



Encuesta de Satisfacción de Usuarios y  
Calidad de Servicios de Telecomunicaciones  
Informe Etapa I: Preparación de Primera  
Medición 2012



## Contenido

A.	Presentación .....	3
B.	Revisión y ajuste de cuestionarios .....	6
C.	Diseño de las Muestras .....	11
D.	Resultado Pruebas Piloto .....	14
	<b>Gráfico:</b> Satisfacción Global (%) .....	15
	<b>Tabla:</b> Compañía actual (n) .....	16
	<b>Gráfico:</b> Disposición a Recomendar (%) .....	17
	<b>Gráfico:</b> Tasa de Problemas (%) .....	17
	<b>Gráfico:</b> Conocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones (%) .....	18
E.	Modelos de Satisfacción y Calidad 2012 .....	19
F.	Anexo (1): Planificación de la Primera Medición 2012 .....	22
G.	Anexo (2): Cuestionarios: Internet Fija .....	23
H.	Anexo (2): Cuestionarios: Telefonía Móvil .....	31

## A. Presentación

El Gobierno de Chile en materia de telecomunicaciones ha definido como lineamientos estratégicos principales de política pública, la generación de una nueva institucionalidad que propenda hacia la creación de una Superintendencia del sector, brindar un mayor impulso a la agenda digital a fin de otorgar banda ancha para todos, modernizar y actualizar la normativa vigente considerando el avance tecnológico, convergencia de los servicios y el fomento de la competitividad entre los distintos actores de la industria, orientada a generar una mayor calidad en la provisión de los servicios y la autorregulación del sistema en su conjunto.

En lo que respecta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente "la Subsecretaría", la concreción y materialización de estos lineamientos estratégicos le significará jugar un papel fundamental, particularmente, con el que se refiere al fomento de la competitividad del mercado, el cual se enmarca en su rol fiscalizador, respecto de controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, consignada en la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones.

En este ámbito, se precisa buscar las herramientas que tiendan a disminuir las asimetrías de la información existentes entre los usuarios y las compañías proveedoras de los servicios y a **incrementar la difusión de los derechos de los consumidores**. La premisa es que mientras más conocimiento y acceso a la información tienen los consumidores, mayor serán las exigencias que impongan a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, hecho que debiera repercutir en un aumento de la competitividad y en una mejor calidad de los servicios.

Precisamente en su rol de protectora de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la Subsecretaría desde el año 2006 ha aplicado anualmente una encuesta a nivel nacional destinada a conocer la opinión de la ciudadanía, como destinataria final de la prestación de los diversos servicios, con el propósito de focalizar su tarea fiscalizadora. Sin embargo, el objetivo de esta encuesta se ha orientado esencialmente a recoger en un contexto global, información sobre el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de dichos servicios y no ha profundizado en aspectos de medición de la calidad con que son provistos por cada una de las empresas, tanto del punto de vista técnico como de post-venta, no permitiendo, en consecuencia, realizar comparaciones entre las distintas compañías prestadoras.

Asimismo, el instrumento antes utilizado tampoco entregaba datos correspondientes a un nivel geográfico de ciudades o comunas, sin que se recogiera información con algún grado de validez estadística local, sobre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en cuanto a los mismos.

Dadas las carencias detectadas en la "Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", aplicada hasta el año 2010, se optó por reformular ésta y levantar un nuevo instrumento orientado a medir el grado de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de la calidad con que son provistos los Servicios por cada una de las compañías y con una muestra tal por compañías que recogiera los datos a nivel regional, de comunas o ciudades en lo posible.

De esta manera los resultados obtenidos serán puestos en conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a fin de propiciar un mayor grado de competitividad en el mercado y fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores, cumpliendo con el lineamiento estratégico del Gobierno señalado anteriormente.

De esta forma se diseñó un estudio descriptivo de carácter cuantitativo tomado a través de encuestas telefónicas aplicadas a cada uno de los servicios considerados en la medición, con un muestreo de proporciones con representación nacional y regional y con la utilización de un sistema de entrevistas telefónicas CATI. Este instrumento fue aplicado para las encuestas realizadas en el primer y segundo semestre del año 2011, el que deberá ser replicado durante el año 2012 con los cuestionarios que el contratista diseñe para tal efecto.

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Banda Ancha móvil y del servicio de Internet Residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional, de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

En particular, este informe da cuenta de la atapa de preparación de la primera medición para el año 2012, que de acuerdo a las bases de licitación y a la propuesta técnica entregada por Iccom, cuenta con la siguiente información.

- Revisión y ajuste de cuestionarios.
- Resultados de la validación del instrumento (cuestionario) en una prueba piloto.
- Cronograma con planificación del trabajo de campo hasta la entrega de resultados.
- Diseño de la muestra, indicando error muestral y ponderaciones.
- Diseño metodológico indicando las variables y dimensiones de análisis a utilizar.

## B. Revisión y ajuste de cuestionarios

El estudio considera la aplicación de 2 cuestionarios:

- Internet Fija
- Telefonía Móvil

Para la primera medición del año 2012, se ha considerado 3 fuentes para ajustar los cuestionarios:

- 1) Experiencia previa, tanto de parte de Iccom como de la contraparte técnica.
- 2) Reuniones de panel de expertos Iccom, liderado por su Gerente General y compuesto por Gerente de Área Cualitativa y Sub-Gerente de Área Cuantitativa.
- 3) Realización de Focus Groups para profundizar en los aspectos relevantes para el usuario de telecomunicaciones.

### Resumen de resultados de Focus Groups

En general se percibe que los niveles de satisfacción con servicios de telecomunicaciones son de nivel medio, y los aspectos que generan insatisfacción en los servicios de telecomunicaciones, son los siguientes:

- Sensación de cumplimiento unilateral de contratos:
- Fallas injustificadas en el servicio, especialmente en BAM y telefonía celular.
- Poca transparencia en los contratos.

Respecto de las dimensiones de evaluación de servicio, se puede decir lo siguiente:

- 1. Calidad de producto:** Se tiende a entender como calidad de servicio → Calidad de producto se puede mal entender como respecto de los equipos y no del servicio que entregan las compañías.
- 2. Confiabilidad:** Anclada a transparencia y cumplimiento con la entrega del servicio que se promete, se considera una dimensión de alta relevancia para los usuarios. Una empresa confiable, no es abusiva con sus clientes.
- 3. Empatía:** No aparece como concepto espontáneo/de relevancia. No obstante, sería un indicador de calidad de atención al cliente, surgiendo éste como un elemento clave para la categoría telecomunicaciones.
- 4. Capacidad de respuesta:** En relación con la misma temática, lo que se levanta espontáneamente es la SOLUCIÓN RÁPIDA Y EFECTIVA DE PROBLEMAS. Si bien aluden a temáticas similares, se observa que la solución de problemas no sólo se asocia a la capacidad, sino también a la disposición.
- 5. Tenencia de problemas:** En asociación a las expectativas de servicio: Los problemas que se tienen en la categoría se relaciona con la transparencia y la no obtención del servicio por el cual se siente que se paga. También se relaciona con atención al cliente, cuando no se tiene solución a los conflictos → Es un 'problema sobre problema'.

## Ajustes al cuestionario

De este modo, los ajustes a los cuestionarios para la medición 2012 fueron los siguientes:

- 1) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se eliminan las preguntas para determinar el Nivel Socio-Económico del entrevistado, a solicitud de la contraparte técnica de SUBTEL, toda vez que los resultados que se requerirán para la difusión, serán a nivel total. Por otra parte, la eliminación de estas preguntas permitirá realizar otras preguntas de mayor relevancia, tales como Portabilidad.
- 2) En cuestionario de Telefonía Móvil se incluyen preguntas para conocer la opinión de personas que se han cambiado o intentado cambiarse en los últimos 12 meses de compañía:
  - Motivación para cambiarse (respuesta espontánea)
  - Impacto de la existencia de la portabilidad numérica en la decisión de cambio.
  - Evaluación de la facilidad para realizar el proceso de portabilidad.
  - Resultado final: Se cambió, No se cambió, Está en proceso de cambio.
  - Si ya se cambió: Compañía anterior, qué le ofrecieron para cambiarse.
  - Si no se cambió: ¿Por qué motivo no se cambió?
  - Si está en proceso de cambio: ¿A qué compañía quiere cambiarse?
- 3) Se incluye módulo de Banda Ancha Móvil en cuestionario de Internet Fija, de modo que la base de entrevistados que evalúe este producto, se sume a la base de entrevistados que evalúa Banda Ancha Móvil en cuestionario de Telefonía Móvil.
- 4) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija), los atributos:
  - La buena disposición y buen trato del personal para atender.
  - La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo en forma presencial.



- La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo en forma telefónica.
- La Rapidez y agilidad de la atención.
- El personal le solucionan los problemas en forma rápida y eficiente.
- El personal está bien capacitado y conoce bien los temas en los que tiene que ayudar.

Serán medidos sólo en parrilla de atributos de Telefonía Móvil o Internet Fija, dado que las respuestas se repiten cuando son realizadas en Internet Móvil y BAM.

- 5) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se modifica la pregunta de reconocimiento espontáneo de derechos, de modo que se facilite la comprensión por parte del entrevistado del concepto de derechos, en base a lo que se vio en fase cualitativa.
- 6) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se realizan ajustes de redacción que ayudan a la comprensión de algunos atributos del cuestionario.
- 7) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se incluye el canal de comunicación del reclamo (Sucursal, Teléfono, Web) para cada lugar de realización de reclamo (Compañías, Subtel, Sernac).
- 8) En cuestionario de Telefonía Móvil se incluyen preguntas para conocer si existen zonas de mayor tenencia de problemas con la red móvil:
  - ¿Hay algún lugar de la ciudad donde estos problemas de comunicación con su teléfono móvil se den con más frecuencia? Esta pregunta la responderán personas que indicaron tener problemas de Cobertura o Señal.
  - ¿En qué lugar de la ciudad tiene problemas de comunicación con mayor frecuencia?
- 9) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se modifica la forma de preguntar por los motivos para la evaluación general de los servicios, de modo que:
  - Si evalúa con nota 6 o 7, se preguntará de esta forma: **¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de...?**

- Si evalúa con nota 5, se preguntará de esta forma: ¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de...?
  - Si evalúa con nota 4 o menos, se preguntará de esta forma: ¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de...?
- 10) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se modifica la forma de registrar las respuestas a la pregunta: ¿Qué tipo de problema tuvo?, de modo que se registre de forma textual el problema que el usuario tuvo.
- 11) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se incluye una pregunta para medir el nivel de recomendación del servicio de telecomunicaciones evaluado..
- 12) En ambos cuestionarios (Telefonía Móvil e Internet Fija) se incluye una pregunta para medir el uso de canales de atención.

## C. Diseño de las Muestras

### Internet Fija

La muestra de Internet Fija tendrá mínimos cambios en relación a la muestra de la segunda medición del año 2011, y se considerará el logro de las siguientes cuotas por Región y proveedor de Internet Fija.

**Tabla:** Muestra Internet Fija Segunda Medición.

Región	Movistar	VTR	Claro	GTD	CMET	Telsur / Telcoy	TOTAL	ZONA	Error Muestral
15: De Arica y P.	42	50					92		
1: De Tarapacá	37	62					99		
2: De Antofagasta	34	100					134	<b>627</b>	<b>3,9%</b>
3: De Atacama	49	40					89		
4: De Coquimbo	39	47	127				213		
5: De Valparaíso	51	116	92		64		323		
6: Del Lib. B'O'higgins	46	27	40		56		169	<b>667</b>	<b>3,8%</b>
7: Del Maule	36	26			113		175		
8: Del Bio-Bio	68	65	105		87	49	374		
9: De la Araucanía	36	30				55	121		
14: De los Ríos	21	11				87	119	<b>1.022</b>	<b>3,1%</b>
10: De Los Lagos	18	38				105	161		
11: De Aysén						135	135		
12: De Magallanes	112						112		
13: Metropolitana	160	218	226	400	80		1.084	<b>1.084</b>	<b>3,0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>749</b>	<b>830</b>	<b>590</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>431</b>	<b>3.400</b>	<b>3.400</b>	<b>1,7%</b>

Con un margen de error de 1.7%.

Este estudio será ponderado de modo que siga la distribución que tienen las conexiones de internet fija a lo largo del país, en base a la siguiente información proporcionada por SUBTEL.

**Tabla:** Datos Poblacionales para Ponderación.

Región	Movistar	VTR	Claro	GTD	CMET	Telsur / Telcoy	TOTAL	ZONA
15: De Arica y P.	7.539	14.299	934				22.772	<b>214.742</b>
1: De Tarapacá	11.539	18.999	1.467				32.005	
2: De Antofagasta	16.812	63.897	2.818				83.527	
3: De Atacama	13.544	7.159	3.010				23.713	
4: De Coquimbo	23.185	15.911	13.629				52.725	
5: De Valparaíso	74.385	101.670	15.554		2.732		194.341	<b>284.023</b>
6: Del Lib. B'Ohiggins	21.033	13.313	7.526		1.785		43.657	
7: Del Maule	22.131	13.074	6.717	1	4.102		46.025	
8: Del Bio-Bio	53.720	66.156	18.827		2.466	14.718	155.887	<b>322.368</b>
9: De la Araucanía	21.649	8.080	3.162			17.972	50.863	
14: De los Ríos	2.500	4.554	1.132			23.328	31.514	
10: De Los Lagos	4.851	12.239	2.436			43.543	63.069	
11: De Aysén	68					6.906	6.974	
12: De Magallanes	14.061						14.061	
13: Metropolitana	379.012	398.038	105.420	33.329	2.841	1	918.641	<b>918.641</b>
<b>TOTAL</b>	<b>666.029</b>	<b>737.389</b>	<b>182.632</b>	<b>33.330</b>	<b>13.926</b>	<b>106.468</b>	<b>1.739.774</b>	<b>1.739.774</b>

La fuente de información para contactar a los entrevistados será la siguiente:

- **Movistar:** Base de hogares con internet fija, entregada por Subtel.
- **VTR:** Base de teléfonos VTR, aplicaremos filtro (no disponemos de la identificación con internet).
- **Claro:** Igual que VTR, con base de teléfonos.
- **GTD:** Usaremos base Subtel de hogares con internet.
- **CMET:** Similar a GTD.
- **Telsur/Telcoy:** La base de hogares con internet venía con muchos problemas. Vamos a usar la base de teléfonos.

## Telefonía Móvil

Para esta medición, a diferencia del año 2011, SUBTEL entregó la base de teléfonos móviles de las tres principales compañías, con la siguiente cantidad de números por compañía y tipo:

**Tabla:** Teléfonos Móviles por Compañía y Tipo.

CIA	TOTAL			
	PREPAGO	CONTRATO	TOTAL	% CIA
ENTEL	8.760.025	2.739.436	11.499.461	41%
MOVISTAR	7.148.877	2.688.649	9.837.526	35%
CLARO	5.547.900	1.154.734	6.702.634	24%
<b>TOTAL</b>	<b>21.456.802</b>	<b>6.582.819</b>	<b>28.039.621</b>	<b>100%</b>

De modo que para esta medición, será posible realizar una muestra proporcional a la compañía y tipo (contrato-prepago).

La muestra a lograr en el segmento de Telefonía Móvil es de 3.400 casos, con un margen de error de 1.7%:

**Tabla:** Muestra Telefonía Móvil Primera Medición - 2012.

COMPAÑÍA	TIPO	HOMBRE		MUJER		TOTAL	TOTAL / CIA	ERROR MUESTRAL
		18 a 39	40 o más	18 a 39	40 o más			
ENTEL	Prepago	266	266	266	266	1.064	1.396	2,6%
	Contrato	83	83	83	83	332		
MOVISTAR	Prepago	217	217	217	217	868	1.196	2,8%
	Contrato	82	82	82	82	328		
CLARO	Prepago	168	168	168	168	672	812	3,4%
	Contrato	35	35	35	35	140		
<b>TOTAL</b>		<b>851</b>	<b>851</b>	<b>851</b>	<b>851</b>	<b>3.404</b>	<b>3.404</b>	<b>1,7%</b>

## D. Resultado Pruebas Piloto

El día 27 de abril de 2012, se realizaron 106 entrevistas piloto, 51 correspondientes a cuestionario de Internet Fija y 55 correspondientes a cuestionario de Telefonía Móvil. Los principales resultados fueron los siguientes.

### Tiempos promedio de aplicación

El cuestionario de **Internet Fija** tuvo una duración promedio de 14,5 minutos, con una adecuada comprensión por parte del entrevistado y fluyendo de manera más rápida

Este cuestionario de **Telefonía Móvil** tuvo una duración promedio de 16 minutos, con las siguientes duraciones promedio dependiendo del tipo de cuestionario aplicado:

### Empresas Proveedoras

Las 51 encuestas piloto de **Internet Fija**, tuvieron la siguiente distribución por compañía proveedora:

EMPRESA	ENCUESTAS
Movistar (Telefónica)	2
VTR	25
Claro (Telmex)	21
Otra	3
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

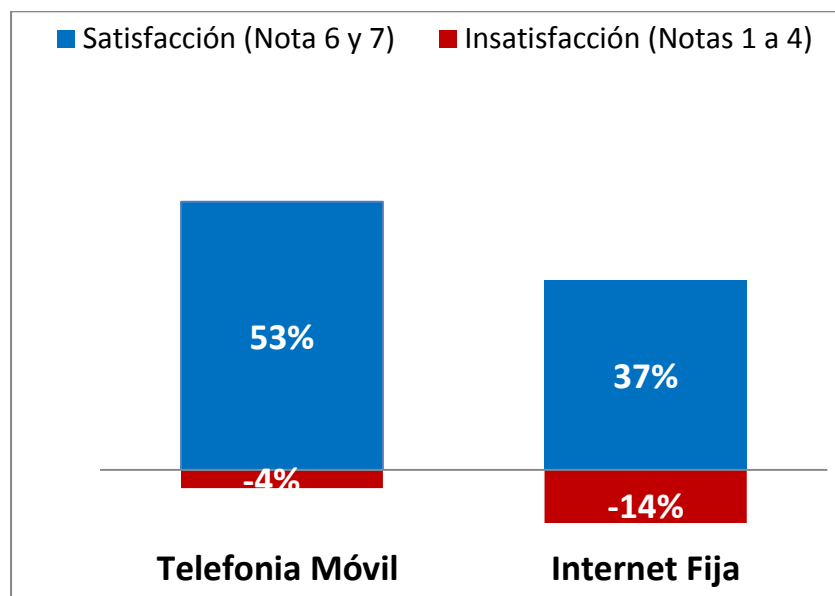
Las 55 encuestas piloto de **Telefonía Móvil** tuvieron la siguiente distribución por compañía proveedora:

EMPRESA	ENCUESTAS
Entel PCS	25
Movistar	14
Claro	16
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

### Algunos resultados de las pruebas piloto:

Los resultados de esta prueba piloto son referenciales, considerando la baja cantidad de encuestas, por lo tanto no son comparables con resultados de 2011.

**Gráfico:** Satisfacción Global (%)

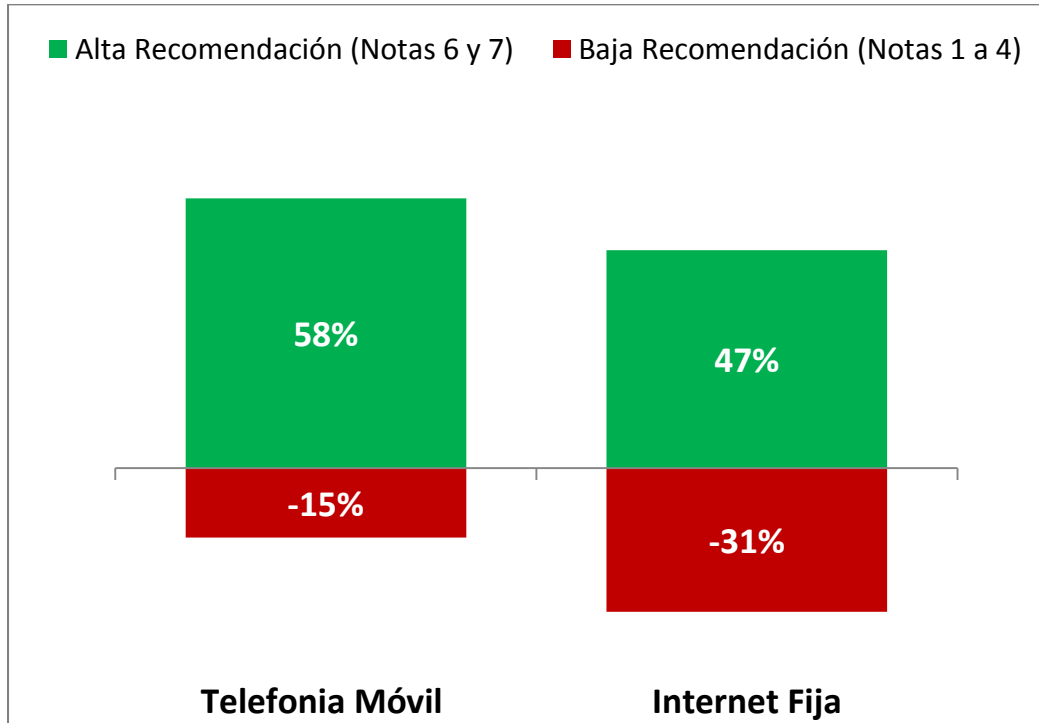


**Tabla:** Compañía actual (n)

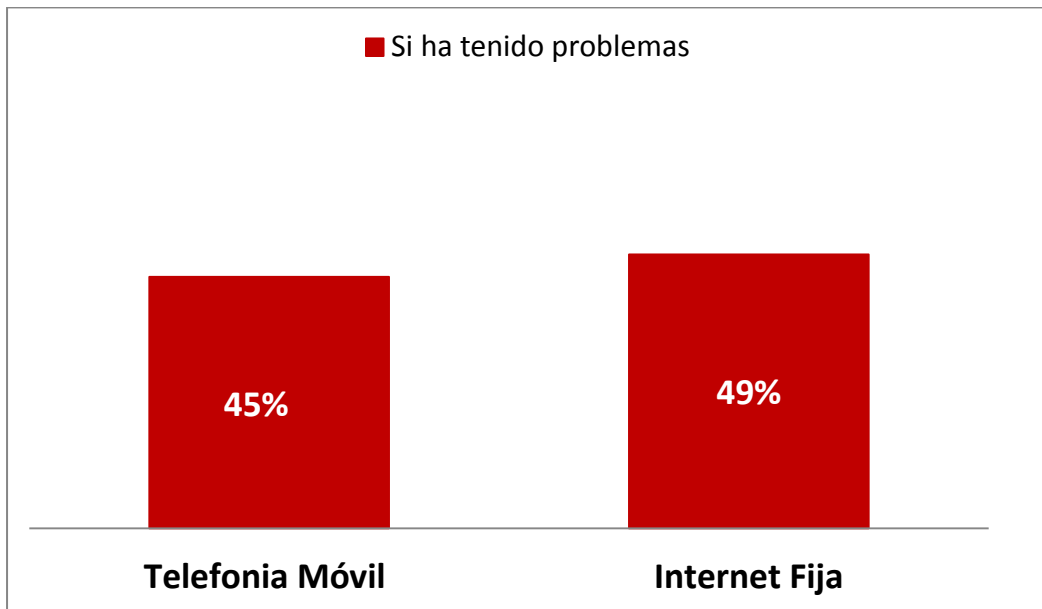
<b>TELEFONÍA MÓVIL</b>	
<b>Compañía</b>	<b>n</b>
Entel	25
Movistar	14
Claro	16
<b>Total</b>	<b>55</b>
<b>INTERNET FIJA</b>	
<b>Compañía</b>	<b>n</b>
Entel	2
Movistar (Telefónica)	25
VTR	21
Claro (Telmex)	2
GTD (GTD Manquehue)	1
<b>Total</b>	<b>51</b>



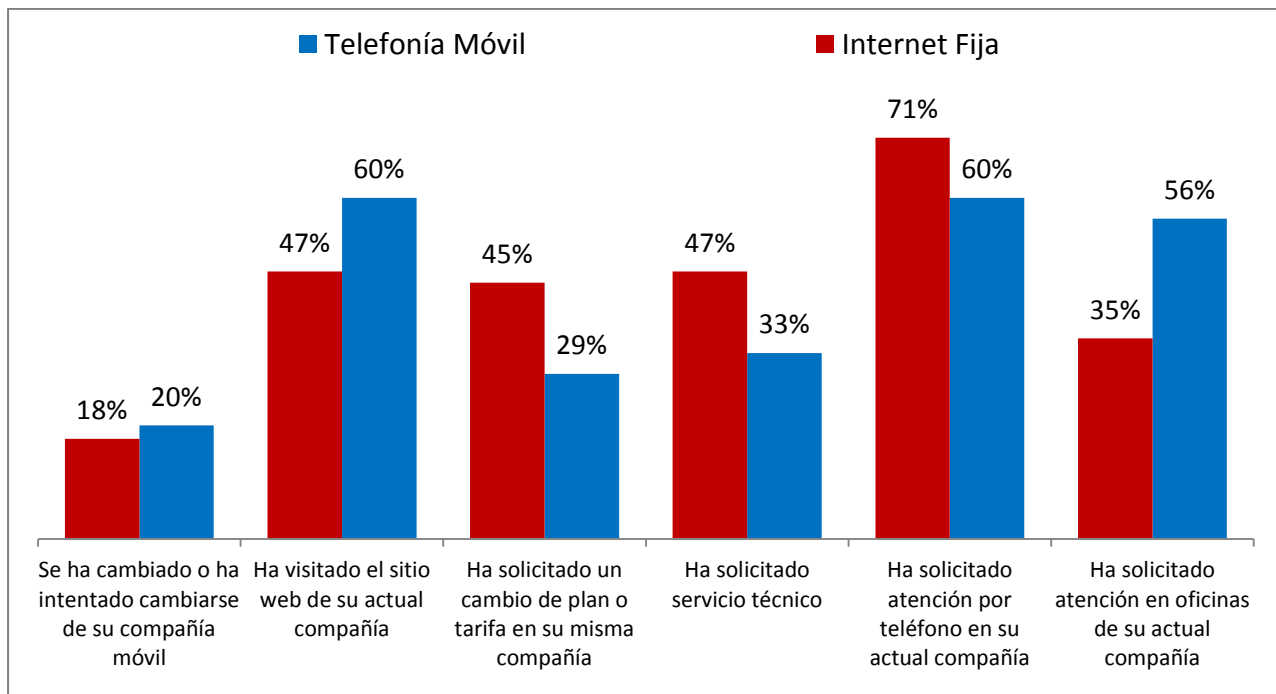
**Gráfico:** Disposición a Recomendar (%)



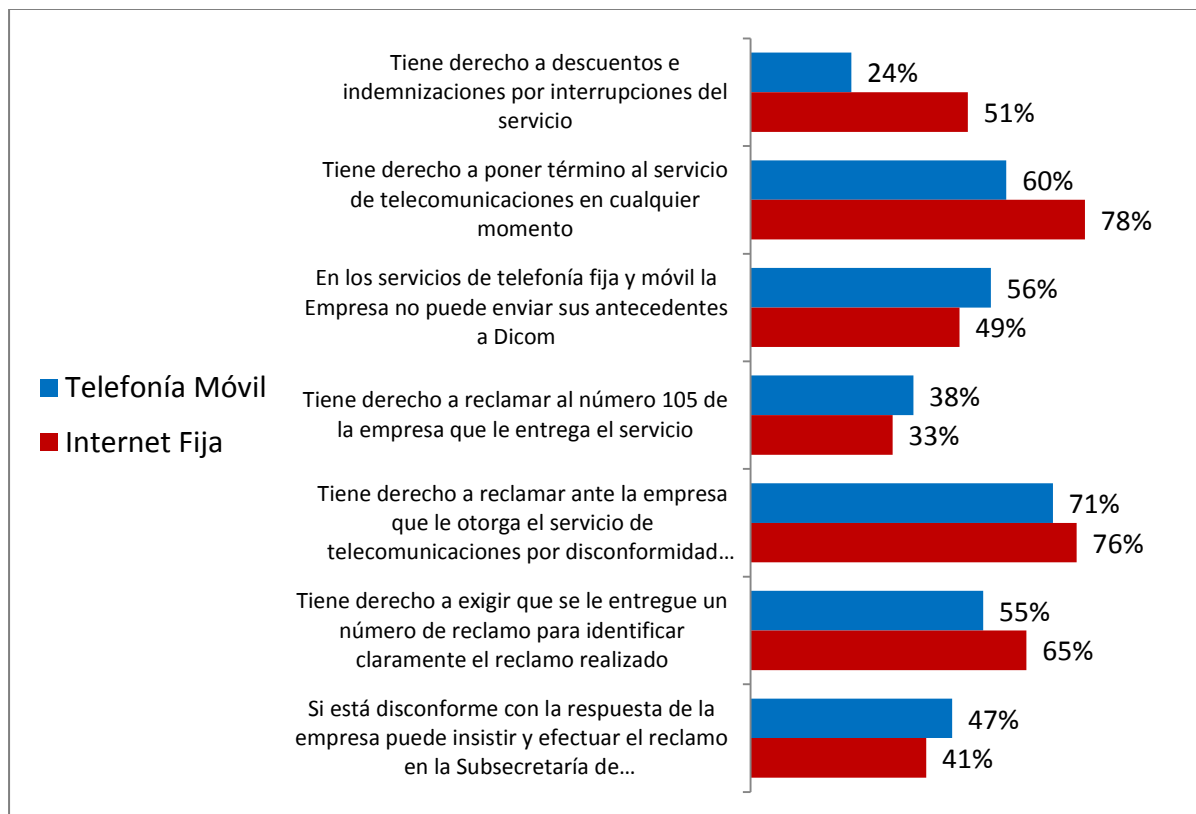
**Gráfico:** Tasa de Problemas (%)



**Gráfico:** Tasa de solicitudes de cambio de compañía proveedora, atención web, telefónica y/o presencial (%)



**Gráfico:** Conocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones (%)



## E. Modelos de Satisfacción y Calidad 2012

### Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

La satisfacción de los usuarios se indagará de la misma forma que en la medición 2011, aplicando la siguiente pregunta:

*“Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de...que le presta actualmente...NOMBRAR PROVEEDOR. 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...?”*

Entendiendo por “Satisfacción” el porcentaje de personas que califican el servicio con nota 6 ó 7 y entendiendo por “Insatisfacción” al porcentaje de personas que califican el servicio con nota 1 a 4. Quienes califican con nota 5 no son considerados en ninguno de los dos indicadores.

### Índice de Calidad de Servicio (ISC)

El Modelo de Satisfacción de clientes presentado en el módulo anterior, permite conocer los Impactos de las diferentes Dimensiones de Servicio en la Satisfacción Global del usuario. En otras palabras, conocer cuánto incide cada atributo y la dimensión a la que pertenece en la satisfacción global. El conjunto de atributos corresponden a “Percepciones” de los usuarios, opiniones según sea su experiencia de servicio. Con el conjunto de atributos se calcula un Indicador de Calidad de Servicio, que es un promedio de todos los atributos, ponderados por la importancia que ellos tengan en la generación de satisfacción de los usuarios.

Así, un atributo que “pesa” menos que otro, sea porque su peso es menor en la dimensión a la que pertenece, o bien porque pertenece a una dimensión que en su conjunto tiene poco peso, tiene una menor participación en el indicador de calidad de servicio, que otro atributo que tiene una importancia mayor sobre la satisfacción.

Sin embargo, y con el objetivo de obtener un Índice de Calidad de Servicio que mida en qué proporción el cliente siente que el servicio que le han prometido se cumple, se extendió el modelo de satisfacción, incluyendo la existencia de problemas, como una nueva dimensión, directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Esta variable, objetiva, preguntada de manera directa como (“¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con su servicio de...?”), fue considerada como fundamental en la definición del Indicador de Calidad de Servicio de las compañías.

Entonces, para determinar el ICS, realizamos lo siguiente:

- A. **Inclusión de la Tenencia de Problemas:** En primer lugar, se incluye la existencia de problemas en el modelo de calidad de servicio, a través de Ecuaciones Estructurales, esto permite identificar el impacto de que un cliente tenga inconvenientes de servicio, en su Satisfacción. Entendiendo que esta situación de servicio puede tener una incidencia importante en la percepción del cumplimiento de la oferta.
- B. **Cumplimiento del Servicio Ofrecido:** El Segundo paso fue la definición de lo que entenderemos por cumplimiento con Calidad de Servicio. Los aspectos de calidad de servicio evaluados en el cuestionario con notas de 1 a 7 fueron re-escalados, de modo que:
  - a. Las evaluaciones que no lograban el nivel de Satisfacción, es decir, aquellas notas de 1 a 5, fueron consideradas un “No Cumplimiento de Calidad de Servicio”.

- b. Si un usuario entrevistado evaluó el aspecto de servicio con Nota 6 o 7, se consideró un “Cumplimiento de Calidad de Servicio”.
  
- C. **Cálculo de las dimensiones:** Cada dimensión fue calculada como el promedio ponderado de los atributos que en ella participan, considerando los pesos de los atributos, según el modelo básico de satisfacción. Dado que los atributos fueron transformados en valores 1 (cumplimiento) y 0 (no cumplimiento), el resultado de cada dimensión, corresponde a un valor entre 0 y 1.
  
- D. **Cálculo del Índice de Calidad de Servicio (ICS):** Finalmente se calculó un ICS como el promedio ponderado de las cuatro dimensiones y la existencia de problemas.


# F.Anexo (1): Planificación de la Primera Medición 2012

	ABRIL				MAYO				
MEDICIÓN 1 - 2012	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
ACTIVIDAD									
Envío presentaciones ejecutivas para difusión regional (*)	■								
Realización de Focus Groups para generación del cuestionario		■							
Informe Fase cualitativa – Realización del taller de expertos - Cuestionario			■						
Revisión de cuestionarios, Diseño muestral, plan de análisis				■					
Validación del instrumento - PRE TEST 'PILOTO'					■				
Preparación Informe PILOTO y Planificación campo y Plan de análisis					■				
<b>ENTREGA INFORME 1</b>									
Trabajo de Campo - Medición 1 / 2012					■	■	■		
Realización de Entrevistas en Profundidad							■		
Informe Fase cualitativa – Entrevistas en Profundidad								■	
Codificación, procesamiento									■
Análisis y Elaboración de Informe N° 2									■
<b>ENTREGA INFORME 2 (**)</b>									■

(\*) La difusión será realizada por la SUBTEL, de acuerdo a lo acordado en reunión de inicio.

(\*\*) Ajustado del 8 de Junio original al 31 de Mayo.

## G. Anexo (2): Cuestionarios: Internet Fija

 RICARDO MATTE PÉREZ 488 - FONDO: 439 85 00 PROVIDENCIA - SANTIAGO		Nº ESTUDIO 2 0 1 2 5 8 3 7							Nº FILTRO						
DATOS DE IDENTIFICACION				CÓD.ENC											
NOMBRE ENTREVISTADO/A : _____ DIRECCIÓN ENTREVISTADO/A : _____ TELÉFONO: _____ TELÉFONO CELULAR : _____ CASA: _____ TRABAJO: _____ OBS. REFERENCIAS : _____ HORARIO MÁS PROB. ENCONTRAR: _____ FECHA: ____/____/2012 HORA :INICIO: _____ TERMINO: _____ DURACIÓN _____															
<p>→ <b>INTRODUCCION.</b> Buenos días/tardes, mi nombre es <b>NOMBRE</b> y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de Internet Fija. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.</p> <p><b>NOTA:</b> SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA: "Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual"</p>															
<b>CONTACTE EN EL HOGAR A SUJETOS DE 18 AÑOS Y MÁS (SE EXCLUYE EL SERVICIO DOMÉSTICO)</b>															
F1	¿Vive usted en este hogar?			SI	1	PASE A F.2									
	NOTA: Se excluye el servicio doméstico			NO	2										
→ Si NO, pregunte por alguien del hogar de 18 años y más que le pueda atender.															
→ A. MODULO A CLASIFICACIÓN															
F2	¿Tienen Internet fijo en su hogar?			SI	1	AGRADEZCA Y CIERRE									
				NO	2										
F3	¿Y Ud. usa Internet Fija en su hogar al menos de vez en cuando?			SI	1	PASE A F.5									
				NO	2										
→ PIDA HABLAR CON UN USUARIO DE INTERNET, SI NO AGRADEZCA Y CIERRE															
F4	¿Podría hablar con algún usuario de Internet fija en este hogar mayor de 18 años?			SI	1	CONTINUE									
				NO	2						AGRADEZCA Y CIERRE				
F.5	¿Qué edad tiene Ud.?			Registre Edad Exacta: _____		AGRADEZCA Y CIERRE									
				18 – 39							1				
				40 y más											
				Menor de 18 años		3									

F. 6	¿Ud. Vive en un área urbana o rural?	URBANA	1
		RURAL	2
F.7	Clasifique género	HOMBRE	1
		MUJER	2

**CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA”**

**MÓDULO B: DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET FIJA**

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET FIJA que tiene en su hogar:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de internet fija actualmente?**

- Entel ..... 1
- Movistar (Telefónica)..... 2
- VTR..... 3
- Claro (Telmex)..... 4
- GTD (GTD Manquehue)..... 5
- CMET..... 6
- Telsur / Telcoy..... 7
- Otra (Especificar)..... 8

**B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de internet fija con esta empresa?**

REGISTRE AÑOS/MESES: \_\_\_\_\_

**B3. ¿De qué velocidad es el plan que tienen actualmente para su internet fija?**

- Menor o igual a 1 mega..... 1
- De 2 a 4 megas..... 2
- De 5 a 10 megas..... 3
- Más de 10 Megas ..... 4
- No sabe / No Contesta..... 9

**B4.1 ¿Cuántos computadores tienen en su hogar? CANTIDAD: \_\_\_\_\_**

**B4.2 ¿Cuántos de esos computadores tienen acceso a internet? CANTIDAD: \_\_\_\_\_ (VERIFICAR IGUAL O MENOR A B4.1)**



**MÓDULO C: CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJA**

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de internet fija que le presta actualmente...**NOMBRAR PROVEEDOR DE B1**. 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 Internet fija que tiene actualmente en su hogar?**

C1	C1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL							NS/NC
Satisfacción general con el servicio actual de internet fija en el hogar	1	2	3	4	5	6	7	9

**SI NOTA 6 O MENOS EN C1.**

C1a.SI NOTA ES 6 O 7 **¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de internet fija en el hogar?** MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

C1b.SI NOTA ES 5 **¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de internet fija en el hogar?** MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

C1c.SI NOTA ES 4 o MENOS **¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de internet fija en el hogar?** MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

C2. Si un amigo o alguien cercano busca un servicio de internet fija, en una escala de 1 a 7 donde 1 es "Definitivamente no lo recomendaría" y 7 es "Definitivamente lo recomendaría", **¿Con qué nota recomendaría a LEER PROVEEDOR ACTUAL?**

C2	C2 RECOMENDACIÓN							NS/NC
Recomendación del servicio de internet fija	1	2	3	4	5	6	7	9

C2a. En los últimos 12 meses...LEER ALTERNATIVAS

		SI	NO	NS/NR (No leer)
1	Ha solicitado atención en oficinas de su actual compañía?	1	2	9
2	Ha solicitado atención por teléfono en su actual compañía?	1	2	9
3	Ha solicitado servicio técnico?	1	2	9
4	Ha solicitado un cambio de plan o tarifa en su misma compañía?	1	2	9
5	Ha visitado el sitio web de su actual compañía?	1	2	9
6	Se ha cambiado o ha intentado cambiarse de compañía de internet fija?	1	2	9

C3. Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio que le entrega [EMPRESA SEGÚN B1] en Internet Fija en su hogar? LEA ATRIBUTOS SEGÚN ROTACION

ROT	ATRIBUTOS	C3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN							NS/NC
1	Las Conexión es sin cortes ni interrupciones	1	2	3	4	5	6	7	9
2	La velocidad no cambia bruscamente	1	2	3	4	5	6	7	9
3	El Cumplimiento de la velocidad prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
4	La buena disposición y buen trato del personal para atender	1	2	3	4	5	6	7	9
5	La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo en forma presencial	1	2	3	4	5	6	7	9
6	La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo por teléfono	1	2	3	4	5	6	7	9
7	La Rapidez y agilidad de la atención	1	2	3	4	5	6	7	9
8	El personal soluciona los problemas en forma rápida y efectiva	1	2	3	4	5	6	7	9
9	El personal está bien capacitado y conoce bien los temas en los que tiene que ayudar.	1	2	3	4	5	6	7	9
10	Hay variedad de planes y tarifas que se ajustan a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	9
11	Es fácil cambiarse de plan en la misma compañía	1	2	3	4	5	6	7	9
12	El valor que paga es adecuado a la calidad de servicio que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7	9
13	Los cobros se ajustan al plan elegido	1	2	3	4	5	6	7	9
14	Es fácil poner término al contrato, lo puede hacer cuando quiera	1	2	3	4	5	6	7	9
15	Al contratar el servicio le informaron todo lo que necesitaba saber, no se encontró con sorpresas	1	2	3	4	5	6	7	9
16	Tienen buenas ofertas y promociones	1	2	3	4	5	6	7	9
17	El cumplimiento de lo que la empresa ofrece en su publicidad	1	2	3	4	5	6	7	9

#### MÓDULO D: PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con su servicio de internet fija en el hogar?

1. SI SEGUIR                      2. NO PASE A MÓDULO E

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA

ENCUESTADOR REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

1. Corte del servicio
2. Problemas con la velocidad, extremadamente lenta, cambios bruscos
3. Problemas con los cobros / facturas
4. Problemas con asistencia técnica
5. Otro (Especificar) \_\_\_\_\_

D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de Internet Fija ¿Reclamó o pidió alguna solución...? LEER ALTERNATIVAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

D4. Su reclamo efectuado en...LEER SEGÚN D3, lo realizó en una sucursal, en forma telefónica o por Internet?

LUGAR DEL RECLAMO	D3. Dónde	D4. Canal
1 En la empresa comercial donde compré el plan (Ej. multi tienda)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
2 En la compañía de telefonía móvil	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
3 En el SERNAC	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
4 En SUBTEL	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
5 En otro organismo (describir)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web

D5. ¿Y su problema fue resuelto?

1. SI      2. NO

D6. ¿Al reclamar le entregaron un número de reclamo?.

1. SI      2. NO

**MÓDULO J: BANDA ANCHA MÓVIL**

J1. ¿Tiene el servicio de banda ancha móvil, que es un dispositivo tipo pendrive o USB que lo conecta a Internet?

1. SI      2. NO

J2. Pensando en el servicio de banda ancha móvil, la que usted tiene usando el aparato tipo pendrive, ¿Qué empresa le da el servicio de banda ancha móvil actualmente?

1. Entel PCS      2. Movistar      3. Claro      4. Otra J2.1 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

J3. ¿Tiene este servicio con contrato o con tarjetas de pre pago?

1. Contrato      2. Pre pago

J4. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de banda ancha móvil con esta Empresa?

REGISTRE AÑOS/MESES: \_\_\_\_\_  
NS/NC=9

J4.2 ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Banda Ancha Móvil?

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| Todos los días.....           | 1 |
| Algunos días a la semana..... | 2 |
| Unos pocos días al mes.....   | 3 |
| Casi nunca.....               | 4 |
| No sabe / No Contesta.....    | 9 |

J5. ¿De qué velocidad es el plan que tiene contratado para su banda ancha móvil?

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| Menor o igual a 1 mega..... | 1 |
| De 2 a 4 megas.....         | 2 |
| De 5 a 10 megas.....        | 3 |
| Más de 10 Megas .....       | 4 |
| No sabe / No Contesta.....  | 9 |

**MÓDULO K: CALIDAD DEL SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL**

K1. 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 banda ancha móvil que tiene actualmente?

K1	K1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL							NS / NC
Satisfacción general del servicio actual de banda ancha móvil	1	2	3	4	5	6	7	9

K1a.SI NOTA ES 6 O 7 ¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

K1b.SI NOTA ES 5 ¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

K1c.SI NOTA ES 4 o MENOS ¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

K3. Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio que le entrega [EMPRESA SEGÚN J2] en Banda ancha móvil? LEA ATRIBUTOS SEGÚN ROTACION

ROT	ATRIBUTOS	K3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN							NS / NC
1	El servicio está disponible en todas partes donde usted se encuentra	1	2	3	4	5	6	7	9
2	La Conexión es sin cortes ni interrupciones	1	2	3	4	5	6	7	9
3	La velocidad no cambia bruscamente	1	2	3	4	5	6	7	9
4	El Cumplimiento de la velocidad prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
5	El Cumplimiento de la cobertura prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
6	Hay variedad de planes y tarifas que se ajustan a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	9
7	Es fácil cambiarse de plan o tarifa en la misma compañía	1	2	3	4	5	6	7	9
8	El valor que paga por este servicio es adecuado para la calidad que le entrega	1	2	3	4	5	6	7	9
9	Tienen buenas ofertas y promociones	1	2	3	4	5	6	7	9
10	El cumplimiento de lo que la empresa ofrece en su publicidad	1	2	3	4	5	6	7	9

**APLIQUE K4 ATRIBUTOS 17 A 19 SOLO SI TIENEN CONTRATO (J3=1)**

K4. De 1 a 7 ¿Y qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?

ROT	ATRIBUTOS	K4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CONTRATO							NS / NC
11	Los cobros se ajustan al plan elegido	1	2	3	4	5	6	7	9
12	Es fácil poner término al contrato, lo puede hacer cuando quiera	1	2	3	4	5	6	7	9
13	Al contratar el servicio le informaron todo lo que necesitaba saber, no se encontró con sorpresas	1	2	3	4	5	6	7	9

**MÓDULO L: PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

L1. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con su servicio de banda ancha móvil?

1. SI **SEGUIR** 2. NO **PASAR A MÓDULO "M"**

L2. ¿Qué tipo de problema tuvo? **MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA**

**ENCUESTADOR REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.**

1. Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar
2. Problemas de señal, interferencias, corte
3. Problemas con la velocidad, extremadamente lenta, cambios bruscos
4. Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta
5. Se activan automáticamente servicios no contratados
6. Las tarjetas de pre pago no se cargaron correctamente
7. Problemas con los cobros / facturas
8. Problemas con la asistencia técnica
9. La carga se agotó antes de lo esperado
10. Perdió minutos al terminar la vigencia de la tarjeta
11. Otro (describir) \_\_\_\_\_

L3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de Banda Ancha Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución...? **LEER ALTERNATIVAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

L4. Su reclamo efectuado en...LEER SEGÚN D3, lo realizó en una sucursal, en forma telefónica o por Internet?

LUGAR DEL RECLAMO	D3. Dónde	D4. Canal
1 En la empresa comercial donde compré el plan (Ej. multi tienda)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
2 En la compañía de telefonía móvil	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
3 En el SERNAC	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
4 En SUBTEL	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
5 En otro organismo (describir)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web

L5. ¿Y su problema fue resuelto?

1. SI 2. NO

L6. ¿Al reclamar le entregaron un número de reclamo?.

1. SI 2. NO

**MÓDULO E: DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES.**

**Hablemos ahora de derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión por cable e Internet.**

**E.1** Cuando ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. **¿Cuál o cuáles cree ud. que son los derechos que usted tiene como usuario de un servicio de telecomunicaciones? RESPUESTA ESPONTÁNEA. SONDEE ¿Qué otros derechos tiene?**

---



---



---

**E.2** Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿sabía usted....? **LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN**

	DERECHOS	SI	NO
1	Que tiene derecho a descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Que tiene derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
5	Que en los servicios de telefonía fija y móvil la Empresa no puede enviar sus antecedentes a Dicom.	1	2
6	Que tiene derecho a reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
7	Que tiene derecho a reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
8	Que tiene derecho a exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
9	Que si está disconforme con la respuesta de la empresa puede insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL?	1	2


**E3.** Si usted tiene un problema con algún servicio de telecomunicaciones y la empresa no le responde adecuadamente, **¿a qué Instituciones se puede dirigir para cursar el reclamo y hacer valer sus derechos? RESPUESTA ESPONTÁNEA MULTIPLE**

**E4.** Y de las Instituciones que le voy a mencionar, **¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE**

	Instituciones	E3 Espontánea	E4 Guiada
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2	2
3	Otra (Especifique)	3	3
4	No sabe / No contesta	9	9

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## H. Anexo (2): Cuestionarios: Telefonía Móvil

 <b>RICARDO MATTE PÉREZ 488 FONO: 439 85 00 PROVIDENCIA - SANTIAGO</b>		<b>Nº ESTUDIO</b> 2 0 1 2 5 8 3 7							<b>Nº FILTRO</b>			
<b>CUESTIONARIO TELEFONÍA MÓVIL- INTERNET MÓVIL-BANDA ANCHA MÓVIL</b>												
<b>DATOS DE IDENTIFICACION</b>				<b>CÓD.ENC</b>								
NOMBRE ENTREVISTADO/A : _____ DIRECCIÓN ENTREVISTADO/A : _____ TELÉFONO: _____ TELÉFONO CELULAR : _____ CASA: _____ TRABAJO: _____ OBS. REFERENCIAS : _____ HORARIO MÁS PROB.ENCONTRAR: _____ FECHA: ____/____/2012 HORA :INICIO: _____ TERMINO: _____ DURACIÓN _____												
<b>→ INTRODUCCION.</b> Buenos días/tardes, mi nombre es <b>NOMBRE</b> y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la Telefonía móvil y otros servicios móviles. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.  <b>NOTA:</b> SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA: "Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual"												
A.		¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil?					SI		1			
							NO		2			
<b>→ Si NO pregunte por el usuario principal. Si no está disponible Agradezca y Cierre</b>												
A1.		¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o la paga una empresa?					Él(Ella) o alguien del hogar		1			
							Una empresa		2		AGRADEZCA Y CIERRE	
<b>→ Si NO pregunte por el usuario principal. Si no está disponible Agradezca y Cierre</b>												
<b>MODULO A CLASIFICACIÓN</b>												
B		¿Qué edad tiene Ud.?					Registre Edad Exacta: _____					
							18 – 39		1			
							40 y más		2			
							SI MENOR DE 18 AÑOS		6		AGRADEZCA Y CIERRE	
C		¿Ud. Vive en un área urbana o rural?					URBANA		1			
							RURAL		2			



D	Clasifique género	HOMBRE	1
		MUJER	2

**CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL - INTERNET MÓVIL - BANDA ANCHA MÓVIL”**

**I. TELEFONÍA MÓVIL**

**MÓDULO B: DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

En primer lugar vamos a hablar respecto a su servicio de Telefonía Móvil:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de telefonía móvil que tiene actualmente?**

**RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA PREGUNTAR POR LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE**

1. Entel PCS    2. Movistar    3. Claro    4. Otra    B1.1 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**B2. ¿Tiene este servicio con contrato o con tarjetas de pre pago?**

1. Contrato    2. Pre pago

**B3. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de telefonía móvil con esta Empresa?**

REGISTRE AÑOS/MESES: \_\_\_\_\_

**MÓDULO C: CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de telefonía móvil que le presta actualmente... **[NOMBRAR PROVEEDOR DE B1]**. 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 telefonía móvil que tiene actualmente?**

C1	C1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL							NS / NC
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción general con el servicio actual de telefonía móvil								

**C1a. SI NOTA ES 6 O 7 ¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de telefonía móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**C1b. SI NOTA ES 5 ¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de telefonía móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**C1c. SI NOTA ES 4 o MENOS ¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de telefonía móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



C2. Si un amigo o alguien cercano busca un servicio de telefonía móvil, en una escala de 1 a 7 donde 1 es "Definitivamente no lo recomendaría" y 7 es "Definitivamente lo recomendaría", ¿Con qué nota recomendaría a LEER PROVEEDOR ACTUAL?

C2	C2 RECOMENDACIÓN							NS/NC
Recomendación del servicio de telefonía móvil	1	2	3	4	5	6	7	9

C2a. En los últimos 12 meses...LEER ALTERNATIVAS

		SI	NO	NS/NR (No leer)
1	Ha solicitado atención en oficinas de su actual compañía?	1	2	9
2	Ha solicitado atención por teléfono en su actual compañía?	1	2	9
3	Ha solicitado que su aparato sea arreglado/revisado por el servicio técnico?	1	2	9
4	Ha solicitado un cambio de plan o tarifa en su misma compañía?	1	2	9
5	Ha visitado el sitio web de su actual compañía?	1	2	9
6	Se ha cambiado o ha intentado cambiarse de compañía móvil?	1	2	9

C3. Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio que le entrega [EMPRESA SEGÚN B1] en telefonía móvil? LEA ATRIBUTOS SEGÚN ROTACION

ROT	ATRIBUTOS	C3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN								NS/NC
1	El servicio está disponible en todas partes donde usted se encuentra	1	2	3	4	5	6	7	9	
2	La Comunicación es sin ruidos, interferencias ni cortes	1	2	3	4	5	6	7	9	
3	El Cumplimiento de la cobertura prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9	
4	La buena disposición y buen trato del personal para atender	1	2	3	4	5	6	7	9	
5	La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo en forma presencial	1	2	3	4	5	6	7	9	
6	La facilidad para contactar al personal para hacer una consulta o reclamo por teléfono	1	2	3	4	5	6	7	9	
7	La Rapidez y agilidad de la atención	1	2	3	4	5	6	7	9	
8	El personal le soluciona los problemas en forma real	1	2	3	4	5	6	7	9	
9	El personal está bien capacitado y conoce bien los temas en los que tiene que ayudar	1	2	3	4	5	6	7	9	
10	El valor que paga es adecuado a la calidad de servicio que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7	9	
11	Hay variedad de planes y tarifas que se ajustan a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	9	
12	Es fácil cambiarse de plan o tarifa en la misma compañía	1	2	3	4	5	6	7	9	
13	Tienen buenas ofertas y promociones	1	2	3	4	5	6	7	9	
14	El cumplimiento de lo que la empresa ofrece en su publicidad	1	2	3	4	5	6	7	9	
15	La disponibilidad del servicio de telefonía en situaciones especiales como temblores, apagones o eventos masivos	1	2	3	4	5	6	7	9	
16	La disponibilidad del servicio de mensajería en situaciones especiales como temblores, apagones o eventos masivos	1	2	3	4	5	6	7	9	

APLIQUE C4 ATRIBUTOS 17 A 20 SOLO SI TIENEN CONTRATO (B2=1)

C4. De 1 a 7 ¿Y qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?

ROT	ATRIBUTOS	C4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CONTRATO								NS/NC
17	Los cobros se ajustan al plan contratado y a las llamadas realizadas	1	2	3	4	5	6	7	9	
18	Es fácil poner término al contrato, lo puedo hacer cuando quiera	1	2	3	4	5	6	7	9	
19	Al contratar el servicio le informaron todo lo que necesitaba saber, no se encontró con sorpresas	1	2	3	4	5	6	7	9	
20	Las boletas tienen información detallada que explica el consumo	1	2	3	4	5	6	7	9	

PASAR A MÓDULO D

**A TODOS**

**MÓDULO D: PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

**D1. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con su servicio de telefonía móvil?**

1. SI **SEGUIR**    2. NO **PASE A F1**

**D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA**

**ENCUESTADOR REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.**

1. Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede comunicar
2. Problemas de señal, interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas
3. Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas
4. Se activan automáticamente servicios no contratados
5. Las tarjetas de pre pago no se cargaron correctamente
6. Problemas con las ofertas recibidas a través de mensajes de texto SMS
7. Problemas con los cobros / facturas
8. Problemas con el servicio técnico
9. La carga se agotó antes de lo esperado
10. Perdió minutos al terminar la vigencia de la tarjeta
11. Otro (describir) \_\_\_\_\_

**D2a SÓLO SI MENCIONA PROBLEMAS DE COBERTURA** (en algunos lugares no se puede comunicar), **SEÑAL** (interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas)

**¿Hay algún lugar de la ciudad donde estos problemas de comunicación con su teléfono móvil se den con más frecuencia?**

1. SI **SEGUIR**    2. NO **PASE A D3**

**D2b ¿En qué lugar de la ciudad tiene problemas de comunicación con mayor frecuencia?**

**D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de Telefonía móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución...? LEER ALTERNATIVAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

**D4. Su reclamo efectuado en...LEER SEGÚN D3, lo realizó en una sucursal, en forma telefónica o por Internet?**

LUGAR DEL RECLAMO	D3. Dónde	D4. Canal
1 En la empresa comercial donde compré el plan (Ej. multi tienda)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
2 En la compañía de telefonía móvil	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
3 En el SERNAC	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
4 En SUBTEL	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
5 En otro organismo (describir)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web

**D5. ¿Y su problema fue resuelto?**

1. SI    2. NO

**D6. ¿Al reclamar le entregaron un número de reclamo?.**

1. SI    2. NO

**MÓDULO N: EVALUACIÓN DE PORTABILIDAD  
SÓLO A QUIENES RESPONDEN SI EN C2A\_6**

N1. Usted me comentó que en los últimos 12 meses se cambió de compañía o intentó cambiarse de compañía. **¿Qué lo motivó a querer cambiarse de compañía?**

N2. El hecho de que ahora exista la portabilidad numérica y usted puede mantener su número...LEER ALTERNATIVAS

1. Influyó mucho en su decisión de cambio                      2. Influyó poco                      3. No influyó en su decisión de cambio

N2a. En una escala donde 1 es "Muy difícil" y 7 es "Muy fácil". **¿Con qué nota evalúa el proceso de portabilidad?**

N3. **¿Finalmente usted...**LEER ALTERNATIVAS?

1. Se cambió de compañía                      2. No se cambió de compañía (PASAR A N6)                      3. Está en proceso para cambiarse (PASAR A N7)

N4. **¿Qué compañía móvil tenía anteriormente?**

1. Entel PCS                      2. Movistar                      3. Claro                      4. Otra                      B1.1 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

N5. **¿Qué le ofreció LEER ACTUAL COMPAÑÍA para cambiarse?**

**PASAR A MÓDULO SIGUIENTE: F1**

N6. **¿Por qué motivo no se cambió de compañía?**

**PASAR A MÓDULO SIGUIENTE: F1**

N7. **¿A qué compañía piensa cambiarse?**

1. Entel PCS                      2. Movistar                      3. Claro                      4. Otra                      B1.1 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**A TODOS**

F1. **¿Ud. tiene el servicio de internet móvil en su teléfono celular y lo utiliza al menos de vez en cuando, por ejemplo, para revisar correos, acceder a redes sociales o navegar por internet?**

1. SI                      2. NO

J1. **¿Y tiene el servicio de banda ancha móvil, que es un dispositivo tipo pendrive o USB que lo conecta a Internet?**

1. SI                      2. NO

Encuestador SI NINGUNO COD. 2 EN F1 Y J1 PASE A MÓDULO "M" DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES.

SI SOLO CÓDIGO 1 EN F.1 APLIQUE MODULO INTERNET MÓVIL (F A H)

SI SOLO CÓDIGO 1 EN J.1 APLIQUE MODULO BANDA ANCHA MÓVIL (J A L)

AMBOS: SI NÚMERO DE TELÉFONO TERMINA EN IMPAR APLIQUE MÓDULO INTERNET MÓVIL , SI ES PAR APLIQUE MÓDULO BANDA ANCHA MÓVIL .

**II. INTERNET MÓVIL**

**MÓDULO F: DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN SU TELEFONO MÓVIL**

F2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de internet móvil con su actual compañía?

REGISTRE AÑOS/MESES \_\_\_\_\_  
NS/NC =9

F2.2 ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Internet Móvil?

- Todos los días ..... 1
- Algunos días a la semana ..... 2
- Unos pocos días al mes ..... 3
- Casi nunca ..... 4
- No sabe / No Contesta..... 9

**MÓDULO G: CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EN SU TELÉFONO MÓVIL**

G1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de Internet móvil que le presta actualmente... [NOMBRAR PROVEEDOR DE B1]. 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 Internet móvil que tiene actualmente?

G1	G1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción general con el servicio actual de internet móvil en su teléfono móvil								9

G1a.SI NOTA ES 6 O 7 ¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de internet móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

G1b.SI NOTA ES 5 ¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de internet móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

G1c.SI NOTA ES 4 o MENOS ¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de internet móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

---



---



---

G3. Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio que le entrega [EMPRESA SEGÚN B1] en Internet Móvil en su teléfono celular? LEA ATRIBUTOS SEGÚN ROTACION

ROT	ATRIBUTOS	G3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN							NS / NC
1	El servicio está disponible en todas partes donde usted se encuentra	1	2	3	4	5	6	7	9
2	La Conexión es sin cortes ni interrupciones	1	2	3	4	5	6	7	9
3	La velocidad no cambia bruscamente	1	2	3	4	5	6	7	9
4	El Cumplimiento de la velocidad prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
5	El Cumplimiento de la cobertura prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
6	Hay variedad de planes y ofertas claras que se ajustan a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	9
7	Es fácil cambiarse de plan o tarifa	1	2	3	4	5	6	7	9

8	El valor que paga por este servicio es adecuado para la calidad que le entrega	1	2	3	4	5	6	7	9
9	Tienen buenas ofertas y regalos que agregan valor al servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
10	El cumplimiento de lo que la empresa ofrece en su publicidad	1	2	3	4	5	6	7	9

**APLIQUE G4 ATRIBUTOS 11 A 13 SOLO SI TIENEN CONTRATO (B2=1)**

**G4. De 1 a 7 ¿Y qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?**

ROT	ATRIBUTOS	G4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CONTRATO							NS / NC
11	Los cobros se ajustan al plan elegido	1	g	3	4	5	6	7	g
12	Es fácil poner término al contrato, lo puedo hacer cuando quiera	1	g	3	4	5	6	7	g
13	Al contratar el servicio le informaron todo lo que necesitaba saber, no se encontró con sorpresas	1	g	3	4	5	6	7	g

**PASAR A MÓDULO H**

**A TODOS**

**MÓDULO H: PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

H1. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con el servicio de internet en su teléfono celular?

1. SI **SEGUIR**      2. NO **PASAR A MÓDULO "M"**

H2. ¿Qué tipo de problema tuvo? **MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA**

**ENCUESTADOR REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.**

1. Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar
2. Problemas de señal, interferencias, corte
3. Problemas con la velocidad, extremadamente lenta, cambios bruscos
4. Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta
5. Se activan automáticamente servicios no contratados
6. Las tarjetas de pre pago no se cargaron correctamente
7. Problemas con los cobros / facturas
8. La carga se agotó antes de lo esperado
9. Perdió minutos al terminar la vigencia de la tarjeta
10. Otro (describir) \_\_\_\_\_

H3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de Internet móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución...? **LEER ALTERNATIVAS – RESPUESTA MÚLTIPLE**

H4. Su reclamo efectuado en...LEER SEGÚN D3, lo realizó en una sucursal, en forma telefónica o por Internet?

LUGAR DEL RECLAMO	H3. Dónde	H4. Canal
1 En la empresa comercial donde compré el plan (Ej. multi tienda)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
2 En la compañía de telefonía móvil	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
3 En el SERNAC	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
4 En SUBTEL	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
5 En otro organismo (describir)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web

H5. ¿Y su problema fue resuelto?

1. SI 2. NO

H6. ¿Al reclamar le entregaron un número de reclamo?.

1. SI 2. NO

**III. BANDA ANCHA MÓVIL**

**APLIQUE MÓDULO J A L SOLO SI BANDA ANCHA MÓVIL EN J.1 SI NO PASE A MÓDULO "M"**

**MÓDULO J: DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL**

J2. Pensando en el servicio de banda ancha móvil, la que usted tiene usando el aparato tipo pendrive, ¿Qué empresa le da el servicio de banda ancha móvil actualmente?

Entel PCS      2. Movistar      3. Claro      4. Otra J2.1 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

J3. ¿Tiene este servicio con contrato o con tarjetas de pre pago?

1. Contrato      2. Pre pago

J4. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de banda ancha móvil con esta Empresa?

REGISTRE AÑOS/MESES: \_\_\_\_\_  
NS/NC=9

J4.2 ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Banda Ancha Móvil?

- Todos los días..... 1  
Algunos días a la semana..... 2  
Unos pocos días al mes..... 3  
Casi nunca..... 4  
No sabe / No Contesta..... 9

J5. ¿De qué velocidad es el plan que tiene contratado para su banda ancha móvil?

- Menor o igual a 1 mega..... 1  
De 2 a 4 megas..... 2  
De 5 a 10 megas..... 3  
Más de 10 Megas ..... 4  
No sabe / No Contesta..... 9

**MÓDULO K: CALIDAD DEL SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL**

K1. 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 banda ancha móvil que tiene actualmente?

K1	K1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL							NS / NC
Satisfacción general del servicio actual de banda ancha móvil	1	2	3	4	5	6	7	9

K1a.SI NOTA ES 6 O 7 ¿Cuáles son los aspectos positivos de LEER PROVEEDOR para que usted evalúe con nota (6 o 7) a su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

K1b.SI NOTA ES 5 ¿Qué aspectos debería mejorar LEER PROVEEDOR de su servicio para que evalúe con nota 6 o 7 su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

K1c.SI NOTA ES 4 O MENOS ¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota... su servicio de banda ancha móvil? MÚLTIPLE, SONDEAR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



K3. Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos del servicio que le entrega [EMPRESA SEGÚN J2] en Banda ancha móvil? LEA ATRIBUTOS SEGÚN ROTACION

ROT	ATRIBUTOS	K3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN							NS / NC
1	El servicio está disponible en todas partes donde usted se encuentra	1	2	3	4	5	6	7	9
2	La Conexión es sin cortes ni interrupciones	1	2	3	4	5	6	7	9
3	La velocidad no cambia bruscamente	1	2	3	4	5	6	7	9
4	El Cumplimiento de la velocidad prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
5	El Cumplimiento de la cobertura prometida cuando contrató el servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
6	Hay variedad de planes y ofertas claras que se ajustan a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	9
7	Es fácil cambiarse de plan o tarifa	1	2	3	4	5	6	7	9
8	El valor que paga por este servicio es adecuado para la calidad que le entrega	1	2	3	4	5	6	7	9
9	Tienen buenas ofertas y regalos que agregan valor al servicio	1	2	3	4	5	6	7	9
10	El cumplimiento de lo que la empresa ofrece en su publicidad	1	2	3	4	5	6	7	9

**APLIQUE K4 ATRIBUTOS 11 A 13 SOLO SI TIENEN CONTRATO (J3=1)**

K4. De 1 a 7 ¿Y qué tan satisfecho está Ud. con los siguientes aspectos?

ROT	ATRIBUTOS	K4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CONTRATO							NS / NC
11	Los cobros se ajustan al plan elegido	1	2	3	4	5	6	7	9
12	Es fácil poner término al contrato, lo puede hacer cuando quiera	1	2	3	4	5	6	7	9
13	Al contratar el servicio le informaron todo lo que necesitaba saber, no se encontró con sorpresas	1	2	3	4	5	6	7	9

**PASAR A MÓDULO L**

#### MÓDULO L: PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

L1. ¿En los últimos 12 meses ha tenido algún problema con su servicio de banda ancha móvil?

1. SI SEGUIR 2. NO PASAR A MÓDULO "M"

L2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA

ENCUESTADOR REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

1. Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar
2. Problemas de señal, interferencias, corte
3. Problemas con la velocidad, extremadamente lenta, cambios bruscos
4. Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta
5. Se activan automáticamente servicios no contratados
6. Las tarjetas de pre pago no se cargaron correctamente
7. Problemas con los cobros / facturas
8. Problemas con la asistencia técnica
9. La carga se agotó antes de lo esperado
10. Perdió minutos al terminar la vigencia de la tarjeta
11. Otro (describir) \_\_\_\_\_

L3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de Banda Ancha Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución...? LEER ALTERNATIVAS – RESPUESTA MÚLTIPLE

L4. Su reclamo efectuado en...LEER SEGÚN D3, lo realizó en una sucursal, en forma telefónica o por Internet?

LUGAR DEL RECLAMO	H3. Dónde	H4. Canal
1 En la empresa comercial donde compré el plan (Ej. multi tienda)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
2 En la compañía de telefonía móvil	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
3 En el SERNAC	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
4 En SUBTEL	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web
5 En otro organismo (describir)	1 SI 2 NO	1 Sucursal 2 Teléfono 3 Web

L5. ¿Y su problema fue resuelto?  
1. SI 2. NO

L6. ¿Al reclamar le entregaron un número de reclamo?.  
1. SI 2. NO

**A TODOS**

**MÓDULO M: CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y RECLAMOS**

Hablemos de derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía fija, celular, Televisión por cable e Internet.

M.1 Cuando ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. ¿Cuál o cuáles cree ud. que son los derechos que usted tiene como usuario de un servicio de telecomunicaciones? RESPUESTA ESPONTÁNEA. SONDEE ¿Qué otros derechos tiene?

---



---



---

M.2 Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿sabía usted....? LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

DERECHOS		SI	NO
1	Que tiene derecho a descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Que tiene derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
5	Que en los servicios de telefonía fija y móvil la Empresa no puede enviar sus antecedentes a Dicom.	1	2
6	Que tiene derecho a reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
7	Que tiene derecho a reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
8	Que tiene derecho a exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
9	Que si está disconforme con la respuesta de la empresa puede insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL?	1	2

M3. Si usted tiene un problema con algún servicio de telecomunicaciones y la empresa no le responde adecuadamente, ¿a qué Instituciones se puede dirigir para cursar el reclamo y hacer valer sus derechos? RESPUESTA ESPONTÁNEA MULTIPLE

M4. Y de las Instituciones que le voy a mencionar, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

Instituciones		M3 Espontánea	M4 Guiada
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2	2
3	Otra (Especifique)_____	3	3
4	No sabe / No contesta	9	9

M5. ¿Sabía Ud. que en telefonía móvil, si usted tiene problemas de señal o servicio tiene que efectuar el reclamo en Subtel, y que si tiene problemas con su equipo tiene que ir al Sernac?

1. SI 2. NO

M6. ¿Sabía usted que en Internet móvil y Banda Ancha Móvil la velocidad máxima de bajada y de subida disminuye respecto de aquella establecida en el plan cuando se agota la cuota de uso dentro del mes?

1. SI 2. NO

AGRADEZCA Y CIERRE