



GOBIERNO DE CHILE  
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

# Cuarta Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones

## Informe Final

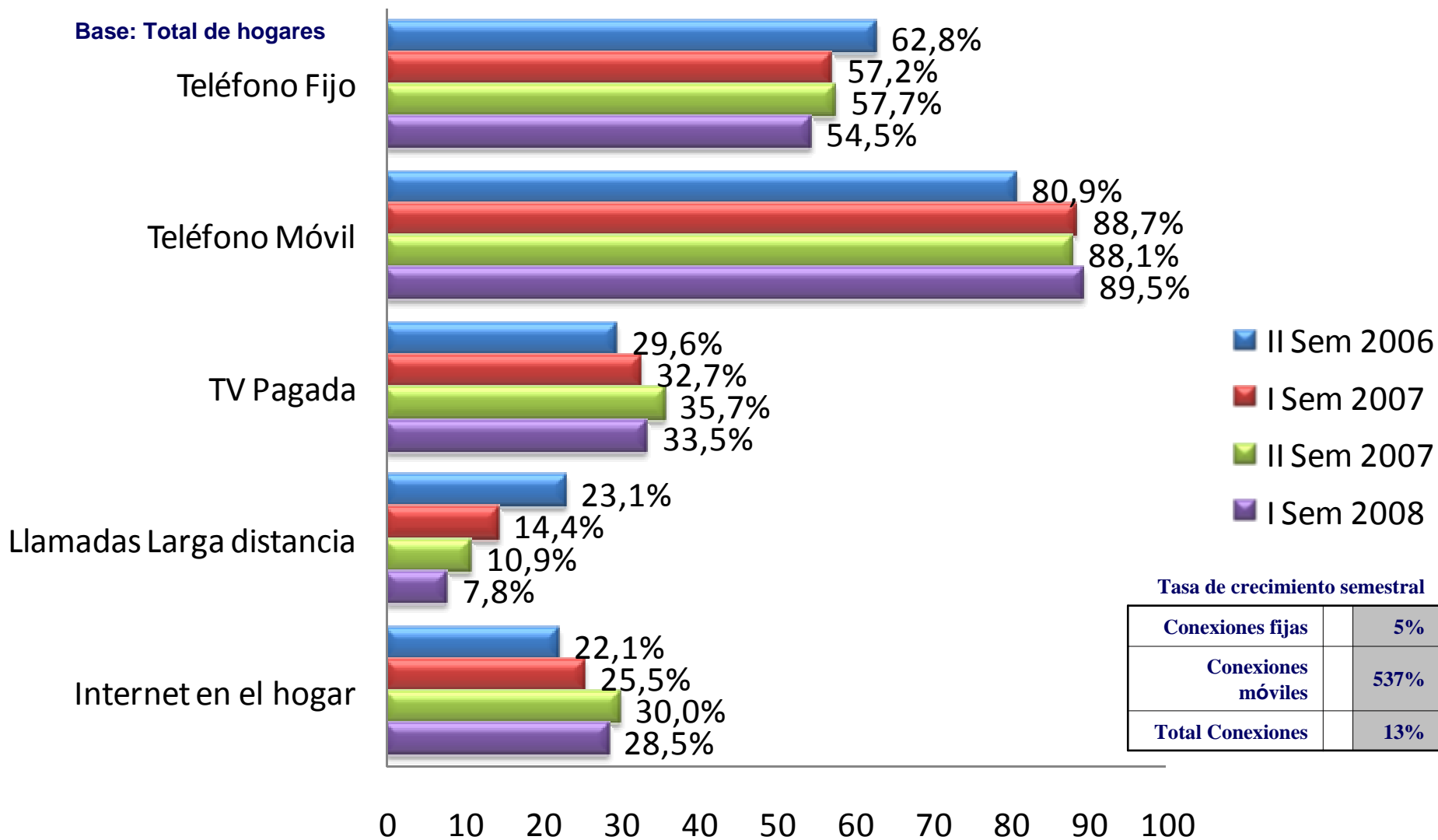
Primer Semestre 2008

## 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)



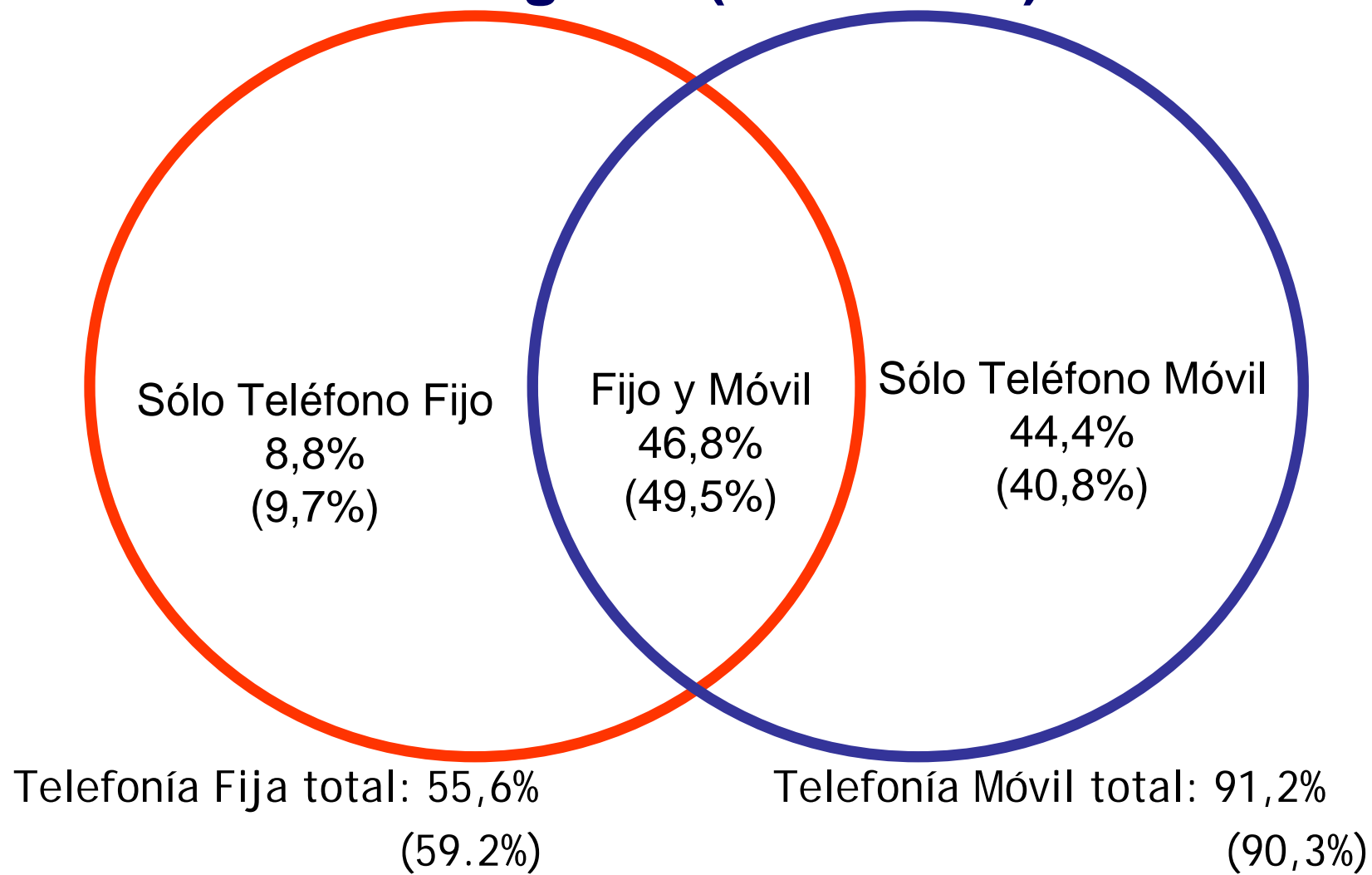
# Cambios en Conexiones de Internet

## Tasa de crecimiento semestral

<b>Conexiones fijas</b>		<b>5%</b>
<b>Conexiones móviles</b>		<b>537%</b>
<b>Total Conexiones</b>		<b>13%</b>

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

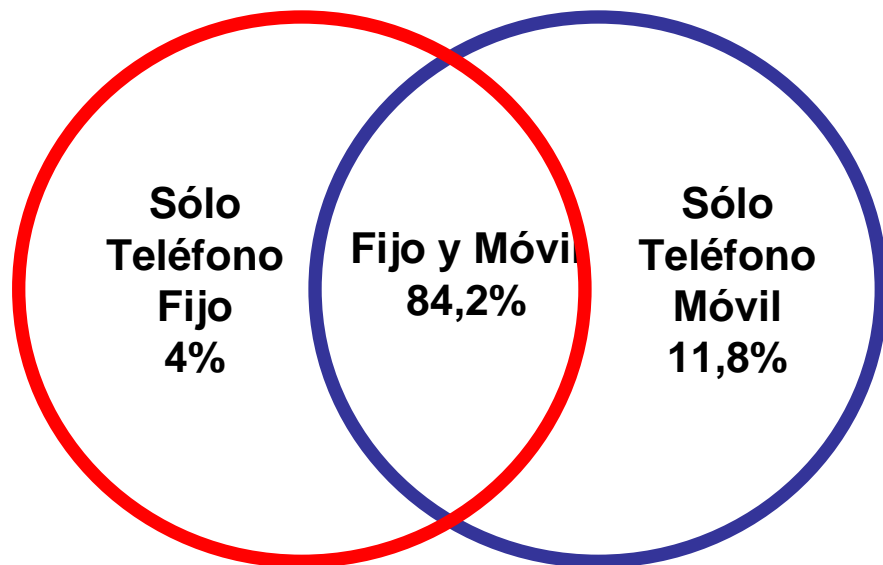
# Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares (Abril 2008)



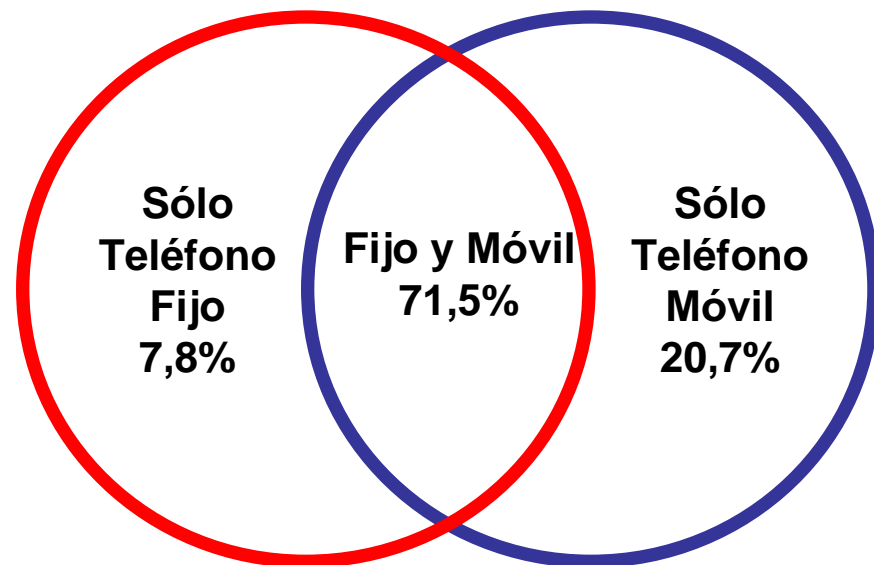
(%) = encuesta Noviembre 2007

# Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

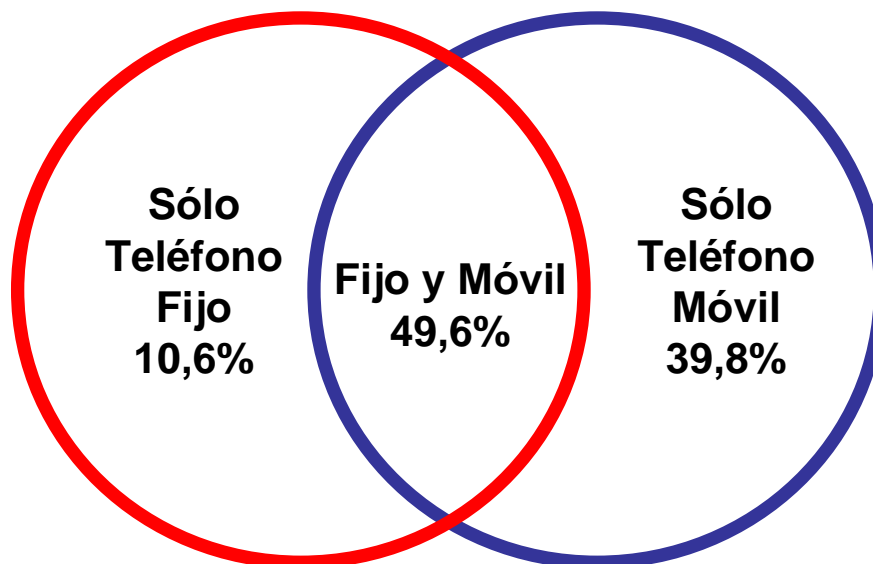
## ABC1



## C2

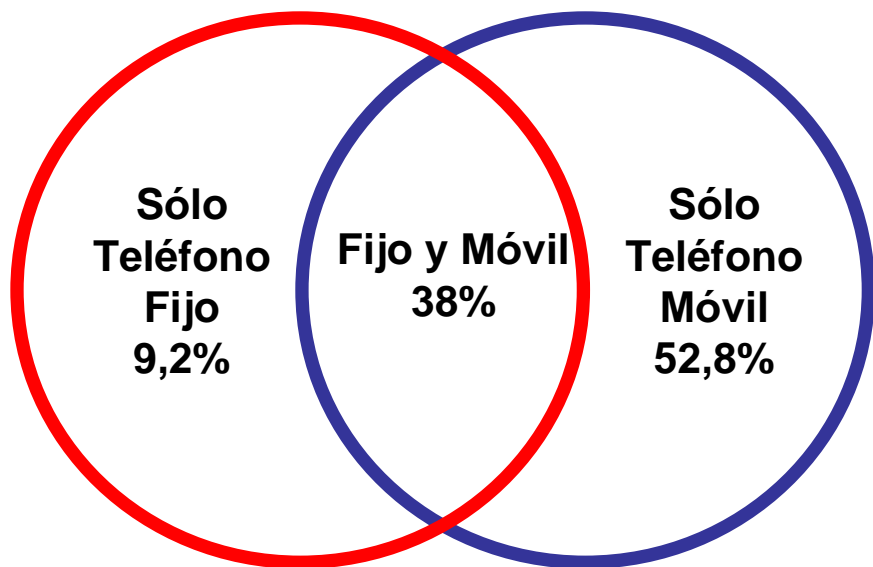


## C3

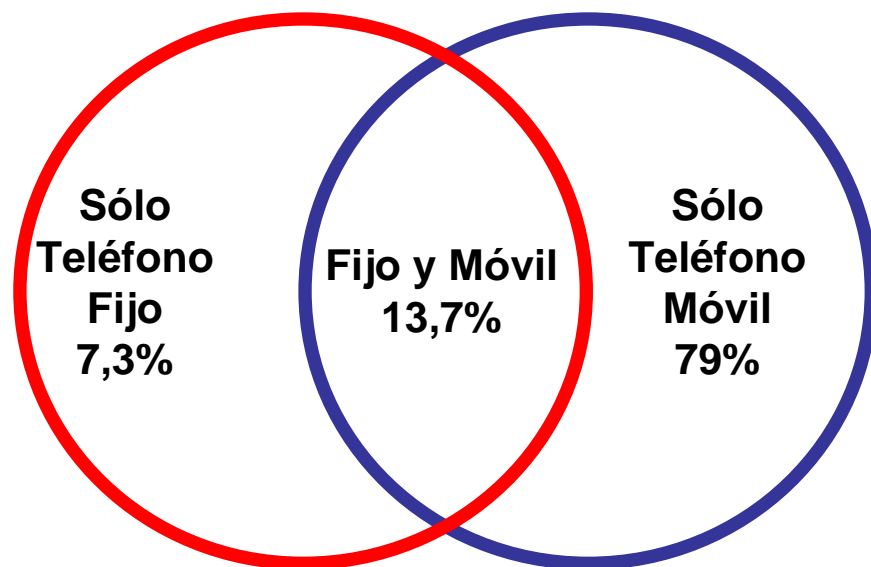


# Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

**D**



**E**



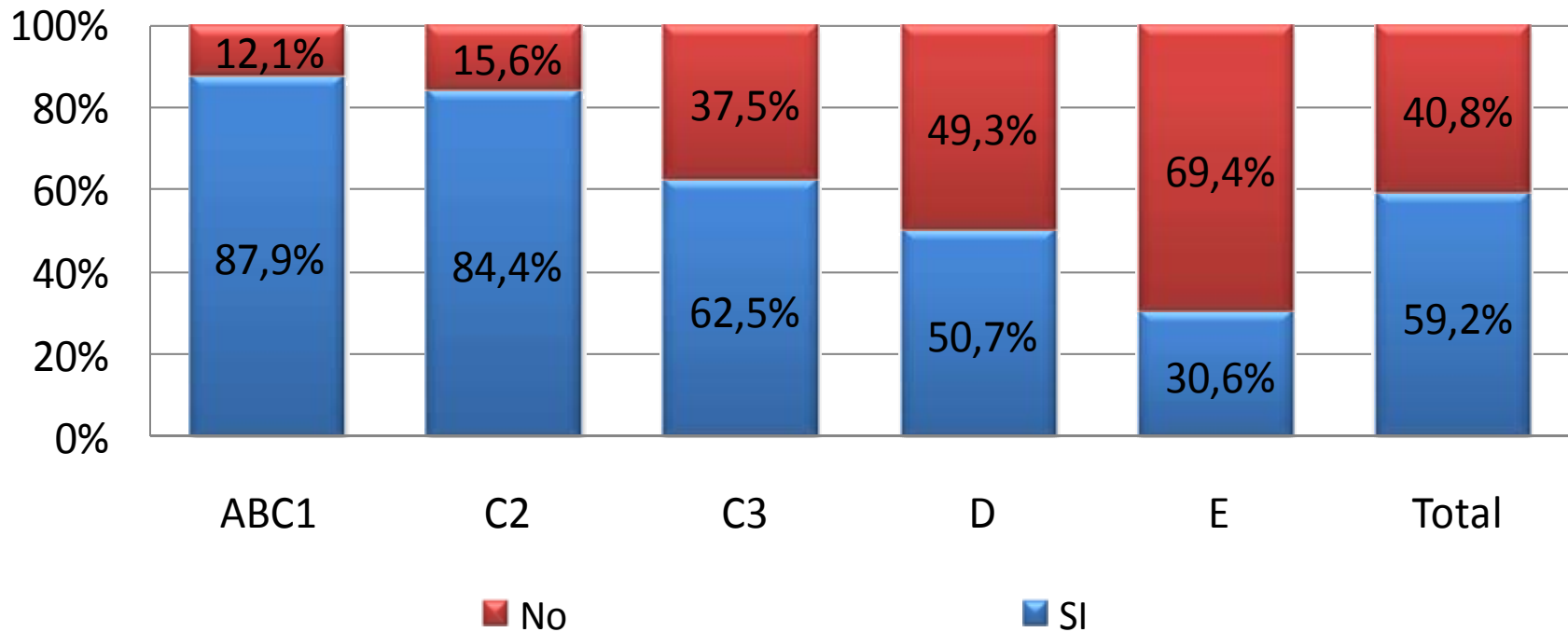


# ***Uso de Internet***

# Uso de Internet en el último mes

## Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico

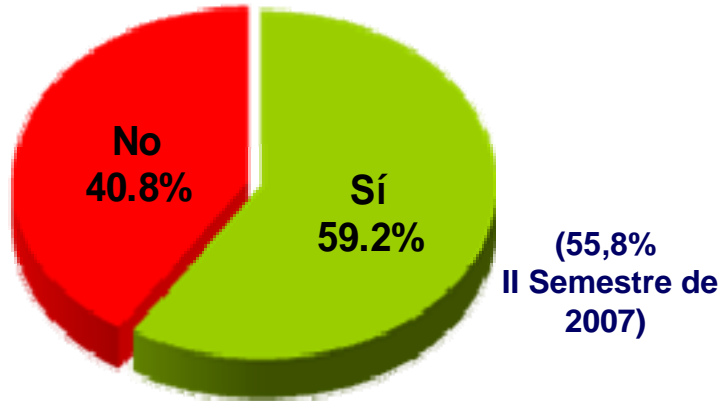
Base: Total de entrevistados



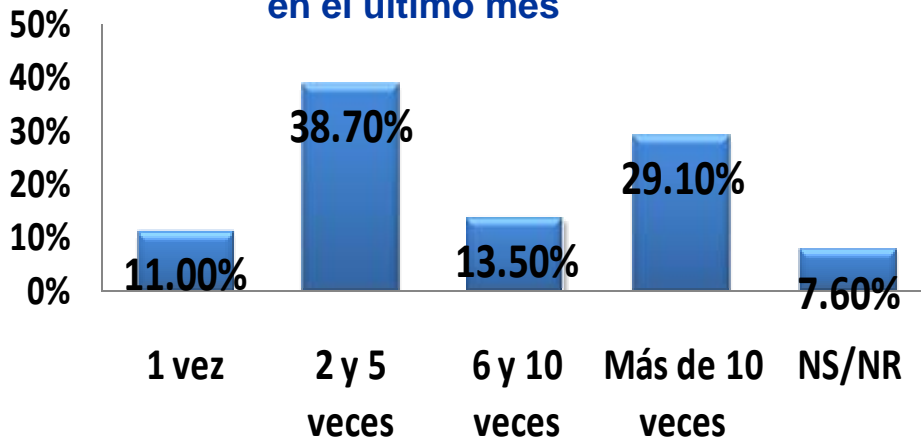
# Uso de Internet en el ultimo mes

## 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

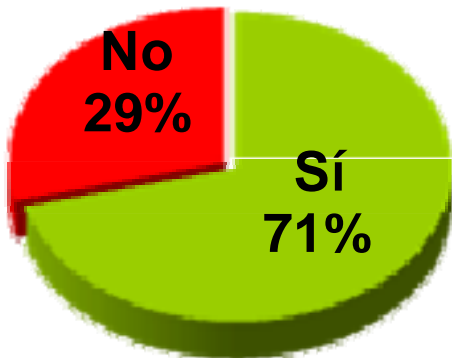


Base : Todos los entrevistados que se han conectado a internet en el ultimo mes

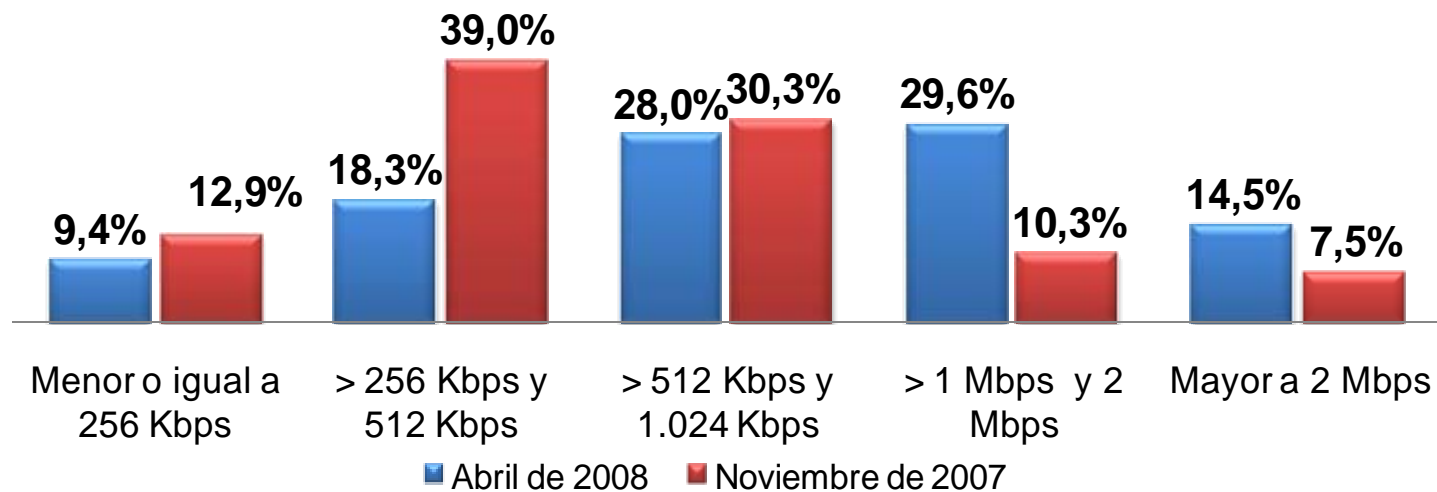
# Velocidad de la Conexión

## 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

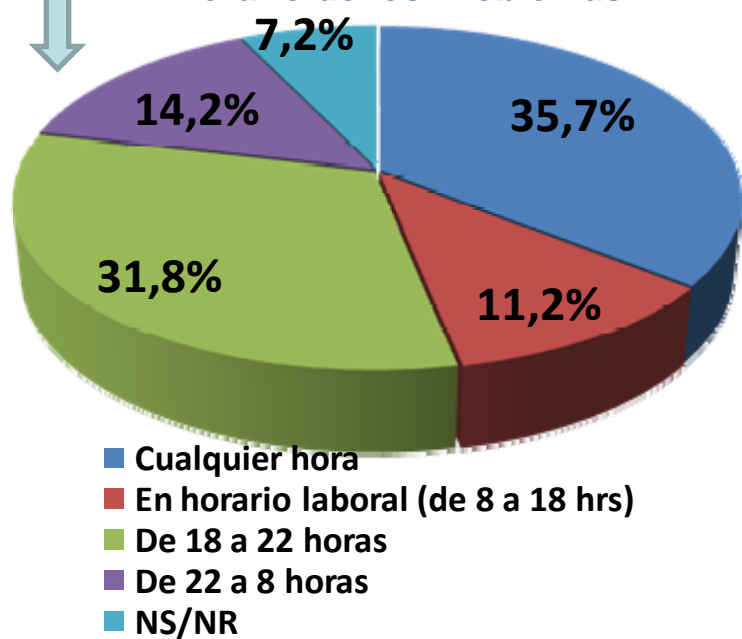
## Problemas de Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el



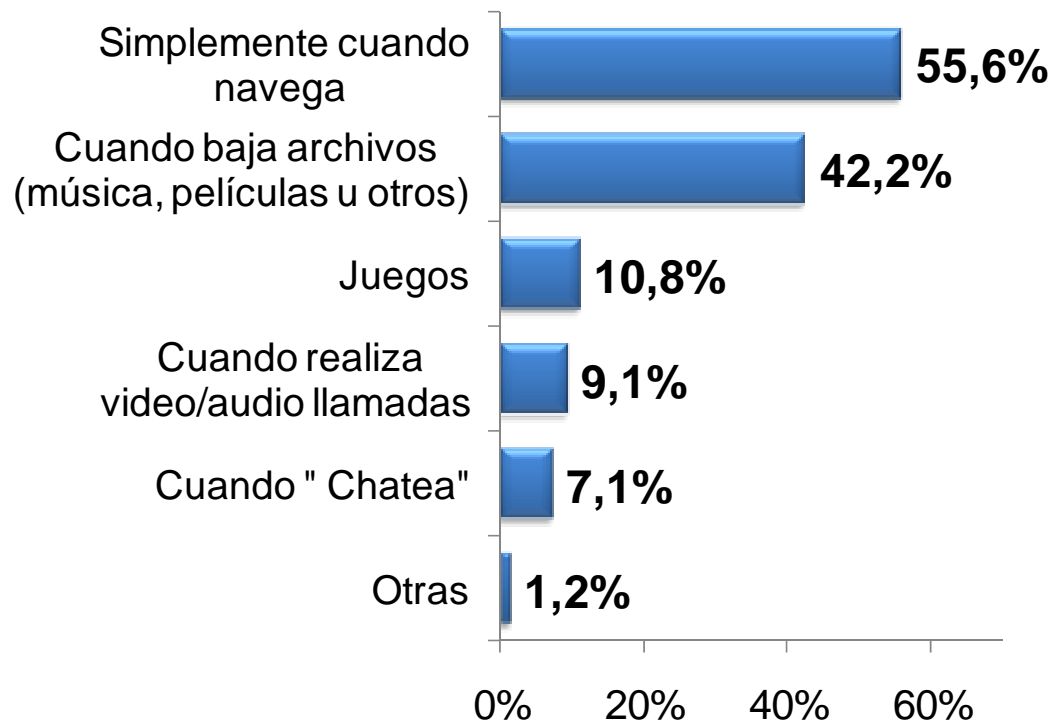
■ Velocidad es la Contratada  
 ■ Problemas de Velocidad

## 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

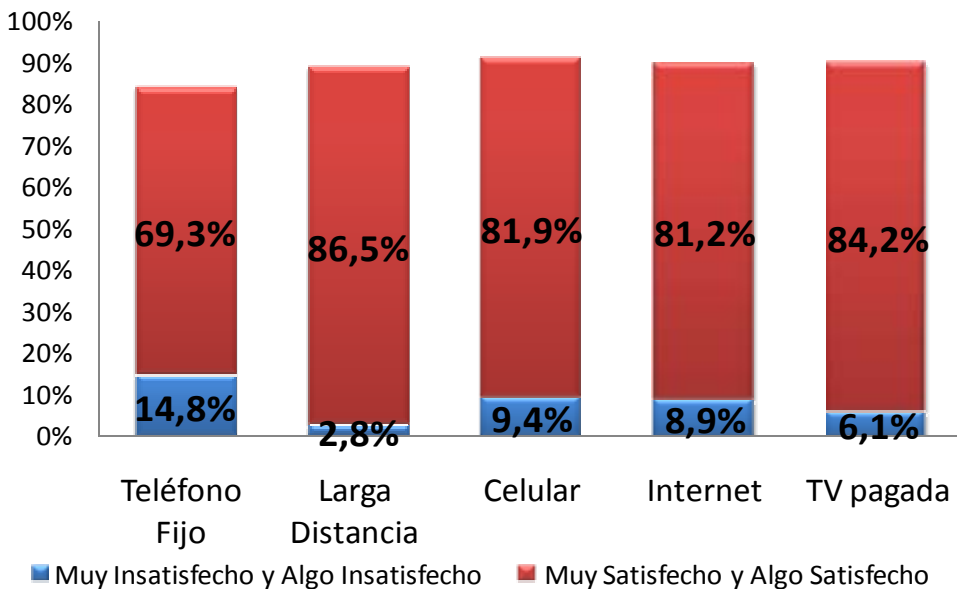
Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad

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

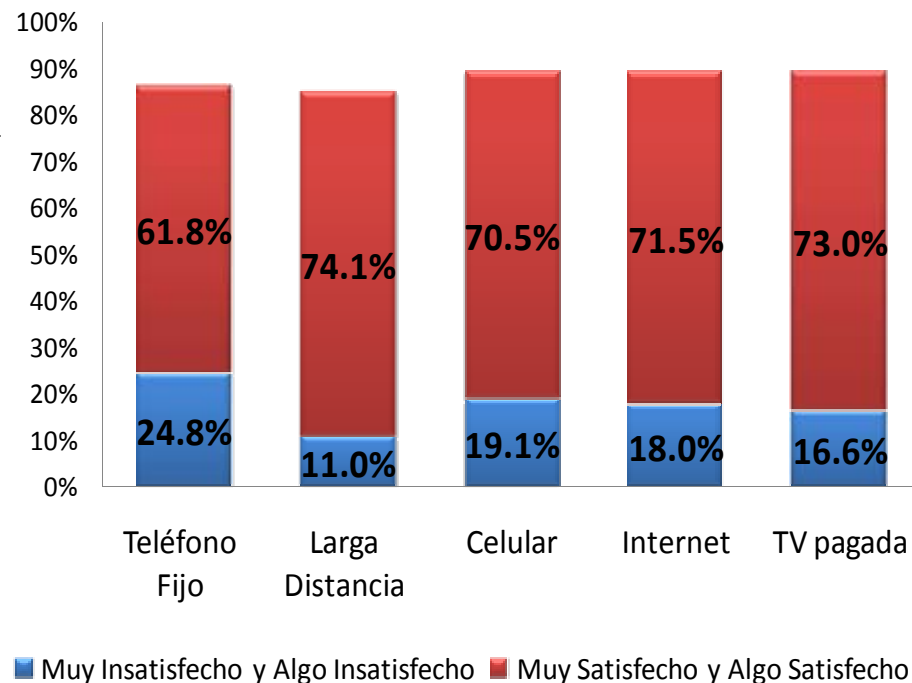
# Satisfacción con los Servicios de Telecomunicaciones (% de usuarios\*)

Base: Total de usuarios de cada servicio

## I Sem 2008

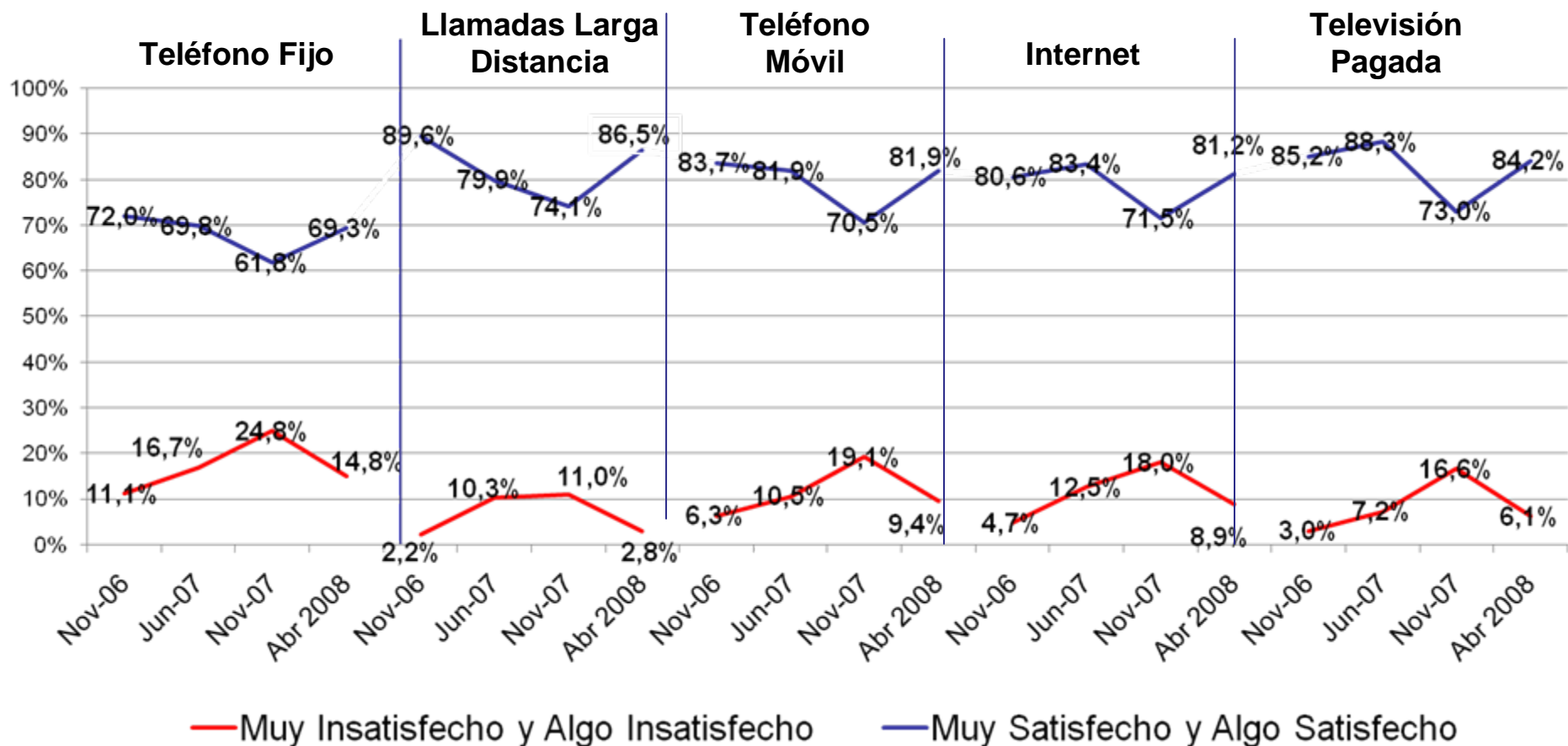


## II Sem 2007



\* 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

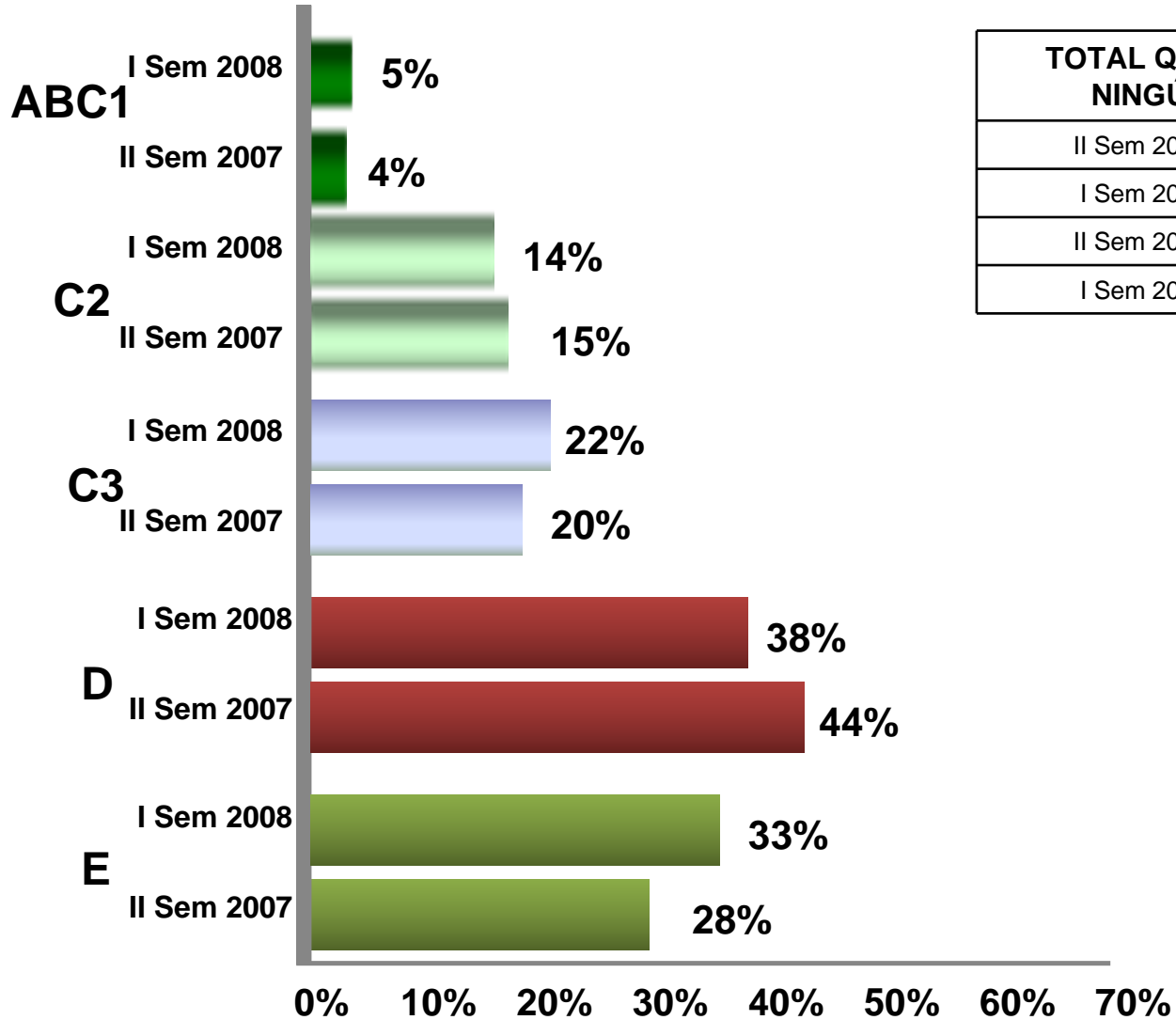


***Derechos de los Consumidores de  
Telecomunicaciones y Rol de  
SUBTEL/SERNAC***

# 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***

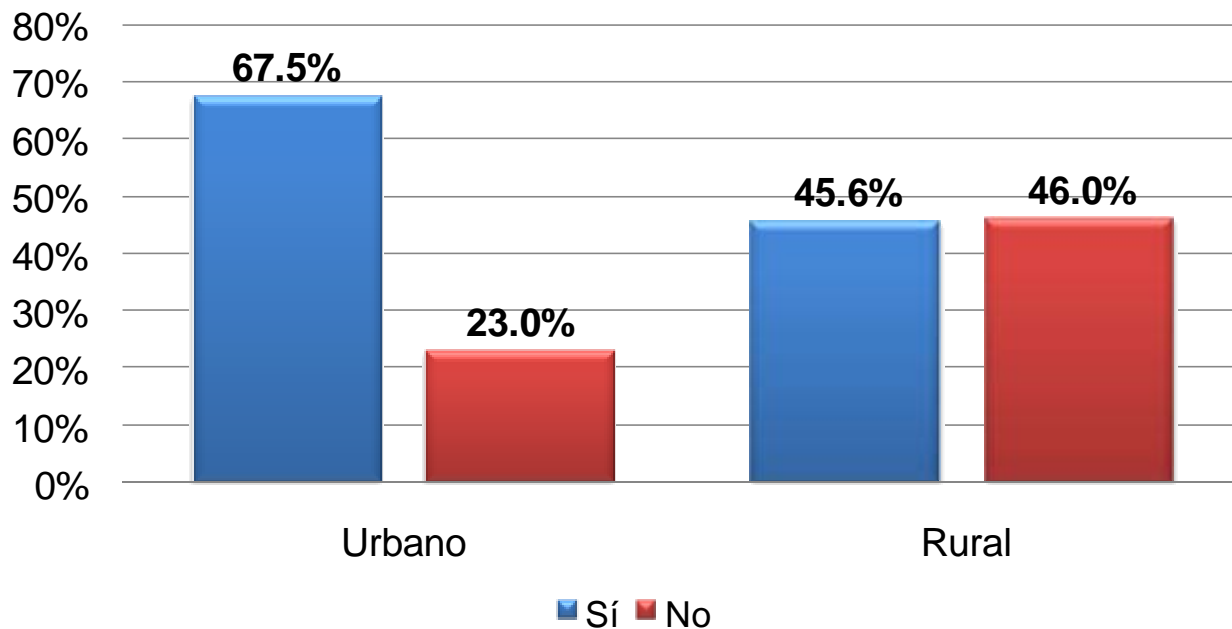
# Preocupación por la Instalación de Antenas

## ¿Le preocupa la Instalación?

Base: Todos los entrevistados



## ¿Le preocupa la Instalación? Según Tipo de Área\*



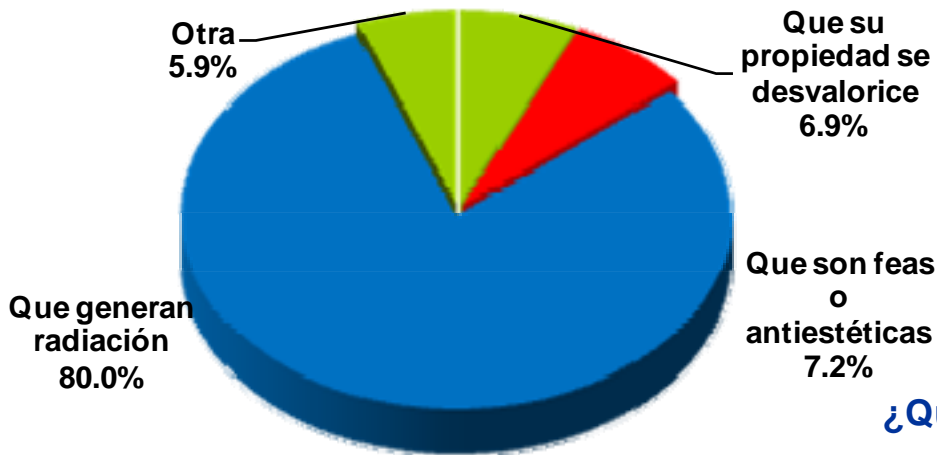
Base: Todos los entrevistados

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

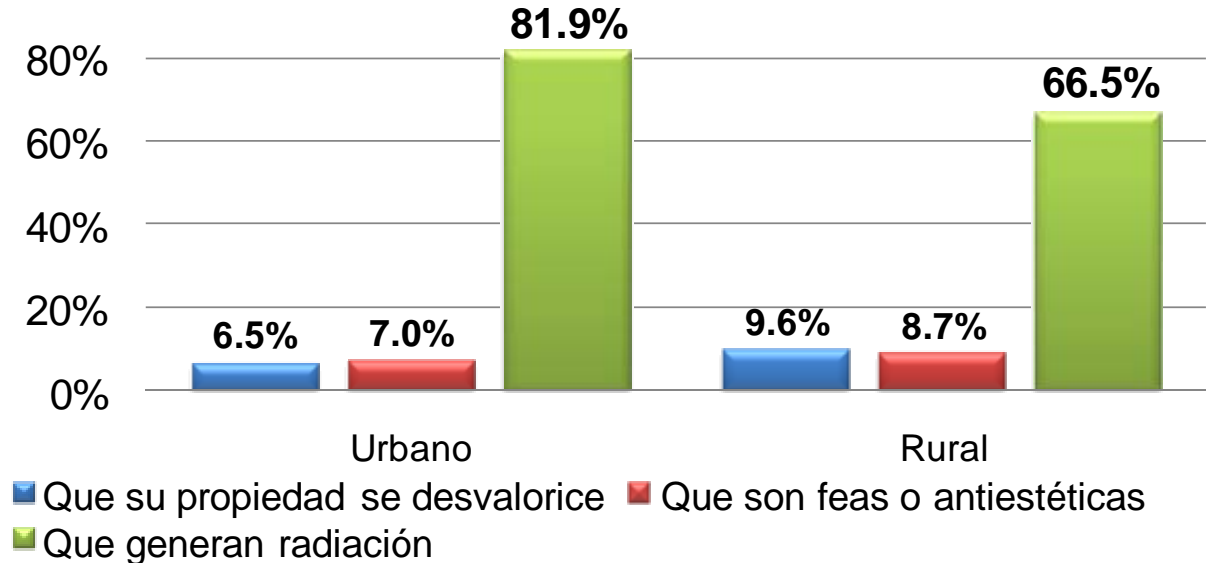
# Tipo de Preocupación por la Instalación de Antenas

## ¿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\*

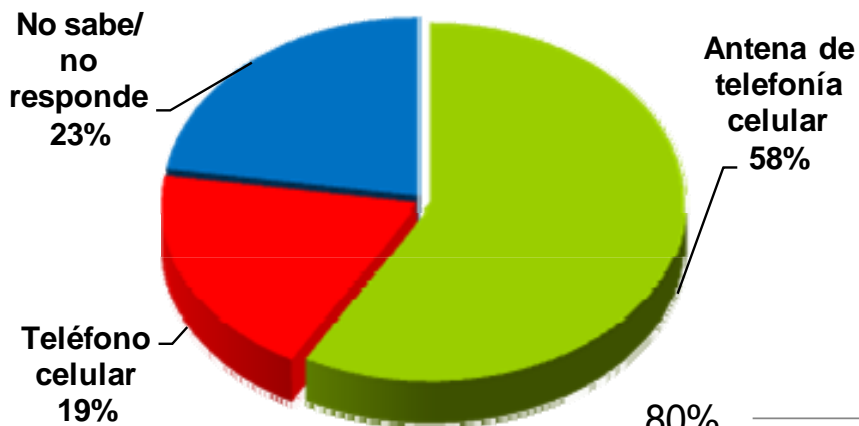


Base : Todos los entrevistados a los que les preocupa la instalación de antenas  
 La opción 'otra' excluido del grafico por lo que la suma es inferior a 100%

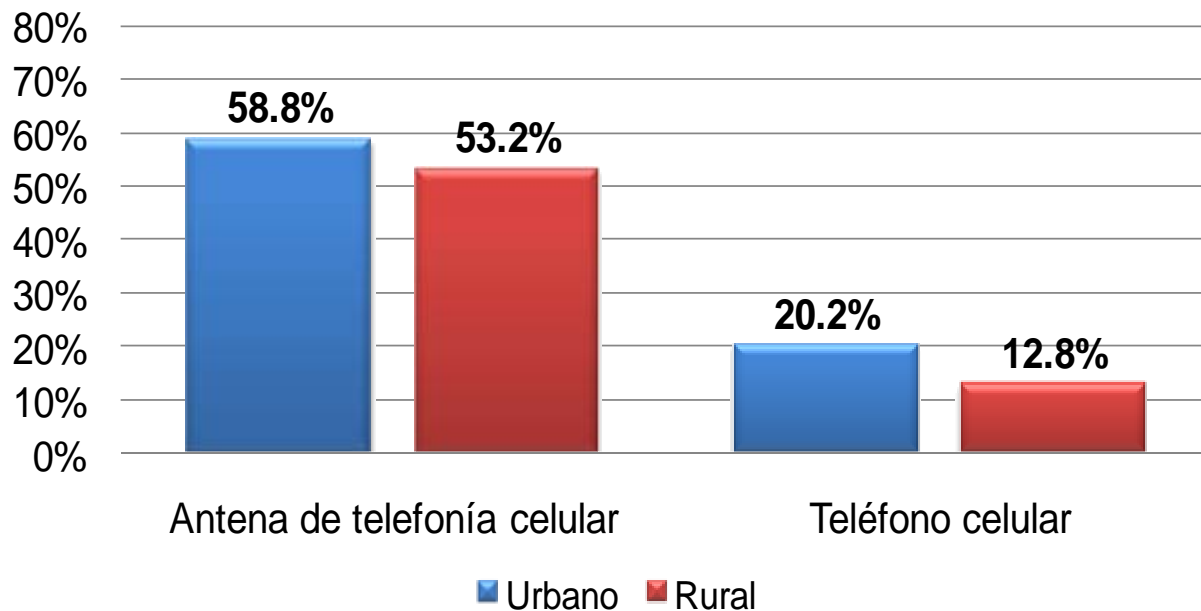
# Percepción de Emisión de Radiación

## ¿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

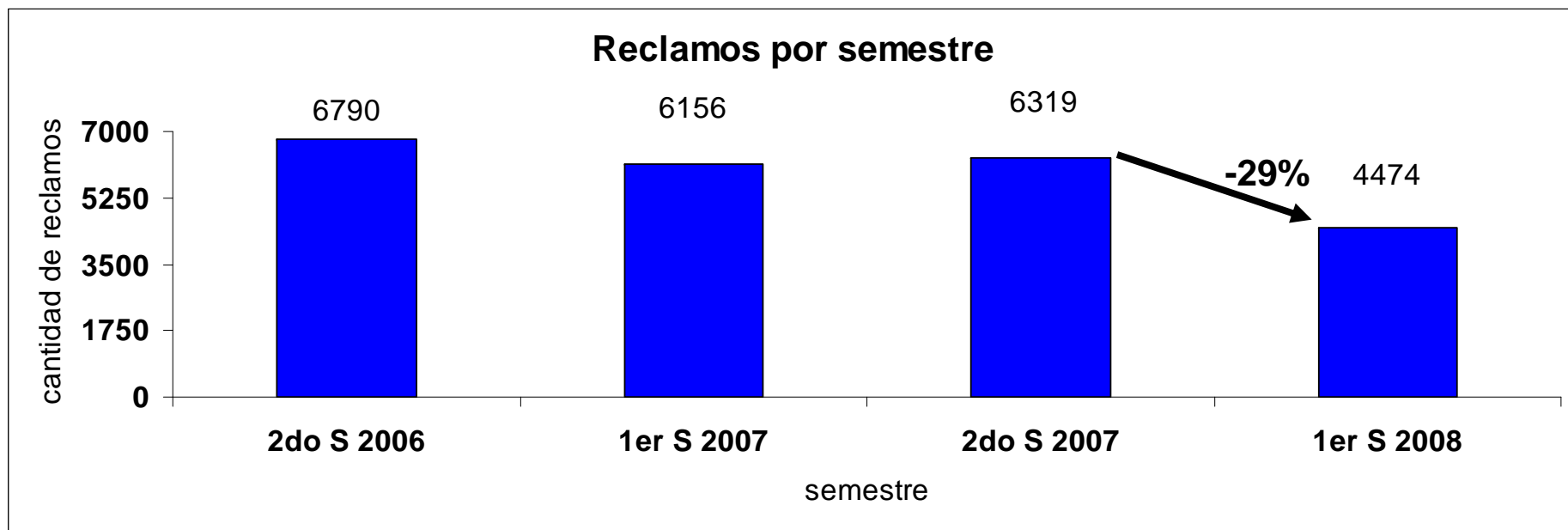
Agosto 2008

# 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).



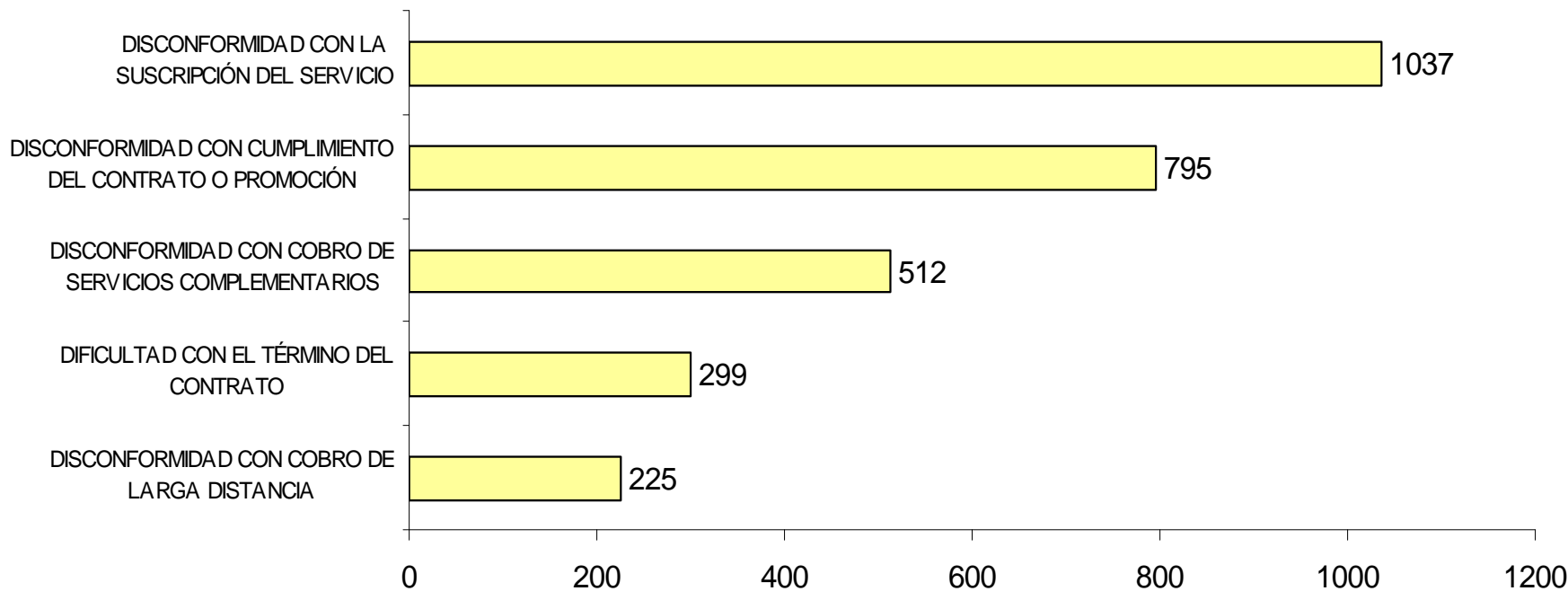
# RECLAMOS INGRESADOS



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

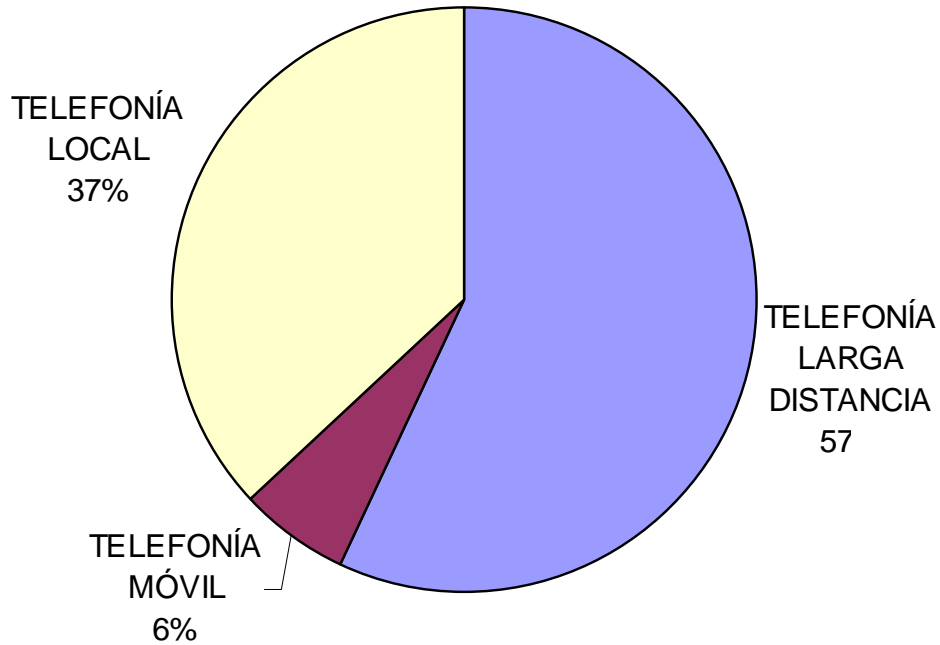
# MOTIVOS DE RECLAMOS 1ER SEMESTRE 2008

5 principales motivos de reclamos

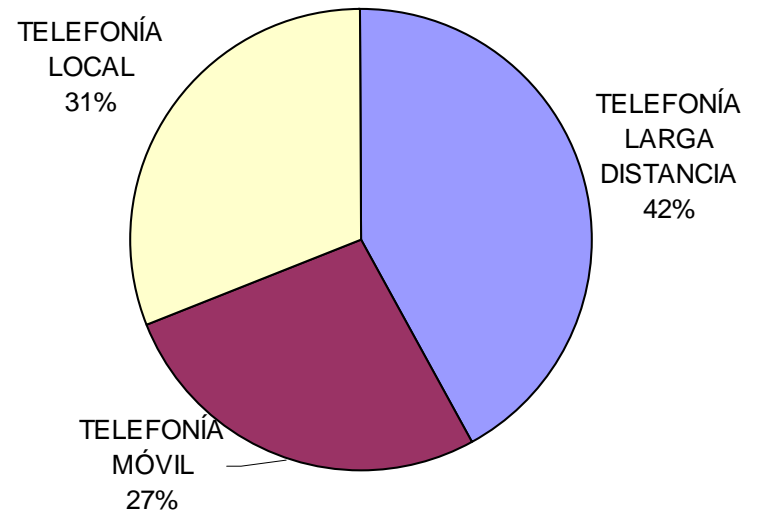


# RECLAMOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

1er Semestre 2008

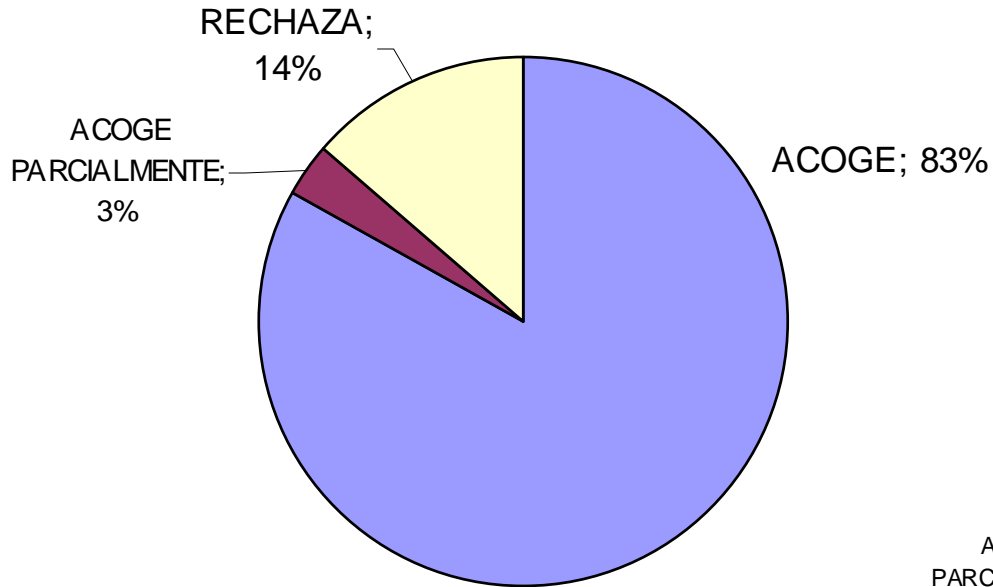


2do Semestre 2007

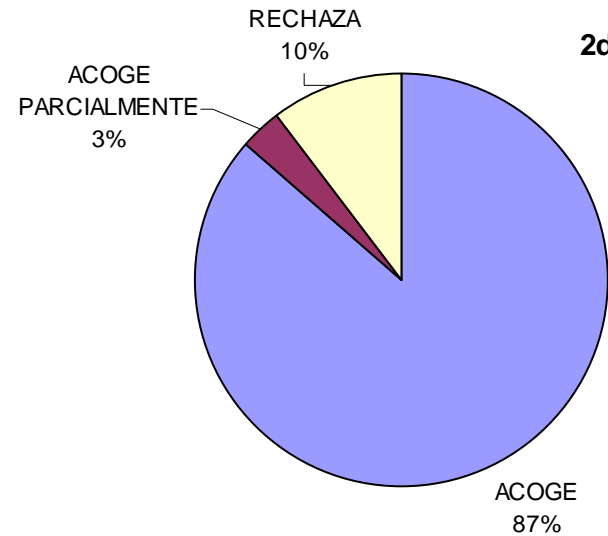


# RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

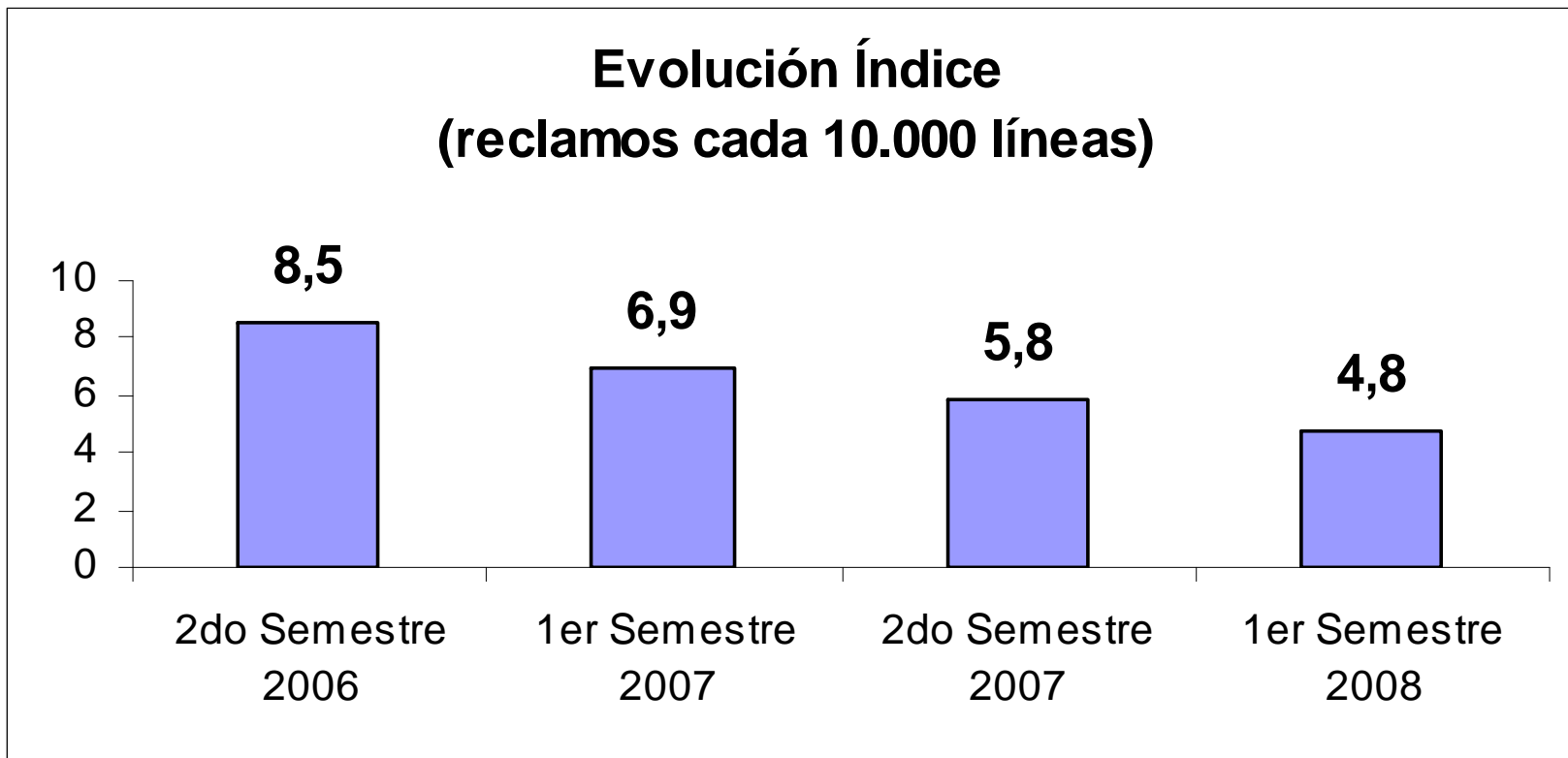
**1er Semestre 2008**



**2do Semestre 2007**

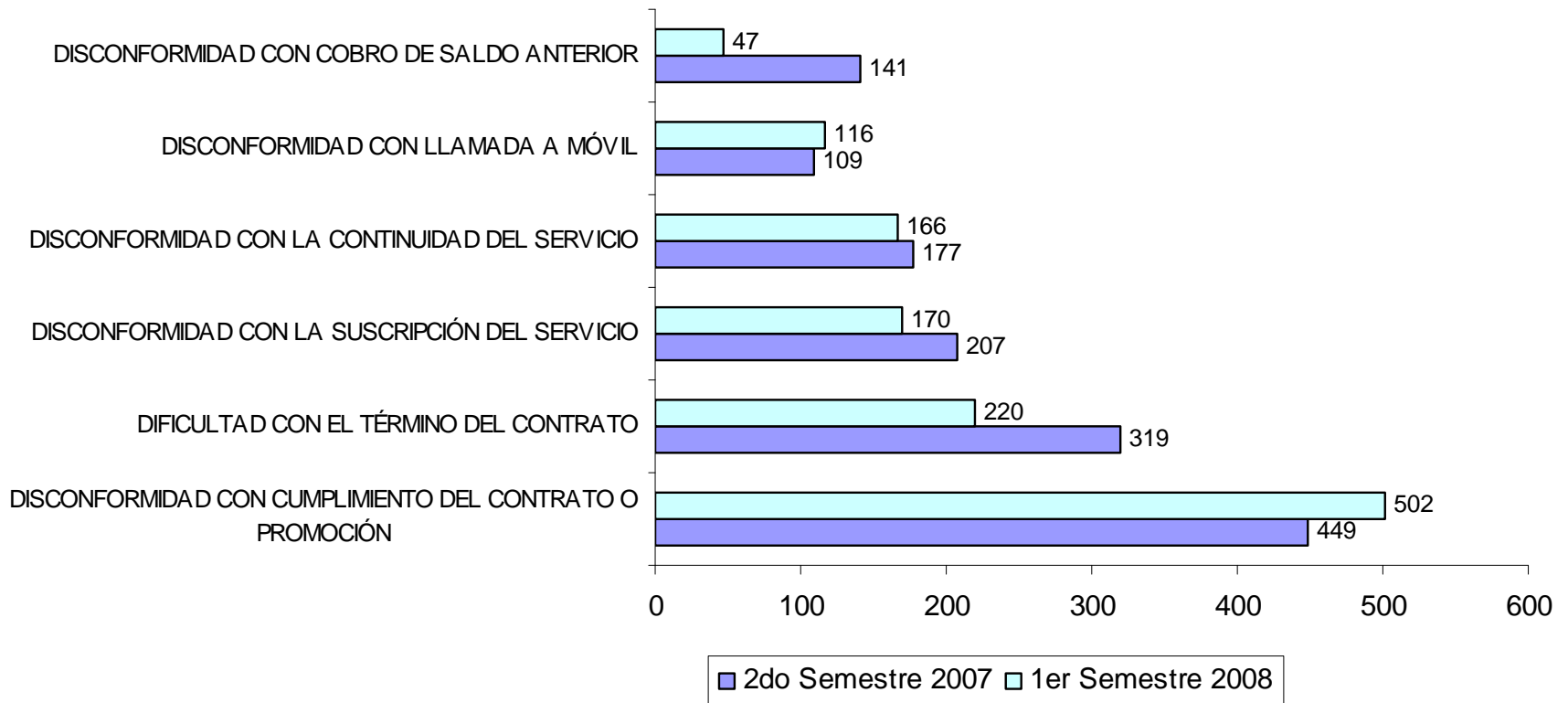


# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

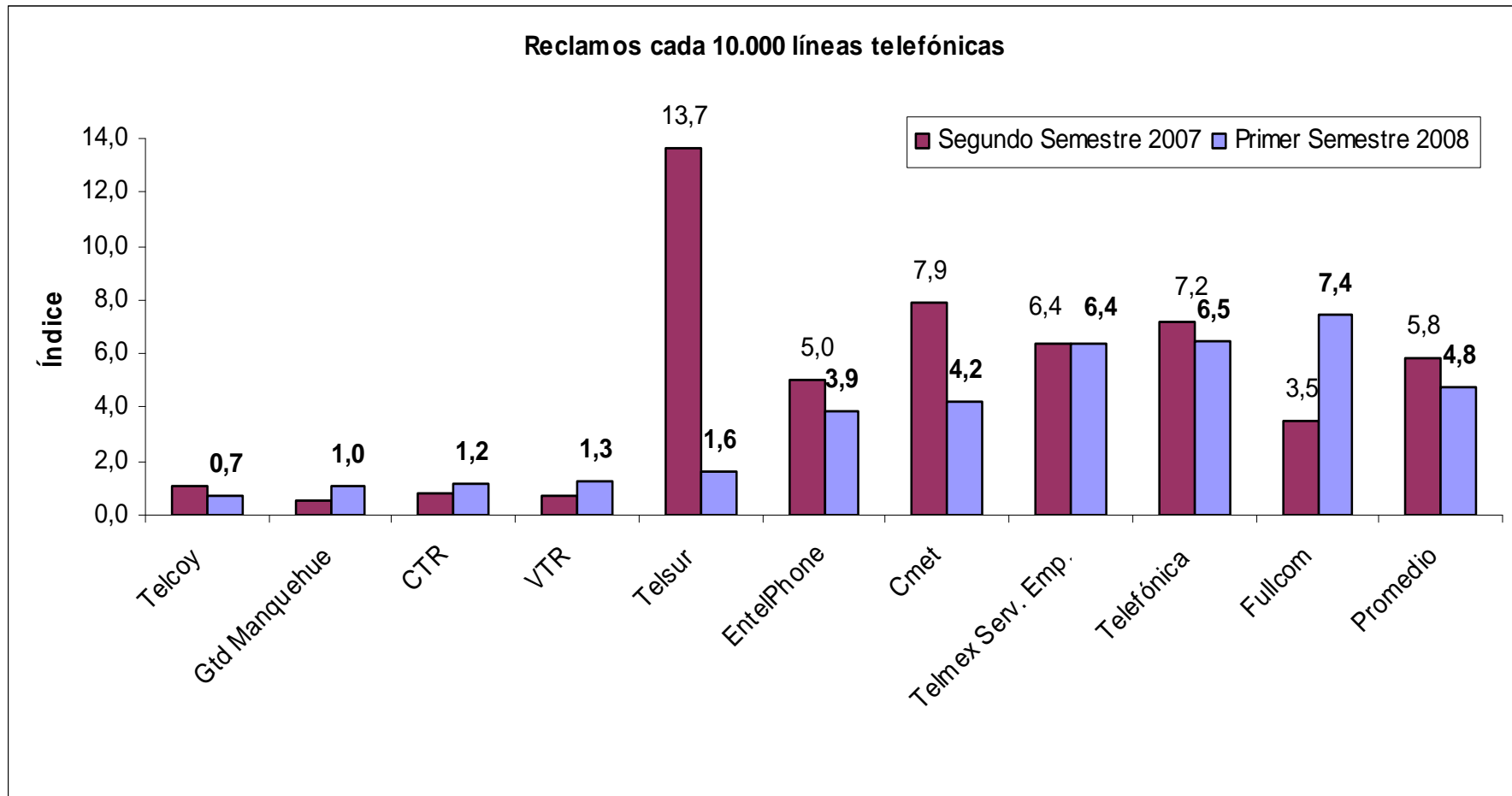


# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL

## Principales Motivos de Reclamos



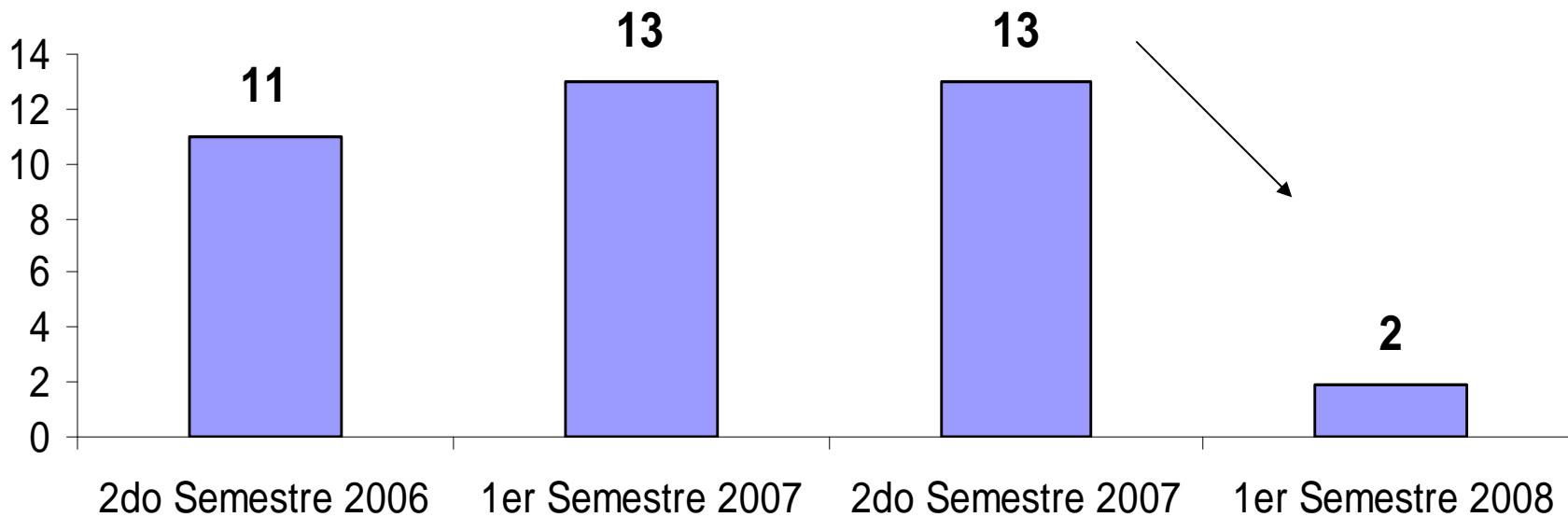
# EVOLUCIÓN COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



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

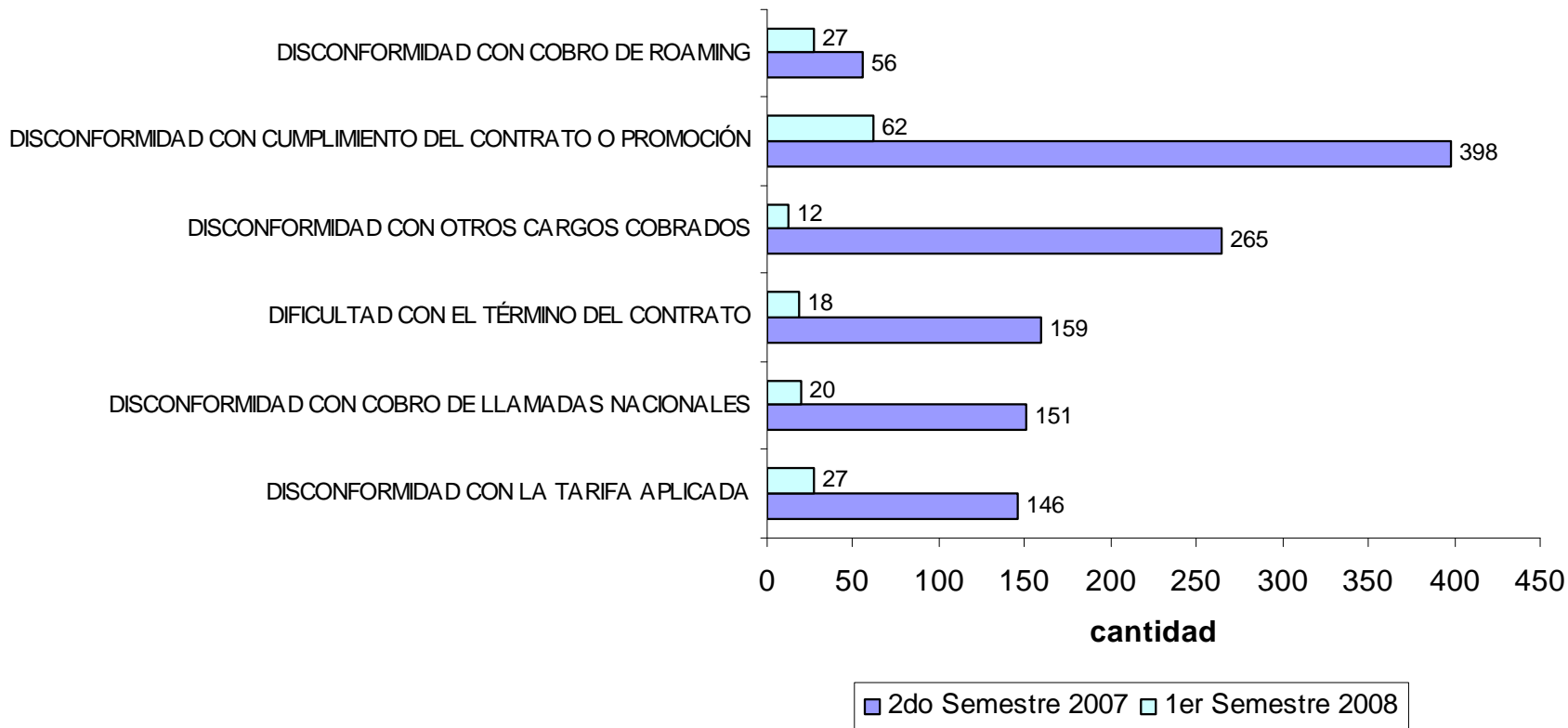
**Evolución Índice**  
**(Reclamos cada 100.000 clientes)**



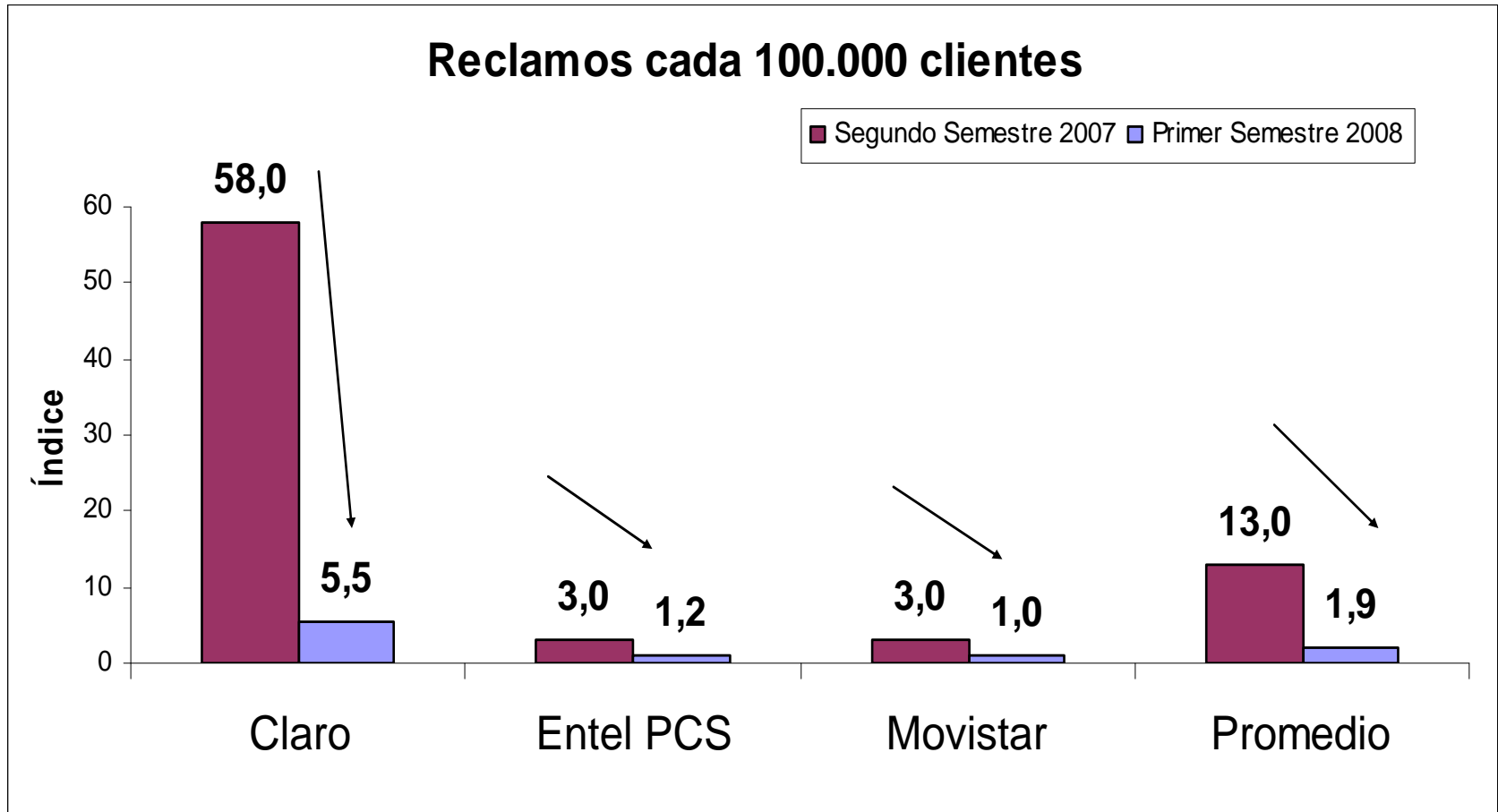


# COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

## 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