

Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – MÓVIL

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente el servicio móvil (tanto navegación en internet desde el celular, como llamadas y mensajes de texto SMS). Por ello le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna **persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad)** pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR)

2.No

(E: SI RESPONDE "SI", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Cuál es su edad? _____ (E: SI ES MENOR A 18 AÑOS TERMINAR LA ENCUESTA)

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar)

2. 18 a 25 años

3. 26 a 39 años

4. 40 a 55 años

5. Más de 55 años

- C. Clasifique género

1. Femenino

2. Masculino

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio móvil? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar

2. Claro

3. Entel

4. Bitel

- E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio móvil con la empresa? _____ meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR)

2. Entre 3 y 9 meses

3. Entre 10 meses a 18 meses

4. Más de 18 meses

- F. Luego de contratar el servicio móvil ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió

2. Sí, sin necesidad de pedirlo

3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH)


4. No (pasar a PH)




vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

Leí detenidamente mi contrato
lo archive en un lugar seguro.2. Solo lo archivé en un lugar
seguro.3. No leí el contrato, no me
acuerdo donde se encuentra.

98. NS/NR



momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?


Sí y no sentí ninguna presión a
contratar2. Sí, pero me sentí presionado
a contratar3. No, insistieron en un plan que no
deseaba4. No, me dieron una información
imprecisa o falsa


¿En paga la cuenta de este servicio móvil?

1. Yo

2. Alguien del hogar


2. Una empresa



¿La modalidad de contrato tiene?

1. Post-pago o control


2. Pre-pago (pasar a PL)



¿CÓMO SI MARCÓ OPC. 1 EN PJ) ¿El servicio post-pago que posee lo tiene....?

En un contrato único por el servicio móvil

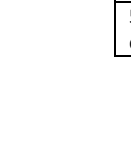
2. En un contrato junto con otros servicios (p.e. internet, telefonía fija, televisión de paga)



¿Cuál es el monto aproximado que paga o gasta de manera mensual por el servicio móvil? No considerar el pago por los otros servicios.

---MÓDULO I---

DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO



Por favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes PARA ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante".
Asegure que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas en los sótanos y lugares
cubiertos sin retardos o interrupciones

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas cuando se moviliza por la
ciudad o área urbana sin retardos o interrupciones

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

Jugar videojuegos o hacer videollamadas sin retardos (lags)

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin
dificultad y rápido

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

5. Ver videos, acceder a apps y hacer llamadas en el área rural o la
carretera

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su **EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO MÓVIL** durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy bajo” y 10 significa “muy alto”, ¿cómo calificaría la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** O la **CALIDAD DE LA ATENCIÓN** que ofrece su operador móvil en cuanto a...?

1. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas en los sótanos y lugares cerrados sin retardos o interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas cuando se moviliza por la ciudad sin retardos o interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Jugar videojuegos o hacer videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin dificultad y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. Ver videos, acceder apps y hacer llamadas en el área rural o la carretera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
9. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la **CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “precio muy malo dada la calidad” y 10 significa “precio muy bueno dada la calidad”, ¿cómo calificaría a su operador respecto al **PRECIO QUE PAGA POR SU SERVICIO MÓVIL**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. Ahora, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad del servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la **CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL (NAVEGACIÓN EN INTERNET DESDE EL CELULAR)**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ora, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la **CALIDAD DEL SERVICIO DE LÍNEA MÓVIL (LLAMADAS Y MENSAJES DESDE EL CELULAR)**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

r último, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR MÓVIL**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

ora hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses **RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO**. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy insatisfecho” y 10 significa “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio móvil?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

iendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio móvil cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde 0 hasta el 10, donde 0 significa “no cumple mis expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede mis expectativas”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ora, imagine un **SERVICIO MÓVIL IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ora, imagine una **ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio móvil se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

DE EXPERIENCIA

los últimos 12 meses, ¿Ha tenido algún inconveniente con su servicio móvil? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, señal débil, velocidad de navegación lenta, intermitencia, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2. NO (PASAR P20)	98. NO PRECISA (PASAR P20)
-------	-------------------	----------------------------

¿qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

1. Problemas con la señal (cobertura), interferencia o cortes	4. Contratación no solicitada, clonación de SIM card y fraudes con su línea	7. Problemas con la facturación o cobros
2. No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	5. Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	8. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (datos, minutos, mensajes, etc.)
3. Velocidad de navegación lenta	6. Cuestionamiento por el bloqueo indebido del equipo	88. Otros (especificar)

13. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	3. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

14. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

15. ¿Comunicó a su operador sobre este problema para que lo atienda?

1. Sí, pero sin la necesidad de presentar un reclamo	2. Sí y tuve que presentar un reclamo	3. No (PASAR A P19)
--	---------------------------------------	---------------------

16. (P: solo si contestó 1. o 2. En P15) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del reclamo?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. No, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

17. ¿Cuando ocurrió la falla, la empresa le brindó una explicación?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos	3. No dio explicación
-------------------------------------	--	-----------------------

18. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de la información y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

0. Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

19. (P: Solo si mencionó Op. 3 NO en P15) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5. No sé cómo reclamar
2. Toma mucho tiempo para que atiendan	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88. Otros (especificar)

DE CONFIANZA O LEALTAD

una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a tratar al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet móvil (navegación de internet desde el celular) que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

OPINIONES FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

¿Hizo usted la portabilidad (cambiar de operador manteniendo su número) en los últimos 12 meses?

1. SI	2. NO (PASAR P25)
-------	-------------------

¿Por qué motivos hizo la portabilidad de su última empresa? (E: espontánea y múltiple)

1. Insatisfacción con la calidad del servicio	3. Una mejor oferta	88. Otros (especificar)
2. Insatisfacción con la calidad de la atención	4. Necesidad de ahorrar	98. NS/NR

¿Por qué motivo no realiza la portabilidad? (E: espontánea y múltiple)

1. No desea perder su número móvil	3. Mi contrato no me permite	88. Otros (especificar)
2. Quiero evitar la penalidad por equipo	4. No sé como solicitar la portabilidad	98. NS/NR

¿Tiene conocimiento de qué existen otras empresas móviles (por ejemplo, Flash, Guinea Mobile, SumaMóvil)? (E: espontánea y múltiple)

1. Sí, alguna vez contrate sus servicios	3. Sí, no sé como es su servicio
2. No, pero no me inspiran confianza	4. No conozco

Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio móvil de su actual proveedor, imagínense que otra empresa operadora le ofrece un servicio con la misma cantidad de MB, minutos, SMS, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto máximo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

27. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora respecto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

28. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
---	--	--	-----------

29. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	98. NS/NR
---	--	--	-----------

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

30. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Debe seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Puede suspender el servicio hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	--	--	-----------

31. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

32. En caso de pérdida o robo de su equipo móvil, usted cree que:

1. Debe pagar a la empresa para el bloqueo de su equipo	2. Deja de pagar por el servicio sin reportar el robo.	3. Puede solicitar, sin pago alguno, el bloqueo y la suspensión del servicio	98. NS/NR
---	--	--	-----------

caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------

caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL.	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	--	---	-----------

lique la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio is alla de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

S PERSONALES

tar)

ento donde vive:

onde vive:

nde vive:

ducida de NSE:

mpletar según la BBDD)

Apellido:

e teléfono:

encuestador:

Fecha: ____/____/____

Cuestionario

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – INTERNET FIJO

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente el servicio de internet fijo en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna **persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad)** pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR)

2.No

(E: SI RESPONDE "SI", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Cuál es su edad? _____

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar)

2. 18 a 25 años

3. 26 a 39 años

4. 40 a 55 años

5. Más de 55 años

- C. Clasifique género

1. Femenino

2. Masculino

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de internet fijo? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar

2. Claro

3. Win

- E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de internet fijo con la empresa? _____ meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR)

2. Entre 4 y 9 meses

3. Entre 10 meses a 18 meses

4. Más de 18 meses

- F. Luego de contratar el servicio de acceso a Internet fijo ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió

2. Sí, sin necesidad de pedirlo

3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH)

4. No (pasar a PH)




vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

Leí detenidamente mi contrato
lo archive en un lugar seguro.

2. Solo lo archivé en un lugar
seguro.

3. No leí el contrato, no me
acuerdo donde se encuentra.

98. NS/NR




momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

Sí y no sentí ninguna presión
para contratar

2. Sí, pero me sentí presionado para
contratar

3. No, insistieron en un plan que no
deseaba

4. No, me dieron una información
imprecisa o falsa




¿En paga la cuenta de este servicio de internet fijo?

1. Yo

2. Alguien del hogar

3. Una empresa



¿Cuántas personas se conectan al servicio de internet fijo? _____ personas

¿El servicio de internet fijo contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo internet fijo


3. Duo 2 (teléfono fijo + cable)

5. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)

Duo 1 (teléfono fijo + internet)

4. Trío (teléfono fijo + internet + cable)


6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)



¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de internet fijo con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---

II. NIVEL DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO



Por favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes para **ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA**. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante". No hay respuestas correctas o incorrectas.

1. Usar videojuegos o realizar videollamadas sin retardos (lags)

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

2. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin demora y rápido

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

3. Ver películas y otros contenidos en la SmartTV sin retardos, sin interrupciones

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

4. La intensidad de la señal sea buena en toda la vivienda y permita acceder a páginas web rápidamente

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

98. NS/NR

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su **EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE INTERNET FIJO (BRINDADO EN CASA)** durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** que ofrece su operador de internet fijo en cuanto a...?

1. Jugar videojuegos o realizar videollamadas sin retardos (lags)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. Enviar correos, subir imágenes, fotografías y documentos a la nube sin dificultad y rápido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. Ver películas y otros contenidos en la SmartTV sin retardos, interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La intensidad de la señal sea buena en toda la vivienda y permita acceder a páginas web rápidamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la **CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "precio muy malo dada la calidad" y 10 significa "precio muy bueno dada la calidad", ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. Ahora, dado **EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FIJO**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad del servicio muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad del servicio muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad del servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ltimo, dado **EL PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE INTERNET FIJO**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "calidad de atención muy mala dado el precio" y 10 significa "calidad de atención muy buena dado el precio", ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

a hablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS JTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho se encuentra u servicio de internet fijo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

endo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de internet fijo cumplió o no con sus expectativas en una escala que desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "no cumple mis expectativas", 5 significa "cumple mis expectativas" y 10 significa "excede mis expectativas"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

a, imagine un **SERVICIO DE INTERNET FIJO IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

a, imagine una **ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio de internet fijo se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "lejos del ideal" y 10 significa "muy cerca del ideal"?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

DE EXPERIENCIA

s últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de internet fijo? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus s, intermitencia, velocidad de navegación lenta, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2. NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	-------------------	----------------------------

tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	4. Problemas con la facturación o cobros	7. Incremento tarifario no comunicado
Intermitencia en el servicio	5. Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (velocidad contratada)	8. Migración pendiente
3. Velocidad de navegación lenta	6. Problemas con el router o las conexiones internas	88. Otros (especificar)

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	2. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2, 3 y 6 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?

1. Sí, fui atendido telefónicamente	2. Sí, tuve que registrar un reclamo por avería	3. No (PASAR A P18)
-------------------------------------	---	---------------------

15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. No, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.)	3. Sí, indicó que era mi culpa	4. No dio explicación
-------------------------------------	---	--------------------------------	-----------------------

17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?

1. Sí y se realizó en la fecha pactada	2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada	3. No (PASAR A 20)
--	--	--------------------

18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?

1. Sí, totalmente	2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar	3. No (PASAR A P19)
-------------------	---	---------------------

19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?

1. Sí	2. No, porque no sabía que había esa opción	3. No, porque no lo considere una opción efectiva
-------	---	---

20. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de formación y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora? Evalúe de manera conjunta la atención única, la visita técnica y la atención del reclamo por calidad.

Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

Si no mencionó Op. 3 NO en P14) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5. No sé cómo reclamar
2. Tarda mucho tiempo para que atiendan	4. Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88. Otros (especificar)

DE CONFIANZA O LEALTAD

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar operador de internet fijo que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de internet fijo que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

OPINIONES FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de acceso a Internet fijo de su actual proveedor, imagínense que otra empresa les ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto máximo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora respecto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Respecto a esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
---	--	--	-----------

27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las empresas del sector de telecomunicaciones	98. NS/NR
---	--	--	-----------

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Suspender hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	---	--	-----------

29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------

31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL.	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	--	---	-----------

32. Indique la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

33. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “poco frecuente” y 10 significa “muy frecuente”, ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio a la de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------



5 PERSONALES

tar)
ento donde vive:
onde vive:
nde vive:
ducida de NSE:

mpletar según la BBDD)
Apellido:
e teléfono:

encuestador:



Fecha: ____/____/____

Cuestionario **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TELEVISIÓN DE PAGA**

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa XXXX. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente el servicio de televisión de paga en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna **persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad)** pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (E: TERMINAR)	2.No
---------------------	------

(E: SI RESPONDE "SI", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Cuál es su edad? _____

1. Menos de 18 años (E. Agradecer y terminar)	2. 18 a 25 años	3. 26 a 39 años	4. 40 a 55 años	5. Más de 55 años
---	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

- C. Clasifique género

1. Femenino	2. Masculino
-------------	--------------

- D. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de televisión de paga? (E: VALIDAR CON LA BBDD)

1. Movistar	2. Claro	3. DirecTV
-------------	----------	------------

- E. ¿Hace cuántos meses tiene contratado el servicio de televisión de paga con la empresa? _____ meses

1. Menos de 3 meses (E. AGRADECER Y TERMINAR)	2. Entre 4 y 9 meses	3. Entre 10 meses a 18 meses	4. Más de 18 meses
---	----------------------	------------------------------	--------------------

- F. Luego de contratar el servicio de televisión de paga ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. No, a pesar de pedirlo (pasar a PH)	4. No (pasar a PH)
------------------------	---------------------------------	--	--------------------

vez que recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Leí detenidamente mi contrato y lo archive en un lugar seguro.	2. Solo lo archivé en un lugar seguro.	3. No leí el contrato, no me acuerdo donde se encuentra.	98. NS/NR
---	--	--	-----------

momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión para contratar	2. Sí, pero me sentí presionado para contratar	3. No, insistieron en un plan que no deseaba	4. No, me dieron una información imprecisa o falsa
---	--	--	--

¿En paga la cuenta de este servicio de televisión de paga?

1. Yo	2. Alguien del hogar	3. Una empresa
-------	----------------------	----------------

servicio de televisión de paga contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo televisión por cable	2. Duo 2 (teléfono fijo + cable)	3. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)
4. Duo 1 (teléfono fijo + internet)	5. Trío (teléfono fijo + internet + cable)	6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)

¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de televisión de paga con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---**II. DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO**

Por favor indique en qué medida usted cree que las características descritas en cada enunciado son importantes para **ALCANZAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA**. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "nada importante" y 10 significa "extremadamente importante". No hay respuestas correctas o incorrectas.

Los contenidos visualizados no sufren de cortes, retardos, congelamiento de pantalla, distorsión de sonido, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
La señal de cada canal contratados no se suspende repentinamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
La calidad de los canales HD es significativamente superior a los canales SD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
Los programas en vivo (partidos de fútbol) se transmiten sin retardo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su **EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA** durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy bajo” y 10 significa “muy alto”, ¿cómo calificaría la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** que ofrece su operador de televisión de paga en cuanto a...?

1. Los contenidos visualizados no sufren de cortes, retardos, congelamiento de pantalla, distorsión de sonido, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La señal de cada canal contratados no se suspende repentinamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad de los canales HD es significativamente superior a los canales básicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. Los programas en vivo (partidos de fútbol) se transmiten sin retardo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la **CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “precio muy malo dada la calidad” y 10 significa “precio muy bueno dada la calidad”, ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de televisión de paga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. Ahora, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad del servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad del servicio de televisión de paga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Ultimo, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEVISIÓN DE PAGA**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

a hablabremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses RESPECTO A TODOS LOS ATRIBUTOS QUE HEMOS DISCUTIDO. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy insatisfecho” y 10 significa “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de televisión de paga?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de televisión de paga cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “no cumple mis expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede mis expectativas”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

a, imagine un **SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA** ideal, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

a, imagine una **ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio de televisión de paga se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

DE EXPERIENCIA

En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de televisión de paga? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en sus pagos, intermitencia, cobros no reconocidos, problemas con las señales contratadas, entre otros)?

1. SI	2.NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	------------------	----------------------------

¿qué tipo de problema tuvo? (E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales)

1.No tener servicio a pesar de estar al día en sus pagos	4.Problemas con la facturación o cobros
2.Intermitencia en el servicio	5.Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (canales contratados)
3.Problemas con la imagen o sonido de la señal	88.Otros (especificar)

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	2. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2 y 3 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?

1. Sí, pero sin la necesidad de presentar un reclamo	2. Sí y tuve que presentar un reclamo	3.No (PASAR A P9)
--	---------------------------------------	-------------------

15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. NO, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.)	3. Sí, indicó que era mi culpa	4.No dio explicación
-------------------------------------	---	--------------------------------	----------------------

17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?

1. Sí y se realizó en la fecha pactada	2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada	3.No (PASAR A 20)
--	--	-------------------

18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?

1. Sí, totalmente	2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar	3.No (PASAR A P19)
-------------------	---	--------------------

19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?

1. Sí	2. No, porque no sabía que había esa opción	3.No, porque no lo considere una opción efectiva
-------	---	--

do una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de ormación y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?

Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

lo si mencionó Op. 3 NO en P5) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

o sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5.No sé cómo reclamar
oma mucho tiempo para que atiendan	4.Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88.Otros (especificar)

DE CONFIANZA O LEALTAD

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar erador de televisión de paga que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a nendar a algún familiar o amigo al operador de televisión de paga que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

UNTAS FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

iderando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de televisión de paga de su actual proveedor, imagínense que otra empresa adora le ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto mo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora icto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de omunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
--	--	--	-----------

27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las	98. NS/NR
---	--	--	-----------

empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	
---	---	---	--

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Suspender hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	---	--	-----------

29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------

31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL.	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	--	---	-----------

32. Indique la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “poco frecuente” y 10 significa “muy frecuente”, ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio al día de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

PERSONALES

tar)

ento donde vive:

onde vive:

nde vive:

lucida de NSE:

ompletar según la BBDD)

Apellido:

e teléfono:

encuestador:



Fecha: ____/____/____

Cuestionario **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN – TELEFONÍA FIJA**

Buenos días / tardes, mi nombre es _____ y trabajo en la empresa Arellano. Estamos haciendo una encuesta por encargo de OSIPTEL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, específicamente en el servicio de telefonía fija en el hogar. Por ello que le agradeceré me responda algunas preguntas. Toda la información que nos brinde, será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos. MUCHAS GRACIAS.

I. FILTRO GENERAL

- A. ¿Usted o alguna **persona con la que tiene contacto directo (vive en su hogar o la ve con regularidad)** pertenece o trabaja en alguna empresa de investigación, empresa de publicidad, medio de comunicación, en OSIPTEL o en una empresa de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, Internet o televisión de paga?

1. Sí (**E: TERMINAR**)

2.No

(E: SI RESPONDE "SI", 1, TERMINAR ENCUESTA)

- B. ¿Es usted el usuario principal del servicio de telefonía fija?

1.Sí

2. No (**E. PREGUNTAR POR USUARIO PRINCIPAL, SI NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE, CONTINUAR, SI CAMBIAMOS DE PERSONA ENCUESTADA, INICIAR LA ENCUESTA NUEVAMENTE**)

- C. ¿Cuál es su edad? _____

1. Menos de 18 años (**E. Agradecer y terminar**)

2. 18 a 25 años

3. 26 a 39 años

4. 40 a 55 años

5. Más de 55 años

- D. Clasifique género

1. Femenino

2. Masculino

- E. ¿Qué empresa operadora le brinda el servicio de telefonía fija? (**E: VALIDAR CON LA BBDD**)

1. Movistar

2. Claro

¿Cuántos meses tiene contratado el servicio de telefonía fija con la empresa? _____ meses

Menos de 3 meses (**E. AGRADECER Y TERMINAR**)

2. Entre 4 y 9 meses

3. Entre 10 meses a 18 meses

4. Más de 18 meses

¿Cuánto tiempo de contratar el servicio de televisión de paga? ¿La empresa operadora le remitió el contrato por correo o de manera física?

1. Sí, porque lo pidió

2. Sí, sin necesidad de pedirlo

3. No, a pesar de pedirlo

4. No (**pasar a PH**)

¿En qué momento recibió su contrato de servicios, indique qué acciones realizó:

1. Leí detenidamente mi contrato
lo archive en un lugar seguro.2. Solo lo archivé en un lugar
seguro.3. No leí el contrato, no me
acuerdo donde se encuentra.

98. NS/NR

¿En el momento de contratar un servicio, percibió que la empresa operadora le brindó toda la información tarifaria de los diversos planes?

1. Sí y no sentí ninguna presión para
contratar2. Sí, pero me sentí presionado para
contratar3. No, insistieron en un plan que no
deseaba4. No, me dieron una información
imprecisa o falsa

¿En qué paga la cuenta de este servicio de telefonía fija?

1. Yo

2. Alguien del hogar

3. Una empresa

¿En el servicio de telefonía fija contratado, ¿lo tiene empaquetado con otros servicios?

1. Solo telefonía fija

3. Duo 2 (teléfono fijo + cable)

5. Total /Full 1 (t. fijo + internet + cable + celular)

Duo 1 (teléfono fijo + internet)

4. Trío (teléfono fijo + internet + cable)

6. Total/ful 2 (t. fijo + internet + celular // internet + cable + celular)

¿Cuál es el monto aproximado que paga de manera mensual por el servicio de telefonía fija con la empresa? (Si es empaquetado considerar el monto total)

---MÓDULO I---**II. DE EXPECTATIVA RESPECTO AL SERVICIO**

Indique su **EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA** durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, e 0 significa "muy bajo" y 10 significa "muy alto", ¿cómo calificaría la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a...?

a disponibilidad del servicio de telefonía fija	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a calidad de las llamadas: sin ecos y ruidos,	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
a calidad de las llamadas: sin cortes e interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

III. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA

2. Considere su **EXPERIENCIA DE CONSUMO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA** durante los últimos 12 meses. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy bajo” y 10 significa “muy alto”, ¿cómo calificaría la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** que ofrece su operador de telefonía fija en cuanto a...?

1. La disponibilidad del servicio de telefonía fija	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
2. La cantidad de intentos para establecer una llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
3. La calidad de las llamadas: sin ecos ni ruidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
4. La calidad de las llamadas: sin cortes ni interrupciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
5. La efectividad y la oportunidad de la solución al trámite o solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
6. La veracidad de la información brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
7. La amabilidad del asesor para atenderlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
8. La empatía de la atención que brinda el operador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR

IV. ÍNDICE DE VALOR POR EL DINERO

3. Dada la **CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “precio muy malo dada la calidad” y 10 significa “precio muy bueno dada la calidad”, ¿cómo calificaría a su operador respecto al precio que paga del servicio de telefonía fija?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. Ahora, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad del servicio muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad del servicio muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad del servicio de telefonía fija?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Último, dado el **PRECIO QUE PAGA MENSUALMENTE A SU OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA**, y, usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “calidad de atención muy mala dado el precio” y 10 significa “calidad de atención muy buena dado el precio”, ¿cómo calificaría la calidad de la atención?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ACCIÓN GENERAL Y CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

ahablaremos de su satisfacción general considerando su experiencia de los últimos 12 meses. En una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “muy insatisfecho” y 10 significa “muy satisfecho”, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de telefonía fija?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

teniendo en cuenta todos los atributos que hemos discutido, ¿en qué medida su servicio de telefonía fija cumplió o no con sus expectativas en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “no cumple mis expectativas”, 5 significa “cumple mis expectativas” y 10 significa “excede mis expectativas”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ahora, imagine un **SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

ahora, imagine una **ATENCIÓN AL CLIENTE IDEAL**, ¿qué tan bien cree que su servicio de telefonía fija se compara con ese ideal, en una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa “lejos del ideal” y 10 significa “muy cerca del ideal”?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

DE EXPERIENCIA

los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de telefonía fija? (Por ejemplo, no disponibilidad del servicio a pesar de estar al día en pagos, cobros no reconocidos, entre otros?)

1. SI	2.NO (PASAR P22)	98. NO PRECISA (PASAR P22)
-------	------------------	----------------------------

¿qué tipo de problema tuvo? (**E: respuesta múltiple, máximo 3 problemas, en caso de tener más, pedirle a la persona que priorice los 3 principales**)

No tener servicio a pesar de estar al día en pagos	4.Problemas en la calidad de la llamada (ruidos, ecos)	7. Se corta la llamada
Interrupción en el servicio	5.Problemas con la facturación o cobros	88.Otros (especificar)
Problemas para establecer la llamada	6.Problemas con la entrega de beneficios de acuerdo a lo contratado (minutos, LDI, etc.)	

12. En su opinión, ¿considera que la empresa tiene la posibilidad de prevenir estos inconvenientes o fallas?

1. No, la empresa no puede prevenirlos	2. A veces pueden prevenirlos y a veces no	2. Sí, la empresa puede prevenirlos y no lo hace	98. NS/NR
--	--	--	-----------

13. En su opinión, ¿estos inconvenientes o fallas suceden permanentemente? Por favor use una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "Casi nunca suceden" y 10 significa "suceden todo el tiempo".

0. Casi nunca suceden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Suceden todo el tiempo	98. NS/NR
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	-----------

14. (P: Solo si mencionaron las OP. 1, 2, 3, 4 y 7 en P11) ¿Reportó el problema al servicio técnico del operador como una avería?

1. Sí, fui atendido telefónicamente	2. Sí, tuve que registrar un reclamo por avería	3.No (PASAR A P18)
-------------------------------------	---	--------------------

15. (P: solo si contestó 1. o 2. En P14) Al ser atendido por su empresa operadora ¿Recibió un código o constancia del registro de la avería?

1. Sí, porque lo pedí	2. Sí, sin necesidad de pedirlo	3. NO, a pesar de pedirlo	4. NO
-----------------------	---------------------------------	---------------------------	-------

16. ¿Durante la atención telefónica con el servicio técnico, el responsable le brindó una explicación respecto a las causas de la avería?

1. Sí, asumiendo la responsabilidad	2. Sí, asegurando que se debió a factores externos (robo, vandalismo, etc.)	3. Sí, indicó que era mi culpa	4.No dio explicación
-------------------------------------	---	--------------------------------	----------------------

17. ¿Se requirió agendar una visita técnica?

1. Sí y se realizó en la fecha pactada	2. Sí, pero no cumplieron con la fecha pactada	3.No (PASAR A 20)
--	--	-------------------

18. ¿La visita técnica logró resolver la avería?

1. Sí, totalmente	2. Sí, parcialmente, tuve que volver a llamar	3.No (PASAR A P19)
-------------------	---	--------------------

19. Si la visita técnica no resolvió el problema ¿Presentó un reclamo por calidad?

1. Sí	2. No, porque no sabía que había esa opción	3.No, porque no lo considere una opción efectiva
-------	---	--

20. Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "fue atendido inadecuadamente" y 10 significa "fue atendido adecuadamente" respecto de formación y atención de su inconveniente, ¿qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora? Evalúe de manera conjunta la atención única y la visita técnica.

Fue atendido inadecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Fue atendido adecuadamente	98. NS/NR
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------	-----------

Si no mencionó Op. 3 NO en P14) ¿Por qué no presentó un reclamo por el problema? (E: espontánea y múltiple)

1. No sabía que podía reclamar	3. Intenté comunicarme pero nunca respondieron	5.No sé cómo reclamar
2. Esperé mucho tiempo para que atiendan	4.Reclamar no sirve de nada, no arregla el problema	88.Otros (especificar)

DE CONFIANZA O LEALTAD

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar un operador de telefonía fija que le brinda el servicio actualmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy improbable" y 10 significa "muy probable", ¿Con qué probabilidad usted está dispuesto a recomendar a algún familiar o amigo al operador de telefonía fija que tiene contratado?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

OPINIONES FINALES SOBRE PERCEPCIÓN

Considerando su experiencia, niveles de satisfacción y calidad del servicio de telefonía fija de su actual proveedor, imagínese que otra empresa operadora le ofrece un servicio con la misma velocidad, tecnología, etc; pero con una calidad de servicio significativamente superior ¿Cuál sería el monto máximo que estaría dispuesto a pagar para cambiarse?

Usando una escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "muy mala" y 10 significa "muy buena", ¿Cómo calificaría la imagen de su empresa operadora respecto al compromiso social, brindar facilidad de acceso a los servicios públicos, cumplimiento de las normas tributarias del país, entre otros?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Respecto a esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de su empresa operadora, ¿cómo calificaría a las otras empresas del sector de telecomunicaciones en comparación con la que le brinda el servicio público de telecomunicaciones?

Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de mi operador	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de mi operador	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de mi operador	98. NS/NR
--	--	--	-----------

27. Sobre esta última calificación referida a la imagen del compromiso social de las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones, ¿cómo calificaría a las otras empresas que operan en el país en comparación con las empresas del sector de telecomunicaciones?

1. Las otras empresas tienen una mejor imagen que la de las	2. Las otras empresas tienen la misma imagen que la de las	3. Las otras empresas tienen una peor imagen que la de las	98. NS/NR
---	--	--	-----------

empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	empresas del sector de telecomunicaciones	
---	---	---	--

---MÓDULO II---

IX. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

28. Asumiendo que necesita viajar por un período de tiempo, usted cree que:

1. Debería dar de baja su servicio	2. Seguir pagando el servicio sin hacer uso de él	3. Suspender hasta por 2 meses en un año	98. NS/NR
------------------------------------	---	--	-----------

29. Asumiendo que ha migrado a un nuevo plan, y este no le resulta adecuado a sus necesidades, usted cree que:

1. Debe esperar a concluir el período contratado	2. Puede regresar a su plan anterior dentro de 40 días hábiles	3. Puede regresar a su plan anterior previo pago	98. NS/NR
--	--	--	-----------

30. En caso su servicio no le resulta adecuado a sus expectativas y ya no desea continuar con su proveedor de servicios, usted cree que:

1. Debe esperar 12 meses	2. Puede dar de baja su servicio sin condicionamientos ni explicaciones.	3. Necesita presentar una solicitud sustentada la causa de la baja	98. NS/NR
--------------------------	--	--	-----------

31. En caso requiera el detalle de su recibo de servicios, usted cree que:

1. Debe realizar un pago por esa solicitud	2. Se debe solicitar a través del OSIPTEL.	3. Su operadora está obligada a enviarle un recibo detallado, sin pago alguno	98. NS/NR
--	--	---	-----------

ue la acción que suele realizar luego de recibir su recibo:

1. Revisa el recibo y si está conforme, realiza el pago.	2. Revisa el recibo, pero posterga el pago para otro momento.	3. No revisa el recibo y espera al último día para realizar el pago.	98. NS/NR
--	---	--	-----------

la escala que va desde el 0 hasta el 10, donde 0 significa "poco frecuente" y 10 significa "muy frecuente", ¿Con qué frecuencia realiza el pago de su servicio al día de la fecha de vencimiento o luego del corte por falta de pago?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98. NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

5 PERSONALES

tar)

ento donde vive:

onde vive:

nde vive:

ducida de NSE:

mpletar según la BBDD)

Apellido:

e teléfono:

encuestador:

