

Encuesta de calidad del servicio de cable

Objetivo:

Conocer de primera mano la opinión de las y los usuarios sobre el cable. Se realizaron preguntas que fueron desde cómo evalúan el estado del servicio hasta la atención al cliente. La intención fue generar un insumo que sirva para graficar el estado de situación y también para apoyar las intervenciones de la Defensoría si la prestación afecta a las y los bonaerenses.

Metodología

Se trató de un cuestionario web puesto en línea entre el 24 de abril y el 12 de mayo de 2023 y que fue respondido por 690 personas.

Resultados

A continuación, las respuestas a cada pregunta realizada.

¿Tenés servicio de tv por cable en tu casa?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	617	89,4
No	73	10,6
Total	690	100,0

¿Qué empresa te brinda el servicio?	Frecuencia	Porcentaje
Claro	6	1,1
Direct tv	21	3,9
Flow/Cablevisión	379	69,5
Telecentro	126	23,1
Telered	13	2,4
Total	545	100,0

¿Otra empresa te brinda el servicio?	Frecuencia	Porcentaje
Antina	2	0,3
Arias Balaguer marcos Emanuel. (marea TV cable)	1	0,2
Atlantica Video Cable	1	0,2
AVC	1	0,2
Bbt	1	0,2
BBT	4	0,6
BBY	1	0,2
BVC	1	0,2

BVC	1	0,2
Cable visión Verónica	1	0,2
Cablevisión ex cable local y direc tv	1	0,2
Canal 3 Fortín Multas	1	0,2
Cooperativa Eléctrica de Tornquist (Colsecor)	1	0,2
Cooperativa Eléctrica Olavarría	1	0,2
Cooperativa eléctrica San José	1	0,2
CTC	1	0,2
Davitel	1	0,2
Falso	1	0,2
Flex	1	0,2
Intercal	1	0,2
Movistar	1	0,2
Movistar	10	1,6
Movistar en casa	1	0,2
Movistar Fibra Tv	1	0,2
Movistar hogar	2	0,3
Movistar hogar	2	0,3
Movistar tv	1	0,2
Mutfibra	1	0,2
RSO	1	0,2
RSO	1	0,2
RSO APOLO	1	0,2
Supercanal/Megacable	1	0,2
TV Tandil	1	0,2
Telered	1	0,2
TV Tandil	1	0,2
TV Tandil	1	0,2
Tvc5	1	0,2
Visión S.A.	1	0,2
Visión S.A.	2	0,3
Total	55	100,0

¿Cómo calificarías el servicio?	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	91	14,7
Malo	137	22,2
Regular	238	38,6
Bueno	136	22,0
Muy bueno	15	2,4
Total	617	100,0

¿Cómo calificarías el servicio según la empresa?	¿Qué empresa te brinda el servicio?					
	Claro	Direct tv	Flow/Cablevisión	Telecentro	Telered	Total
Muy malo		4,8%	16,9%	10,3%	7,7%	14,5%
Malo	16,7%	23,8%	20,8%	23,8%	23,1%	21,7%
Regular	50,0%	19,0%	37,2%	49,2%	38,5%	39,4%
Bueno	33,3%	52,4%	21,9%	15,9%	30,8%	22,0%
Muy bueno			3,2%	0,8%		2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¿Cuáles son los principales problemas?	Respuestas	Porcentaje
Interrupciones del servicio (se corta)	283	21,9%
Mala atención al cliente	279	21,6%
Mal servicio técnico	100	7,7%
Mala calidad de la imagen	66	5,1%
Poca oferta de canales	165	12,8%
Poca diversidad de contenidos	165	12,8%
Errores en la facturación	234	18,1%

¿Cuáles son los principales problemas del servicio técnico?	Respuestas	Porcentaje
Es difícil solicitar el servicio técnico	49	24,0%
Pasa mucho tiempo desde que se solicita hasta que acuden	55	27,0%
Generalmente no solucionan los problemas	47	23,0%
Muchas veces resulta en costos adicionales	10	4,9%
Los horarios ofrecidos para la visita son inconvenientes	29	14,2%
Los días ofrecidos para la visita son inconvenientes	14	6,9%

En relación al servicio que te prestan, dirías que el costo es...	Frecuencia	Porcentaje
Alto	579	93,8
Adecuado	34	5,5
Bajo	4	,6
Total	617	100,0

Según la empresa y n relación al servicio, el costo es...	¿Qué empresa te brinda el servicio?					Total
	Claro	Direct tv	Flow/Cablevisión	Telecentro	Telered	
Alto	67%	100%	95%	94%	92%	95%
Adecuado	33%		4%	5%	8%	5%
Bajo			1%	1%		1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¿Consideras que faltan controles para que el servicio sea mejor?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	600	97,2
No	17	2,8
Total	617	100,0

Respuestas de quienes indicaron que no cuentan con el servicio de cable:

¿Tenés servicio de tv por cable en tu casa?	Frecuencia	Porcentaje
No	73	100,0

¿Por qué no tenés tv por cable en tu casa?	Frecuencia	Porcentaje
No te interesa	21	28,8
Por motivos económicos	32	43,8
No hay compañías que presten el servicio donde vivís	6	8,2
Tenés TDA (Televisión Digital Abierta)	14	19,2
Total	73	100,0

¿Alguna vez tuviste tv por cable en el domicilio donde vive actualmente?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	81,3
No	6	18,8
Total	32	100,0

¿Qué medios utilizan para informarse?	Respuestas	Porcentaje
Youtube	50	42,7%
Plataformas de series/películas	43	36,8%
Twitch	4	3,4%
Portales informativos	20	17,1%
Total	117	100,0%

Otros medios	Frecuencia	Porcentaje
Codificador	1	9,1
Internet.	1	9,1
Le pregunto a los vecinos	1	9,1
Leer o tejer, cable e internet ya no podemos pagar ,soy jubilado/a	1	9,1
Libros	1	9,1
Radio	1	9,1
Redes sociales	1	9,1
Teléfono	1	9,1
TV digital	1	9,1
Twitter	1	9,1
Twitter/Instagram	1	9,1
Total	11	100,0