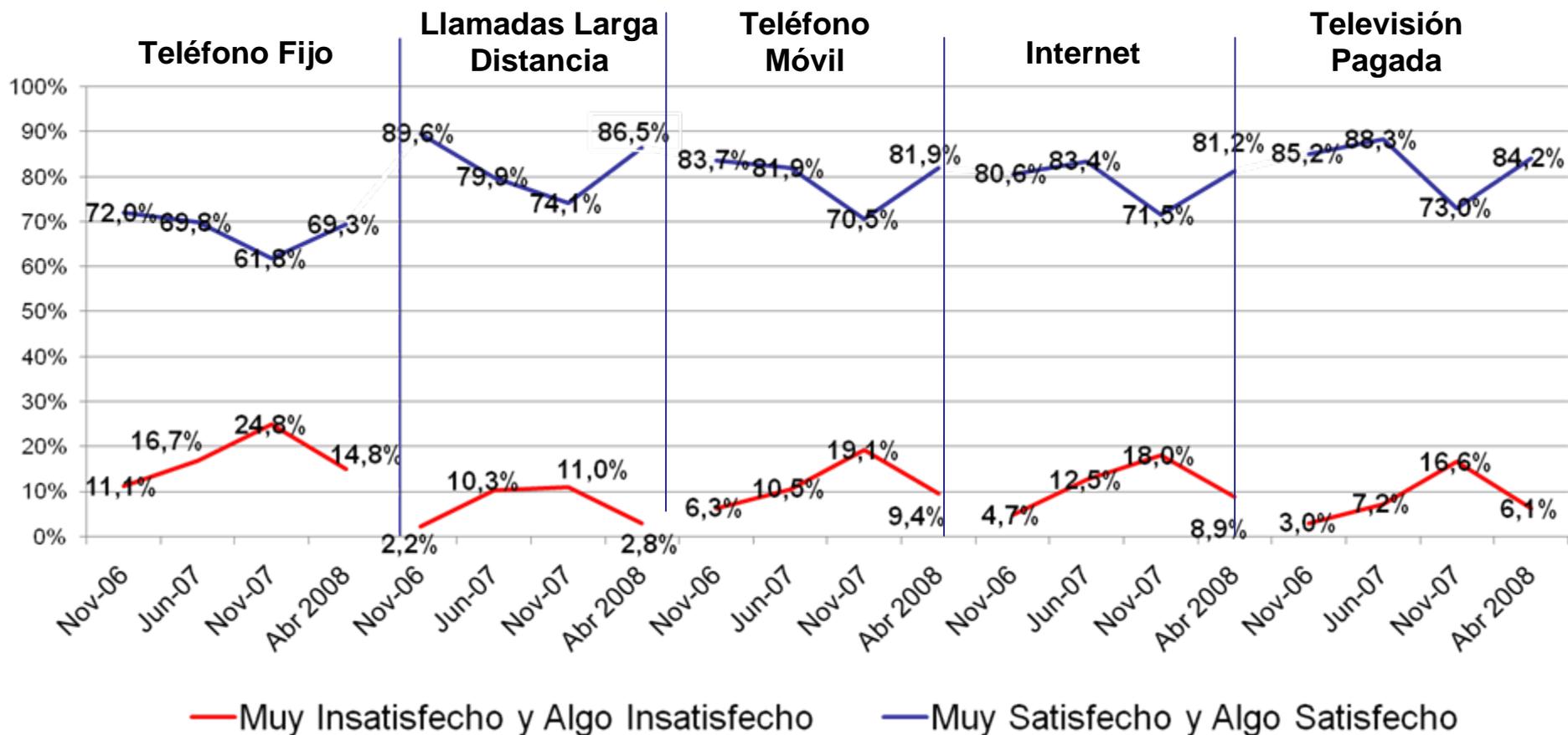


II Sem 2007



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

Evolución de los niveles de Satisfacción



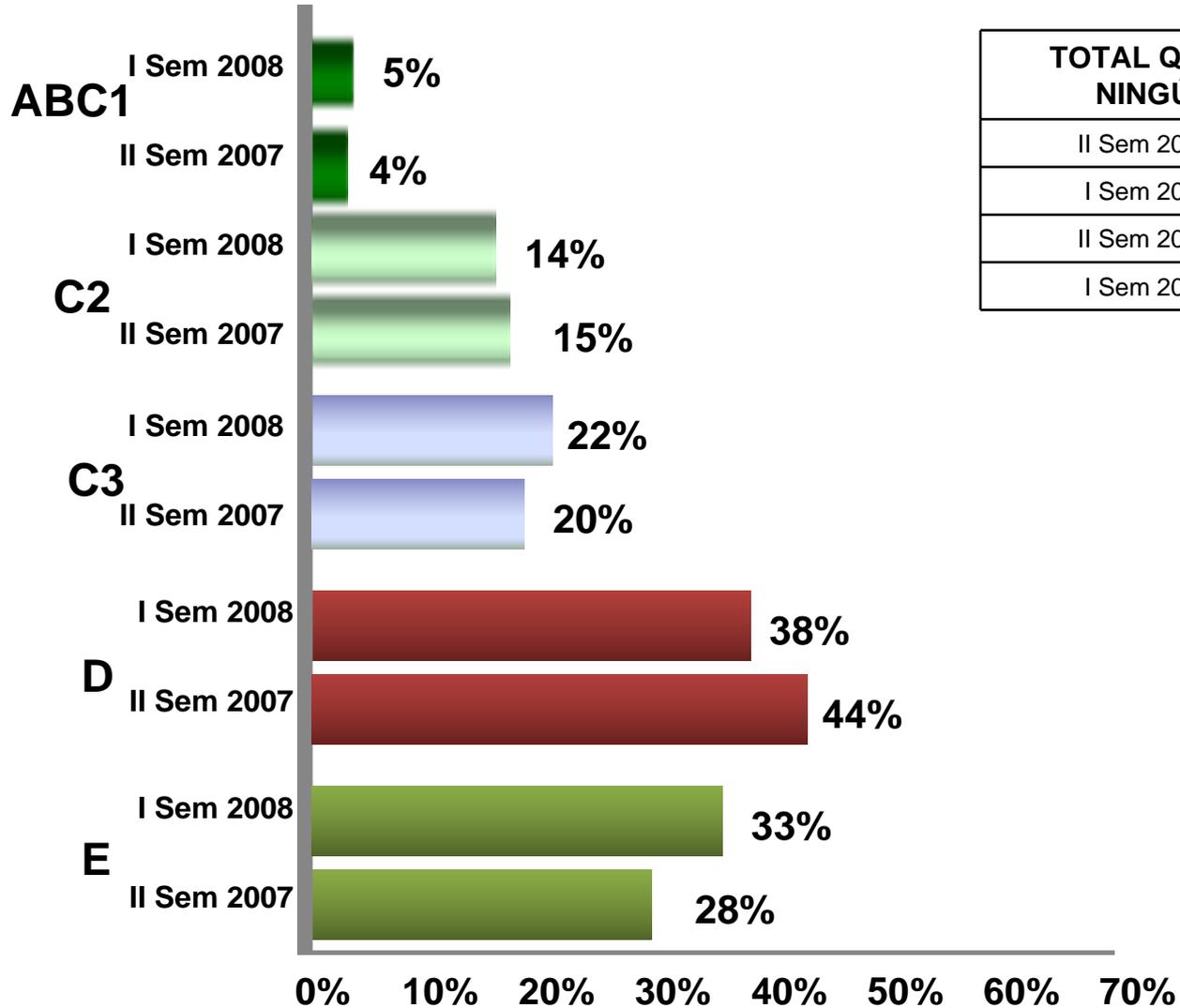
* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

***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 de manera espontánea)

Base: Total de entrevistados



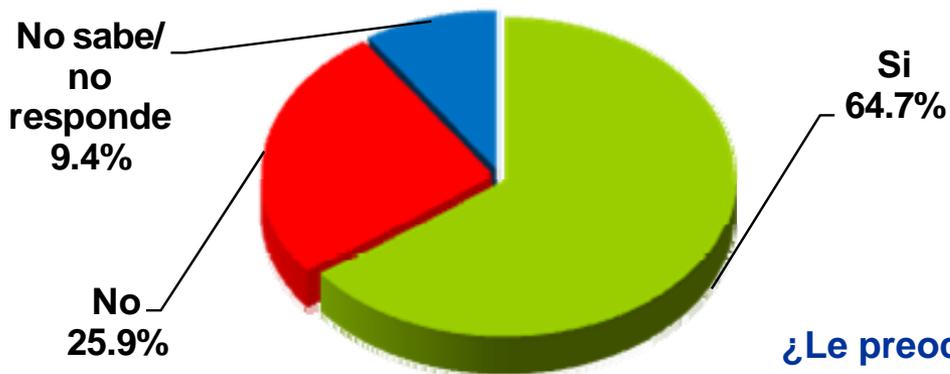
TOTAL QUE NO CONOCE NINGÚN DERECHO	
II Sem 2006	58,7%
I Sem 2007	49,6%
II Sem 2007	43%
I Sem 2008	42,1%

Preocupación por la Instalación de Antenas

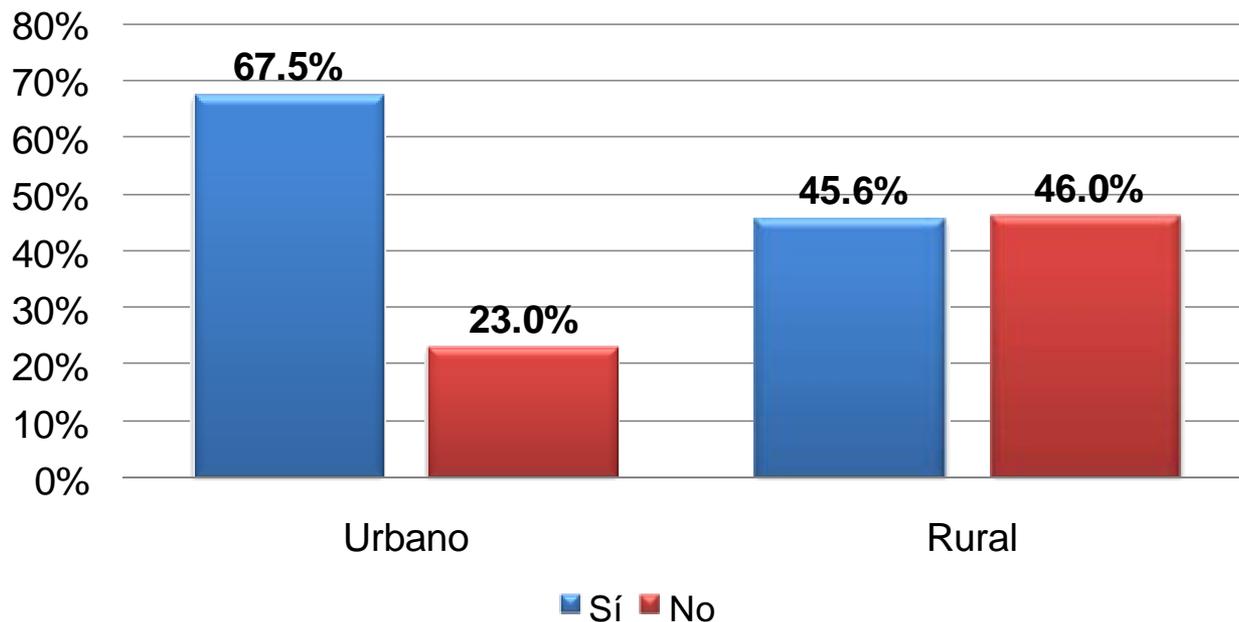
Preocupación por la Instalación de Antenas

¿Le preocupa la Instalación?

Base: Todos los entrevistados



¿Le preocupa la Instalación? Según Tipo de Área*



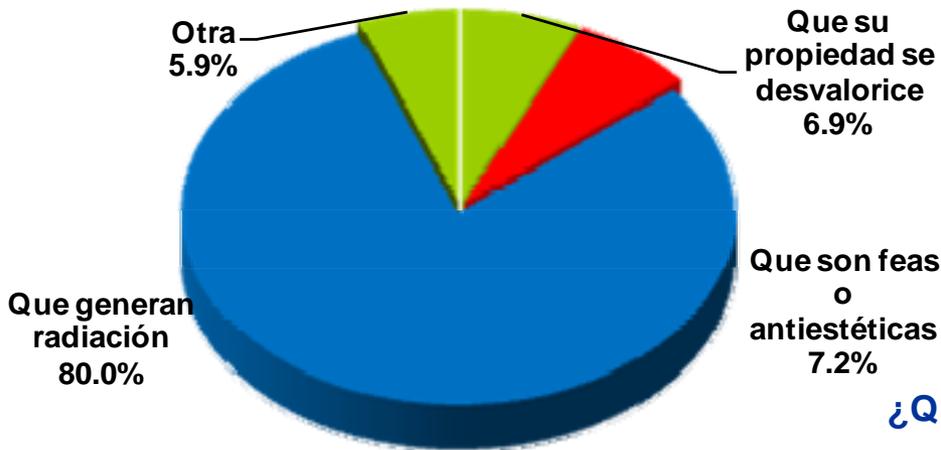
Base: Todos los entrevistados

* No sabe/ No responde excluido del grafico por lo que la suma es inferior a 100%

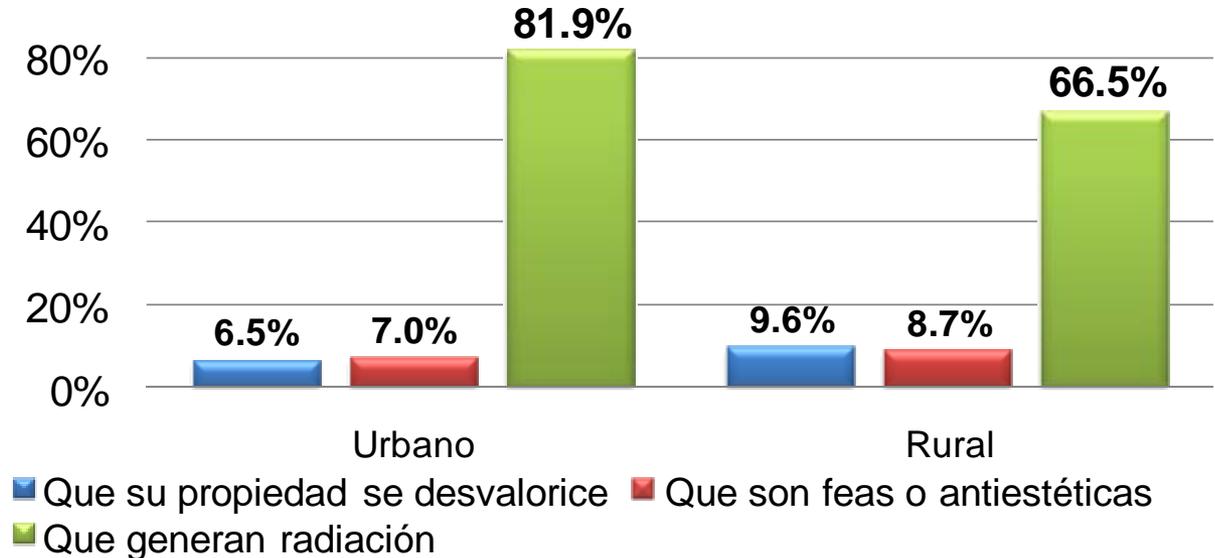
Tipo de Preocupación por la Instalación de Antenas

¿Qué le preocupa más por la Instalación?

Base: Todos los entrevistados a los que les preocupa la instalación de antenas



¿Qué le preocupa más por la Instalación? Según Tipo de Área*

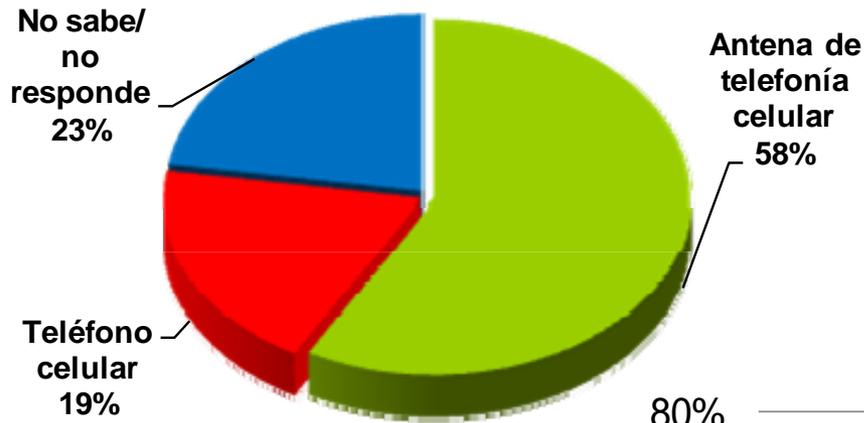


Base : Todos los entrevistados a los que les preocupa la instalación de antenas
 La opción 'otra' excluido del grafico por lo que la suma es inferior a 100%

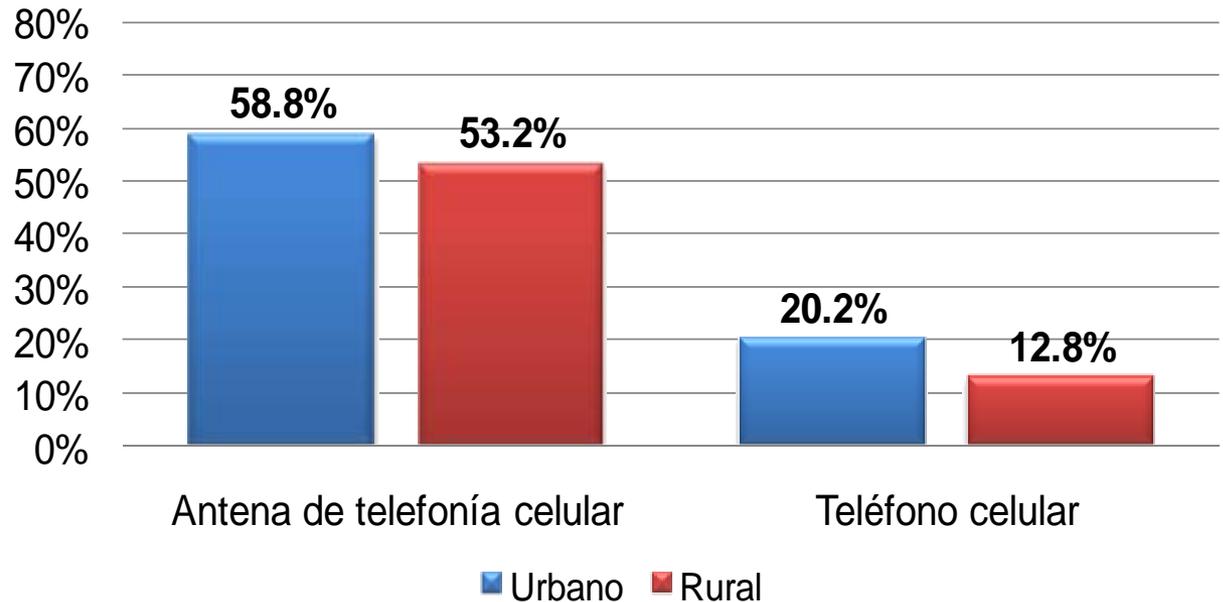
Percepción de Emisión de Radiación

¿Qué emite mas radiación?

Base: Todos los entrevistados



¿Qué emite mas radiación? Según Tipo de Área*



Base: Todos los entrevistados

* No sabe/ No responde excluido del grafico por lo que la suma es inferior a 100%

RANKING DE RECLAMOS

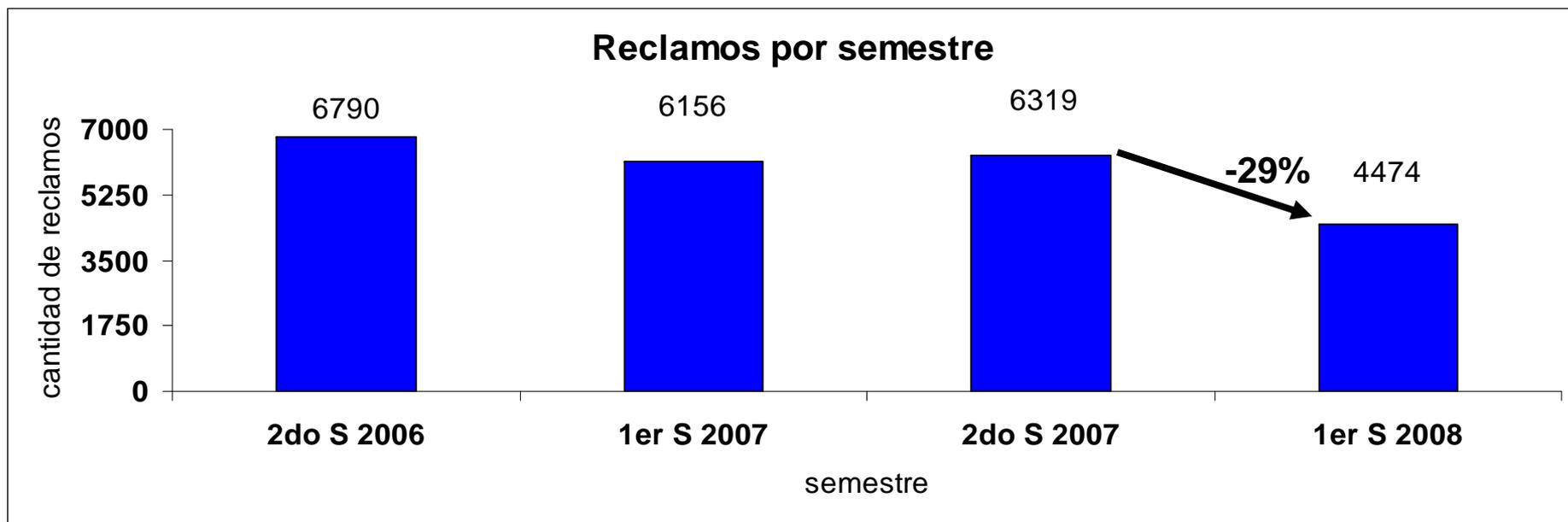
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Agosto 2008

CONSIDERACIONES

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

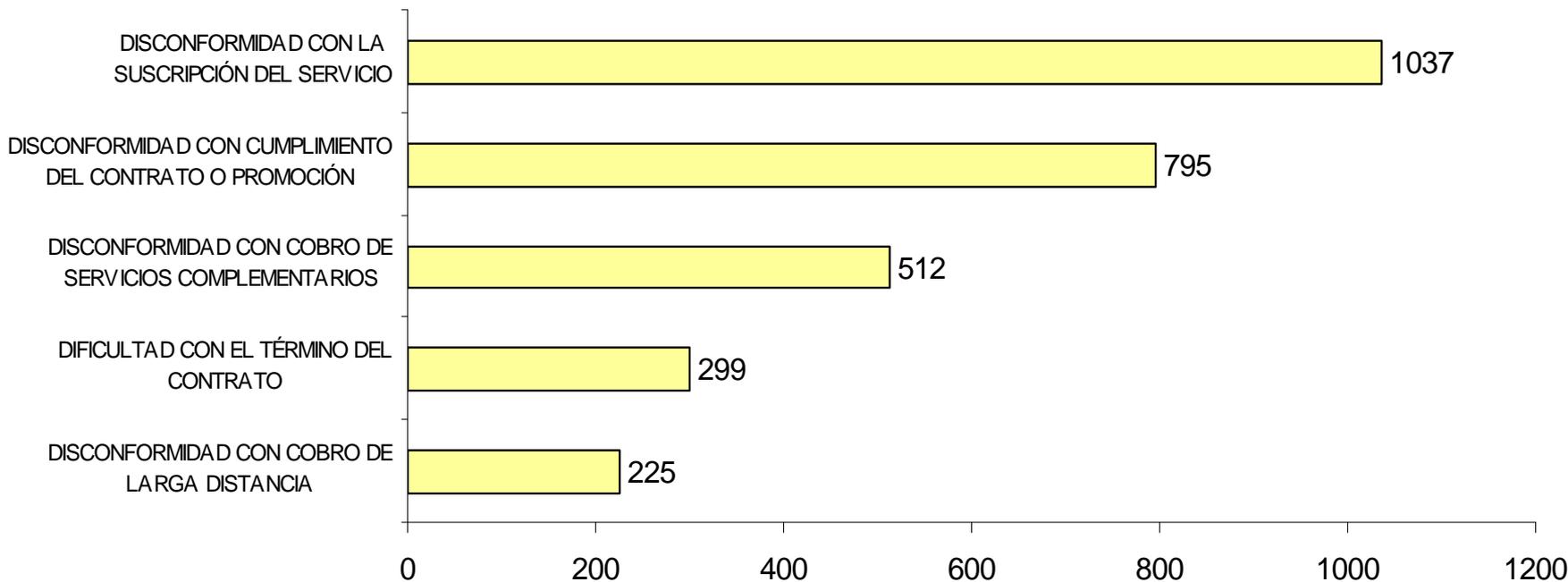
RECLAMOS INGRESADOS



El 60% de los reclamos del 1er Semestre 2008 se presentaron en Santiago.

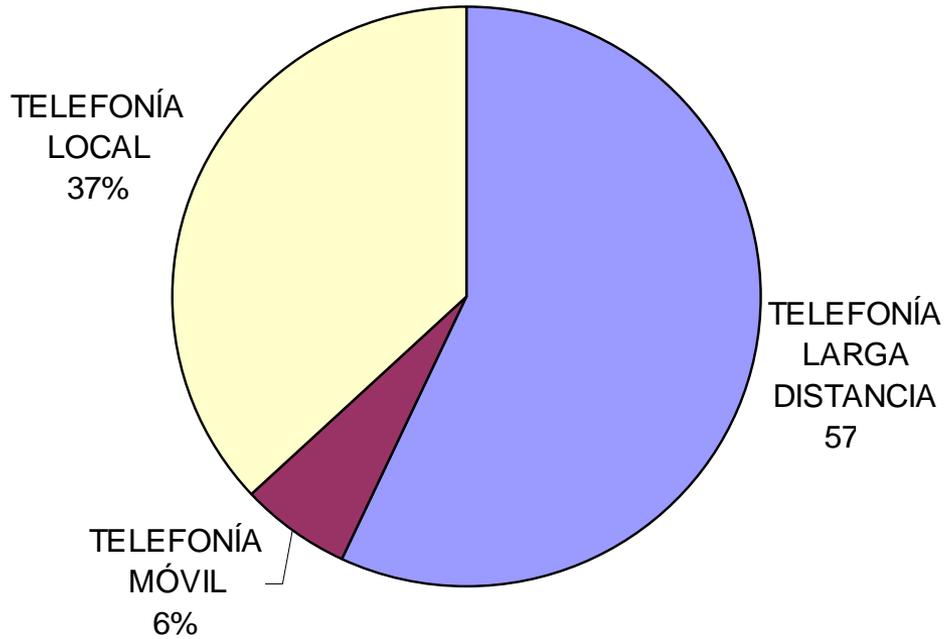
MOTIVOS DE RECLAMOS 1ER SEMESTRE 2008

5 principales motivos de reclamos

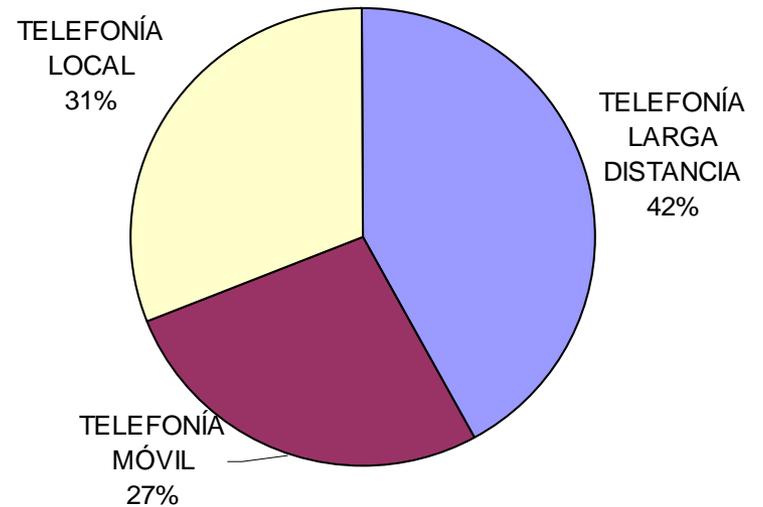


RECLAMOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

1er Semestre 2008

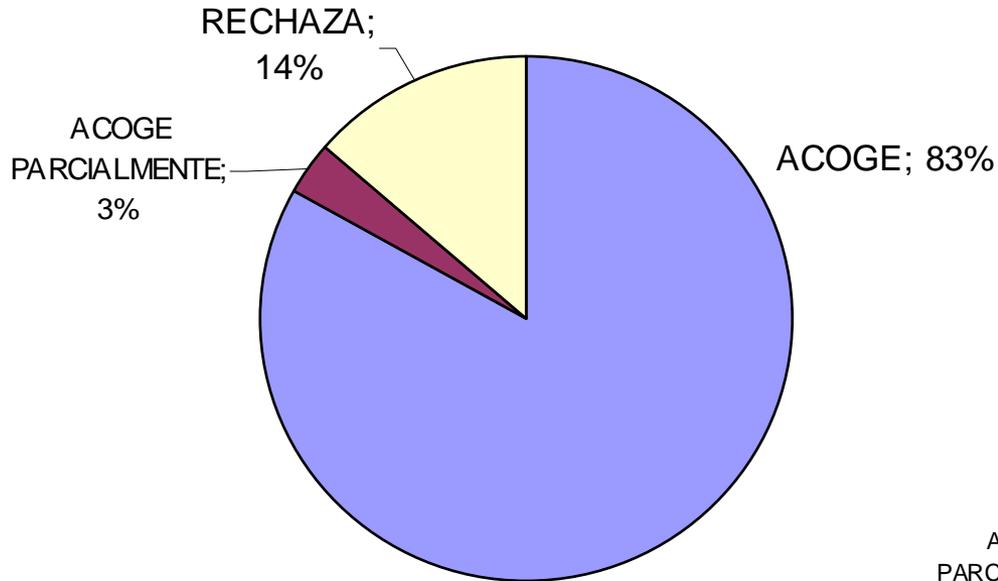


2do Semestre 2007

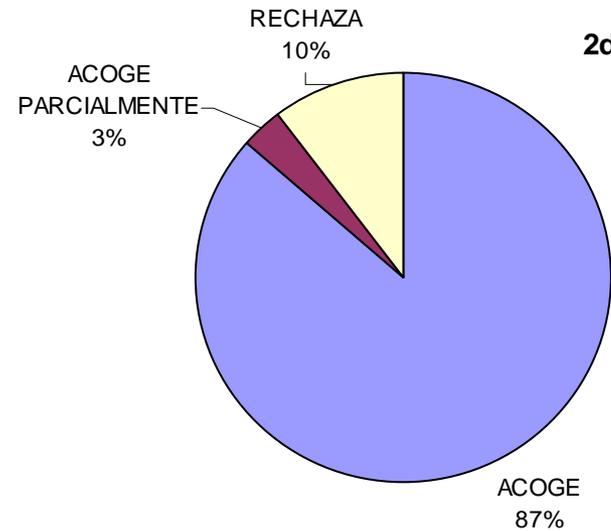


RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

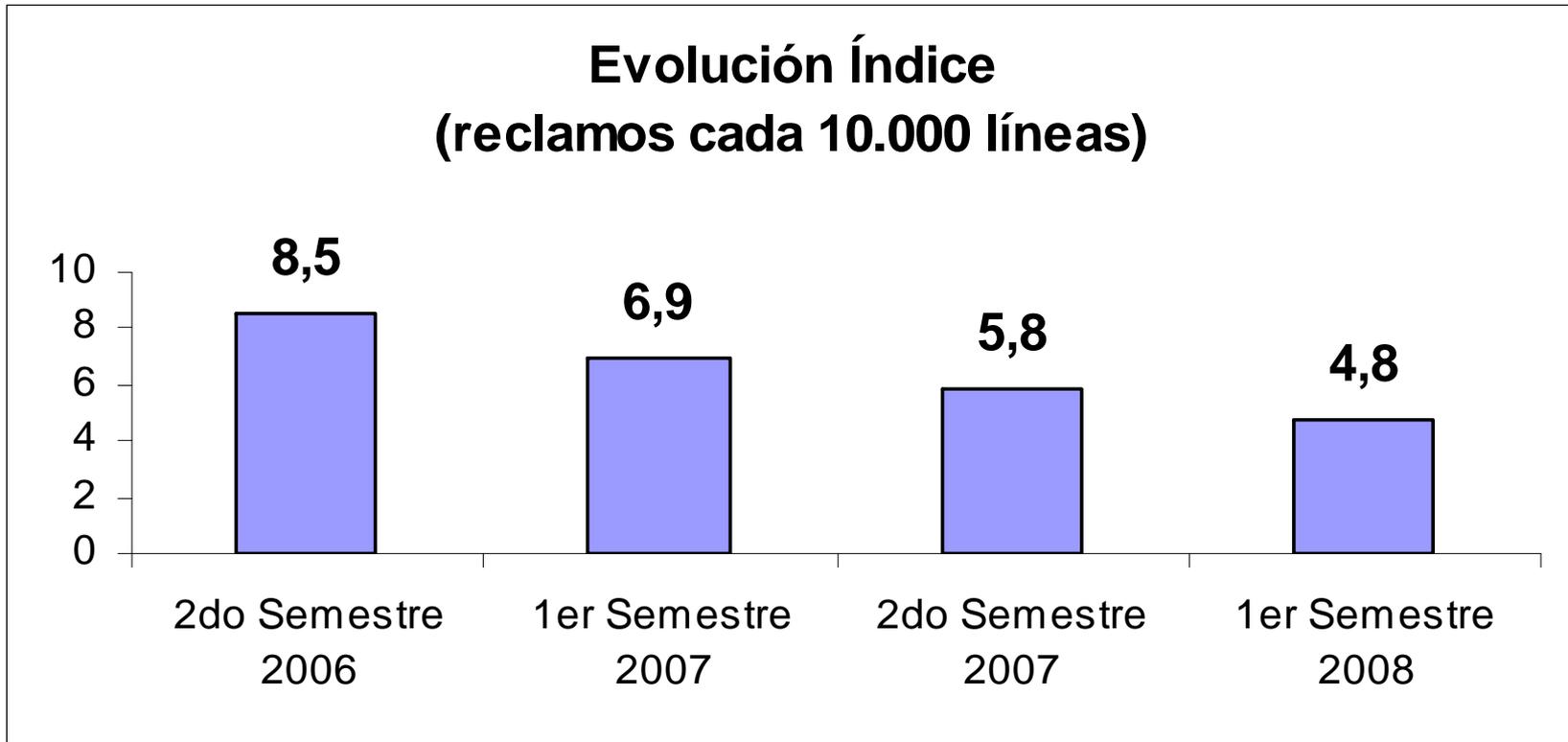
1er Semestre 2008



2do Semestre 2007

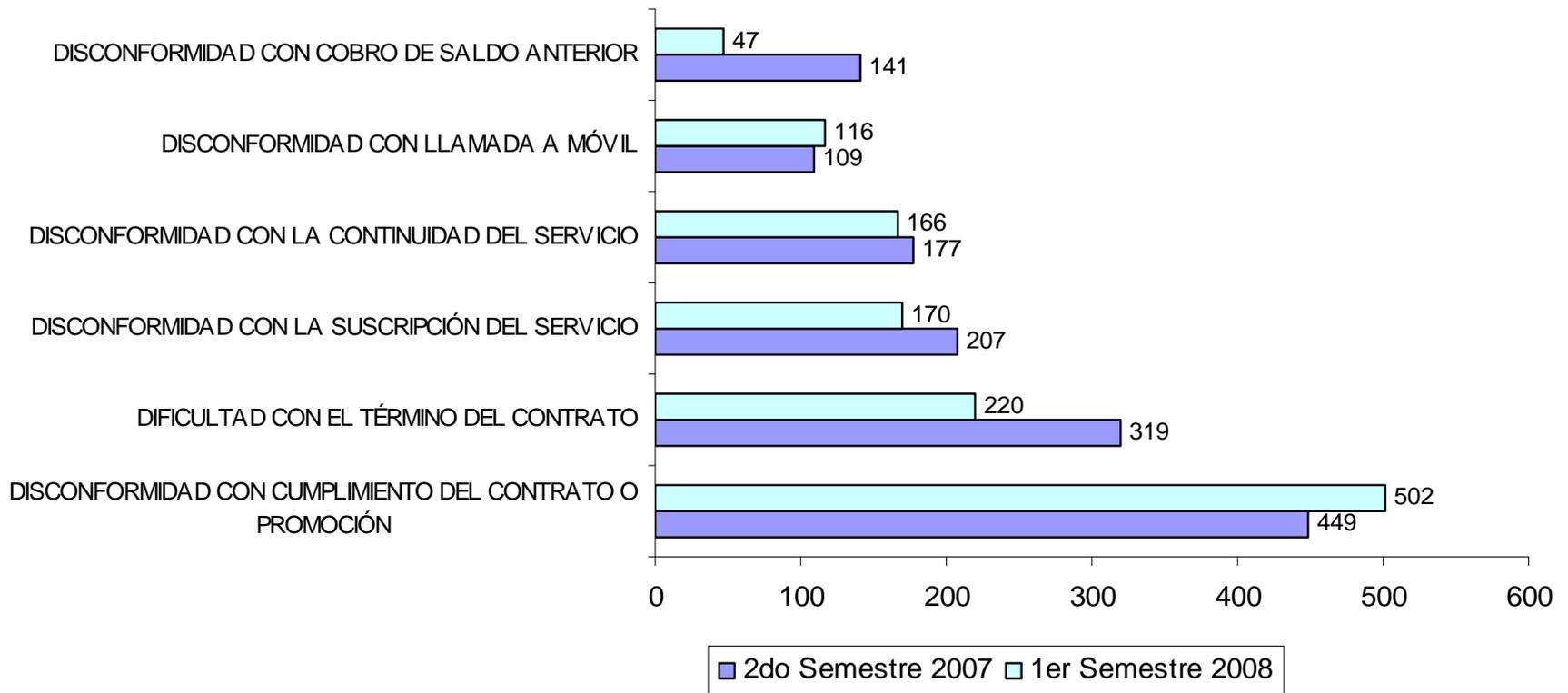


COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

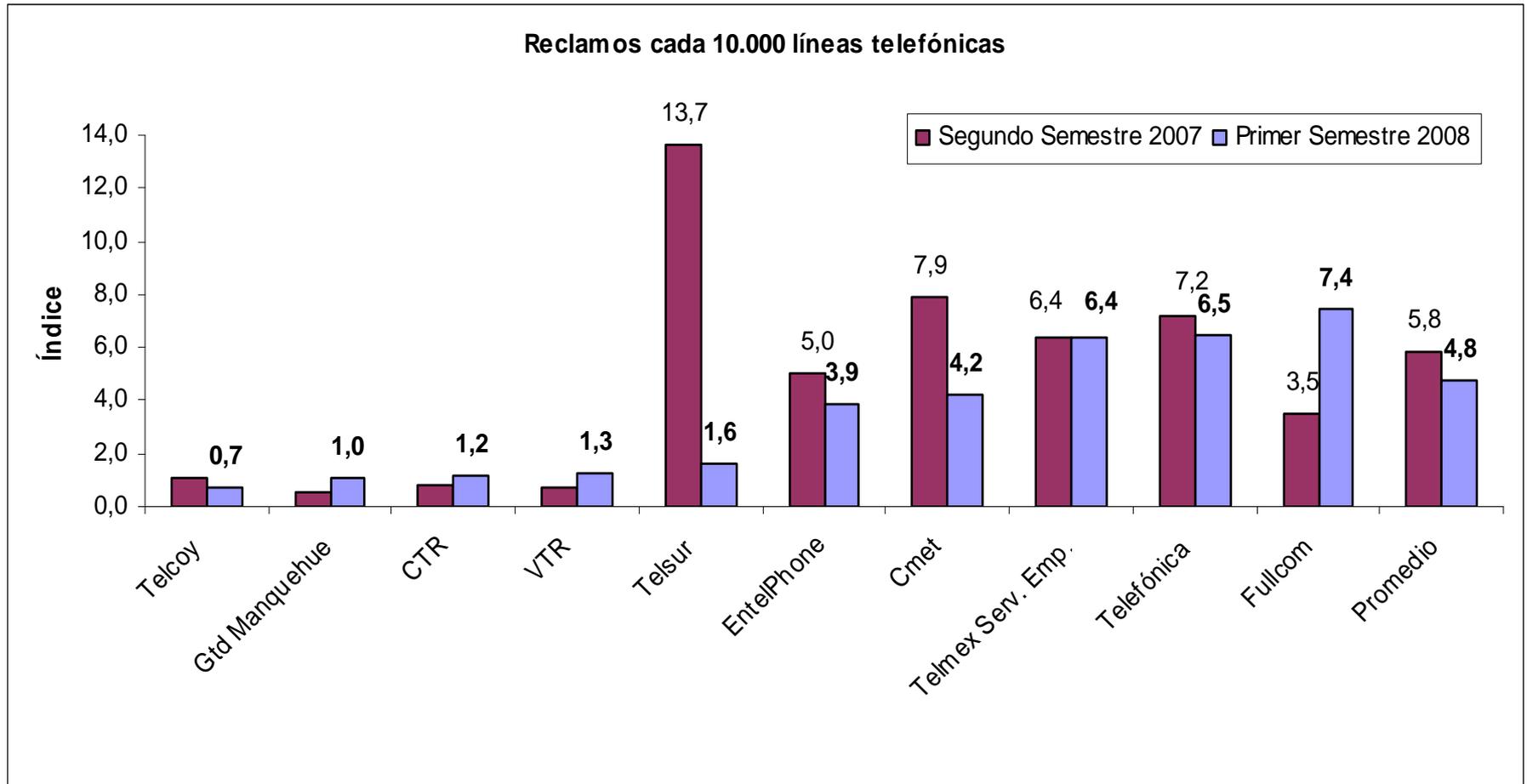


COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

Principales Motivos de Reclamos



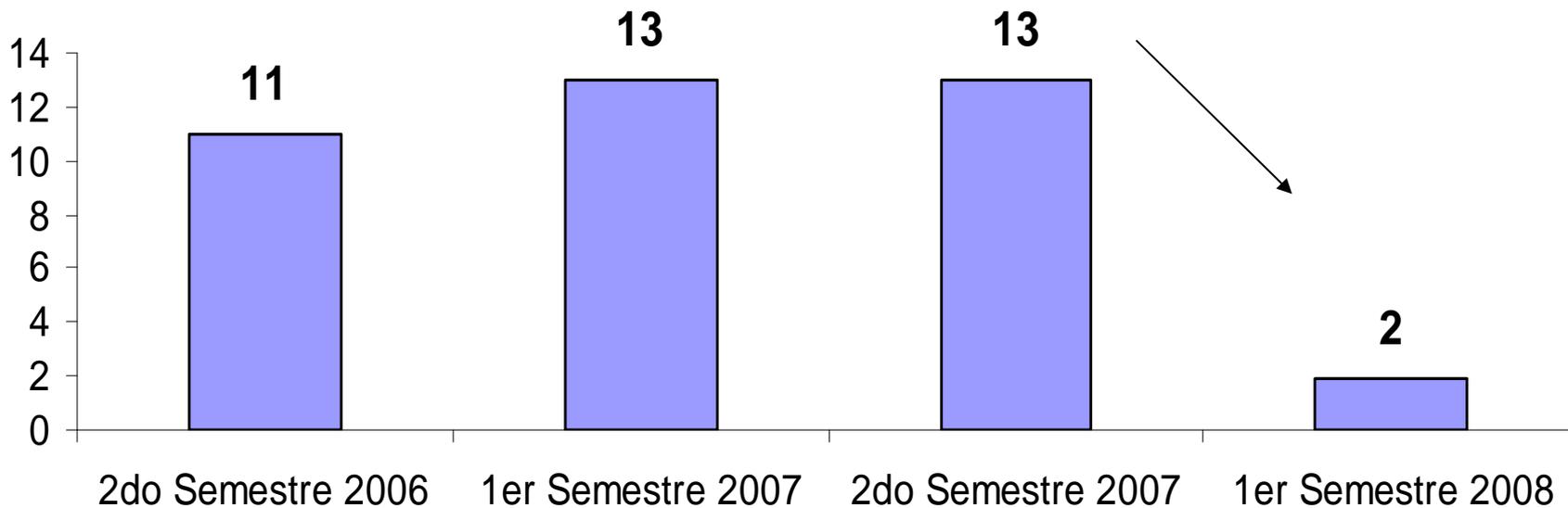
EVOLUCIÓN COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



Nota: Las compañías que no presentan reclamos en Subtel durante el primer semestre del año 2008 son: Quantax, Netline (local), RTC, GTD Telesat y Will. Estas 5 compañías no se presentan en el gráfico.

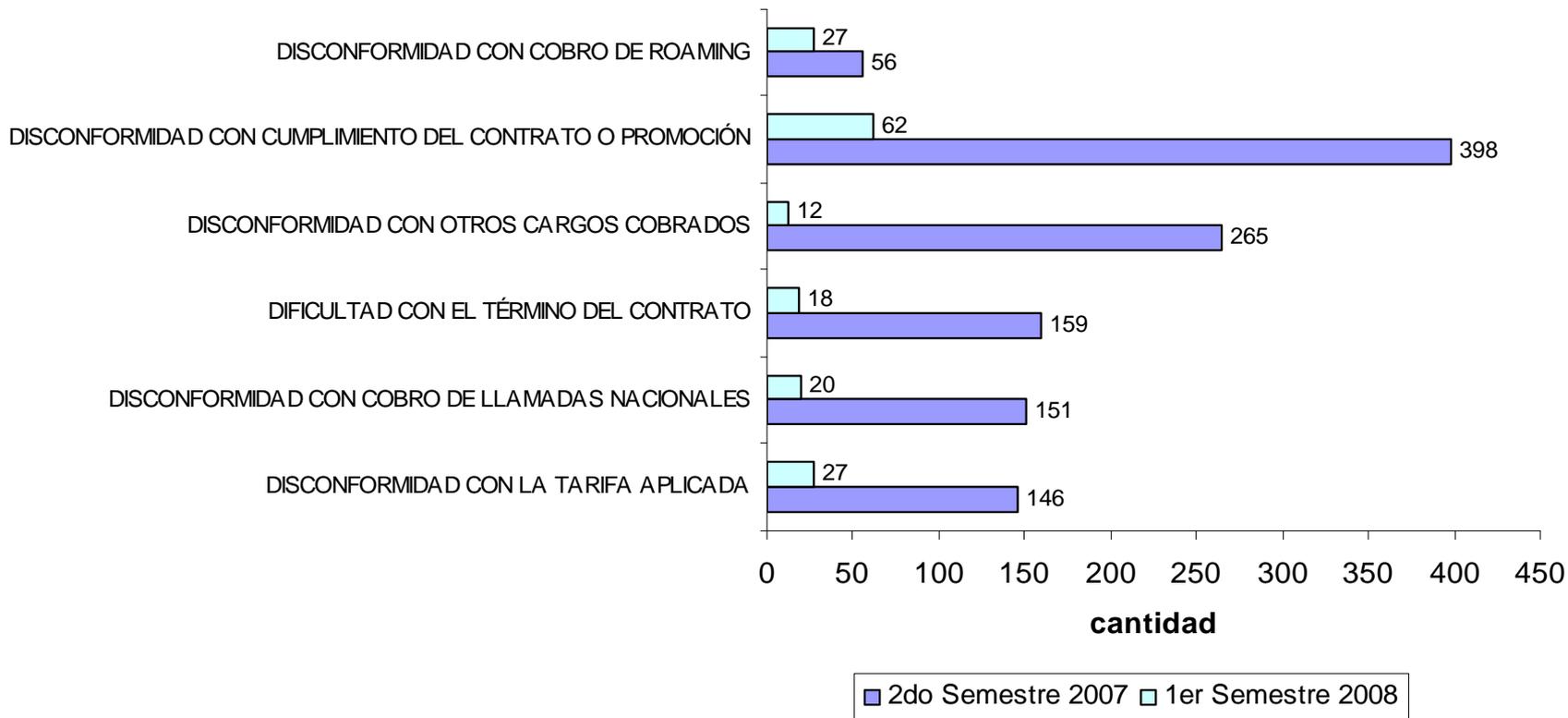
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

Evolución Índice
(Reclamos cada 100.000 clientes)

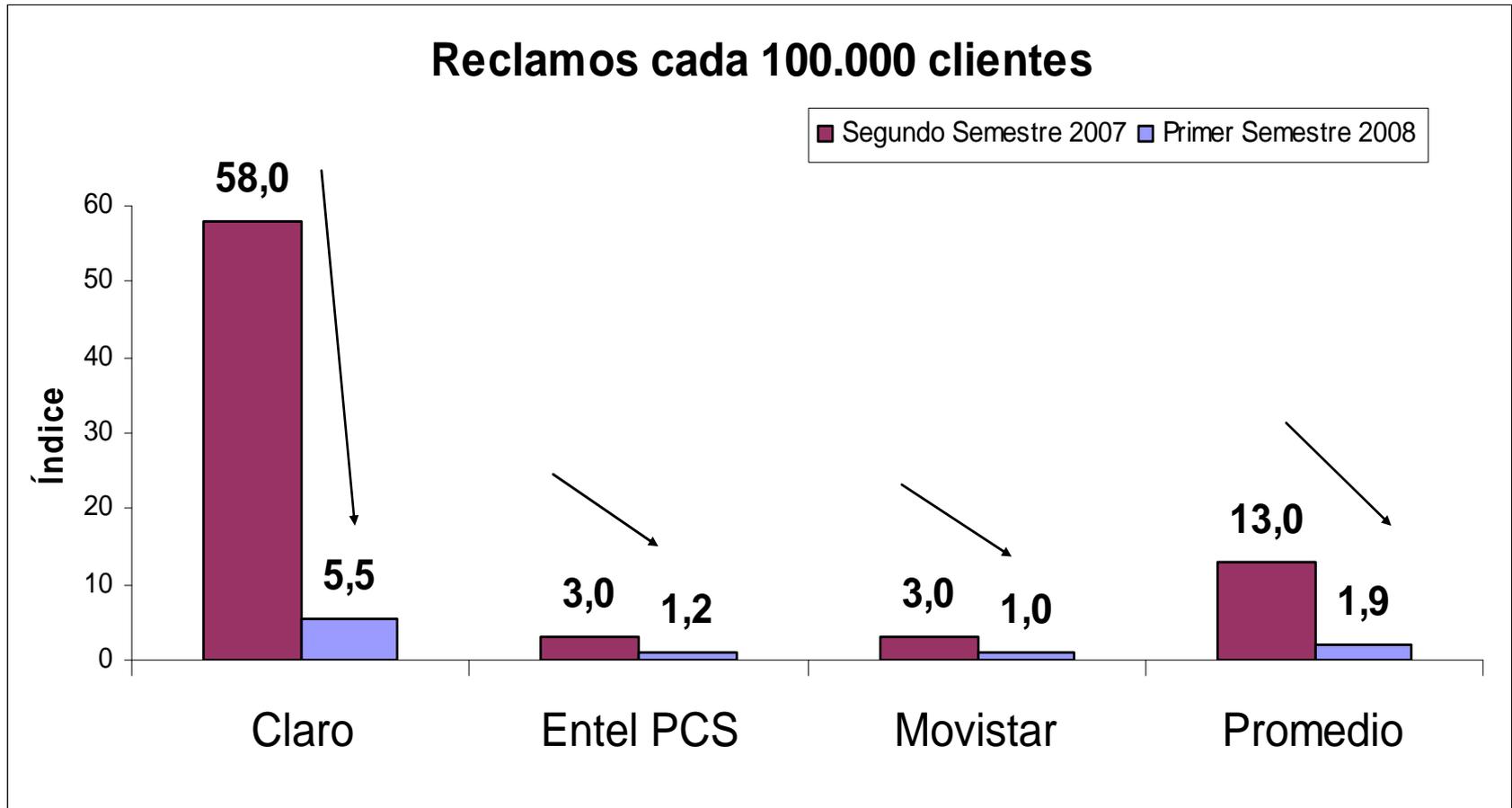


COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

Principales Motivos de Reclamos



EVOLUCIÓN COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL



Conclusiones

EL PORCENTAJE DE HOGARES CON INTERNET EN CHILE SE MANTIENE ESTABLE. 1 DE CADA 3 HOGARES TIENE CONEXIÓN A BANDA ANCHA.

PARA DAR UN NUEVO SALTO SE REQUIEREN NUEVAS OPCIONES DE OFERTA EN EL MERCADO, DIRIGIDAS A HOGARES DE MENORES INGRESOS, COMO PUEDE SER EL PREPAGO Y LA COMERCIALIZACIÓN DE INTERNET DESNUDO A BAJO PRECIO.

ESTE ESCENARIO A NIVEL HOGAR SE VE REFLEJADO EN LA REDUCIDA EXPANSIÓN DE LAS CONEXIONES A INTERNET FIJAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2008 EN EL MERCADO GLOBAL, QUE SUBIERON SOLO UN 5%, CONTRASTANDO CON EL FUERTE AVANCE DE LAS CONEXIONES A INTERNET MÓVILES, QUE AUMENTARON 537%, TOTALIZANDO UN CRECIMIENTO TOTAL DE LAS CONEXIONES A INTERNET EN EL PAÍS DE 13%, SUPERANDO EL MILLÓN Y MEDIO DE CONEXIONES AL PRIMER SEMESTRE.

EL PROMEDIO PAÍS DE LAS CONEXIONES ACTIVAS ES DE 1,3 MEGAS.

CASI UN 60% DE LOS CHILENOS USÓ INTERNET EN EL ÚLTIMO MES,
CRECIENDO EN% EL NÚMERO DE USUARIOS ACTIVOS.

UN 71% DE LOS CONSUMIDORES DE INTERNET CONOCE LA
VELOCIDAD CON QUE NAVEGA.

EL 85% RECONOCE HABER TENIDO PROBLEMAS CON LA VELOCIDAD,
ESPECIALMENTE EN TAREAS DE NAVEGACIÓN Y CUANDO
DESCARGA MÚSICA O PELÍCULAS.

SE OBSERVA CON MUCHA NITIDEZ EL EFECTO DE SUSTITUCIÓN DE LA TELEFONÍA FIJA POR LA MÓVIL EN LOS SEGMENTOS DE MENORES INGRESOS.

A NIVEL GLOBAL TAMBIÉN CRECE LA SUSTITUCIÓN. LOS HOGARES QUE SOLO TIENEN TELÉFONO MÓVIL CRECEN A 44%, LOS QUE TIENEN SOLO FIJO BAJAN A 8%.

9 DE CADA DIEZ HOGARES TIENE TELÉFONO MÓVIL

30% SE REDUJERON LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS ANTE LA SUBTEL, LO QUE HABLA DE DOS REALIDADES: UNA MEJOR RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS EN LA PRIMERA INSTANCIA, ES DECIR ENTRE EMPRESA Y CLIENTE, Y DEL EFECTO POSITIVO EN EL MERCADO QUE HA PROVOCADO EL AUMENTO PROGRESIVO DE INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LOS CONSUMIDORES, COMO ESTE PROPIO ESTUDIO Y RANKING.

EN LA TELEFONÍA MÓVIL SE OBSERVÓ UNA FUERTE BAJA DE LOS RECLAMOS TOTALES, EN CAMBIO SE REGISTRA UN ALZA IMPORTANTE EN LARGA DISTANCIA.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS DICEN RELACIÓN CON EL INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y CONDICIONES DEL CONTRATO. DE LOS RECLAMOS QUE SON GESTIONADOS POR SUBTEL MÁS DEL 80% SON ACOGIDOS A FAVOR DEL USUARIO

TODA LA INDUSTRIA DE TELEFONIA LOCAL TIENDE A MANTENER O DISMINUIR NUMERO DE RECLAMOS, SALVO FULLCOM.

EN TELEFONÍA MÓVIL SE OBSERVA UNA SIGNIFICATIVA CAÍDA EN SU ÍNDICE DE RECLAMOS (DE 13 A 2 RECLAMOS CADA 100.000 CLIENTES). LA EMPRESA CLARO MUESTRA UN IMPORTANTE CAMBIO PASANDO DE 58 A 6 RECLAMOS POR CADA 100.000 CLIENTES.

EN TELEFONÍA MÓVIL SE OBSERVA UNA SIGNIFICATIVA CAÍDA EN SU ÍNDICE DE RECLAMOS (DE 13 A 2 RECLAMOS CADA 100.000 CLIENTES).

LA EMPRESA CLARO MUESTRA UN IMPORTANTE CAMBIO PASANDO DE 58 A 6 RECLAMOS POR CADA 100.000 CLIENTES.

UN 64% DE LOS ENCUESTADOS SEÑALA PREOCUPACIÓN POR LA INSTALACIÓN DE ANTENAS. DE ELLOS, EL 80% REFIERE A LOS EFECTOS EN LA SALUD COMO LA MAYOR PREOCUPACIÓN. ESTE FACTOR SE REFLEJA MÁS EN SECTORES URBANOS QUE RURALES.



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Cuarta Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones

Informe Final

Primer Semestre 2008