

# Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones Segundo Semestre 2009

Pablo Bello Arellano  
Subsecretaría de Telecomunicaciones  
**03 de febrero 2010**



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

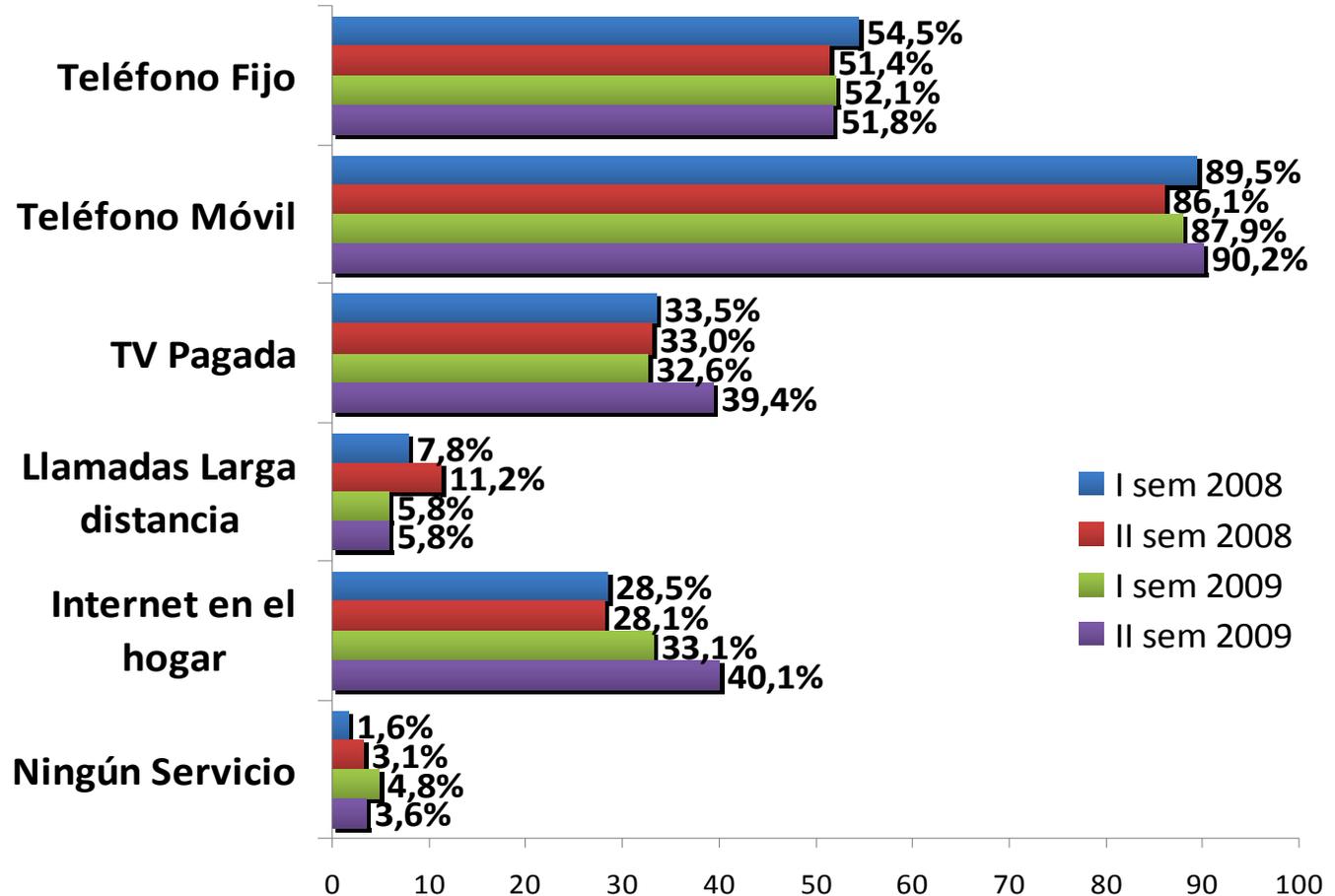
## Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral Nacional I 2009	2.116 casos
Tamaño Muestral Nacional II 2009	2.162 casos
Fecha de Aplicación	07 de Noviembre - 09 de Diciembre
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de error muestral nacional	1,9 puntos porcentuales para la muestra total con $p=q=0,5$ (y 95% de confianza)

# Tenencia / Uso de servicios en el Hogar

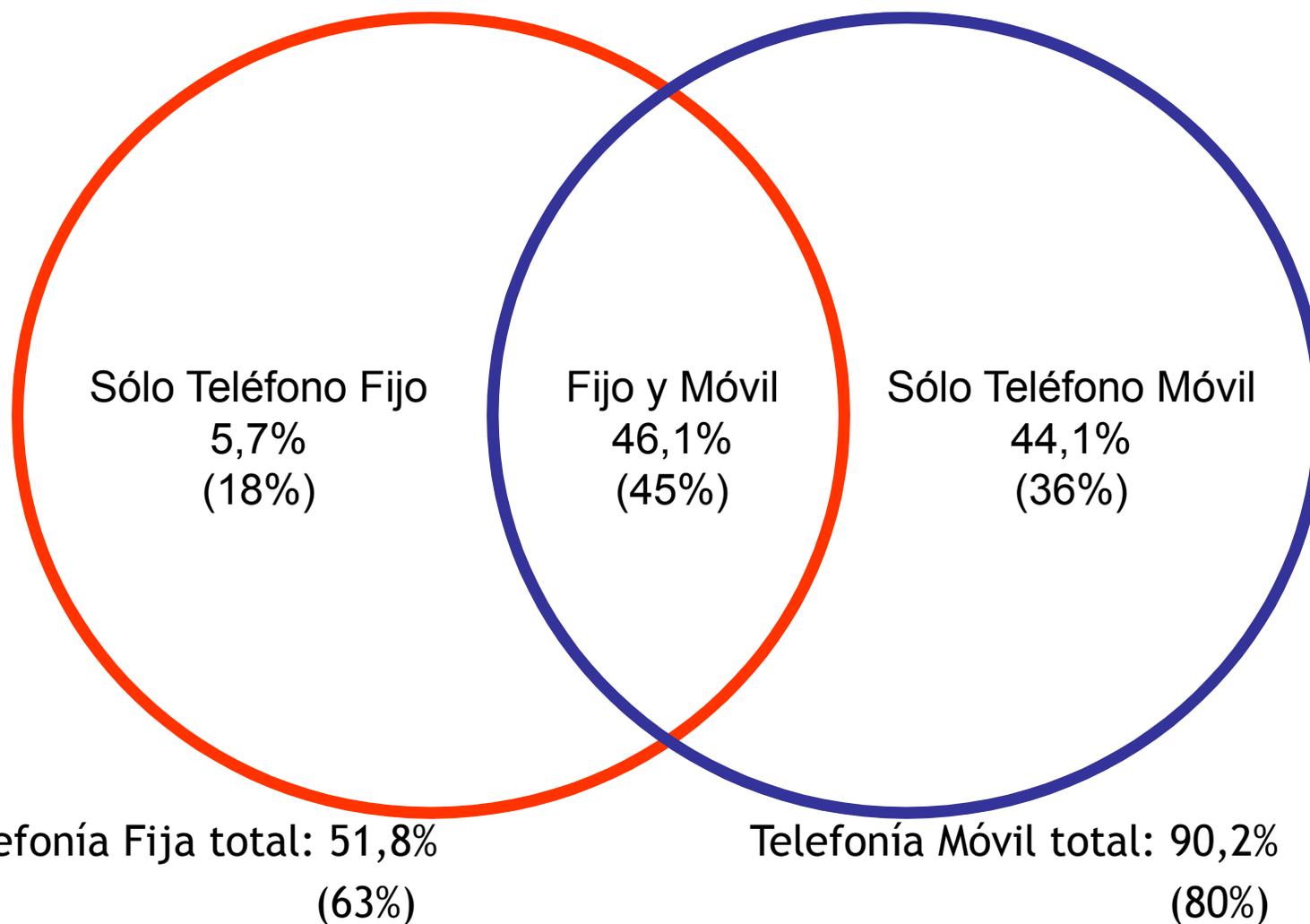
(% de hogares que posee el servicio)

2006	
TELEFONIA FIJA	63%
TELEFONIA MOVIL	80%
TV PAGADA	29%
LD	23%
INTERNET	22%



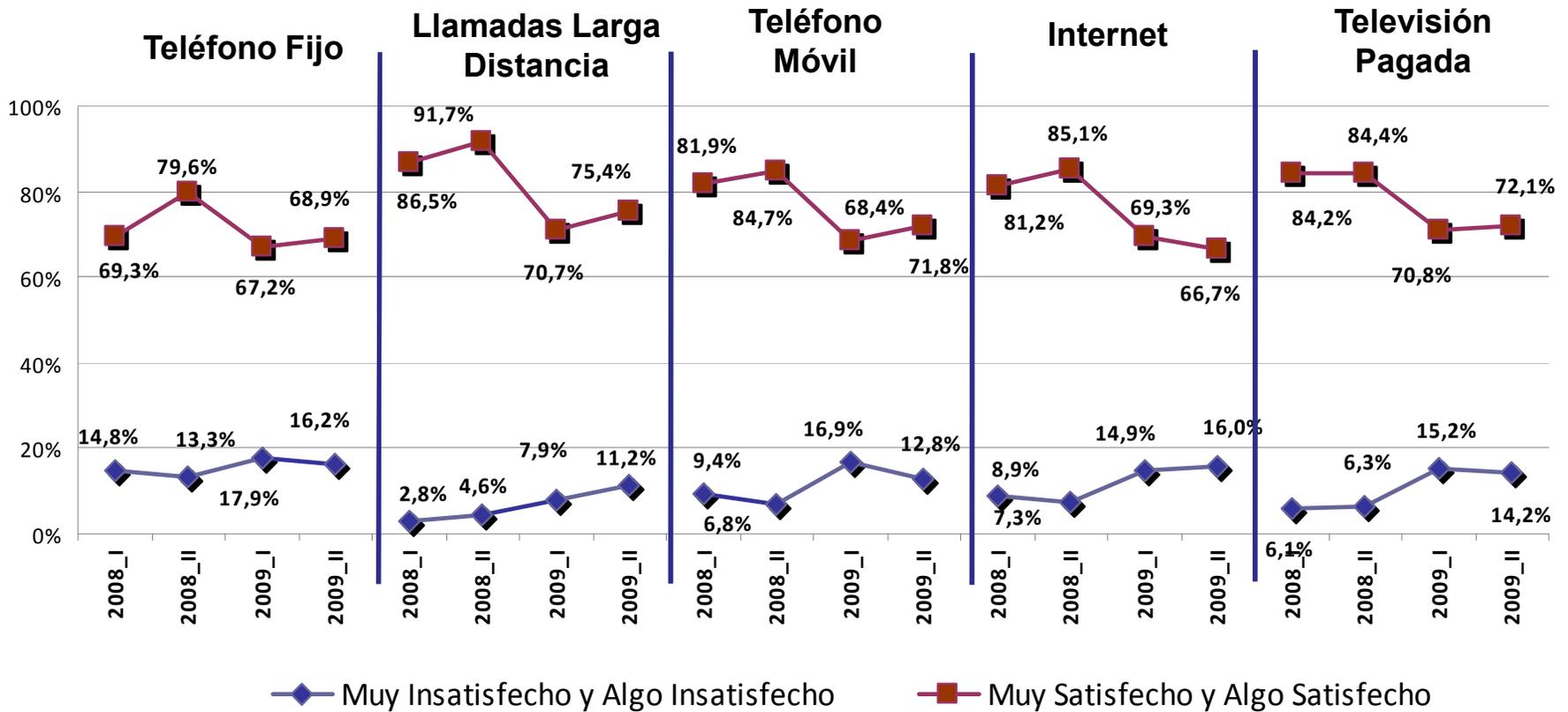
Base: total de hogares entrevistados

# Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares



(%) = Encuesta II Semestre 2006

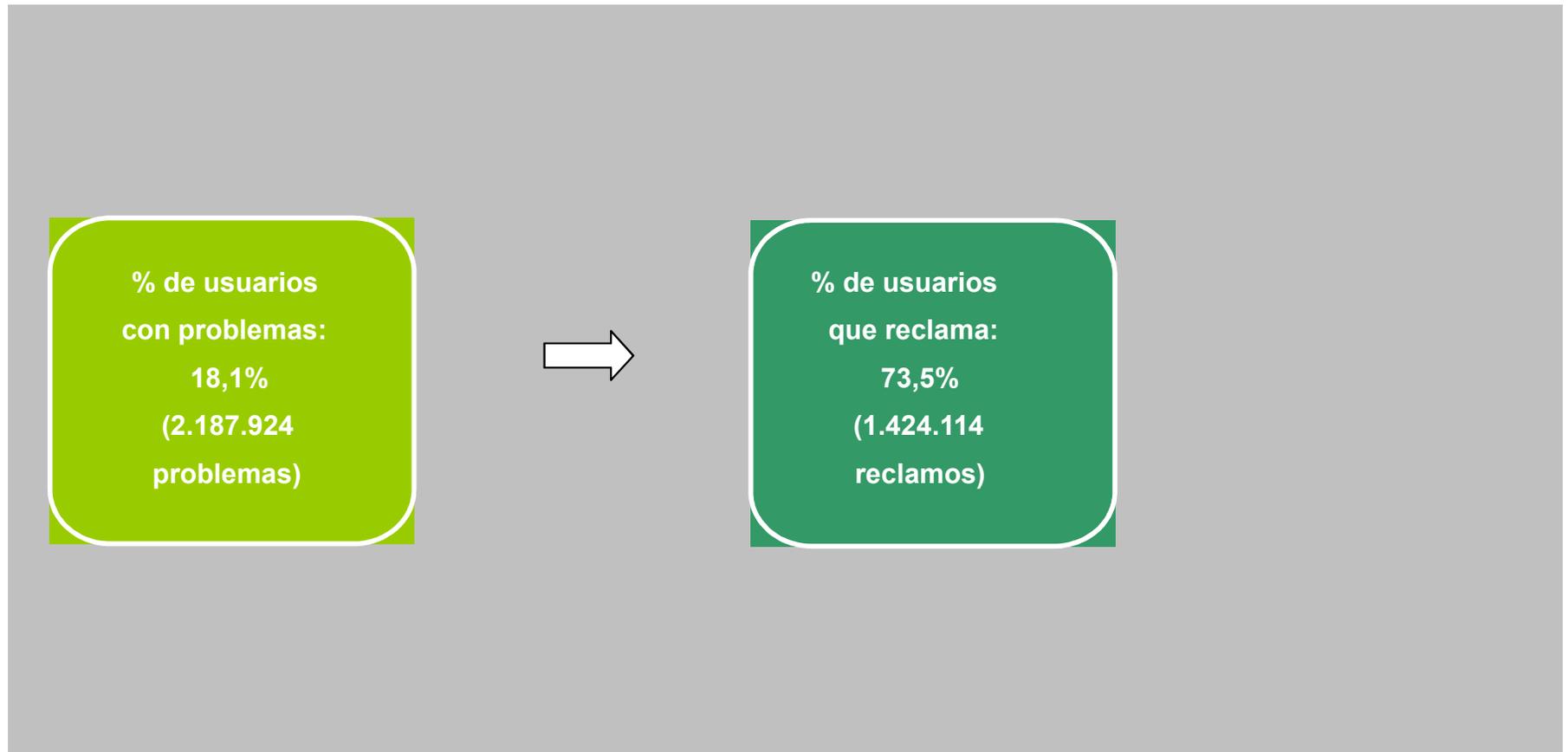
# Evolución de los Niveles de Satisfacción



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

Base: Total de usuarios de cada servicio

# Flujo de Problemas y Reclamos en los últimos 12 meses (todos los servicios)



- i) NS/NR está excluido por lo que el total es inferior a 100%
- ii) Número de problemas son estimados

# Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Fija en Hogares

## Ocurrencia de problemas

Base: Todos los usuarios de Telefonía fija  
2006: 35%



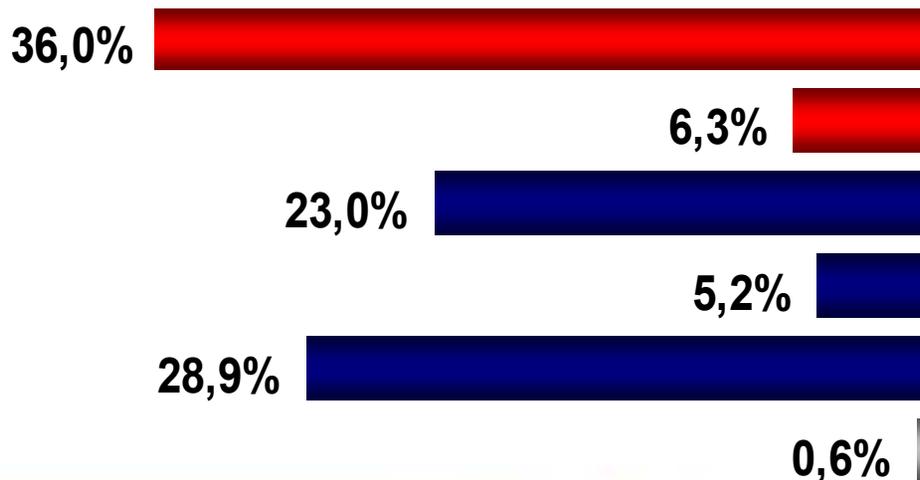
## ¿Reclamó?



Base: Todos los usuarios de Telefonía fija que tuvieron problemas

## Especificación Problemas y Resolución

Respuesta ante problemas de parte de proveedores  
Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores)



Totalmente solucionado (2006 = 32%)

Solucionado en gran parte

Solucionado solo en parte

Intentaron solucionarlo pero no lo lograron

Ni siquiera intentaron solucionarlo

No sabe / No responde

# Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Móvil en Hogares

## Ocurrencia de problemas

Base: Todos los usuarios de Telefonía Móvil  
2006: 13%



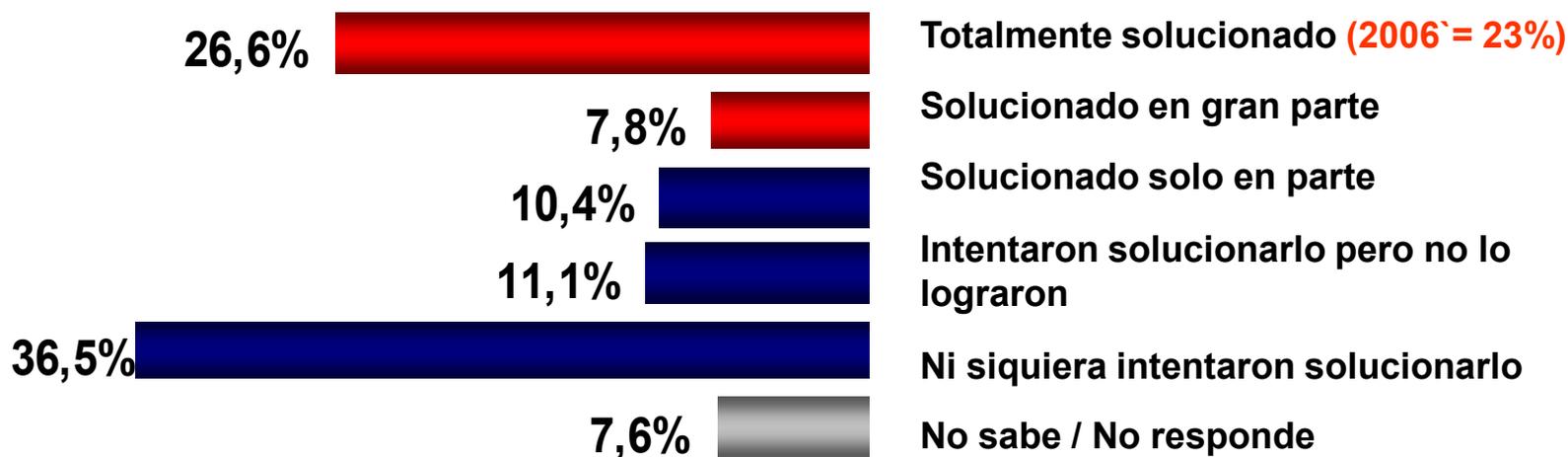
## ¿Reclamó?



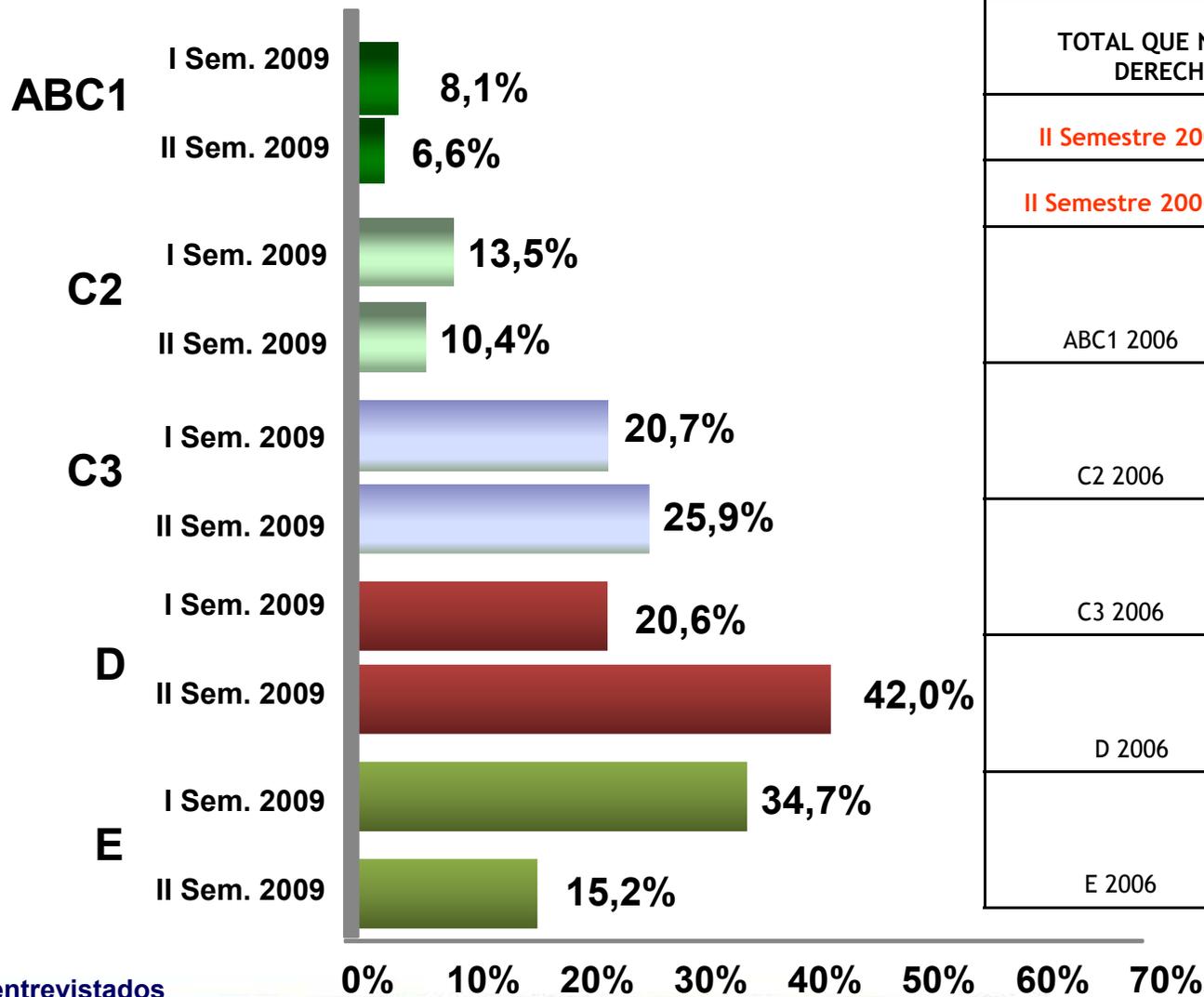
Base: Todos los usuarios de Telefonía fija que tuvieron problemas

## Especificación Problemas y Resolución

Respuesta ante problemas de parte de proveedores  
Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores)



# Desconocimiento de Derechos según Nivel Socioeconómico (% que no conoce ningún derecho de manera espontánea)



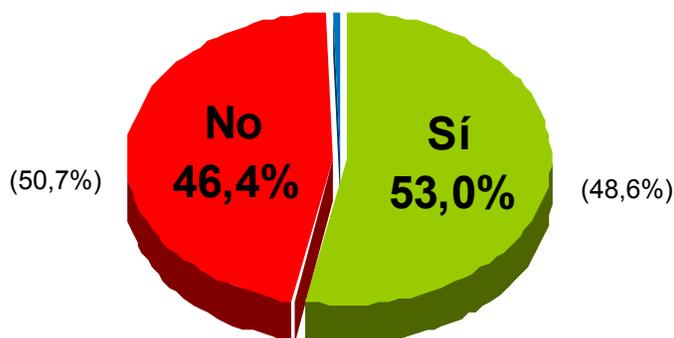
TOTAL QUE NO CONOCE NINGÚN DERECHO (Espontáneo)	
II Semestre 2009	43%
II Semestre 2006	59%
ABC1 2006	45%
C2 2006	47%
C3 2006	52%
D 2006	64%
E 2006	68%

Base: Total de entrevistados

# Uso de Internet de los Hogares

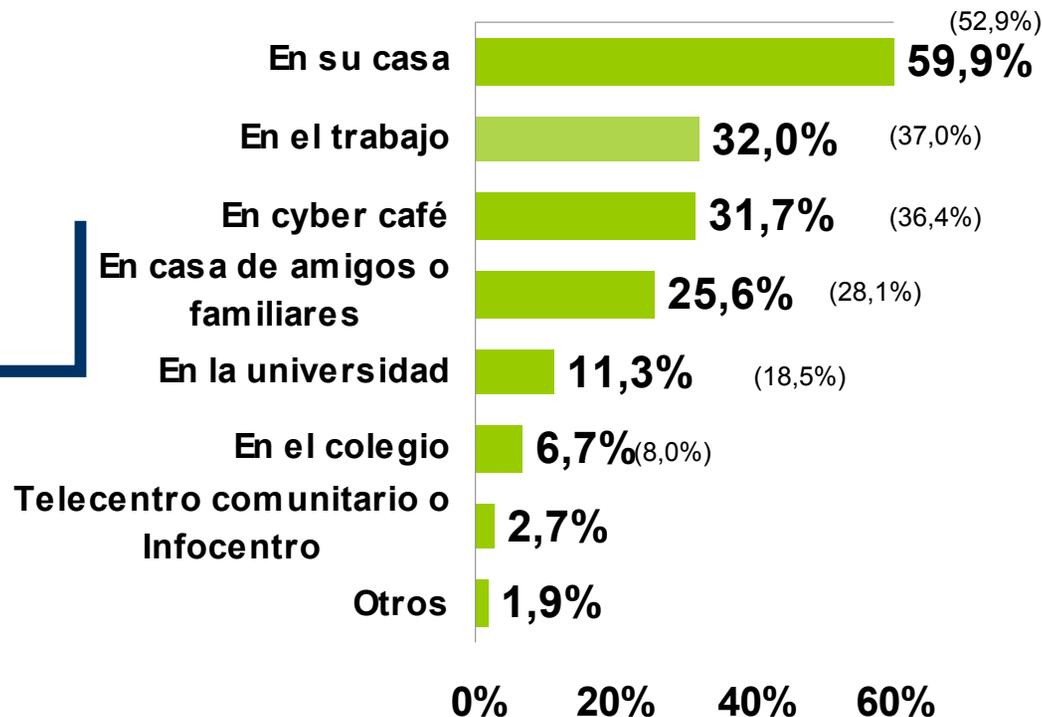
## Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados



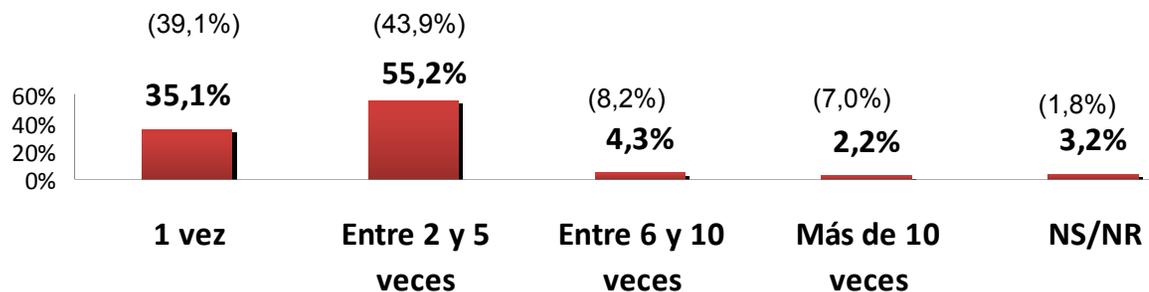
## Lugares de Conexión a Internet\*

Base : Todos los entrevistados que usan Internet



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

Base 100 excluyendo a quienes responden NS/NR



\* Respuesta Múltiple

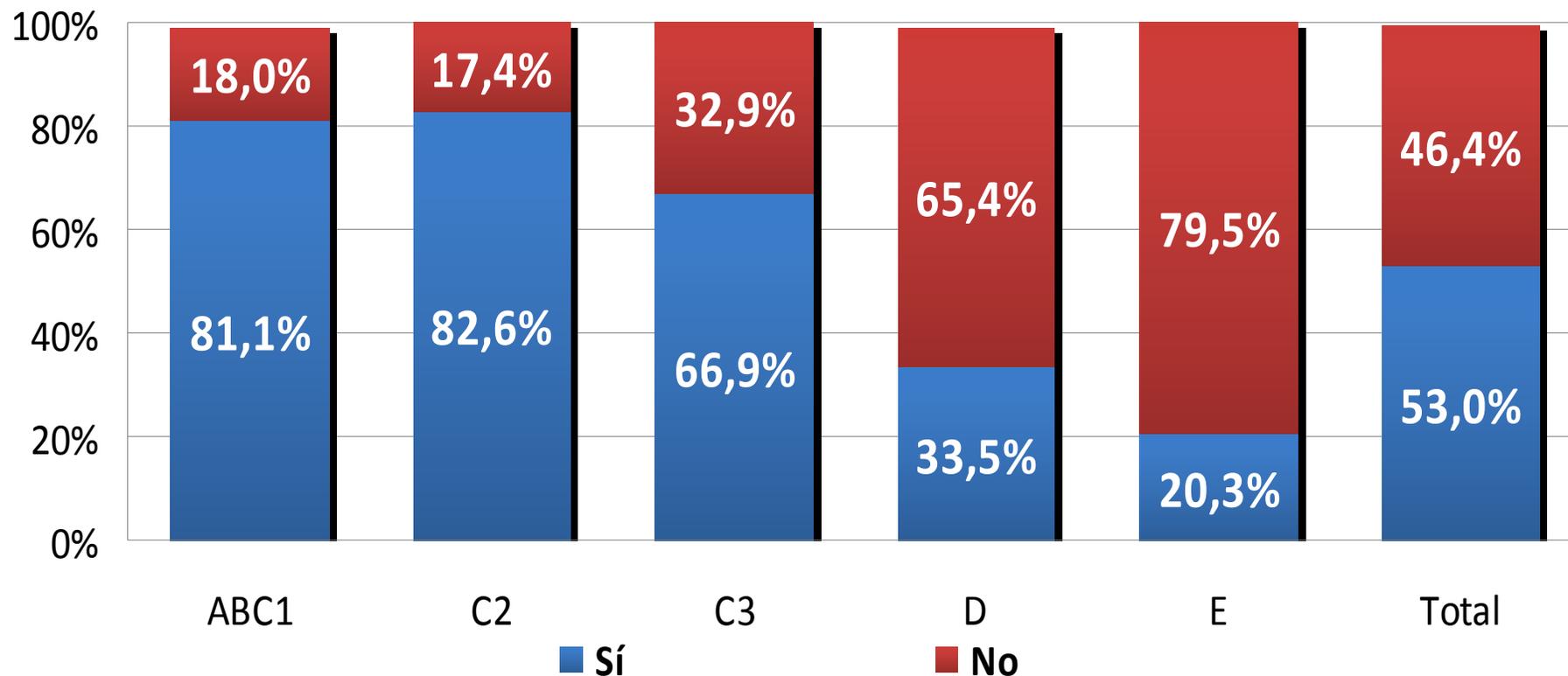
Base: Total de entrevistados que han visitado un ciber café la última semana



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

# Uso de Internet de los Hogares por Nivel Socioeconómico

(han accedido a Internet en la última semana)

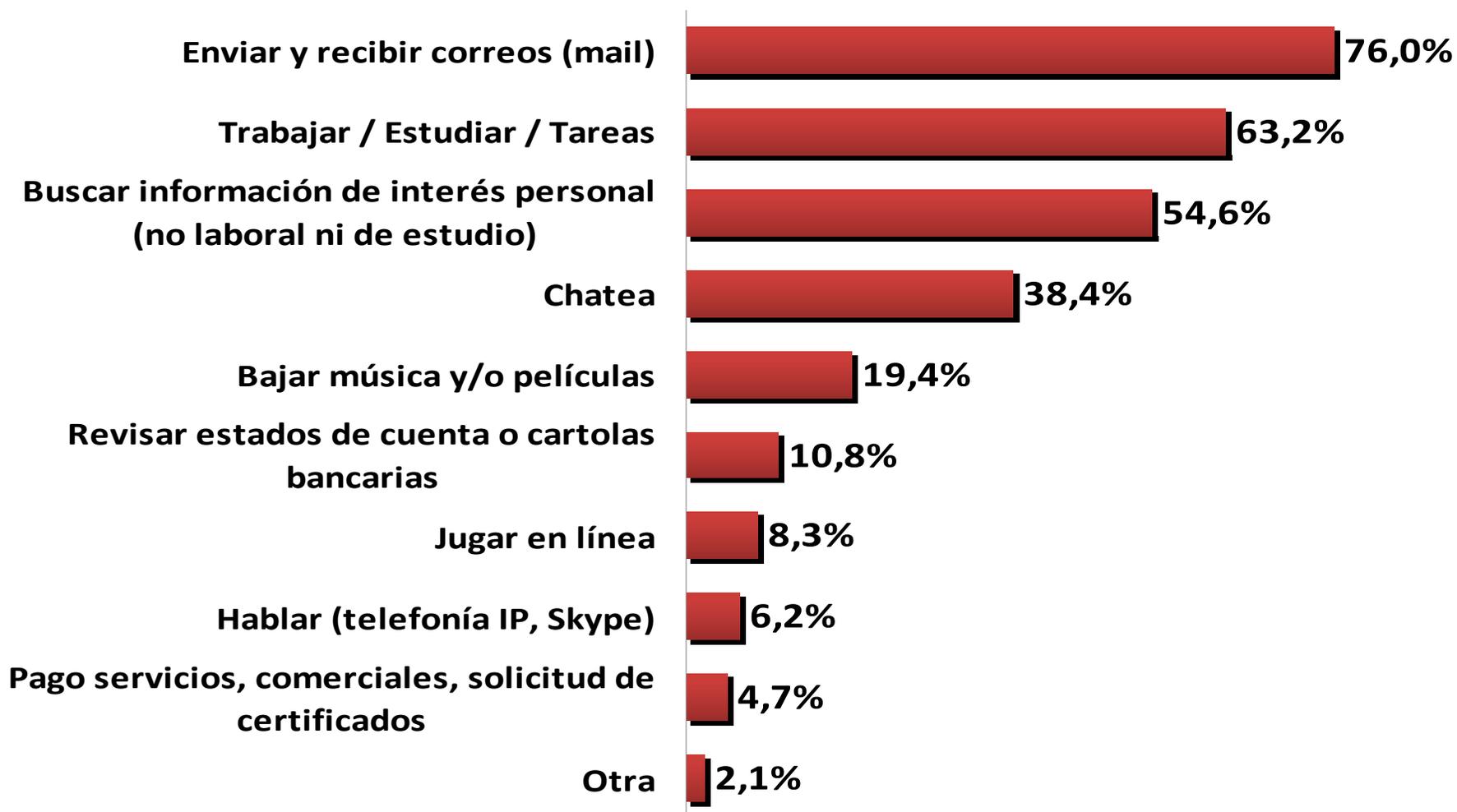


\* No sabe y no responde está excluido del gráfico por lo que el total no suma 100%

Base: Total de entrevistados

# Tipo de Uso de Internet

(Respuesta Múltiple)

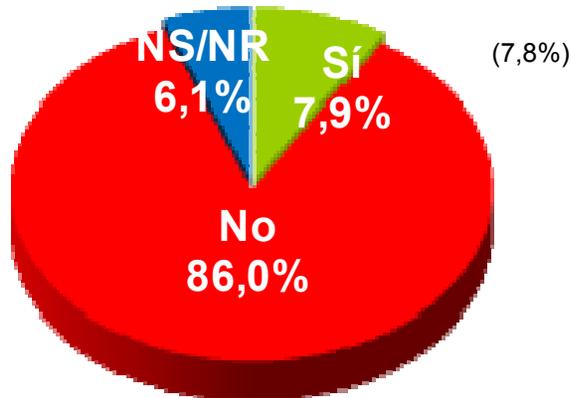


Base: Todos los entrevistados que han usado internet alguna vez

# Contratación de Internet en los próximos 3 meses

## Total

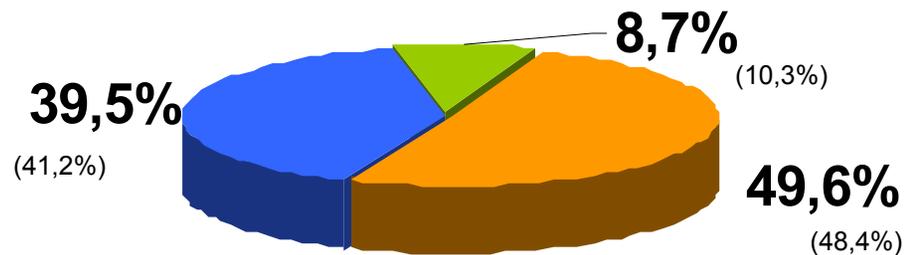
Base: Todos los entrevistados sin Internet en el hogar



(87,4%)

## Razones para no contratar Internet

Base: Todos los entrevistados que no contratarán internet en el hogar



- No tiene interés o no lo necesita
- Le gustaría pero no tiene dinero
- Otra razón

# Velocidad de la Conexión

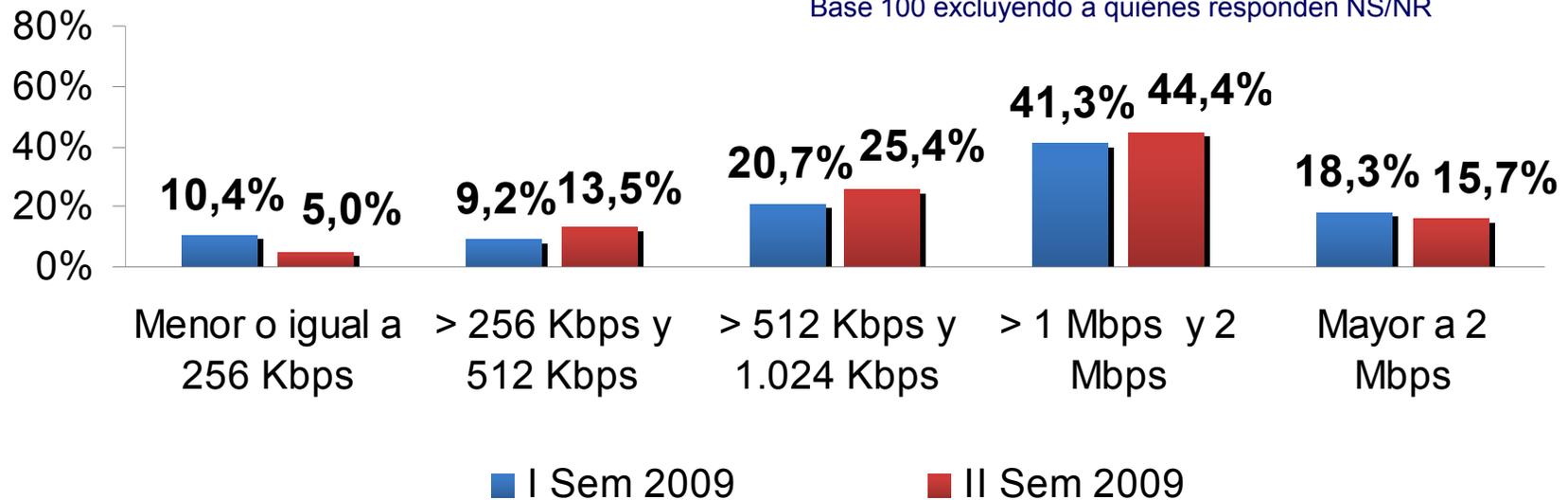
## ¿Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



## Tipo de Velocidad

Base 100 excluyendo a quienes responden NS/NR



Base: Todos los entrevistados que conocen la velocidad



# Problemas de Velocidad

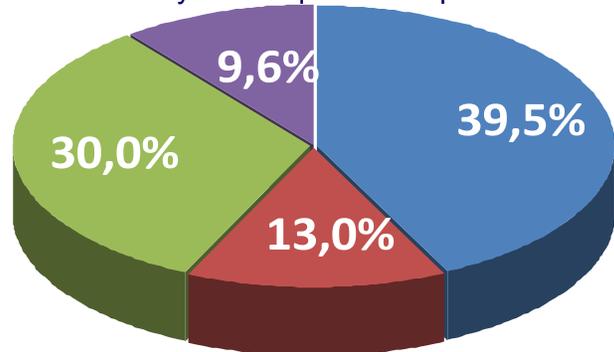
## ¿Problemas de Velocidad?

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



## Hora de los Problemas

Base 100 excluyendo a quienes responden NS/NR



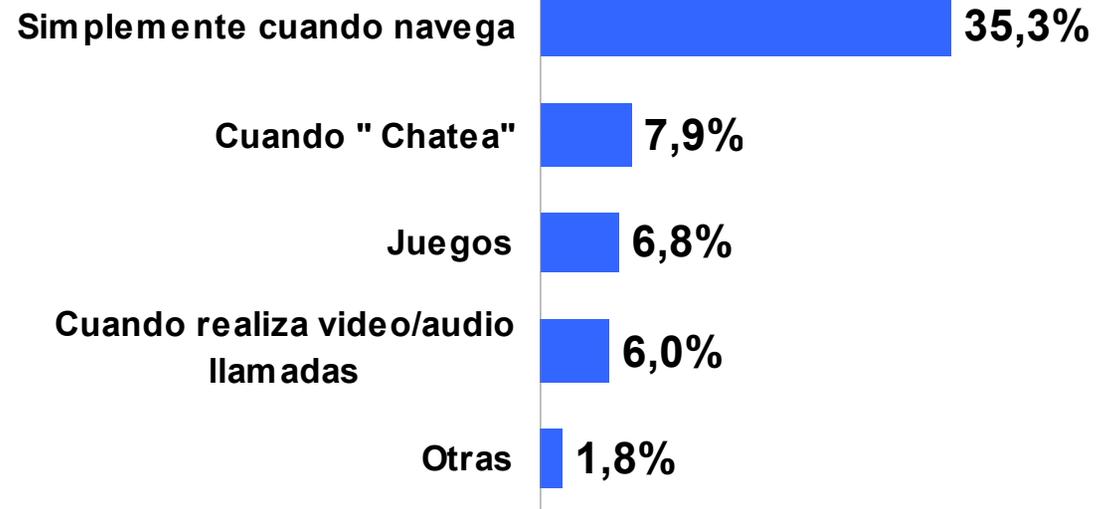
- Cualquier hora
- En horario laboral (de 8 a 18 horas)
- De 18 a 22 horas
- De 22 a 8 horas

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

## Ocasiones en las que encuentra problemas

(Respuesta múltiple)

Base 100 excluyendo a quienes responden NS/NR



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

# Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones Segundo Semestre 2009

Pablo Bello Arellano  
Subsecretaría de Telecomunicaciones  
03 de febrero 2010



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

# RANKING DE RECLAMOS

Segundo Semestre 2009

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Febrero 2010

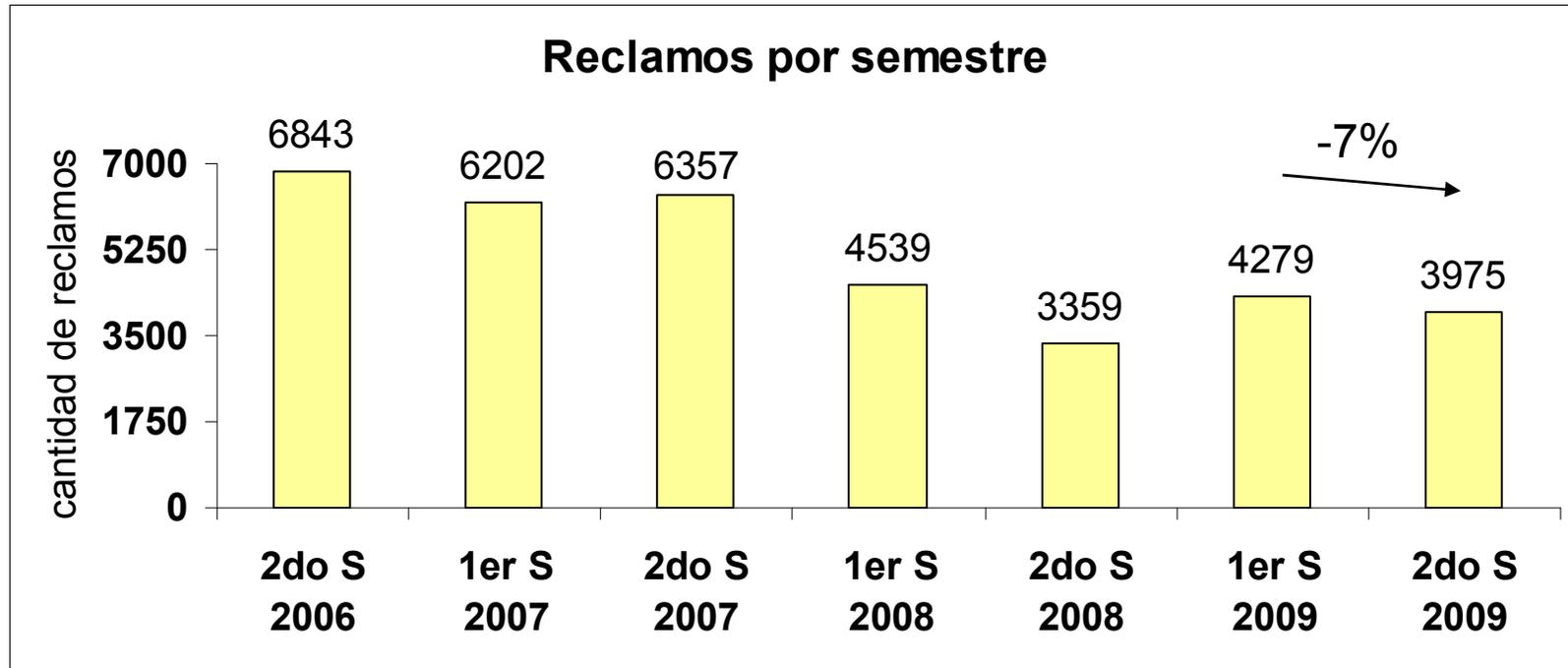


agend@2010  
TELECOMUNICACIONES

## CONSIDERACIONES

- Considera los reclamos recibidos por Subtel en el período Julio a Diciembre 2009.
- Compañías Analizadas: Telefonía Local (incluyendo servicios paquetizados), Telefonía Móvil (incluyendo servicios de Internet Móvil) y Telefonía Larga Distancia.
- Considera los reclamos presentados como insistencias ante Subtel (reclamos de segunda instancia).

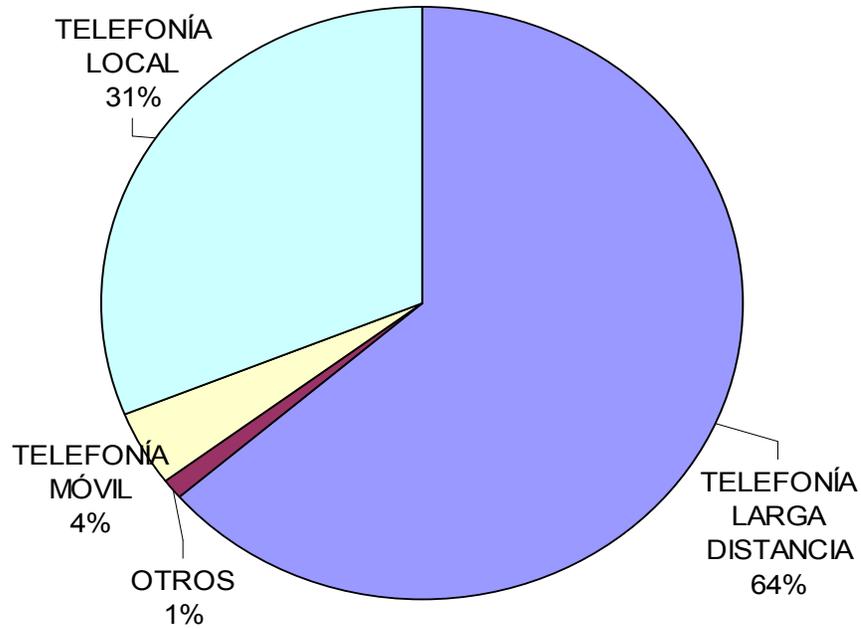
## RECLAMOS INGRESADOS



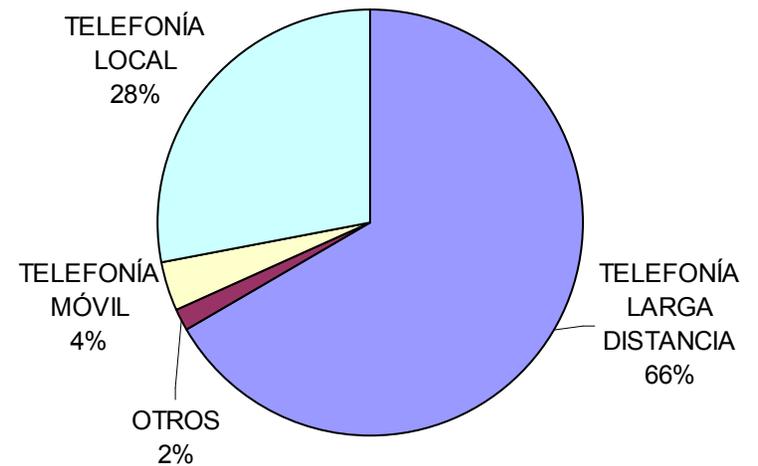
El 56% de los reclamos del 2do Semestre 2009 corresponden a la Región Metropolitana.

# RECLAMOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

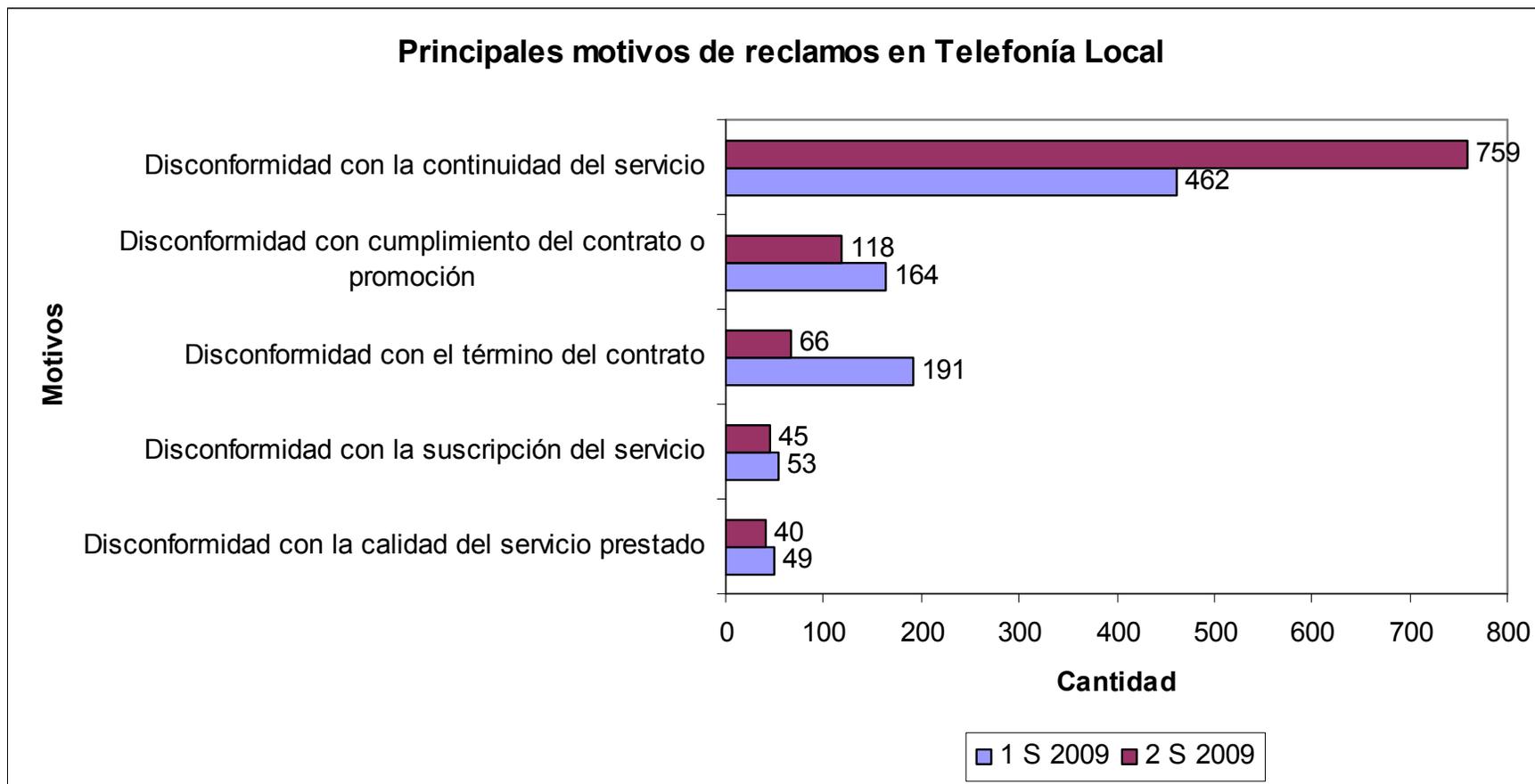
## 2do Semestre 2009



## 1er Semestre 2009

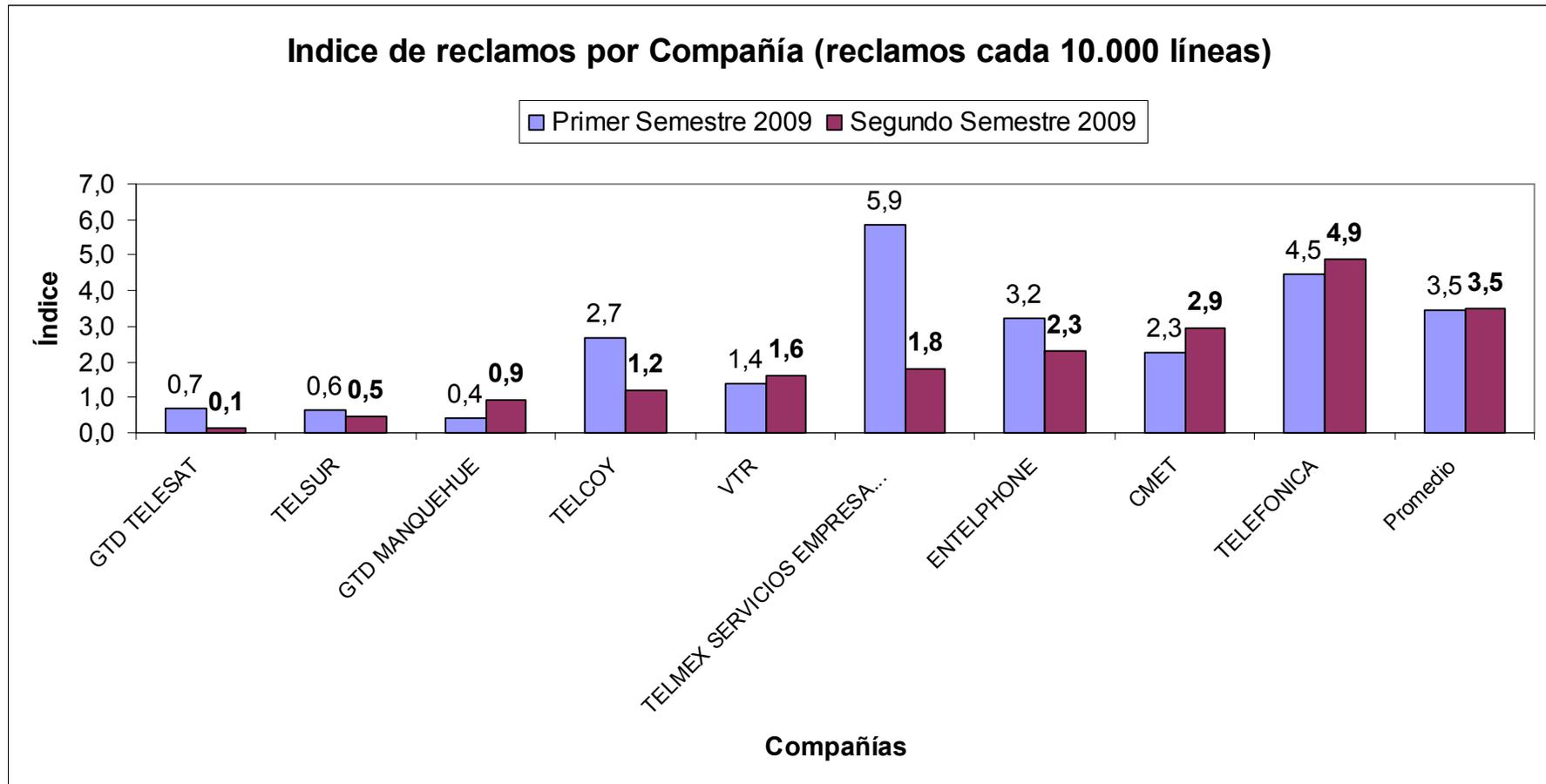


## COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



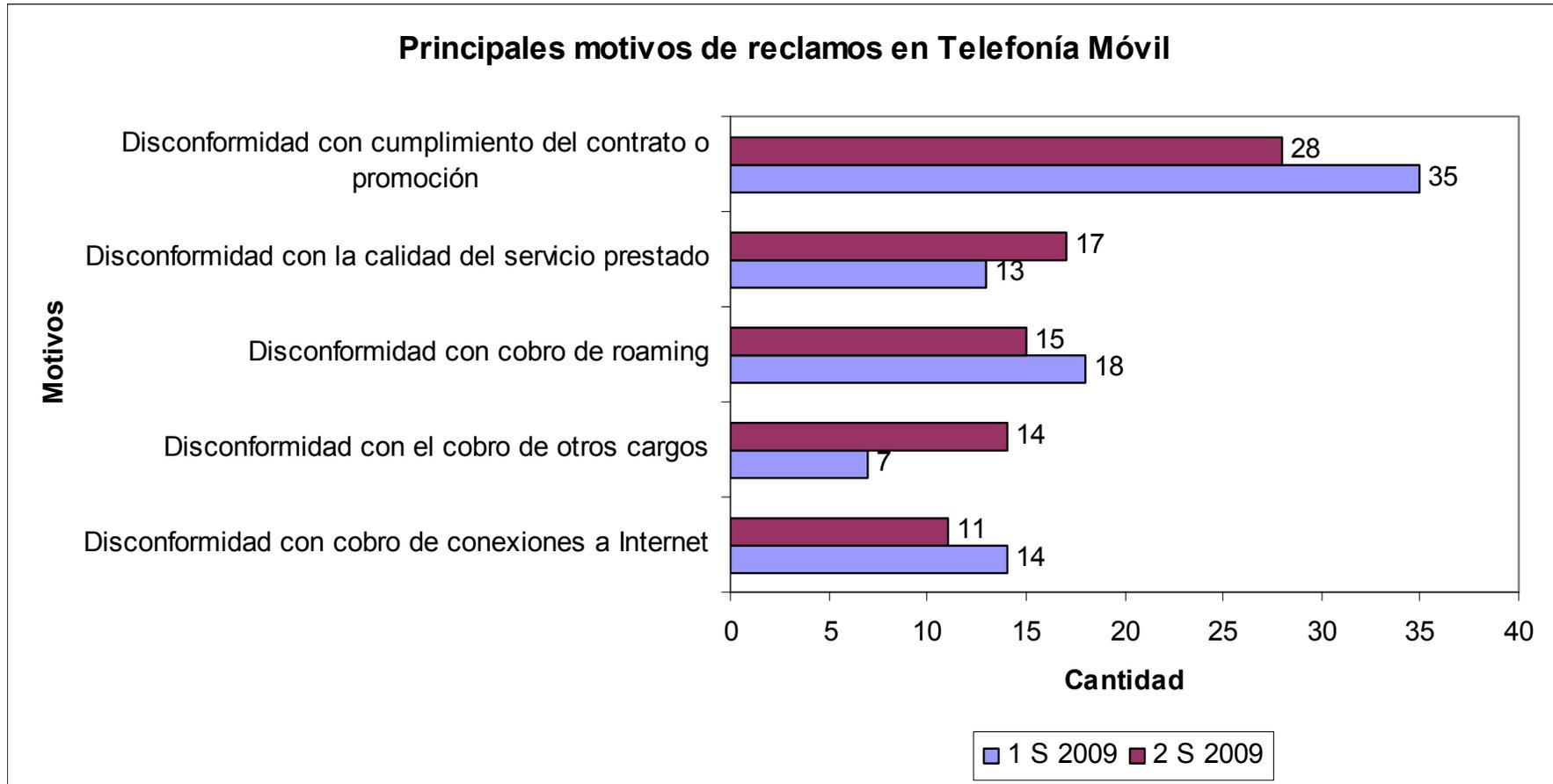
Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA LOCAL



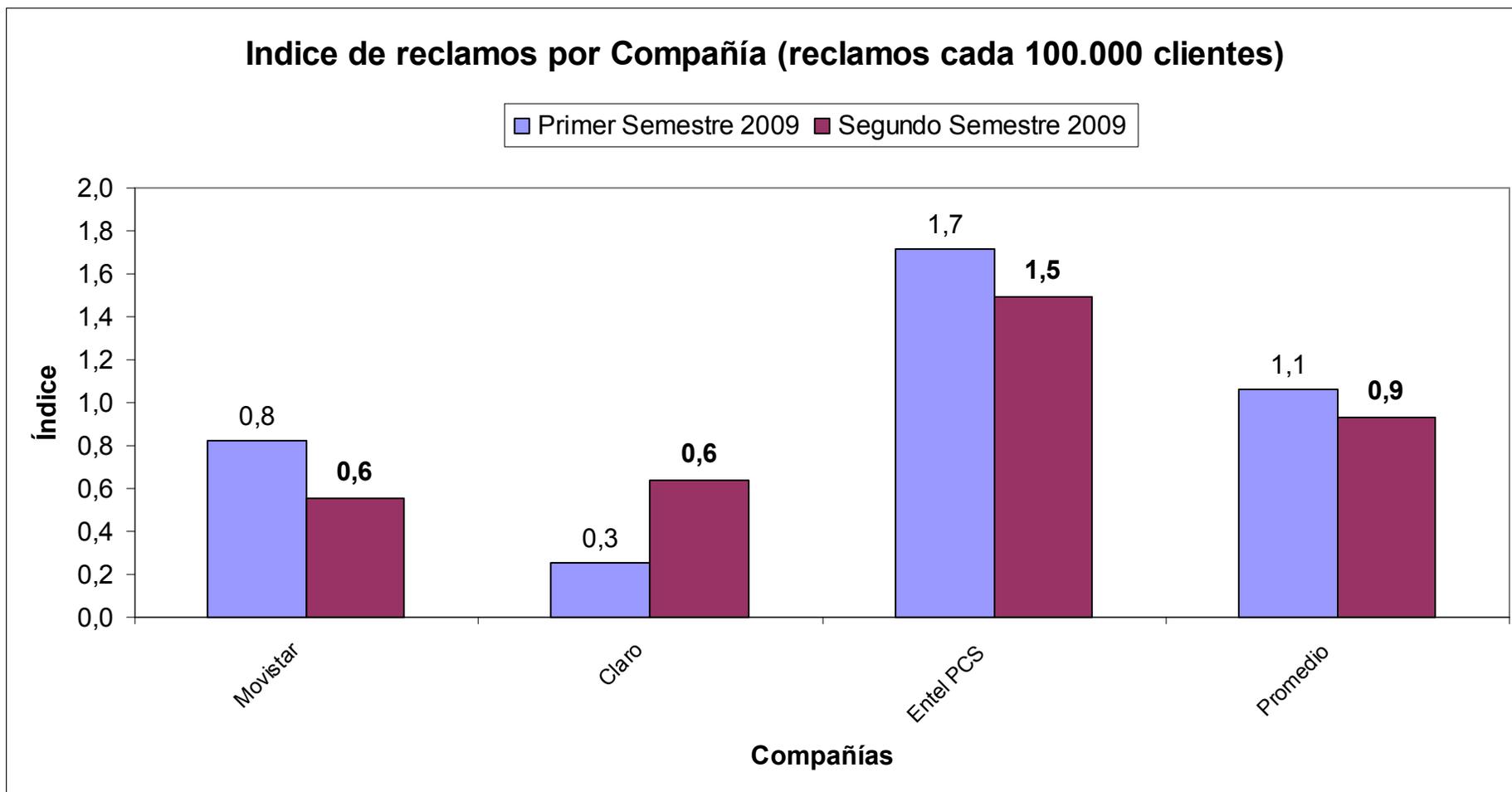
Nota: Las compañías que no presentan reclamos en Subtel durante el Primer y Segundo Semestre del año 2009 son: Will, Netline (local), Fullcom, CTR, RTC y Quantax. Estas 6 compañías no se encuentran en el gráfico.

## COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

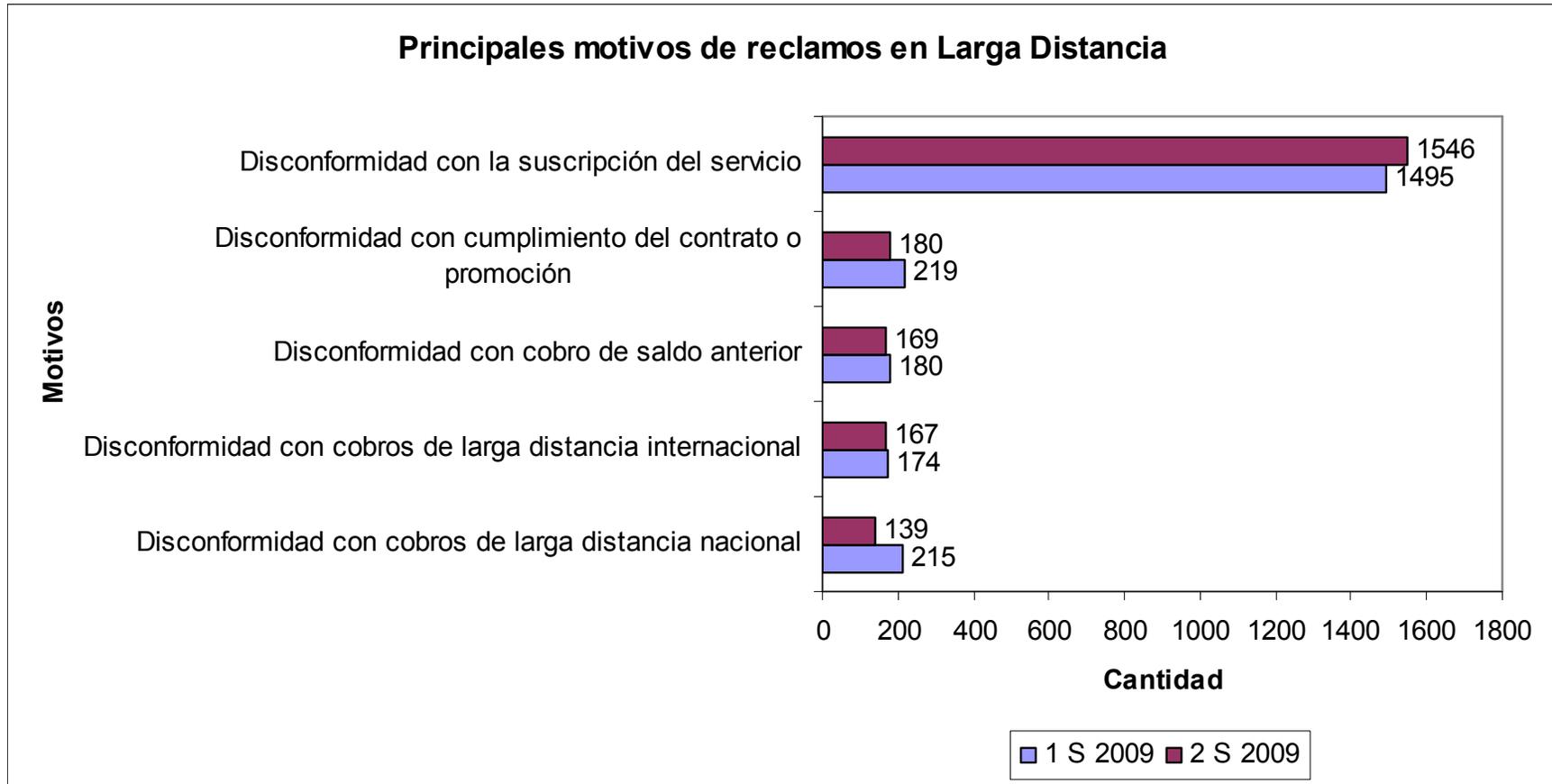


Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## RANKING COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL

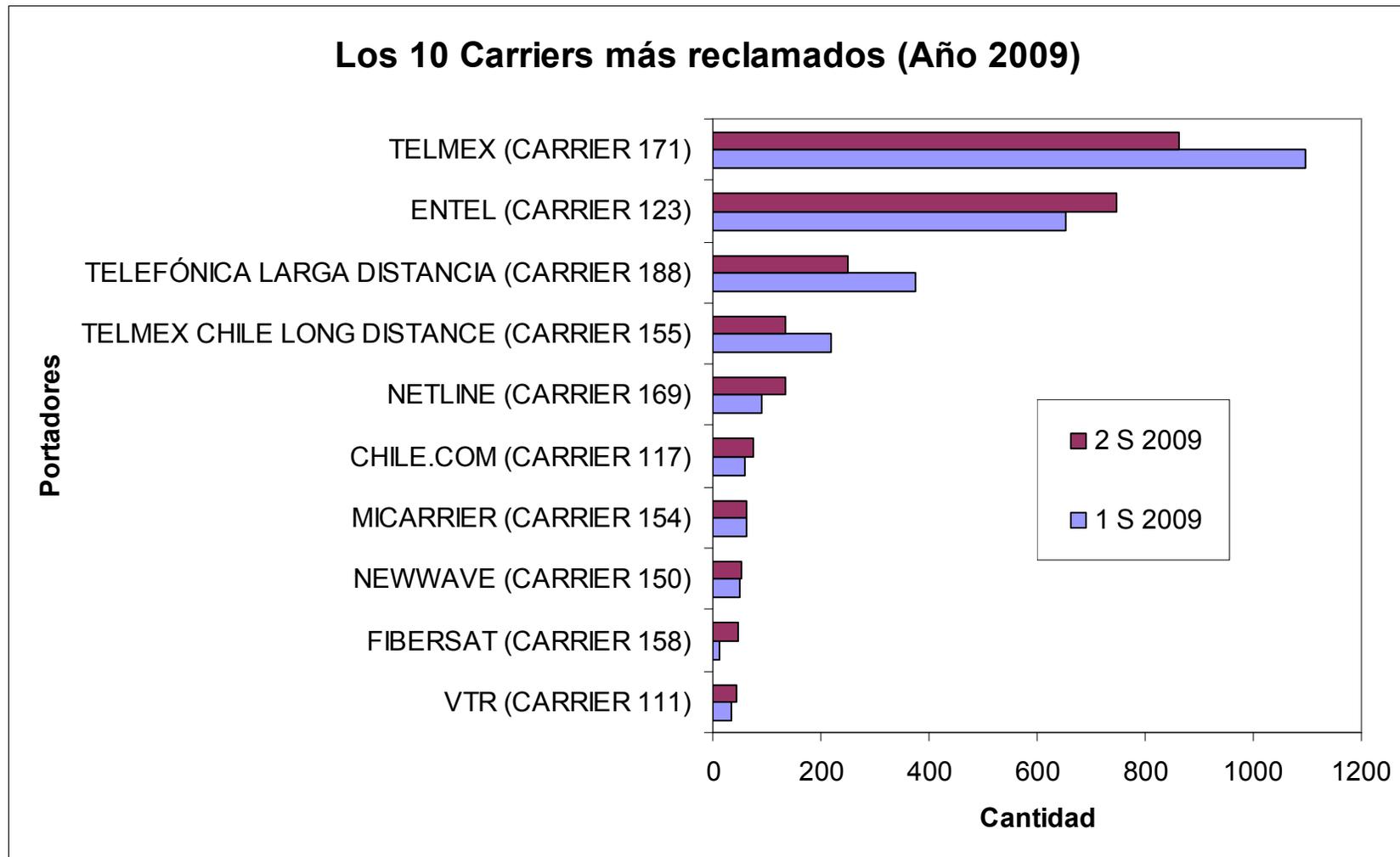


## PORTADORES DE LARGA DISTANCIA



Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos por motivo recibidos en el período respectivo.

## PORTADORES DE LARGA DISTANCIA



Nota: El eje X corresponde a la cantidad de reclamos en contra del portador recibidos en el período respectivo.

## CONCLUSIONES

- Los reclamos recibidos por Subtel durante el Segundo Semestre 2009 han disminuido en un 7% respecto del Primer Semestre 2009, por una disminución en los reclamos de Larga Distancia.
- Los reclamos recibidos son mayormente de Larga Distancia (64%) y Telefonía Local (31%).
- En telefonía fija hubo un leve incremento por reclamos históricos asociados al motivo “Disconformidad con la Continuidad del Servicio” (Robo de Cables - interrupciones o suspensiones).

## CONCLUSIONES

- En los últimos 12 meses, más del 80% de los reclamos ingresados a la Subtel fueron resueltos a favor de los usuarios, lo que sigue demostrando que reclamar tiene resultados satisfactorios cuando el consumidor ejerce diligente e informadamente sus derechos.

# RANKING DE RECLAMOS

Segundo Semestre 2009

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Febrero 2010



agend@2010  
TELECOMUNICACIONES