

# RANKING DE CALIDAD



**Gobierno  
de Chile**

**Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones**  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Enero 2015

# Principales Resultados Series Estadísticas

## Tercer Trimestre 2014

### ❑ Internet:

- **La penetración, fijo y móvil (3G+4G), pasa desde 49,1 accesos por cada 100 habitantes en Diciembre de 2013 a 60,2 accesos por cada 100 habitantes en Septiembre 2014.**
- Las conexiones a internet acumulan un crecimiento de 22,4% de Enero a Septiembre 2014.
- Se superan los 60 accesos por cada 100 habitantes.
- El 76,9% de los accesos a internet son móviles, principalmente smartphones.

### ❑ Telefonía:

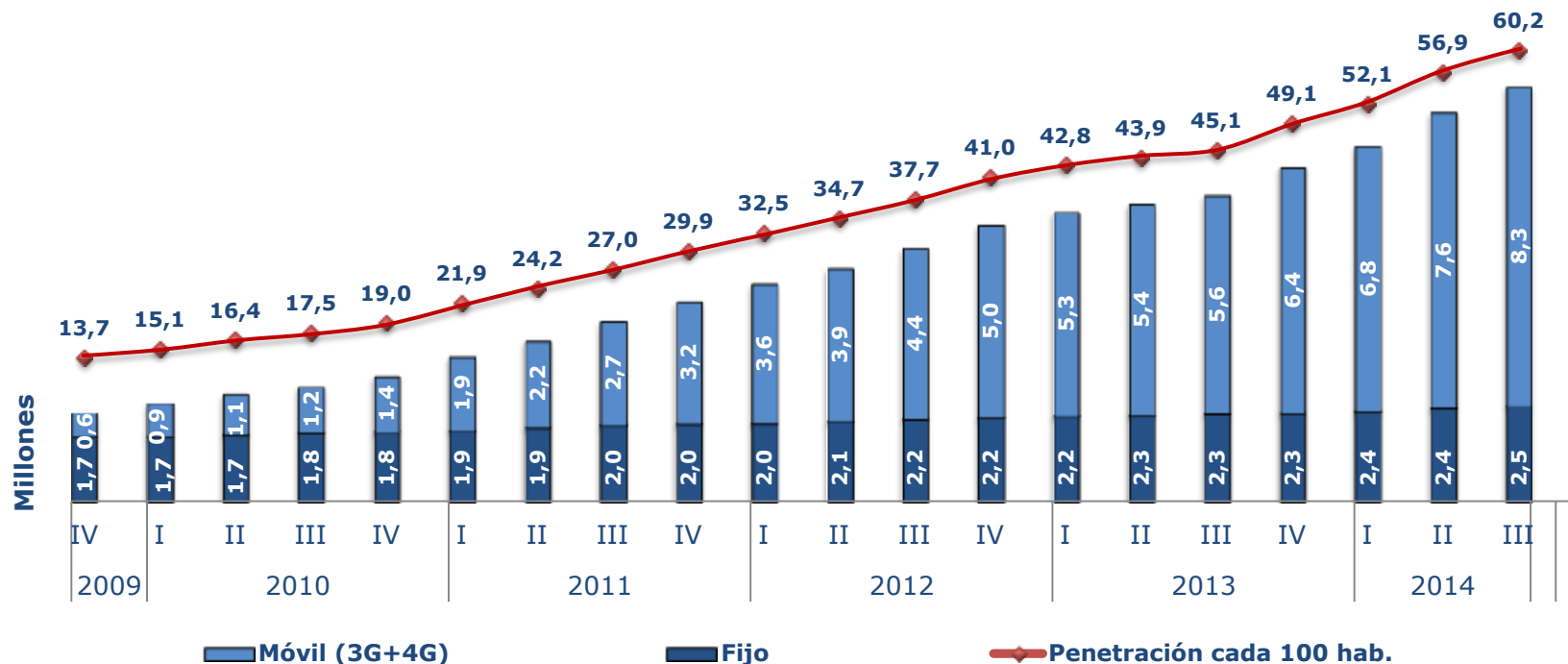
- **Los abonados móviles a Septiembre 2014 alcanzan a 128,6 abonados por cada 100 habitantes.**
- Las líneas de telefonía fija registran un aumento de 5,6% desde Diciembre 2013 a Septiembre 2014 y un aumento de 4,8% los últimos 12 meses.
- Producto de la caída de los cargos de acceso el tráfico fijo-móvil se incrementó en un 8% acumulado desde Enero a Septiembre de 2014, respecto similar periodo de 2013.
- El tráfico móvil acumulado del período Enero-Septiembre disminuyó en un 9,3% en 2014 respecto de igual período en 2013.

### ❑ Televisión:

- **A nivel de hogares se alcanzó una penetración de 48,6%.**
- Los suscriptores de TV pagada aumentaron un 6,6% en los últimos 12 meses.
- **Los accesos satelitales superan a los alámbricos** por primera vez durante este año, representando un 51,1% de los suscriptores.

# Internet Fijo y Móvil

## Evolución de Accesos y Penetración cada 100 hab.

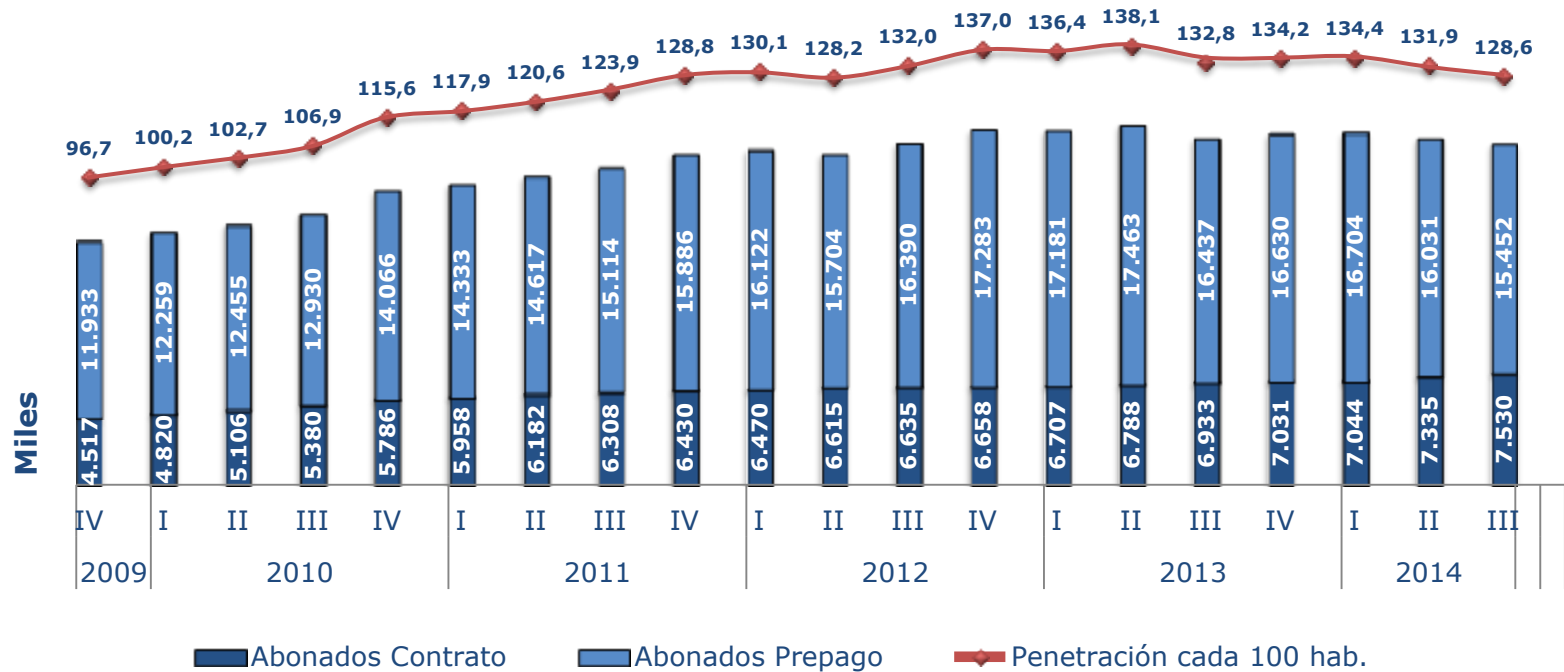


La penetración de internet fijo y móvil (3G+4G), por cada 100 habitantes fue de 60,2 a Septiembre 2014, con un crecimiento de 11 pp (puntos porcentuales) respecto a Diciembre de 2013 y de 15 pp respecto a Septiembre de 2013.

Las conexiones totales (fija y móvil) crecieron un 35,5% entre Septiembre 2013 y Septiembre 2014.

# Telefonía Móvil

## Evolución de abonados y penetración cada 100 hab.

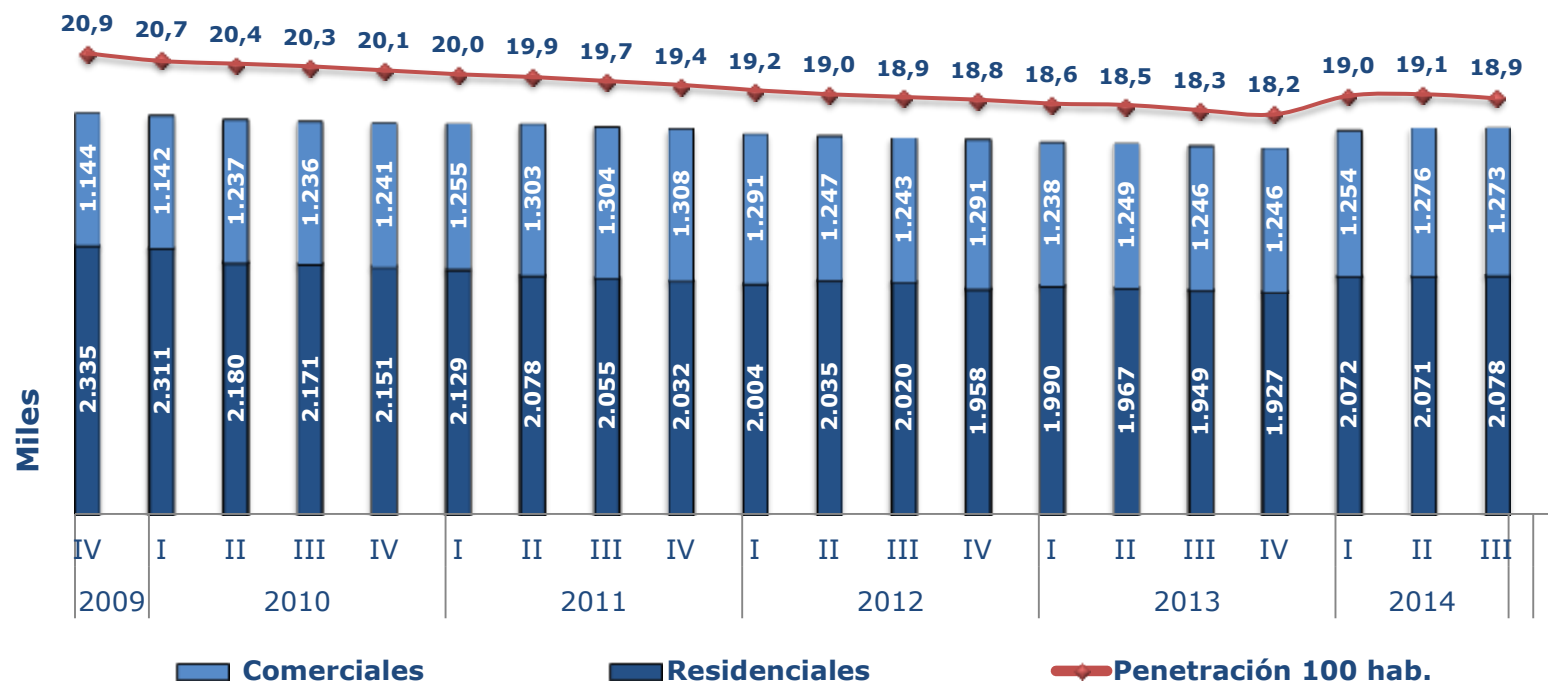


La telefonía móvil alcanzó una penetración de 128,6 abonados cada 100 habitantes en Septiembre 2014.

Los “contratos” representan un 32,8% del total de abonados a Septiembre 2014

# Telefonía Fija

## Evolución de Líneas Fijas y Penetración cada 100 hab.



La penetración del servicio se ha mantenido con una leve alza en los últimos 9 meses, llegando a 18,9 líneas por cada 100 habitantes a septiembre 2014 (\*). Sin embargo se observa una tendencia de largo plazo a la baja, la cual se asocia a una sustitución hacia tecnologías móviles, particularmente en el mercado residencial.

(\*) Se consideran para este informe las Líneas de Entel Hogar, cuya estadística está disponible a partir de Enero 2014.

# RESULTADOS



Gobierno  
de Chile

Enero 2015



# INDICADORES DE RECLAMOS

- Reclamos Telefonía Móvil
- Reclamos Telefonía Fija
- Reclamos Internet en Red Móvil
- Reclamos Internet Fija
- Reclamos Televisión de Pago

## Antecedentes Generales

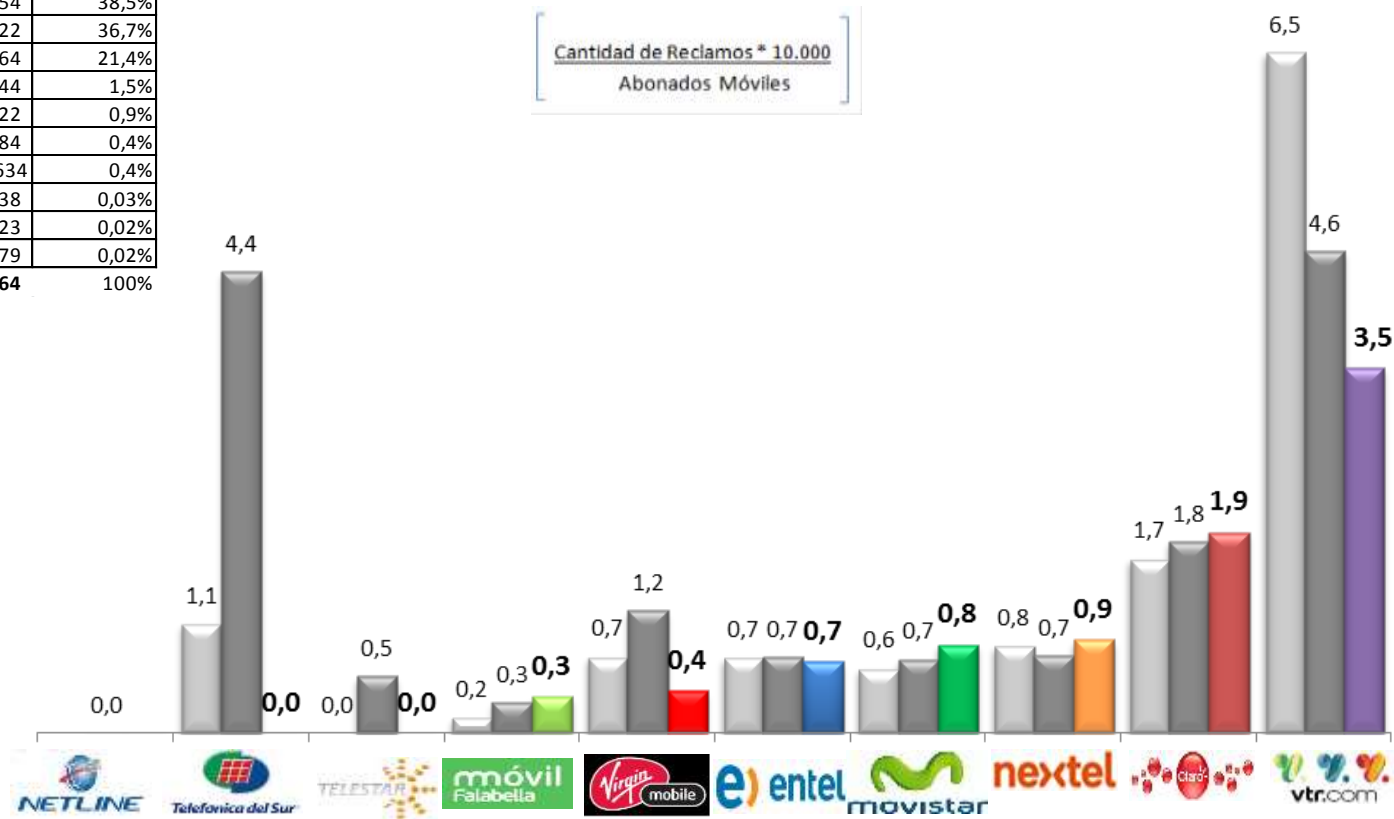
- El análisis considera todos los reclamos recibidos por SUBTEL
- Indicador ponderado por cantidad de usuarios para hacerlo comparable, y por cada 10.000 usuarios
- Indicador =  $(\text{cantidad de reclamos} / \text{cantidad de usuarios}) \times 10.000$
- Se consideran todas las Empresas



## Indicador de Reclamos Telefonía Móvil SUBTEL cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

Empresa	Abonados Telefonía Móvil octubre 2014	
Movistar	8.816.554	38,5%
Entel	8.424.622	36,7%
Claro	4.915.164	21,4%
Nextel	354.744	1,5%
Virgin	207.322	0,9%
Falabella	89.984	0,4%
VTR	97.634	0,4%
Telsur	7.638	0,03%
Telestar	5.023	0,02%
Netline	5.679	0,02%
	<b>22.924.364</b>	<b>100%</b>

■ ene-mar 2014   ■ abr-jun 2014   ■ jul-sep 2014







# Indicador de Reclamos Internet en Red Móvil SUBTEL

cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

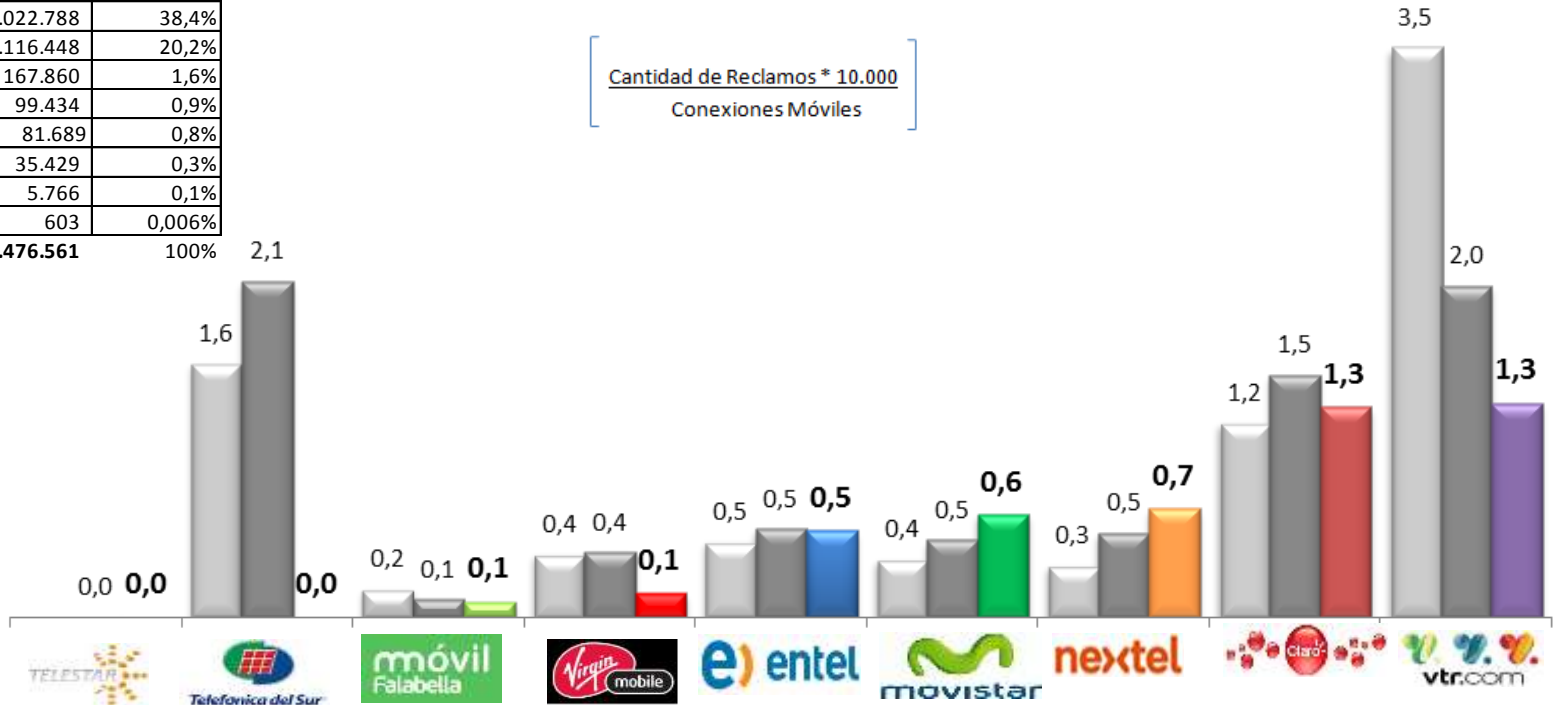


Empresa	Conexiones Móvil (internet+BAM) octubre 2014	
Entel	3.946.544	37,7%
Movistar	4.022.788	38,4%
Claro	2.116.448	20,2%
Nextel	167.860	1,6%
Virgin	99.434	0,9%
VTR	81.689	0,8%
Falabella	35.429	0,3%
Telsur	5.766	0,1%
Telestar	603	0,006%

10.476.561 100%

ene-mar 2014    abr-jun 2014    jul-sep 2014

$\frac{\text{Cantidad de Reclamos} * 10.000}{\text{Conexiones Móviles}}$





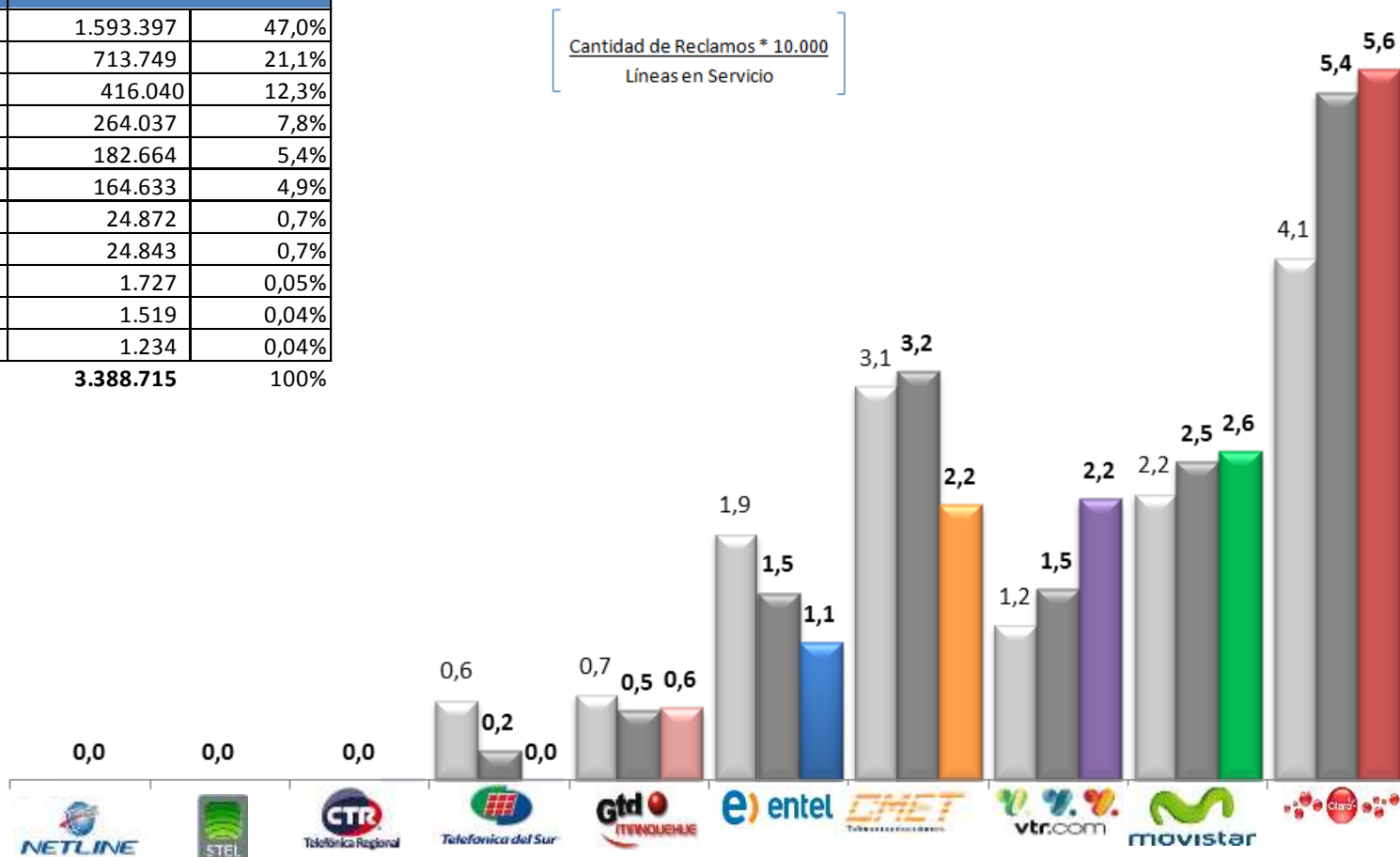
# Indicador de Reclamos Telefonía Fija SUBTEL

cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

■ ene-mar 2014   ■ abr-jun 2014   ■ jul-sep 2014

Empresa	Líneas Fijas octubre 2014	
Movistar	1.593.397	47,0%
VTR	713.749	21,1%
Entel	416.040	12,3%
Claro	264.037	7,8%
GTD	182.664	5,4%
Telsur	164.633	4,9%
CTR	24.872	0,7%
CMET	24.843	0,7%
RTC	1.727	0,05%
Fullcom (Netline)	1.519	0,04%
Stel	1.234	0,04%
	<b>3.388.715</b>	<b>100%</b>

$\frac{\text{Cantidad de Reclamos} * 10.000}{\text{Líneas en Servicio}}$





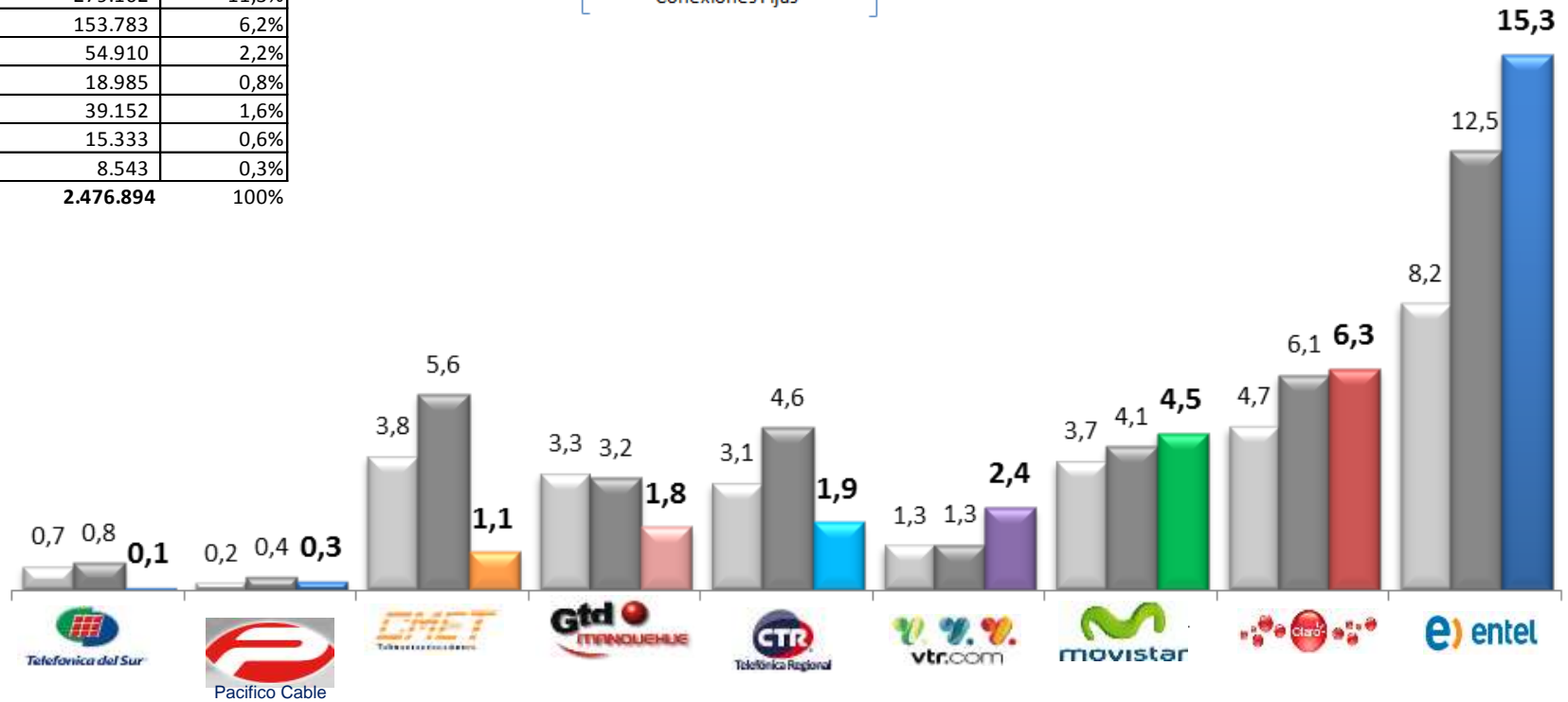
# Indicador de Reclamos Internet Fija SUBTEL

cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

Empresa	Conexiones Fijas octubre 2014	
Movistar	971.782	39,2%
VTR	935.244	37,8%
Claro	279.162	11,3%
Telsur	153.783	6,2%
GTD	54.910	2,2%
Entel	18.985	0,8%
Pacifico Cable	39.152	1,6%
CMET	15.333	0,6%
CTR	8.543	0,3%
	<b>2.476.894</b>	<b>100%</b>

■ ene-mar 2014   
 ■ abr-jun 2014   
 ■ jul-sep 2014

$$\frac{\text{Cantidad de Reclamos} * 10.000}{\text{Conexiones Fijas}}$$



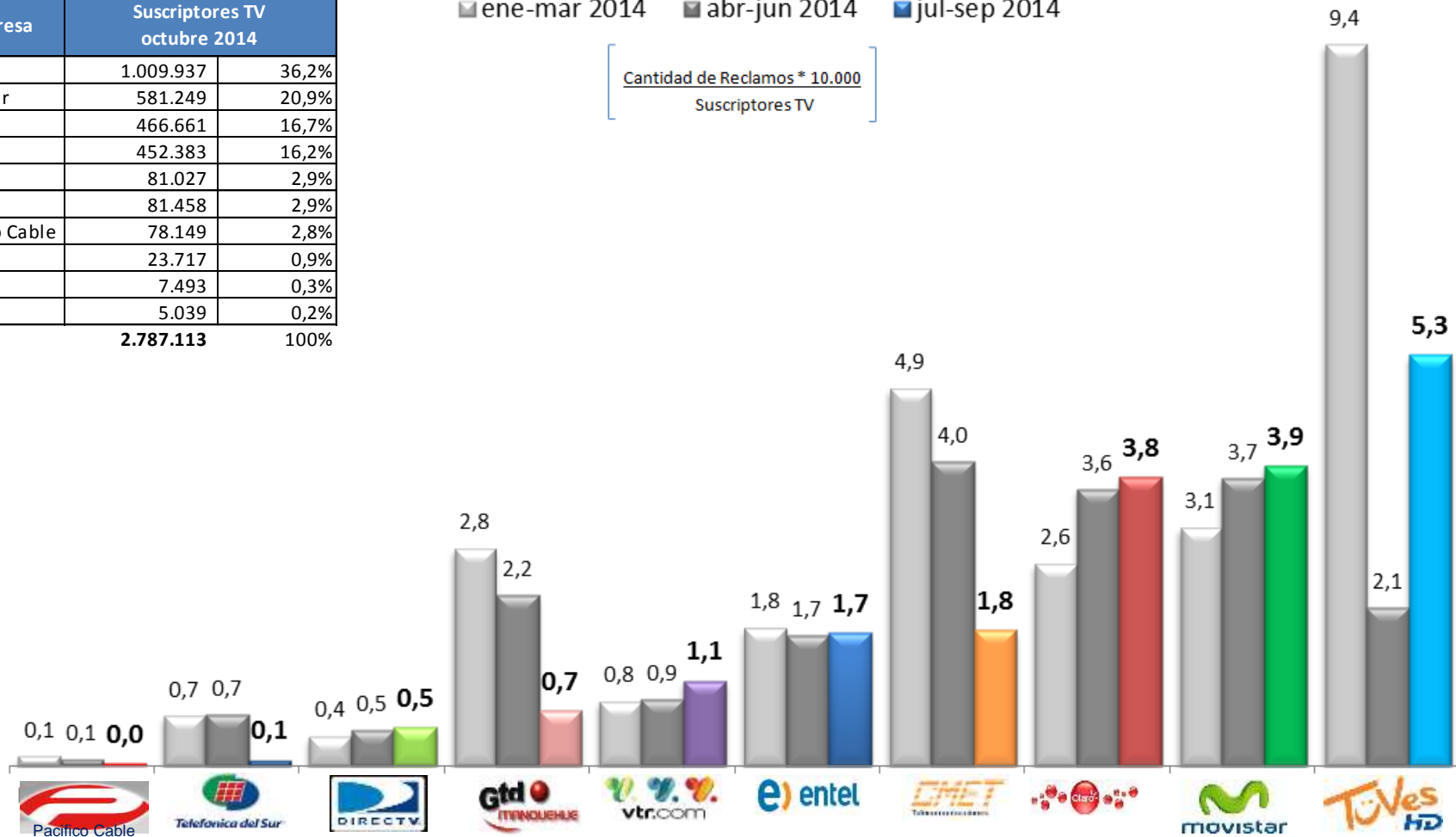


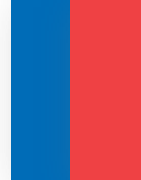
## Indicador de Reclamos Televisión Pagada SUBTEL cantidad de reclamos por cada 10.000 usuarios

Empresa	Suscriptores TV octubre 2014	
VTR	1.009.937	36,2%
Movistar	581.249	20,9%
Claro	466.661	16,7%
DirectV	452.383	16,2%
Entel	81.027	2,9%
Telsur	81.458	2,9%
Pacifico Cable	78.149	2,8%
GTD	23.717	0,9%
CMET	7.493	0,3%
TuVes	5.039	0,2%
	<b>2.787.113</b>	<b>100%</b>

■ ene-mar 2014   ■ abr-jun 2014   ■ jul-sep 2014

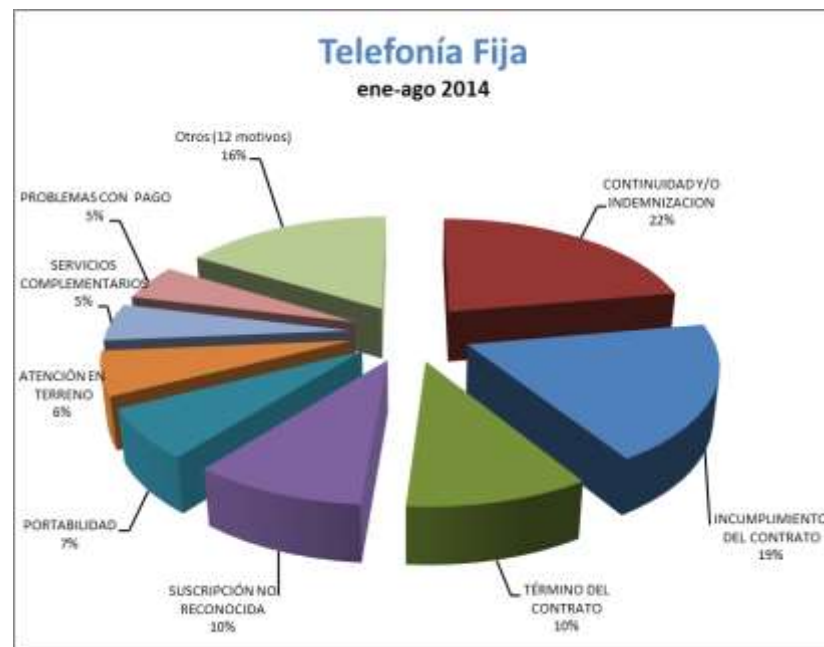
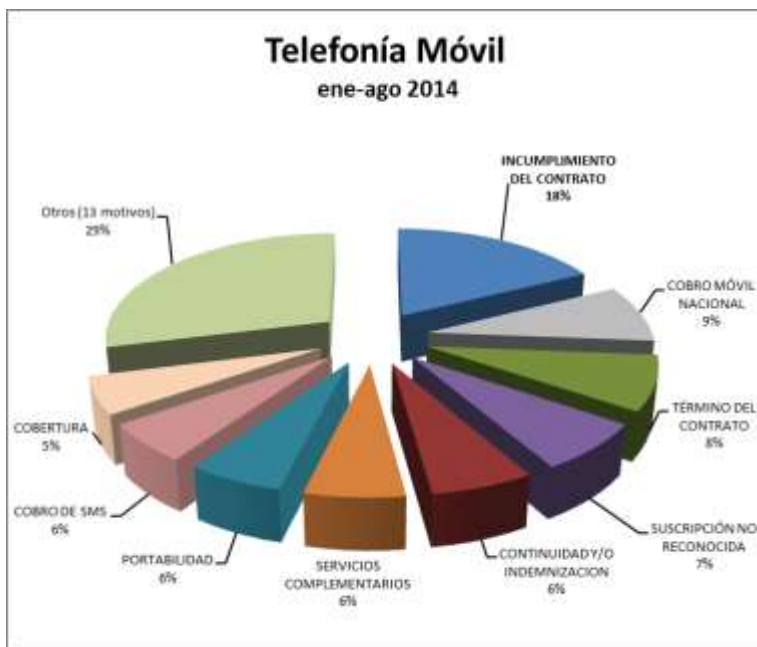
$$\frac{\text{Cantidad de Reclamos} * 10.000}{\text{Suscriptores TV}}$$





## Motivos de Reclamos Telefonía Móvil

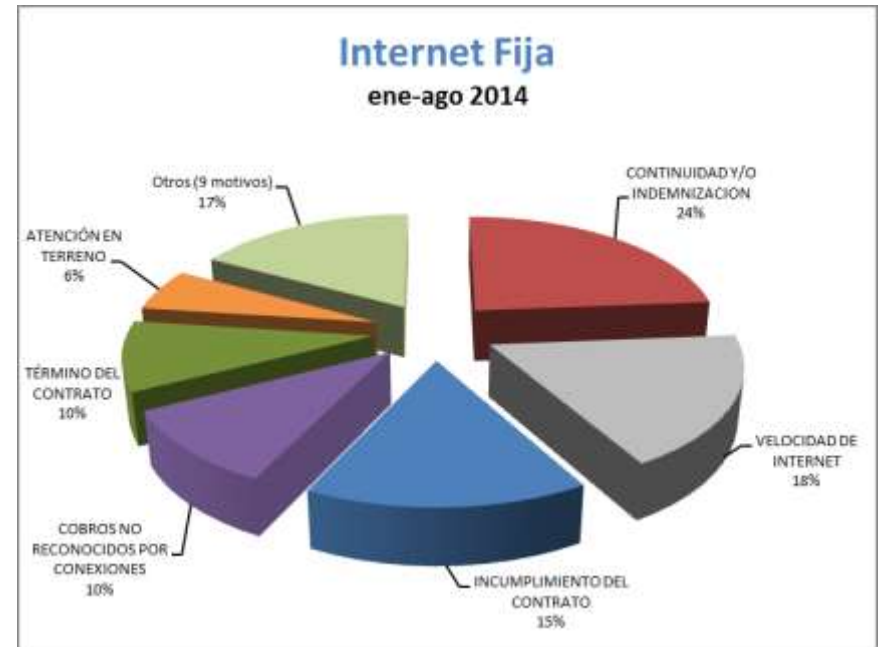
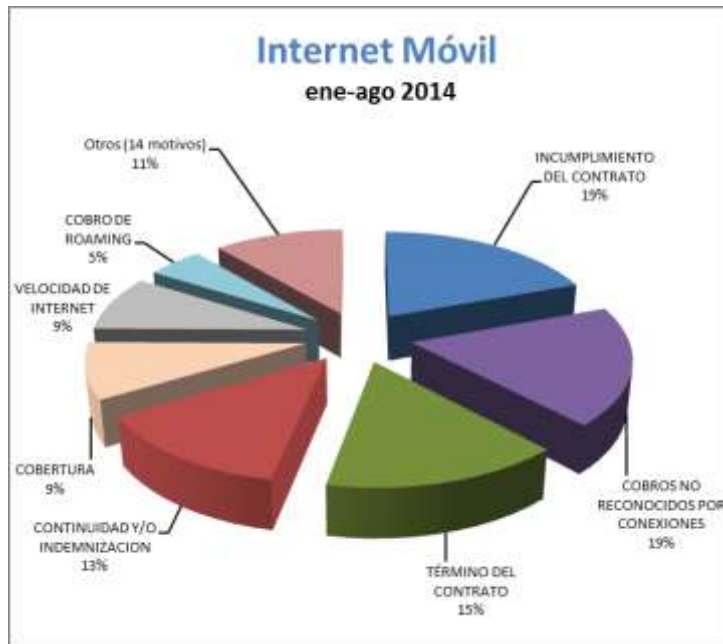
## Motivos de Reclamos Telefonía Fija





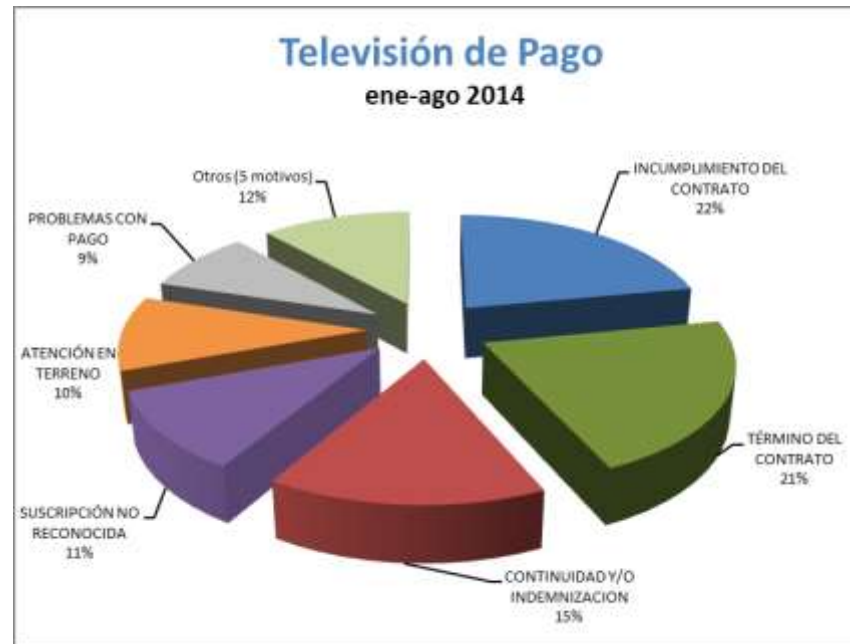
## Motivos de Reclamos Internet Móvil

## Motivos de Reclamos Internet Fija





## Motivos de Reclamos Televisión de Pago





# INDICADORES COMPORTAMIENTO DE RED MÓVIL

## Antecedentes Generales

- Mediciones Drive Test realizadas por SUBTEL en 4 comunas de la Región Metropolitana: La Florida, Maipú, Pudahuel y Puente Alto, efectuadas en abril y noviembre 2014 respectivamente; y se genera cuadro comparativo según los resultados de la primera y segunda medición año 2014.
- Mediciones simultáneas en modalidad exterior (outdoor) y en igualdad de condiciones.
- Se miden sólo los operadores con redes propias en tecnologías 2G y 3G: CLARO CHILE, ENTEL PCS, MOVISTAR MOVIL y NEXTEL.
- Los OMV: Virgin, Netline, Telestar y Telsur cursan tráfico sobre Movistar mientras que Falabella usa las redes de Entel.
- Los planes de voz y datos seleccionados para las pruebas corresponden a planes de personas de mayor prestación ofertados por los operadores a diciembre 2013.
- Muestras de 400 mediciones en promedio por indicador para cada operador en cada comuna para Voz, SMS y navegación web (Http browsing); y 50 mediciones por operador en cada comuna para descarga archivo FTP con BAM.
- Se utilizan terminales Nokia C7 para las pruebas de Telefonía Móvil, SMS y Navegación Web; y Sierra Wireless 319U - ZTE MF683 para pruebas estáticas BAM, esto para todos los operadores.



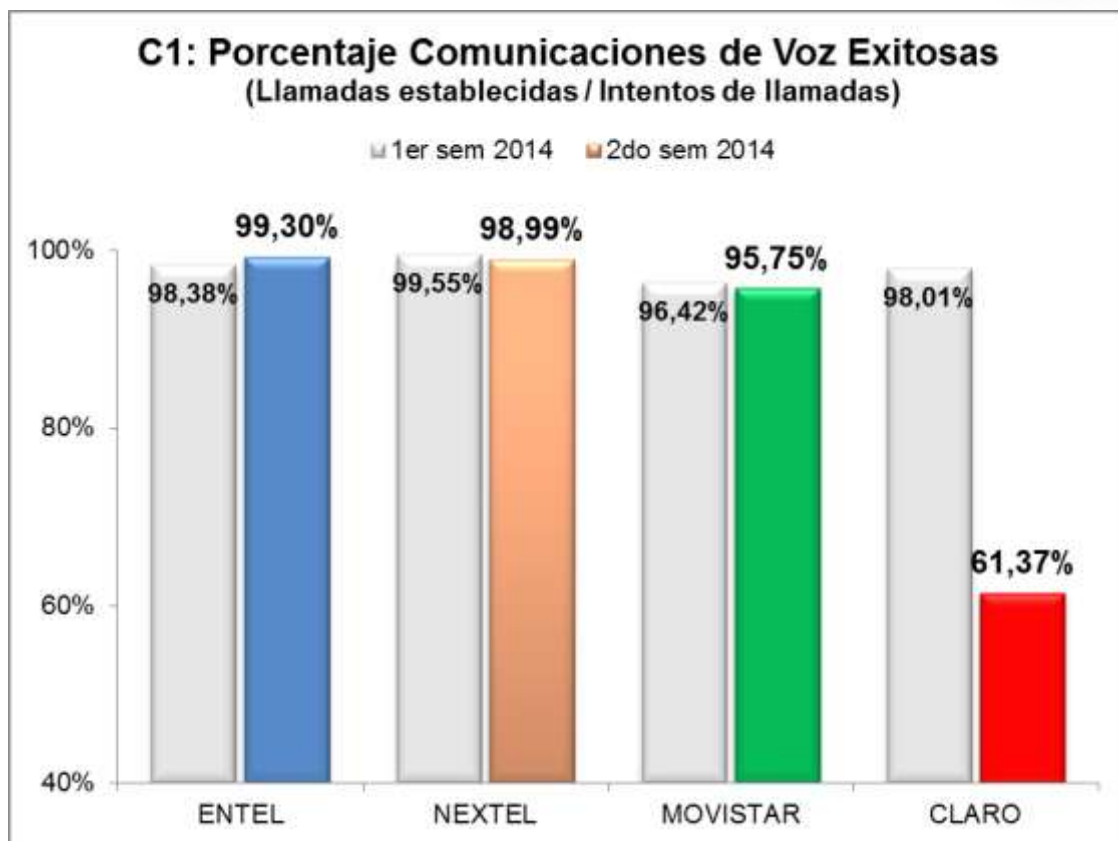


# Telefonía Móvil - Accesibilidad



Mide el porcentaje de intentos de comunicación que logran establecer una conexión.

Los casos no exitosos corresponden a intentos terminados en congestión por falta de canales de voz, u otros recursos de red, es decir podrían representar un problema de dimensionamiento de la red.



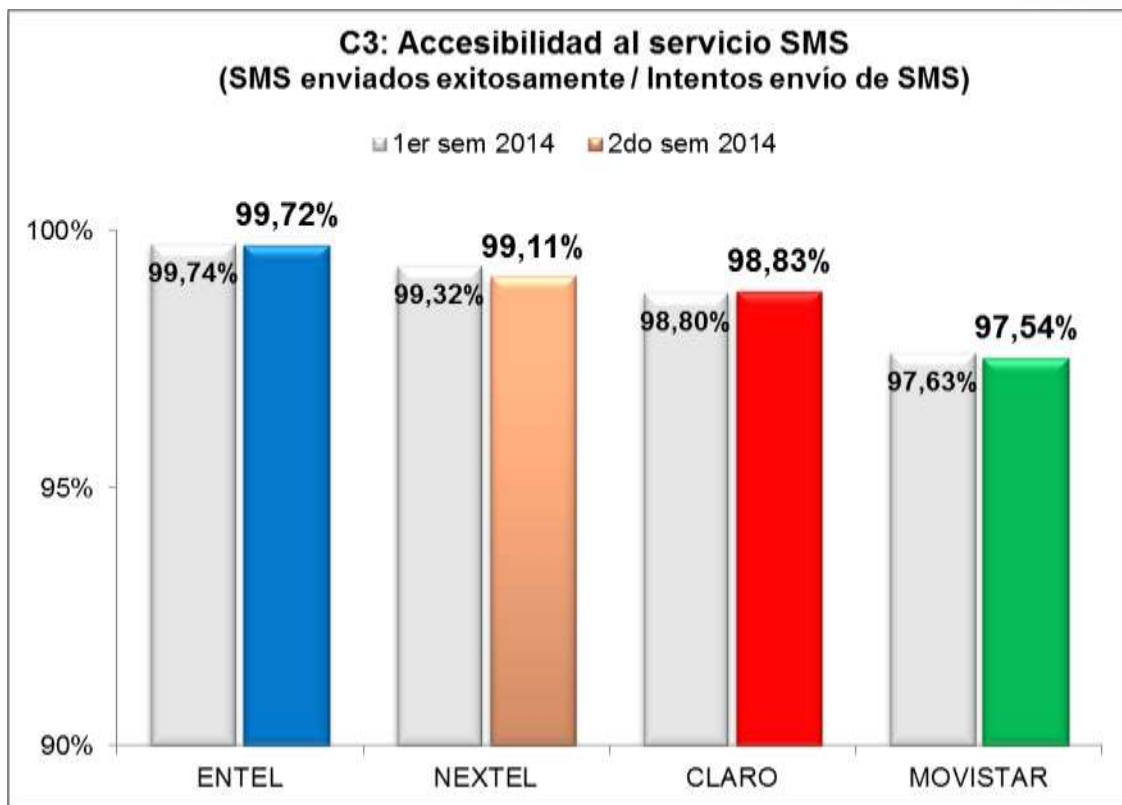


# SMS - Accesibilidad



Mide el porcentaje de intentos de mensajes SMS que logran enviarse exitosamente.

Los casos no exitosos se pueden deber a congestiones en la red.





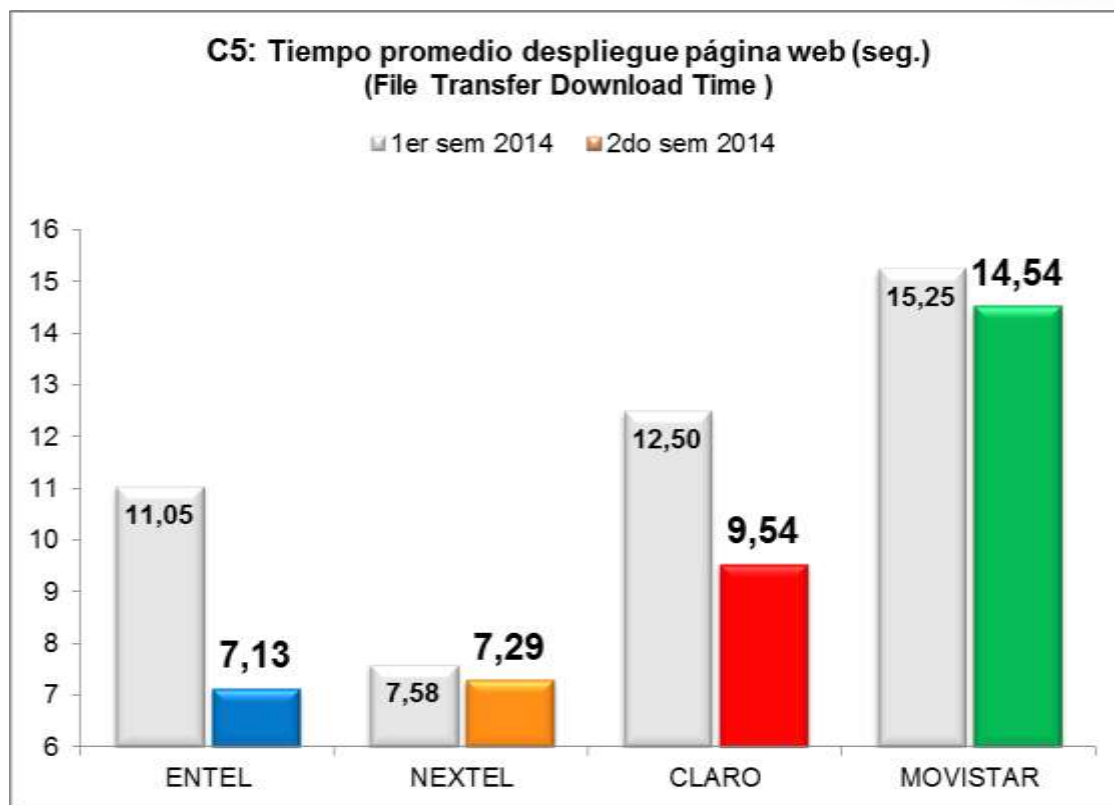
# Internet Móvil - Navegación Web en Seg.



Corresponde al tiempo que demora en descargarse completamente una página web.

Representa el tipo de servicio internet mas habitual desde un terminal móvil.

Tamaño página web nacional de prueba es de 1 MB.



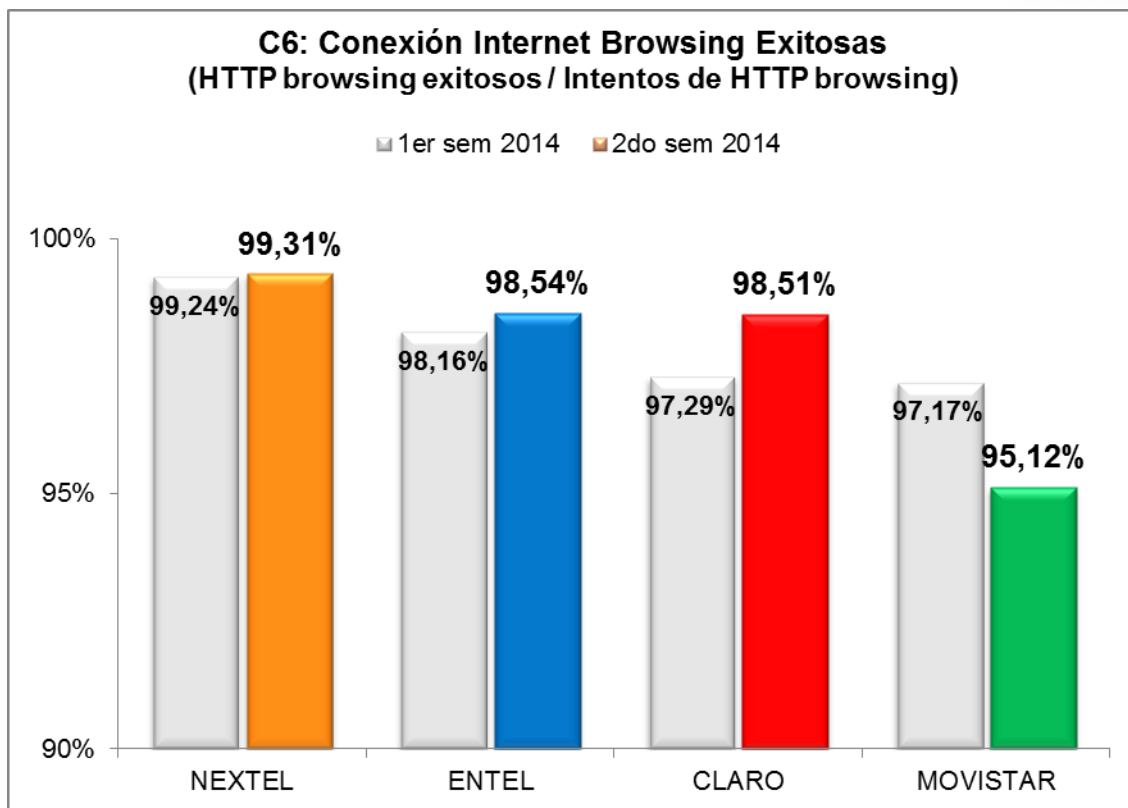


# Internet Móvil - Navegación Web Exitosa



Corresponde a la razón entre la navegación exitosa o descarga de una página web completa en el terminal y el total de Intentos (HTTP Browsing).

En esta prueba se descarga una página web nacional de 1 MB.





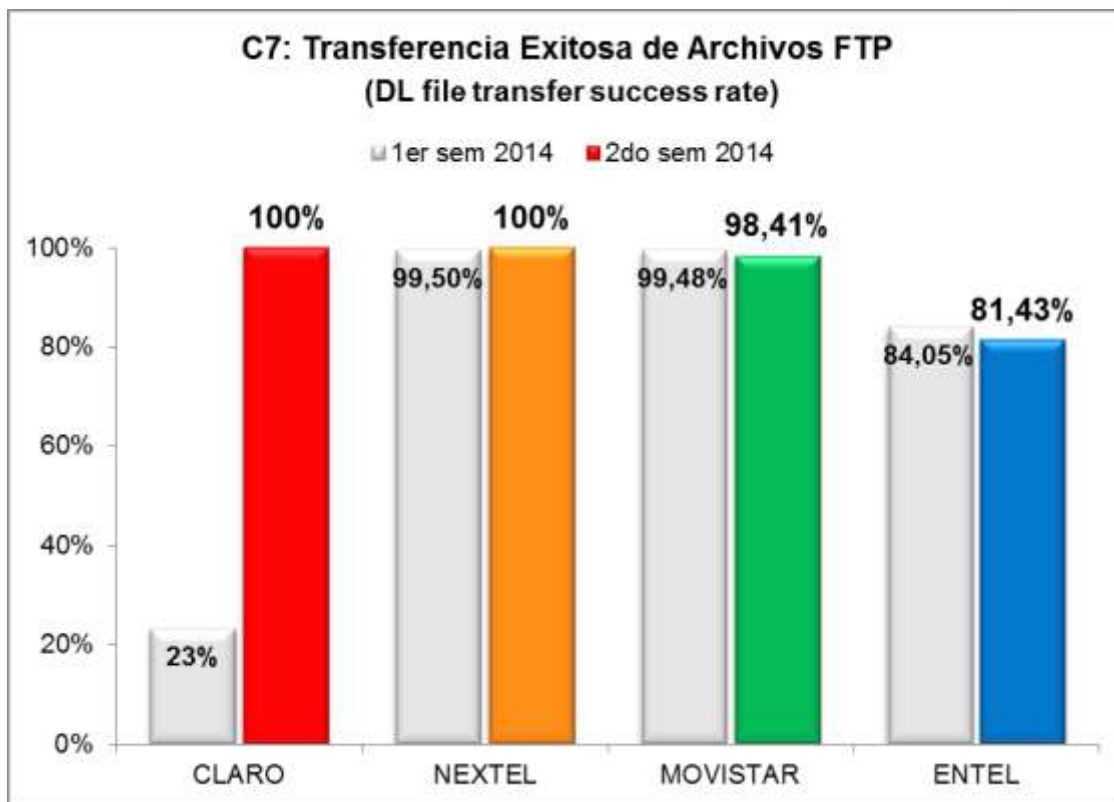
# BAM - Descarga Archivo Exitosa



Corresponde a la razón entre intentos de descarga exitosa de archivos y total de intentos de descargas de archivos (usando un servidor FTP).

Son pruebas estacionarias (desde puntos fijos). El archivo utilizado es de aproximadamente de 800 Mbytes.

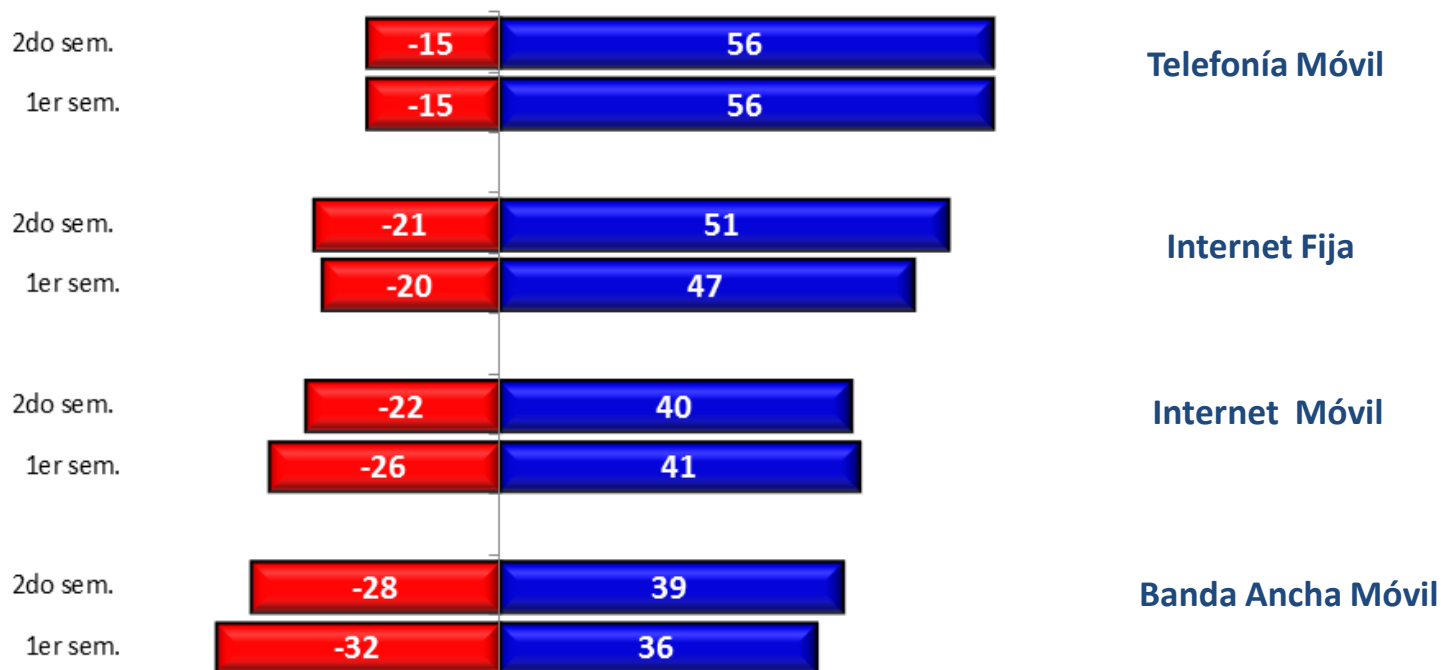
Se realizan descargas del archivo en ventanas de 60 segundos, (descarga parcial archivo).





# Satisfacción Usuarios Telecomunicación 2014 (por servicio)

**Pregunta:** Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de ..... que tiene actualmente?



- ✓ Estudio de Satisfacción a nivel Nacional
- ✓ Satisfechos notas 6 y 7 e Insatisfechos notas 1 a 4
- ✓ % para completar el 100% son la evaluación 5 o "No sabe".
- ✓ 95% confianza con error muestral del 1,6% total y menor al 4% por Empresa

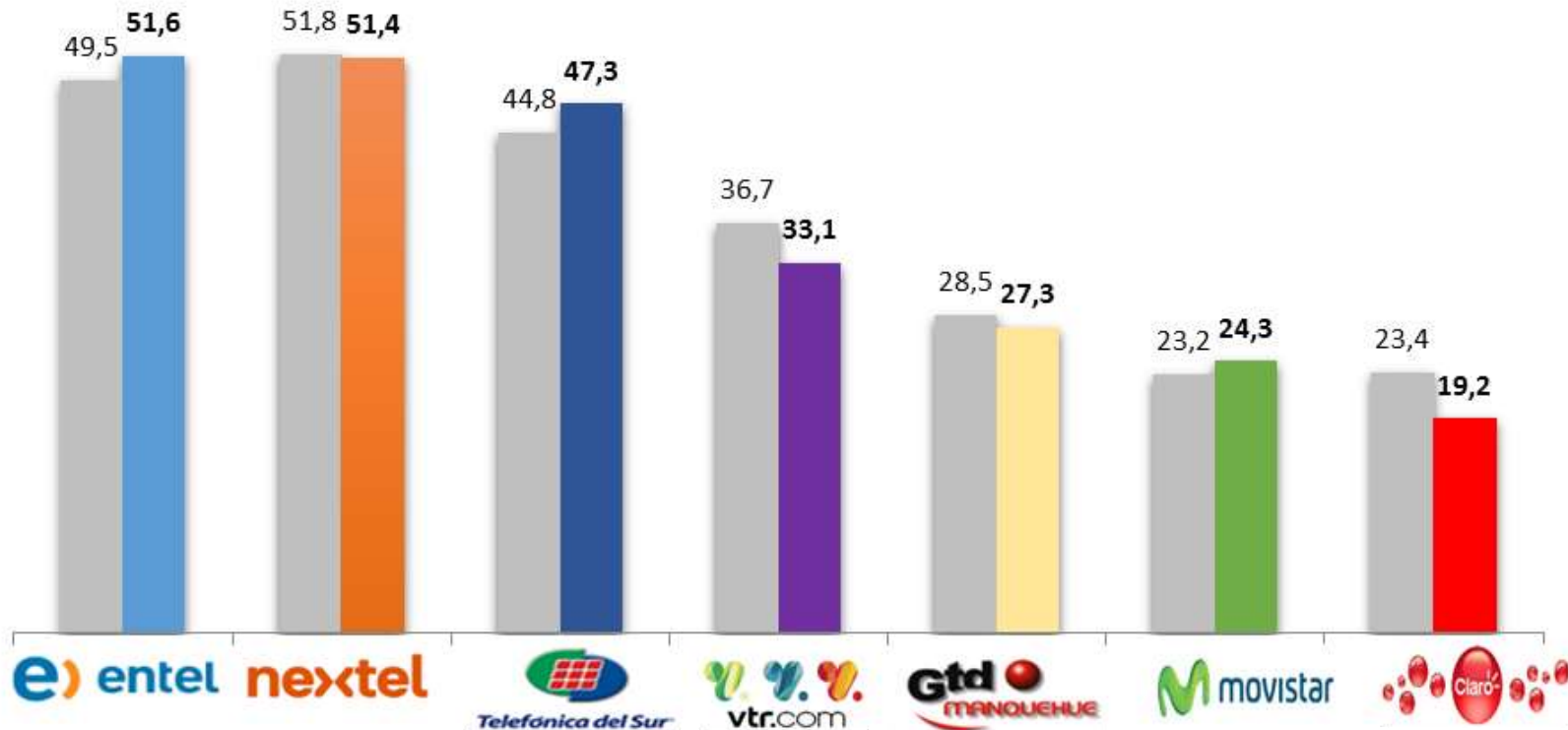


# Indicador Único de Satisfacción 2014

## Usuarios Telecomunicaciones

### Ranking Satisfacción Usuario 2014

■ 1er sem 2014 ■ 2do sem 2014





# Cargos Cursados

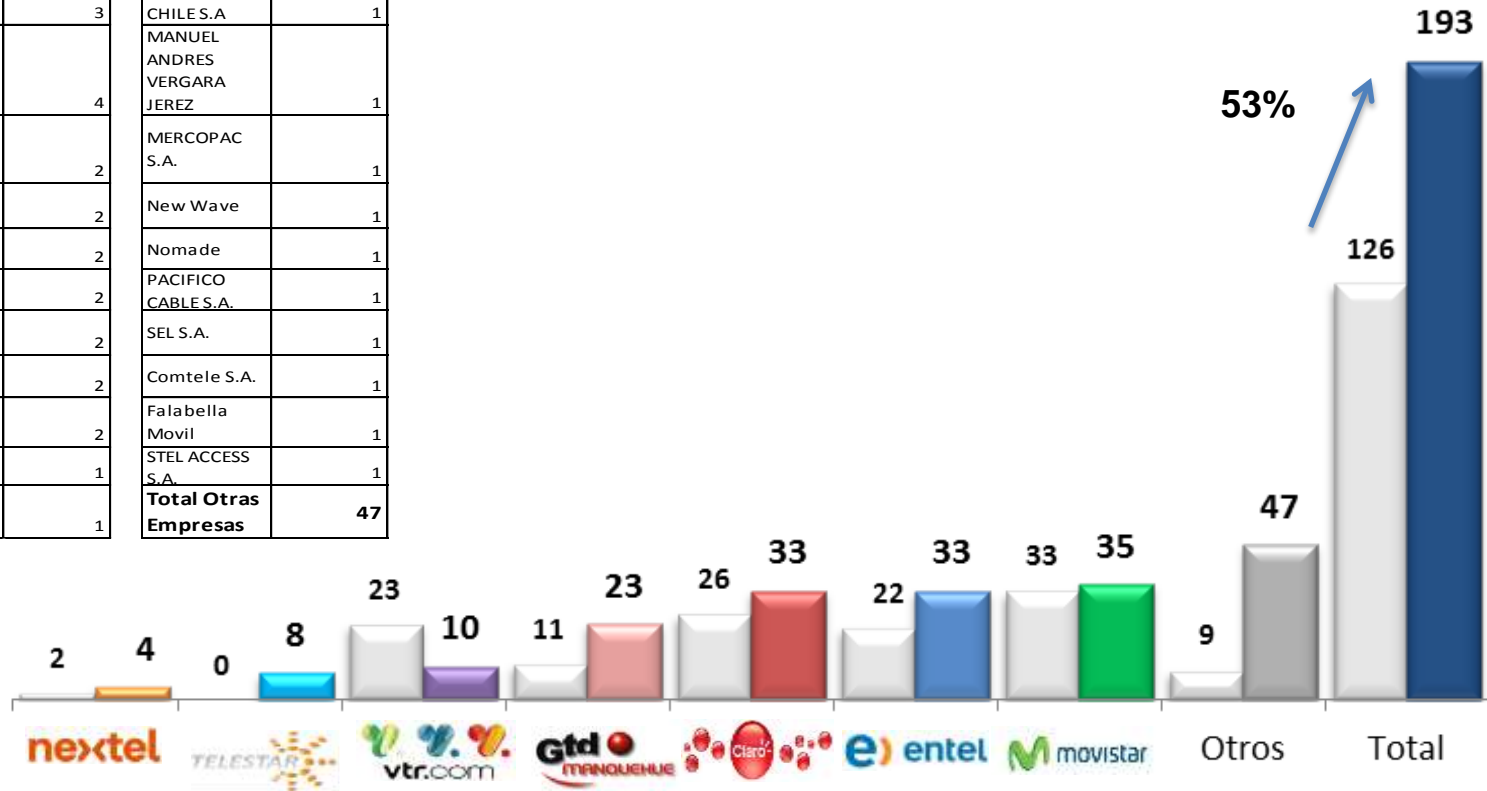
## Comparativo 2013-2014

### Servicios Públicos



Otras Empresas (47 cargos)	ene-dic 2014	Otras Empresas (47 cargos)	ene-dic2014
CMET	4	Four Group	1
CTR	4	BGA CHILE S.A.	1
Virgin Mobile	3	FULLCOM S.A.	1
Convergía	3	GLOBAL CROSSING CHILE S.A.	1
Netline	4	MANUEL ANDRES VERGARA JEREZ	1
COMPANION TELEPHONE S.A.	2	MERCOPAC S.A.	1
EMPRESA G4 S.A.	2	New Wave	1
RTC	2	Nomade	1
RUT VIRTUAL CHILENOS	2	PACIFICO CABLE S.A.	1
STEL CHILE S.A.	2	SEL S.A.	1
Redvoiss	2	Comtele S.A.	1
CS Consultora	2	Falabella Movil	1
TRANSAM S.A.	1	STEL ACCESS S.A.	1
Austro Internet	1	<b>Total Otras Empresas</b>	<b>47</b>

■ ene-dic 2013    ■ ene-dic 2014



Otros: incluye las Empresas que se muestran en el cuadro superior





# Gracias



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)