

# Tiempo de Reposición de Servicio

## Virgin Mobile Chile SpA



Tiempo de reposición\* trimestre Octubre - Diciembre de 2018

Variable	Tiempo de reposición *
Percentil 80**	47,1 hrs
Percentil 95**	147,9 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.

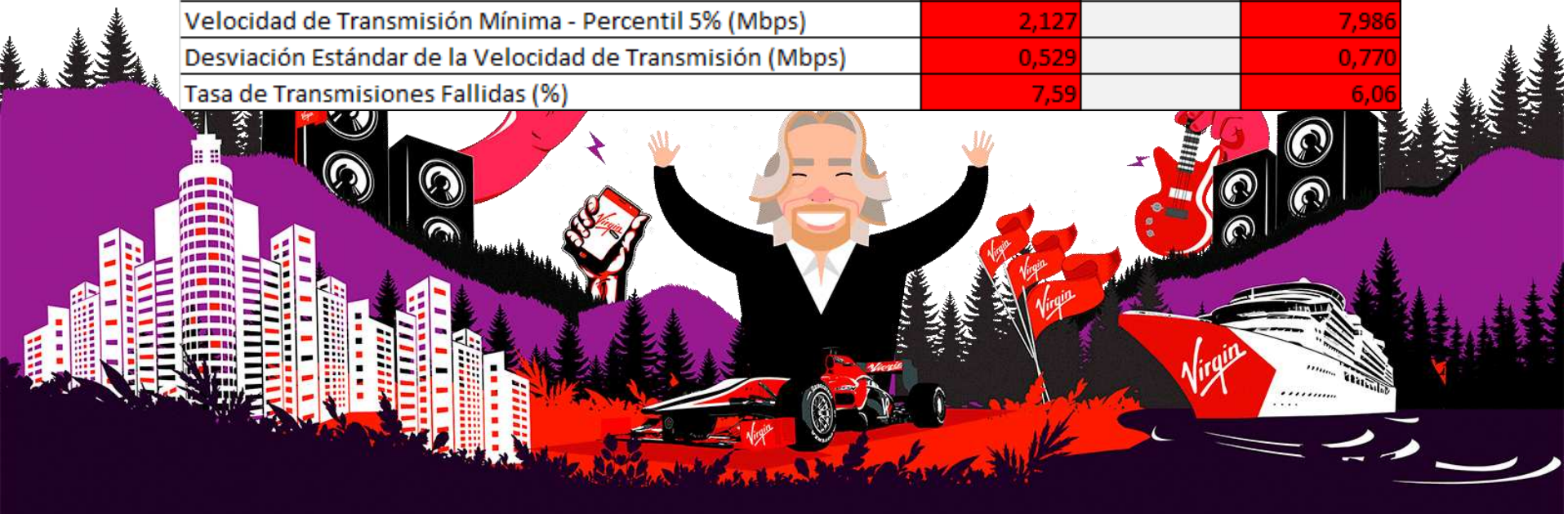
Todos los tiempos se contabilizan como horario continuado (hábil y no hábil).



	<b>Red 3G</b>		<b>Red 4G</b>
<b>I. Tiempo de Acceso de Usuario (login)</b>	Bolsas y Antiplanes (3) (4)		Bolsas y Antiplanes (3) (4)
Tiempo de Acceso Promedio (seg.)	6,8		5,0
Desviación Estándar del Tiempo de acceso (seg.)	1,8		1,9
Tasa de Accesos Exitosos (%)	95,2		98,0



<b>II. Velocidad de Transmisión de Datos</b>			
<b>1. Ámbito Local (dentro de la red del ISP)</b>			
<b>Velocidad de Bajada</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	15,893		26,264
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	10,904		15,904
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	8,154		12,318
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,330		3,629
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	5,53		4,18
Promedio de Retardo (mseg.)	106,5		35,6
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	122,1		14,3
<b>Velocidad de Subida</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,750		10,309
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	2,918		9,142
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,127		7,986
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,529		0,770
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	7,59		6,06





<b>2. Ámbito Nacional (hacia otro ISP en Chile)</b>			
<b>Velocidad de Bajada</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	15,924		15,924
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	10,918		10,918
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	8,092		8,092
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,341		2,341
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	5,20		5,20
Promedio de Retardo (mseg.)	106,3		106,3
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	121,9		121,9
<b>Velocidad de Subida</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,745		10,211
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	2,911		9,045
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,146		7,97
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,520		0,762
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	7,31		5,93



<b>3. Ámbito Internacional (hacia fuera del país - EE.UU.)</b>			
<b>Velocidad de Bajada</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	16,852		26,484
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	11,820		15,975
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	8,703		12,297
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	2,460		3,778
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	22,75		3,89
Promedio de Retardo (mseg.)	155,0		85,4
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	115,6		15,5
<b>Velocidad de Subida</b>			
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	3,918		14,068
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	3,026		12,371
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	2,217		10,969
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	0,554		0,934
Tasa de Transmisiones Fallidas (%)	25,21		5,35

(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 Antiplanos son servicios para teléfonos móviles que comprenden minutos de voz, capacidad de navegación en el móvil y mensajería de texto.

