

Tiempo de Reposición de Servicio

Virgin Mobile Chile SpA



Tiempo de reposición* trimestre Julio - Septiembre de 2018

Variable	Tiempo de reposición *
Percentil 80**	54,1 hrs
Percentil 95**	168,8 hrs

- Se entenderá por tiempo de reposición de servicio a aquel periodo comprendido entre el instante en que se reporta una falla de servicio por parte de cualquier usuario y el instante en que se restablece el servicio.

** Uso del percentil 80 y 95: se usa para mostrar los casos más difíciles de solucionar en la lista de reclamos, como un indicador de exigencia mayor de servicio que el “promedio”. Indica específicamente cuánto se demora un operador en cumplir con la reposición de servicio al 80% y 95% de la base de reclamos.

- (1) Los tiempos de reposición indicados corresponden exclusivamente a los reclamos que son atendidos por el Servicio Técnico Especializado, sin considerar los reclamos que son atendidos en línea a través de las plataformas telefónicas.

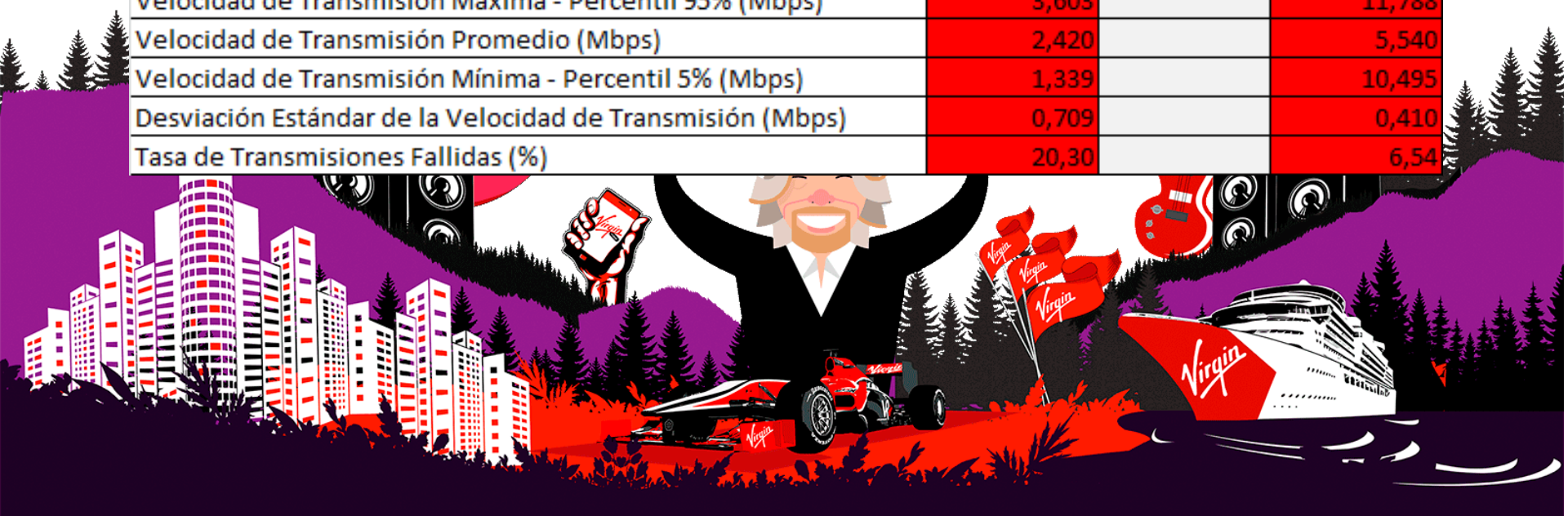
Todos los tiempos se contabilizan como horario continuado (hábil y no hábil).



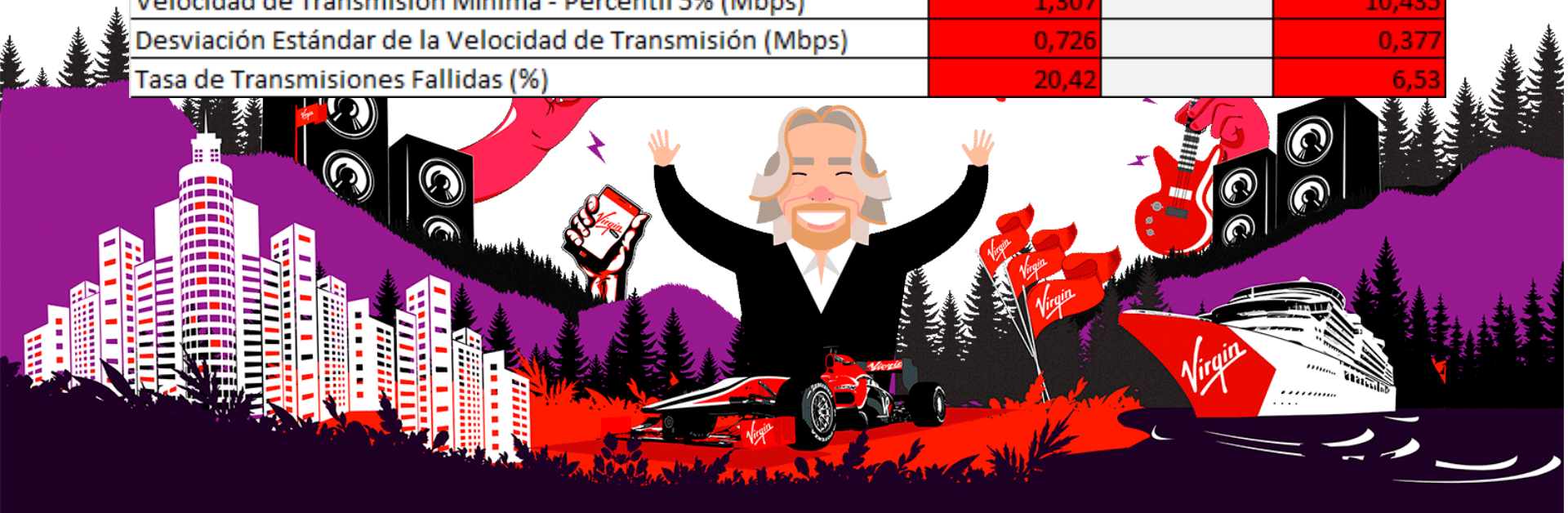
	Red 3G		Red 4G
I. Tiempo de Acceso de Usuario (login)	Bolsas y Antiplanes (3) (4)		Bolsas y Antiplanes (3) (4)
Tiempo de Acceso Promedio (seg.)	6,6		4,8
Desviación Estándar del Tiempo de acceso (seg.)	1,7		1,7
Tasa de Accesos Exitosos (%)	93,9		93,9



II. Velocidad de Transmisión de Datos			
1. Ámbito Local (dentro de la red del ISP)			
Velocidad de Bajada			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	12,743		29,655
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	11,211		19,242
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,676		16,007
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,844		3,614
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	14,72		6,61
Promedio de Retardo (mseg.)	110,8		21,2
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	120,9		4,2
Velocidad de Subida			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,603		11,788
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	2,420		5,540
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	1,339		10,495
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,709		0,410
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	20,30		6,54



2. Ámbito Nacional (hacia otro ISP en Chile)			
Velocidad de Bajada			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	12,613		29,668
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	11,082		19,242
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,732		15,997
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,822		3,622
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	15,41		6,55
Promedio de Retardo (mseg.)	110,9		21,7
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	122,7		4,5
Velocidad de Subida			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,562		11,666
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	2,406		5,554
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	1,307		10,435
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,726		0,377
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	20,42		6,53



3. Ámbito Internacional (hacia fuera del país - EE.UU.)			
Velocidad de Bajada			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	13,512		29,299
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	15,276		19,168
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,551		15,854
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,994		3,620
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	70,49		6,50
Promedio de Retardo (mseg.)	156,4		70,2
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	113,4		4,2
Velocidad de Subida			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,803		16,878
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	2,479		5,692
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	1,026		14,519
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,902		0,617
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	77,46		6,53

(3) : La velocidad de navegación final dependerá del celular del usuario y, para conocer dicha velocidad, el usuario deberá revisar las especificaciones de su teléfono.

(4) : Los Planes son servicios para teléfonos móviles que comprenden minutos de voz, capacidad de navegación en el móvil y mensajería de texto.

