

Informe de Calidad de Servicios Móviles 2019

(Período 20/06/2019 • 31/12/2019)



¿Cómo se mide?

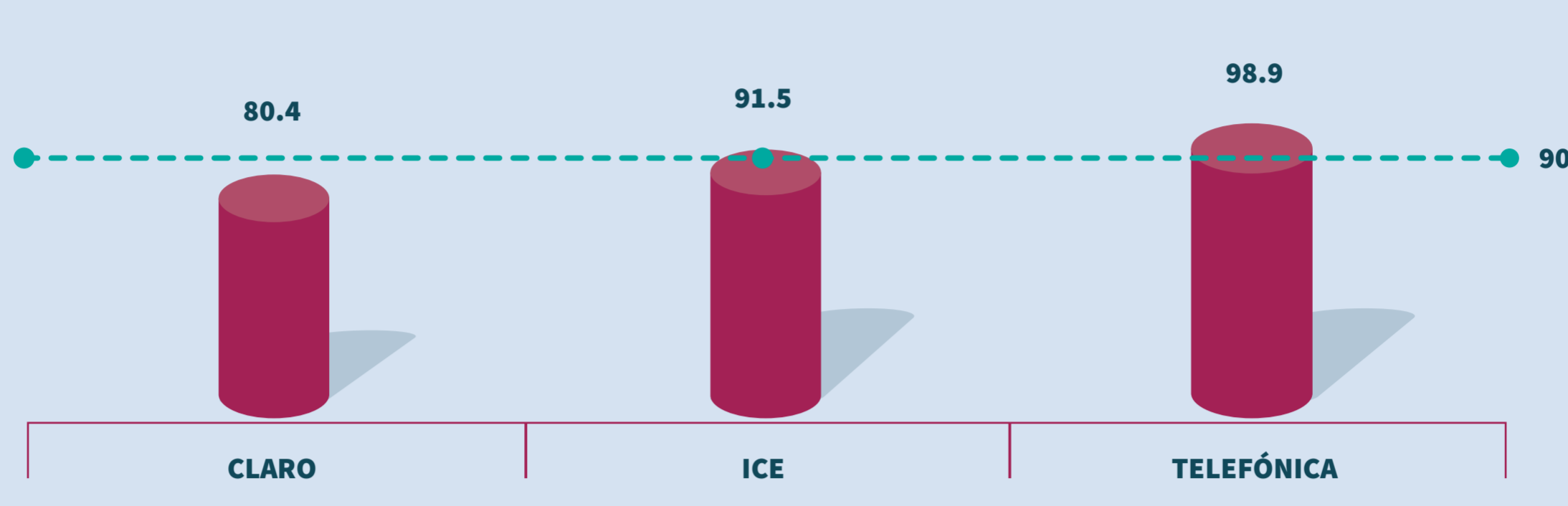
Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio móvil se realizan a partir de un sistema de medición constituido por sondas instaladas en vehículos, que hacen recorridos a nivel nacional y evalúan de forma simultánea a los tres operadores móviles (Claro, ICE y Telefónica).

1. Área de cobertura del servicio móvil

El indicador “área de cobertura del servicio móvil” comprueba, con mediciones de campo, la cobertura de la red publicada por el operador en su sitio WEB. Los resultados son mejores cuanto más alto sea el porcentaje.

● Porcentaje de cumplimiento del indicador área de cobertura del servicio móvil, para la red 3G por operador, 2019

(Cifras en porcentajes)



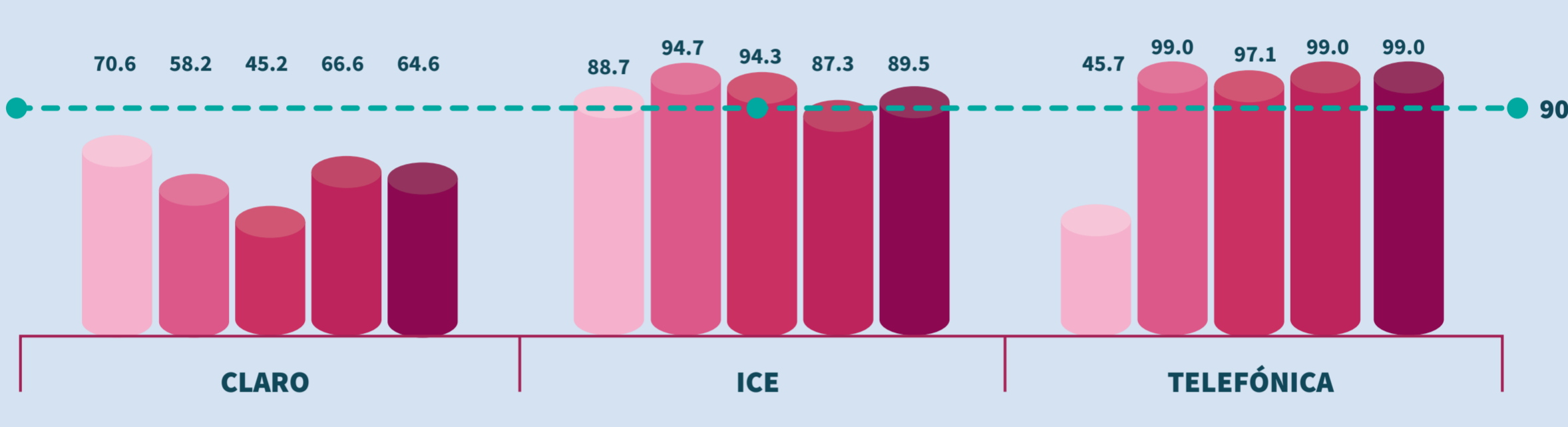
ÁREA DE COBERTURA (PRECISIÓN DE COBERTURA)

■ 2019 — UMBRAL

Fuente: SUTEL, Sistema de sondas de medición.

● Porcentaje de cumplimiento del indicador área de cobertura del servicio móvil, para la red 4G por operador, 2015 - 2019

(Cifras en porcentajes)



ÁREA DE COBERTURA (PRECISIÓN DE COBERTURA)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 — UMBRAL

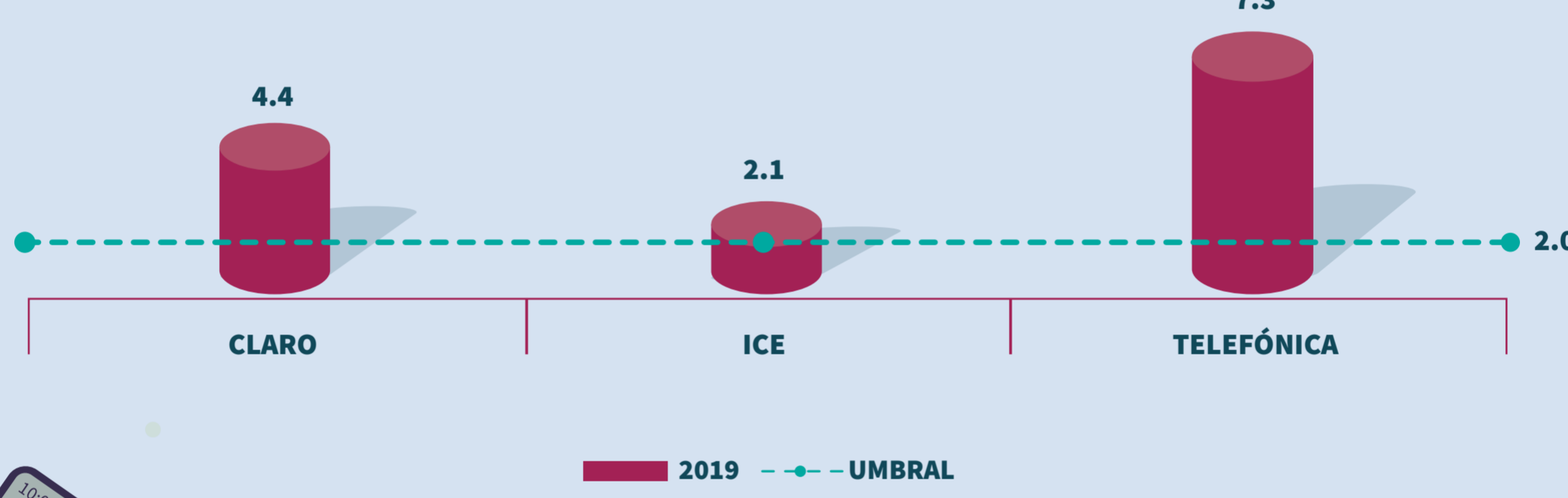
Fuente: SUTEL, Sistema de sondas de medición.

2. Porcentaje de llamadas interrumpidas 3G

El indicador “porcentaje de llamadas interrumpidas” muestra el porcentaje de llamadas en curso que pierden la conexión debido a problemas en la red del operador. Los resultados son mejores cuanto más bajo sea el porcentaje.

● Porcentaje de cumplimiento del indicador de llamadas interrumpidas para la red 3G por operador, 2019

(Cifras en porcentajes)



ÁREA DE COBERTURA (PRECISIÓN DE COBERTURA)

■ 2019 — UMBRAL

Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

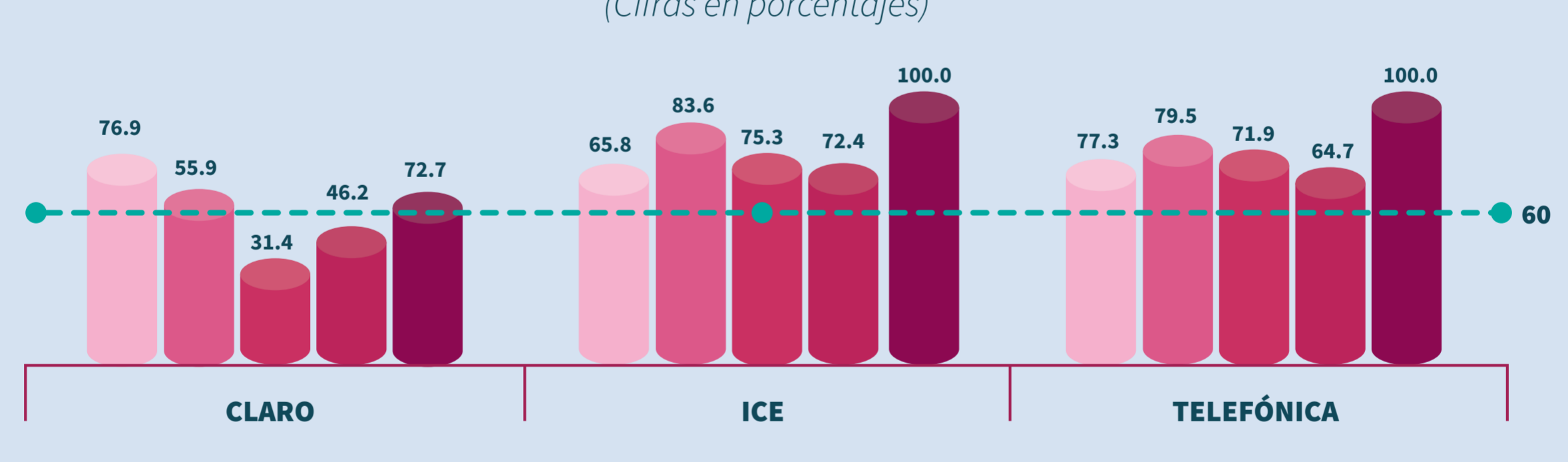
¹A menor porcentaje de llamadas interrumpidas mejor la experiencia del usuario al intentar realizar una llamada telefónica

3. Desempeño de la velocidad de descarga

El indicador de “desempeño de la velocidad de descarga” muestra el porcentaje de velocidad que el usuario experimenta con respecto a lo contratado. Los resultados son mejores cuanto más alto sea el porcentaje.

● Evolución del desempeño promedio de la velocidad medida de descarga respecto de la velocidad provisionada (contratada) para la red 4G por operador, 2015-2019

(Cifras en porcentajes)



ÁREA DE COBERTURA (PRECISIÓN DE COBERTURA)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 — UMBRAL

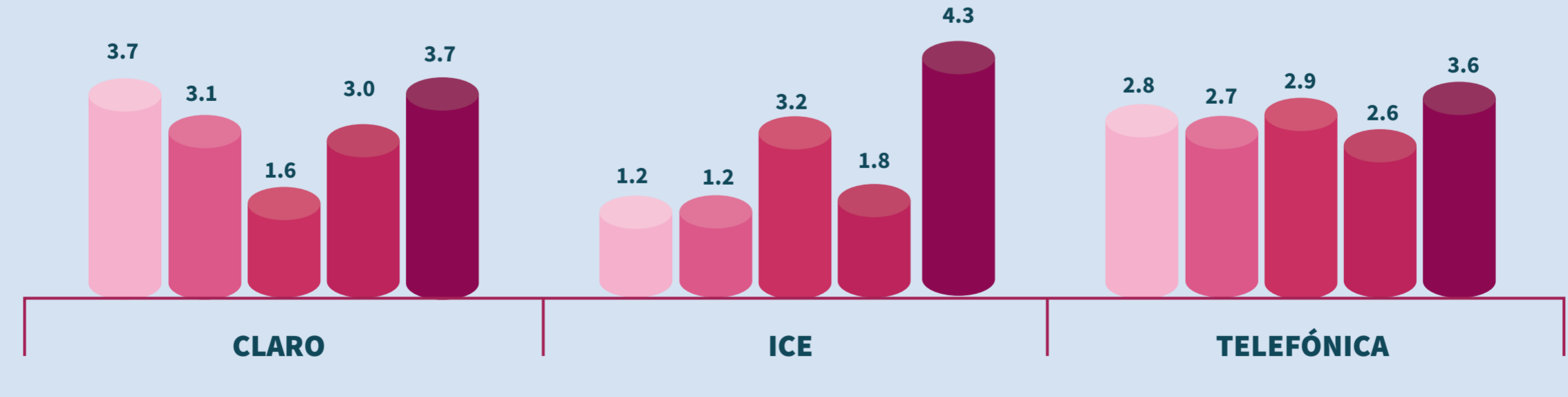
Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

¹A mayor porcentaje de desempeño mejor será la experiencia del usuario al navegar o descargar datos de Internet

4. Evolución de la velocidad de los servicios móviles

La evolución en la velocidad de descarga 3G muestra el histórico de las velocidades promedio en la red 3G obtenidas a partir de las mediciones de SUTEL para distintos planes comerciales.

● Evolución de la velocidad de descarga promedio para la red 3G por operador, 2015-2019



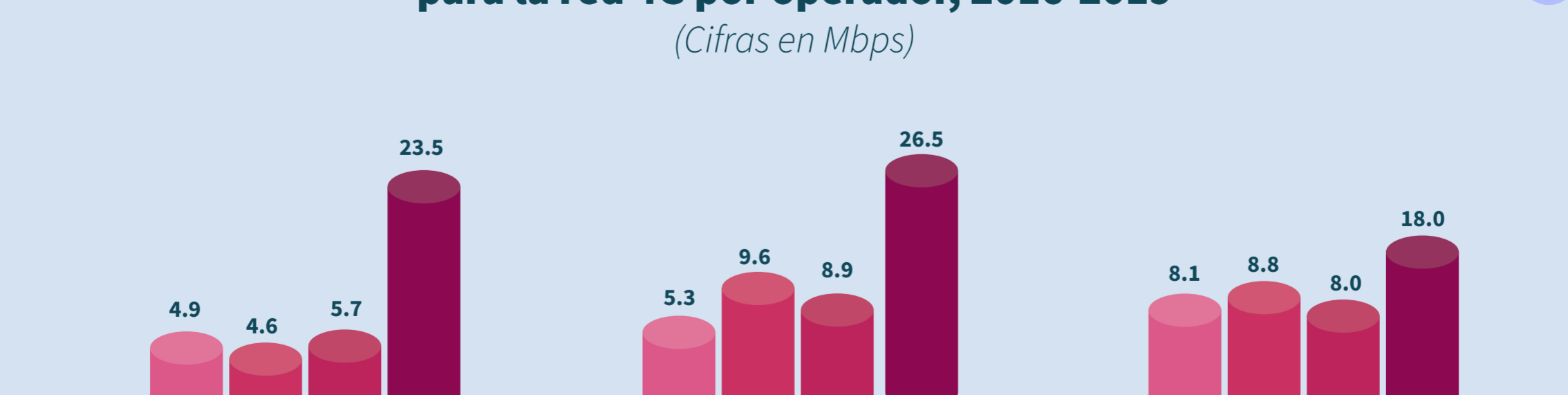
Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

Nota: Las velocidades de descarga contratadas en tecnología 3G para las mediciones ejecutadas en el año 2019 fueron de 5 Mbps para Claro, 6 Mbps para el ICE y 4 Mbps para Telefónica.

La evolución en la velocidad de descarga 4G muestra el histórico de las velocidades promedio en la red 4G obtenidas a partir de las mediciones de SUTEL para distintos planes comerciales.

● Evolución de la velocidad de descarga promedio para la red 4G por operador, 2016-2019

(Cifras en Mbps)



Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

Nota: Las velocidades de descarga contratadas en tecnología 4G para las mediciones ejecutadas en el año 2019 fueron de 30Mbps para Claro, 12Mbps para el ICE y 15Mbps para Telefónica.