

Minuta Encuesta de satisfacción 2019 - 2020 - 2021

1. Antecedentes generales:

Como aspecto previo cabe consignar que esta Subsecretaría, en su rol de protectora de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, viene aplicando desde el año 2006 a la fecha una encuesta a nivel nacional denominada “Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Telecomunicaciones” 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.

Desde el año 2011 al 2017 la referida encuesta se aplicó 2 veces al año, y a partir del año 2018 se ha aplicado sólo una vez en cada anualidad.

En virtud de lo anterior, mediante Resolución Exenta N° 880, de 28 de mayo de 2020, modificada por Resolución Exenta N° 989 de 11 de junio de 2020, ambas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se llamó a Licitación Pública y se aprobaron las Bases Administrativas y Técnicas, y sus respectivos anexos, para contratar la actividad denominada “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones”, ID 606-10-LE20, la que fue adjudicada a la empresa IPSOS CHILE SPA., RUT: 77.563.670-K, uno de los cuatro oferentes que participaron de la licitación.

Detalle Estudio Encuestas de Satisfacción de Usuarios Años 2006 -2020

AÑO DE CONTRATACIÓN	EMPRESA / INSTITUCIÓN CONTRATADA	MECANISMO DE CONTRATACIÓN	SUBSECRETARIO / CONTRATO
2006	CIMMA	Licitación Pública.	Pablo Bello
2007	Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.	Licitación Pública ID N° 606-27-LE07.	Pablo Bello
2008	Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.	Licitación Pública ID N° 606-12-LP08.	Pablo Bello
2009	Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.	Contratación directa artículo 105.	Pablo Bello
2010	Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.	Contratación directa artículo 105.	Jorge Atton
2011	Instituto Consultor en Comercialización y Mercado	Licitación Pública ID N° 606-70-LP10.	Jorge Atton
2012	Instituto Consultor en Comercialización y Mercado	Licitación Pública ID N° 606-2-LP12.	Jorge Atton
2013	Inversiones Olivos Rendic Limitada	Licitación Pública ID N° 606-42-LP12.	Jorge Atton

2014	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-2-LP14.	Pedro Huichalaf
2015	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-6-LP15.	Pedro Huichalaf
2016	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-2-LQ16.	Pedro Huichalaf
2017	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-4-LP17.	Rodrigo Ramírez
2018	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-15-LE18.	Pamela Gidi
2019	Consultores Asociados de Marketing S.A.	Licitación Pública ID N° 606-8-LE19.	Pamela Gidi
2020	IPSOS CHILE SPA	Licitación Pública ID N° 606-10- LE20.	Pamela Gidi

2. **Muestras solicitadas a los operadores 2016 - 2020:**

En relación a esta materia cabe señalar que hasta el año 2018 se les solicitaba a las empresas la totalidad de su base de datos de clientes.

A partir del año 2019 y 2020 en virtud de un acuerdo con los operadores, se ajustaron las muestras según servicios sujetos a evaluación. Para ambos años tanto la base entregada a Subtel como la muestra solicitada fueron las mismas cantidades.

Datos	Muestras 2016	Muestras 2017	Muestras 2018	Muestras 2019	Muestras 2020
Totales	27.869.397	27.869.397	21.559.662	20.442.628	20.442.628
Subsecretario	Pedro Huichalaf	Rodrigo Ramírez	Pamela Gidi	Pamela Gidi	Pamela Gidi

El detalle por años se muestra en las siguientes tablas por servicios sujetos a evaluación:

Empresa	TELEFONIA MOVIL				
	Muestras 2016	Muestras 2017	Muestras 2018	Muestras 2019	Muestras 2020
Entel	7.471.496	7.471.496	NO ENTREGARON	4.124.163	4.124.163
Movistar	7.897.847	7.897.847	7.496.090	3.371.400	3.371.400
Claro	5.792.498	5.792.498	5.555.061	2.690.166	2.690.166
WOM	1.430.314	1.430.314	2.943.083	4.523.102	4.523.102
Virgin	325.420	325.420	266.985	178.353	178.353
VTR	-	-	-	295.000	295.000
Totales	22.917.575	22.917.575	16.261.219	15.182.184	15.182.184
Subsecretario	Pedro Huichalaf	Rodrigo Ramírez	Pamela Gidi	Pamela Gidi	Pamela Gidi

Empresa	INTERNET MOVIL				
	Muestras 2016	Muestras 2017	Muestras 2018	Muestras 2019	Muestras 2020
Entel	-	-	-	131.527	131.527
VTR	1.040.613	1.040.613	1.188.004	1.026.537	1.026.537
Movistar	866.992	866.992	800.608	820.904	820.904
Claro	324.526	324.526	362.457	348.763	348.763
Telcoy/Telsur	180.608	180.608	181.197	205.097	205.097
Pacifico Cable	84.358	84.358	127.506	283.814	283.814
Totales	2.497.097	2.497.097	2.659.772	2.816.642	2.816.642
Subsecretario	Pedro Huichalaf	Rodrigo Ramírez	Pamela Gidi	Pamela Gidi	Pamela Gidi

Empresa	TELEVISION				
	Muestras 2016	Muestras 2017	Muestras 2018	Muestras 2019	Muestra 2020
Entel	-	-	-	120.724	120.724
Movistar	560.211	560.211	520.104	432.187	432.187
Claro	411.800	411.800	394.738	344.365	344.365
Directv	498.292	498.292	661.866	691.372	691.372
VTR	984.422	984.422	1.061.963	855.154	855.154
Pacifico Cable	-	-	-	-	No entregó
Totales	2.454.725	2.454.725	2.638.671	2.443.802	2.443.802
Subsecretario	Pedro Huichalaf	Rodrigo Ramírez	Pamela Gidi	Pamela Gidi	Pamela Gidi

Para el año 2020, la información requerida fue solicitada a los operadores mediante Oficio Circular N° 84, 85 y 86, de fecha 02/06/2020, en el cual se les otorgó como plazo para dicho cometido el 23 de julio de la presente anualidad, plazo que con posterioridad fue prorrogado hasta el día 27 de julio.

Las empresas que hicieron entrega de la información requerida, son las siguientes:

- Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
- Entel Telefonía local S.A.
- Claro Comunicaciones S.A
- Claro Chile S.A
- WOM S.A
- VTR Comunicaciones Spa (Base de Datos Móviles – Faltan servicios fijos)
- Grupo GTD
- Virgin Mobile
- Direct TV

nota técnica

A través del Oficio 11.838 de fecha 27/07/2020, Subtel prorrogó la entrega de la información hasta el 03 de agosto de 2020 a las empresas:

- Telefónica Móviles Chile S.A.
- Telefónica Chile S.A.
- VTR Comunicaciones Spa (servicios fijos)
- Pacifico Cable S.A.

Todas las empresas entregaron la información con excepción de Pacifico Cable S.A.

3.- Información (Campos) solicitados años 2014 -2020:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Telefonía Móvil							
Nombre Suscriptor	x	x					
Número Móvil	x	x	x	x	x	x	x
Dirección	x	x					
Comuna	x	x	x	x	x	x	x
Región	x	x	x	x	x	x	x
Tipo Plan (PP/PRE)	x	x	x	x	x	x	x
Traf voz (SI/NO)				x	x	x	x
Traf datos (SI/NO)	x	x	x	x	x	x	x
Multiservicio (SI/NO)					x	x	x
Internet Fija							
Correlativo			x	x	x	x	x
Nombre Suscriptor	x	x					
Número Fijo	x	x	x	x	x	x	x
Número Móvil	x	x	x	x	x	x	x
Dirección	x	x					
Comuna	x	x	x	x	x	x	x
Region	x	x	x	x	x	x	x
Tecnología (FO/Cable/Ot)					x	x	x
Multiservicio (SI/NO)					x	x	x
Televisión							
Correlativo			x	x	x	x	x
Nombre Suscriptor	x	x					
Número Fijo	x	x	x	x	x	x	x
Número Móvil	x	x	x	x	x	x	x
Dirección	x	x					
Comuna	x	x	x	x	x	x	x
Region	x	x	x	x	x	x	x
Tecnología (C/S)					x	x	x
Multiservicio (SI/NO)					x	x	x

4.- Criterios de selección de muestras años 2019 y 2020:

El año 2019, una vez entregadas las bases de clientes y como la muestra era sacada manualmente por parte de SUBTEL, el criterio de selección era:

- **Servicios fijos:** 1) Bases llegan sin número pero con un marcador que nos indica si tienen o no número de contacto. 2) Seleccionamos los que SI tienen número de contacto y los mandamos a las concesionarias para que lo completen.
- **Servicio móvil** 1) Bases llegan sin número pero con un marcador que nos indica si tuvieron tráfico de voz y datos. 2) Seleccionamos los que SI tienen tráfico y los mandamos a las concesionarias para que lo completen.

Para la ejecución del estudio 2019, la Subtel entregó a CADEM la totalidad de la base de clientes para levantar las muestras y ejecutar el estudio de acuerdo a los parámetros técnicos establecidos en las Bases de licitación.

Es importante destacar que la empresa CADEM fue la adjudicataria de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, a través de licitación pública, entre los años 2014 y 2019. Durante el período 2014 – 2017, la Subtel solicitó a las empresas de telecomunicaciones la información para la ejecución del estudio **no presentándose observaciones ni alcances**. Sólo para los estudios de los años 2018 y 2019 algunas empresas presentaron reparos por la cantidad de información solicitada los cuales fueron resueltos y avalados por la misma Contraloría General de la República.

El año 2020, se ejecutó el mismo procedimiento de entrega de información a la empresa IPSOS entregándose la misma cantidad de datos que en 2019, **Sin perjuicio de ello y dado los cuestionamientos que la SUBTEL recibió por parte de operadores agrupados en ATELMO**, la empresa adjudicataria propuso utilizar un sistema automatizado que permitía recoger una muestra de 210.000 registros por servicio manteniendo la tasa de error y abandono para el éxito de la encuesta. Todo ello considerando el nivel nacional y la representatividad solicitada en el estudio.

A mayor abundamiento, se entregaron los totales de las bases según la muestra manual indicada para servicios móviles y fijos, por medio de correos electrónicos que acompañaban un enlace de descarga de cada base, pero la empresa adjudicataria sólo utilizó 210.000 para la ejecución del Estudio dado que ofreció ejecutar un ajuste al total de muestras por servicio entregadas por Subtel.

Cabe hacer presente que el estudio 2020 se encuentra concluido, aún no ha sido publicado, y a la fecha se están preparando las Bases para la Encuesta 2021 cuyas muestras se encuentran ajustadas.

5.- Medidas de Protección de los datos personales solicitados.

A este respecto cabe señalar que las bases de licitación, recogen la protección de los datos personales, en dos instancias, a saber:

Capítulo XXII. Relativas a normas de trabajo, en sus literales a) e i) señalan a la letra; “Las actividades deberán ser ejecutadas por el contratista en conformidad a las siguientes normas:

a) **Confidencialidad de la Información:**

El contratista deberá garantizar la confidencialidad en el manejo de la información relacionada con la asesoría. Los informes y documentos generados, datos recabados y modelos desarrollados y/o actualizados durante y después de la realización de los trabajos encomendados, los resultados de éstos, así como la información suministrada por la Subsecretaría, serán de propiedad de ésta y el contratista no podrá hacerlos públicos, ni difundir opiniones sobre éstos, ni utilizarlos para otros fines sin la autorización expresa de parte de esta Subsecretaría. En caso contrario, la Subsecretaría se reserva el derecho de entablar las acciones judiciales correspondientes.

En caso que el contratista contravenga la obligación de confidencialidad descrita en el párrafo precedente, se entenderá que dicha situación constituye incumplimiento grave de las obligaciones esenciales que impone el contrato al contratista, por lo que la Subsecretaría podrá poner término anticipado al mismo, en virtud de lo dispuesto en el capítulo XIX, numeral 2, de las presentes Bases Administrativas.

Tratamiento de la Información.

A efectos de garantizar los derechos de terceros, el contratista deberá informar a las personas encuestadas del carácter facultativo de las respuestas y el propósito para el cual se está solicitando la información. La comunicación de sus resultados debe omitir las señas o datos que puedan permitir la identificación de las personas consultadas. Lo anterior, de conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 19.628, y para el caso, con las normas de la Ley N° 17.374, respecto de aquellos contratistas afectos al secreto estadístico. El no cumplimiento del tratamiento debido de la información en los términos señalados precedentemente, constituirá un incumplimiento grave del contrato, dando derecho al término anticipado del contrato, cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan”.

Asimismo, desde el año 2019, se incorporó al contrato un anexo de acuerdo de confidencialidad, cuyo tenor es el siguiente:

“ANEXO

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

A fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en la letra a) de la cláusula QUINTA del contrato el Proveedor deberá resguardar los datos personales que por causa o con ocasión del contrato se encuentren en su poder, asimismo, deberá adoptar los resguardos para respetar el secreto estadístico, de conformidad a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la ley N° 17.374. Con tal objeto, deberá adoptar un protocolo para el manejo de la información en relación a las bases de datos de numeración telefónica móvil y fija proporcionadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de conformidad a lo establecido en la cláusula TERCERA del contrato.

Una vez que la Subsecretaría de Telecomunicaciones entregue las bases de datos al contratista para su revisión y la elaboración de los marcos muestrales del estudio y su posterior carga al sistema CATI para el levantamiento, sólo podrán tener acceso a dichos archivos el Jefe de Procesamiento y el Jefe de Proyecto, con el único fin de analizar y revisar la información a solicitud de la Contraparte Técnica de la Subsecretaría y para la elaboración de informes. Dicha información nunca se mantendrá en línea ni en la Nube, ni podrá ser enviada por correo electrónico.

Una vez terminado el trabajo de campo, será de exclusiva responsabilidad de la contratada la devolución de toda la información que le haya sido proporcionada en soporte electrónico, debiendo destruirse cualquier reproducción análoga que se haya realizado de éste (manuales del encuestador, encuestas en papel, etc.).

En el tratamiento de datos personales que pudiere tener lugar como consecuencia del contrato, el Proveedor deberá observar además los siguientes resguardos:

- Utilizar los datos objeto de tratamiento, o los que recoja la inclusión para su inclusión sólo para la finalidad objeto de este encargo: En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.*
- No comunicar los datos a terceras personas salvo que cuente con la autorización expresa de la Subsecretaría, en los supuestos legalmente admisibles.*
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.*
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.*
- Mantener a disposición del responsable la documentación que acredita el cumplimiento de la obligación establecida en el párrafo anterior.*
- El Proveedor comunicará a la Subsecretaría, dentro del menor tiempo posible, las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, junto con la descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la situación.*
- Asimismo, deberá verificar de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.*

nota técnica

El Proveedor deberá considerar que para los efectos del contrato al que accede el presente Anexo, las numeraciones telefónicas móviles y fijas contenidas en las bases de datos proporcionadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de conformidad a lo establecido en la cláusula TERCERA de dicho acuerdo de voluntades, serán consideradas datos personales.”.

En relación a este punto cabe señalar que el año 2018, recibimos una serie de presentaciones a CGR de la República de una usuaria que entre otras, reclamaba sobre este tema de la protección de datos personales, que estarían involucrados en la información que requeriríamos a los operadores y entregaríamos al contratista a cargo de la encuesta por lo que el Órgano Contralor nos solicitó informe jurídico al respecto, el que fuere evacuado mediante oficio N° 19.056/ DAF N° 46, de fecha 27 de diciembre de 2018.

Contraloría General de la República se pronunció sobre el asunto planteado a través de su dictamen 2358 de 2020, en lo que interesa, lo siguiente:

“Por otra parte, en lo que atañe a los datos que, en el marco de las contrataciones de la materia, la SUBTEL proporcionó a las adjudicatarias de las mismas, cabe recordar que, acorde con lo preceptuado, en lo que concierne, en el citado artículo 6° letras a), b) y k), del decreto ley N° 1.762, de 1977, a dicha repartición le corresponde proponer las políticas de telecomunicaciones y participar en la planificación nacional y regional de desarrollo de las mismas, a la vez que puede requerir de las entidades que operen en este ámbito los antecedentes e informaciones necesarios para el desarrollo de su cometido.

A su vez, cabe tener presente que según lo definido en el artículo 2°, letra f) de la ley N° 19.628 –sobre Protección de la Vida. Privada-, datos personales son "los relativos a cualquier información concernientes a personas naturales, identificadas o identificables", y, que datos sensibles, acorde con la letra g) del mismo precepto, "aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual”.

A su turno, la letra o) de dicho artículo 2°, puntualiza que "Tratamiento de datos" es "cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir; transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma”.

Añade ese texto legal, en su artículo 3°, inciso segundo, que "El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión", y en su artículo 7° que "Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo”.

Por último, cabe consignar que el artículo 20 de esa ley N° 19.628, previene que "El tratamiento de datos personales por parte de un organismo público sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas precedentes. En esas condiciones, no necesitará el consentimiento del titular”.

Precisado lo anterior, es del caso señalar que de acuerdo con lo informado por SUBTEL, y del examen de los antecedentes tenidos a la vista, aparece que la base de datos que habría sido utilizada en las contrataciones de la materia, fue previamente entregada, para tales efectos, por cada concesionaria de servicios de telecomunicaciones y a requerimiento de SUBTEL, a través de un archivo de texto plano, que comprendería los números telefónicos de los usuarios de televisión de pago, internet fija y de telefonía móvil, el código de la comuna y de la región del suscriptor, además del tipo de tecnología contratada, plan de pago y de servicios y tráfico de dato y de voz registrados.

Pues bien, en el contexto reseñado, se puede advertir, por una parte, que dicha información fue requerida por parte de la aludida subsecretaría en el ejercicio de sus funciones de control y supervigilancia del funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de medir y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de esos servicios, y por otra, que esa base de datos no contendría elementos a

partir de los cuales pudiere identificarse a los titulares de los mismos o dar cuenta de elementos respecto de los cuales se precise de su consentimiento.

En tales condiciones, y teniendo presente, además, las atribuciones con que legamente cuenta la SUBTEL para efectuar el tratamiento de datos en el ámbito de su competencia y las operaciones que, acorde con el citado artículo 2º, letra i); este tratamiento involucra, esta entidad de control no advierte reproche que formular respecto de lo obrado en este aspecto por esa repartición pública (aplica criterio contenido en el dictamen N° 29.031, de 2018).

En otro orden de ideas, cabe advertir que la problemática de la protección de datos personales, en el marco de la elaboración anual de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” por parte de esta Subsecretaría ya fue planteada ante el Órgano Contralor, el que luego de revisar los antecedentes aportados por esta Entidad de Estado, entre los que destacan Bases de licitación, contrato y oficios circulares enviados a los operadores requiriendo la información en análisis, ha resuelto, a través de dictamen 2358, de 2020 que no existe reproche alguno en el actuar de esta Institución de Estado. Se adjunta dictamen. Lo que además fue recogido por el CPLT, el que señaló: *“Por tanto, con relación al segundo punto que alega la entidad gremial ATELMO, la propuesta es desestimarlo por considerar que si hay habilitante legal para el tratamiento de datos personales, contenido en la misma ley orgánica de la SUBTEL y, además, porque hay jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, de fines del año 2020, en que hubo un pronunciamiento en el sentido de determinar que la SUBTEL está actuando en conformidad a la ley, que está dando cumplimiento a sus atribuciones legales y que ese órgano es el que define, en definitiva, a través de que medidas o mecanismo se llevan a efecto el cumplimiento de sus obligaciones legales. Agrega que se pudo tener acceso a las cláusulas más relevantes del convenio suscrito con la empresa que realiza la encuesta --porque, evidentemente, las encuestas de satisfacción no son realizadas directamente por la SUBTEL--, en las que se reconoce que la SUBTEL sigue siendo el responsable del tratamiento de datos que realice la empresa, con lo que se da efectivo cumplimiento al artículo 8º de la ley de protección de la vida privada. Sin perjuicio de lo anterior, se realizan algunas sugerencias basándose en las recomendaciones sobre tratamiento de datos personales por órganos de la administración del Estado, que el Consejo dictó el año pasado, referidas a ciertas cuestiones que deben también tenerse en consideración al momento de celebrar y ejecutar estos contratos de encargo del tratamiento a un tercero o delegado”.*

Finalmente, cabe consignar que sin perjuicio de lo señalado, para el proceso licitatorio 2021, se incorporarán además las recomendaciones del Consejo para la Transparencia, contenidas en la Resolución Exenta N°304 de fecha 30 de noviembre de 2020, publicadas en el Diario Oficial, el 7 de diciembre de la referida anualidad.

6.- Conclusiones y Ajuste de Muestras para 2021:

Sin perjuicio de lo expuesto y en el entendido que resulta necesario la incorporación de cambios de acuerdo a la evolución normativa, se ha definido que para la Encuesta 2021, se incorporarán las recomendaciones del Consejo para la Transparencia, contenidas en la Resolución Exenta N°304 de fecha 30 de noviembre de 2020, publicadas en el Diario Oficial, el 7 de diciembre de la referida anualidad y además se realizará un ajuste del tamaño de las muestras que se solicitarán a la Industria. Tras el análisis técnico ejecutado, se observa la posibilidad de disminuir el tamaño de la muestra a 210.600, por empresa y servicio, manteniendo el margen de error de 3.7% y el nivel de confianza del 95%.

Para lo anterior, se requerirá a los operadores la base completa de usuarios, sin datos y de ese total se elegirá la muestra equivalente a 210.600 casos.

Dado que la encuesta es telefónica, de requerirse más datos para completar la muestra, se requerirán más datos a cada empresa según sea el caso.

nota técnica

Telefonía Móvil 2020 (VOZ y DATOS)					
Empresa	Base Entregada a Subtel	Porcentaje entregado a Subtel	Muestra Solicitada Aleatoria	Porcentaje Solicitado 2020	Muestra Ajustada para 2021
Entel	7.146.642	100%	4.124.163	58%	210.600
Movistar	6.320.934	100%	3.371.400	53%	210.600
Claro	6.371.060	100%	2.690.166	42%	210.600
WOM	4.846.784	100%	4.523.102	93%	210.600
Virgin	178.353	100%	178.353	100%	-
VTR	295.000		295.000	100%	210.600

Internet Fija 2020					
Empresa	Base Entregada a Subtel	Porcentaje entregado a Subtel	Muestra Solicitada	Porcentaje Solicitado 2020	Muestra Ajustada 2021
Entel	191.147	100%	131.527	69%	210.600
VTR	1.302.519	100%	1.026.537	79%	210.600
Movistar	969.386	100%	820.904	85%	210.600
Claro	472.007	100%	348.763	74%	210.600
Telcoy/Telsur	205.097	100%	205.097	100%	-
Pacifico Cable	298.054	100%	283.814	95%	210.600

Televisión 2020					
Empresa	Base Entregada a Subtel	Porcentaje entregado a Subtel	Muestra Solicitada	Porcentaje Solicitado 2020	Muestra Ajustada 2021
Entel	164.815	100%	120.724	73%	210.600
Movistar	488.586	100%	432.187	88%	210.600
Claro	358.366	100%	344.365	96%	210.600
Directv	691.372	100%	691.372	100%	210.600
VTR	1.069.627	100%	855.154	80%	210.600
Pacifico Cable	154.450	100%	No entregó información		-

(*) La muestra de 210.600 casos por empresa y tipo de servicio es una cantidad referencial dada por IPSOS. Para el año 2022 la entidad que resulte adjudicada puede proponer una cantidad diferente manteniendo el principio de proporcionalidad ya definido.