

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Señores  
**Miembros del Consejo  
SUTEL**

**Informe sobre los resultados de las encuestas de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión por suscripción**

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, así como lo establecido en el Capítulo primero del Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente para el periodo de evaluación correspondiente al publicado en La Gaceta N°82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, y con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de telecomunicaciones, en los artículos 36, 53 y 88 del RPCS vigente para el periodo de las evaluaciones, se dispone el indicador correspondiente al **“Grado de satisfacción y percepción de la calidad”**, aspecto evaluar por la SUTEL a nivel nacional de forma anual.

## 1. Introducción

Como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la SUTEL, se contempló dentro del plan de trabajo<sup>1</sup> de la Dirección General de Calidad para el 2017, el proyecto **“QO-1 Encuesta percepción de Calidad”**.

Es necesario señalar que, la ejecución del ciclo de este proyecto inició en el año 2016 por medio de la Licitación Pública 2016LN-000001-SUTEL, resultando como adjudicatario de la línea correspondiente a las encuestas de calidad, la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A (en adelante XLTEC).

Dentro las disposiciones cartelarias se estableció la posibilidad de poder prorrogar la ejecución por un periodo de 4 años, razón por la cual mediante oficio 00634-SUTEL-DGC-2017 se ejerció la citada posibilidad.

## 2. Metodología aplicada en los estudios de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios

El estudio de percepción y grado de satisfacción de la calidad de los servicios se efectuó mediante la aplicación de encuestas a usuarios finales, las cuales son contratadas por la SUTEL de forma plurianual. La empresa Excelencia Técnica en Informática S.A. resultó

<sup>1</sup> Oficio 00433-SUTEL-DGC-2017 de fecha 16 de enero del 2017, recibido por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 039-004-2017 del 19 de enero del año 2017.

San Jose, 20 de septiembre de 2018

**07829-SUTEL-DGC-2018**

adjudicataria del proceso celebrado en el año 2016 mediante la licitación 2016LN-000001-SUTEL. Esta contratación tiene un período máximo de renovación de 4 años, posterior al primer año de ejecución.

Los operadores evaluados por el estudio de percepción se encuentran definidos en la contratación y corresponden a:

1. Servicio de telefonía fija:
  - a. Cabletica
  - b. CallMyWay
  - c. ICE
  - d. Telecable
  - e. Tigo
  
2. Servicios de telefonía móvil e Internet móvil:
  - a. Claro
  - b. Fullmóvil
  - c. ICE
  - d. Telefónica
  - e. Tuyo Móvil
  
3. Servicio de Internet fija:
  - a. Cabletica
  - b. ICE
  - c. Telecable
  - d. Tigo
  
4. Servicio de televisión por suscripción:
  - a. Cabletica
  - b. Claro
  - c. Telecable
  - d. Tigo
  - e. Sky

En la tabla a continuación se detalla el tamaño de muestra de usuarios evaluada por operador, a partir de las bases numéricas aportadas por los operadores o proveedores de servicios, aplicando un margen de error del 4 % y un nivel de confianza del 95 %. Esta selección de parámetros nos asegurar tener el menor sesgo de muestreo en los resultados obtenidos y que a su vez los resultados sean lo más representativos del valor real de la población. Es importante señalar que la distribución de la muestra se hace proporcional al universo de usuarios del servicio evaluado, asegurando los parámetros de error y confianza señalados con anterioridad al operador que tiene mayor cantidad de suscriptores, siendo que para los demás operadores el margen de error sería inferior y el nivel de confianza superior.

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

**Tabla 1. Características de los estudios aplicados.**

Servicio	Tipo de estudio	Total de usuarios encuestados	Total de usuarios encuestados por operador/proveedor	Margen de error (%)	Nivel de Confianza (%)	Fecha de aplicación
Telefonía IP	Encuesta Telefónica	1994	Tigo: 593 Call My Way: 212 Telecable: 596 Cabletica: 593	±4	95	04 de agosto al 08 de setiembre del 2017
Telefonía Básica Tradicional	Encuesta Telefónica	600	ICE: 600	±4	95	
Telefonía Móvil	Encuesta Telefónica	3008	ICE: 601 Movistar: 601 Claro: 604 Fullmóvil: 601 Tuyo Móvil: 601	±4	95	18 de abril al 12 de mayo del 2017
Transferencia de datos fija (Internet fija)	Encuesta Telefónica	2403	ICE: 600 Telecable: 600 Cabletica: 602 Tigo: 601	±4	95	14 de junio al 29 de junio del 2017
Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)	Encuesta Telefónica	2649	ICE: 601 Movistar: 603 Claro: 615 Fullmóvil: 601 Tuyo Móvil: 229	±4	95	15 de mayo al 12 de junio del 2017
Televisión por Suscripción	Encuesta Telefónica	3005	Tigo: 600 SKY: 603 CLARO: 600 Cabletica: 600 Telecable: 602	±4	95	03 de julio al 31 de julio del 2017

Es importante señalar, que las muestras mantienen el mismo nivel de confianza y margen de error, y que el instrumento es el mismo al aplicado en el año 2015 y 2016, lo que hace comparable los resultados de la medición actual (2017) con la de años anteriores. Adicionalmente, al ser el método de selección de los usuarios encuestados aleatorio se asegura que sus respuestas sean comparables con las respuestas de estudios anteriores.

Otro aspecto importante por detallar es el peso (ponderación) de cada encuesta respecto del universo de usuarios por operador. En la tabla 2 a continuación, se detalla la cantidad de usuarios por operador registrado para el año 2017, así como la cantidad de usuarios encuestados. A partir de estos datos es posible estimar el peso que cada encuesta tiene respecto de la totalidad de usuarios del operador evaluado. Por ejemplo, para el servicio de telefonía fija, 266 entrevistados para el operador Tigo representan 10000 usuarios de este, mientras que para el ICE 8 entrevistados representan 10000 usuarios.

**Tabla 2. Estimación del ponderador por operador evaluado.**

Servicio	Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuario encuestados	Ponderador con base a 10000	Significado del ponderador
Telefonía Fija	Tigo	22261	593	266	Cada 266 entrevistados representan 10000 usuarios
	Call My Way	2674	212	793	Cada 793 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	10222	596	583	Cada 583 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	22210	593	267	Cada 267 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	747428	600	8	Cada 8 entrevistados representan 10000 usuarios

San Jose, 20 de septiembre de 2018

**07829-SUTEL-DGC-2018**

Servicio	Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuario encuestados	Ponderador con base a 10000	Significado del ponderador
Telefonía móvil	ICE	4576645	601	1	Cada 1 entrevistado representa 10000 usuarios
	Movistar	2224126	601	3	Cada 3 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	1882993	604	3	Cada 3 entrevistados representan 10000 usuarios
	Fullmóvil	52158	601	115	Cada 115 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tuyo Móvil	4420	601	1360	Cada 1360 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet fija	ICE	273229	600	22	Cada 22 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	130580	600	46	Cada 46 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	130095	602	46	Cada 46 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	147756	601	41	Cada 41 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet móvil	ICE	2479785	601	2	Cada 2 entrevistados representan 10000 usuarios
	Movistar	1665531	603	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	599532	615	10	Cada 10 entrevistados representan 10000 usuarios
	Fullmóvil	39777	601	151	Cada 151 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tuyo Móvil	4339	229	528	Cada 528 entrevistados representan 10000 usuarios
Televisión por suscripción	Tigo	216907	600	28	Cada 28 entrevistados representan 10000 usuarios
	Sky	58717	603	103	Cada 103 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	126769	600	47	Cada 47 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	202007	600	30	Cada 30 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	104146	602	58	Cada 58 entrevistados representan 10000 usuarios

La etapa inicial del estudio comprendió la revisión de las herramientas por aplicar (encuestas), proceso efectuado por los equipos de trabajo de la empresa encuestadora y la SUTEL. Los aspectos evaluados en las encuestas se detallan en la tabla 2 y se encuentran definidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios que estuvo vigente hasta el 16 de febrero del año 2018.

La etapa de ejecución de las encuestas utilizadas comprendió la aplicación de estas a usuarios finales (hombres y mujeres mayores de 18 años) de los servicios brindados por los operadores/proveedores con cuota de mercado significativa. Asimismo, el estudio se aplicó a usuarios activos de los diferentes servicios, abarcando las distintas modalidades de cobro postpago y prepago según fuera el servicio adquirido.

Esta etapa abarcó un total de 5 meses, dedicando 1 mes completo de evaluación por cada servicio, durante el periodo comprendido entre el 18 de abril al 8 de septiembre del 2017.

Al concluir cada uno de los ciclos de aplicación de encuestas por servicio, la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A., elaboró un informe con los resultados obtenidos por aspecto evaluado, el cual fue verificado y avalado por el equipo técnico de la SUTEL. Posterior al visto bueno del equipo técnico de la SUTEL, la empresa remitió los datos, a

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

partir de los cuales se genera el presente informe anual de percepción y grado de la satisfacción de la calidad de los servicios.

En la siguiente tabla se detallan los indicadores recopilados por aspecto evaluado.

**Tabla 3** Detalle de los aspectos evaluados, así como los indicadores recopilados por aspecto

Factores	Servicio Telefonía fija (básica tradicional y VoIP)	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Internet fija	Servicio de televisión por suscripción
Atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que esperó para ser atendido</li> <li>-El trato que le dio la persona que le atendió</li> <li>-la solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
Atención Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera en línea para ser atendido</li> <li>-La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada.</li> <li>-La solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
Entrega del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio</li> <li>-Activación correcta y funcional del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	
Reparación de averías	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El trato recibido al reportar la avería</li> <li>-La rapidez en la solución de la avería reportada</li> <li>-La solución a la avería reportada</li> </ul>			
Facturación del servicio	<p>Solo para clientes Postpago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La facilidad para realizar una recarga</li> <li>-La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga</li> <li>-El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga</li> <li>-El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos</li> </ul>	<p>Solo para clientes Postpago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La facilidad para realizar una recarga</li> <li>-La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga</li> <li>-El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga</li> <li>- El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul>	
Funcionamiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>-la calidad de la llamada</li> <li>-la posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</li> <li>-El tiempo transcurrido desde que marca El número de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada</li> <li>-El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</li> <li>-la calidad del servicio en llamadas internacionales</li> <li>-la realización de llamadas a números telefónicos que no sean del operador que le presta El servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las áreas de cobertura</li> <li>-La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura</li> <li>-La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada</li> <li>-El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</li> <li>-El tiempo de entrega de los mensajes de texto</li> <li>-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de [operador]</li> <li>-Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador-La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación-El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento</li> <li>-La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación</li> <li>-El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La nitidez del sonido</li> <li>-La nitidez de la imagen</li> <li>-La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</li> <li>-La calidad de la señal</li> <li>-La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique</li> </ul>

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

### **3. Resultados obtenidos del estudio aplicado**

En las secciones a continuación se muestran los resultados de las evaluaciones aplicadas a los servicios detallados en el apartado 1 del presente informe. Se incluye para cada uno de estos, los resultados de los aspectos particulares, los resultados generales por aspecto evaluado, así como el resultado final de percepción y grado de satisfacción.

Es importante aclarar que las notas se presentan en la escala del 1 al 10, siendo el valor uno identificado como pésimo y el valor diez identificado como excelente.

#### **3.1. Telefonía fija (básica tradicional e IP)**

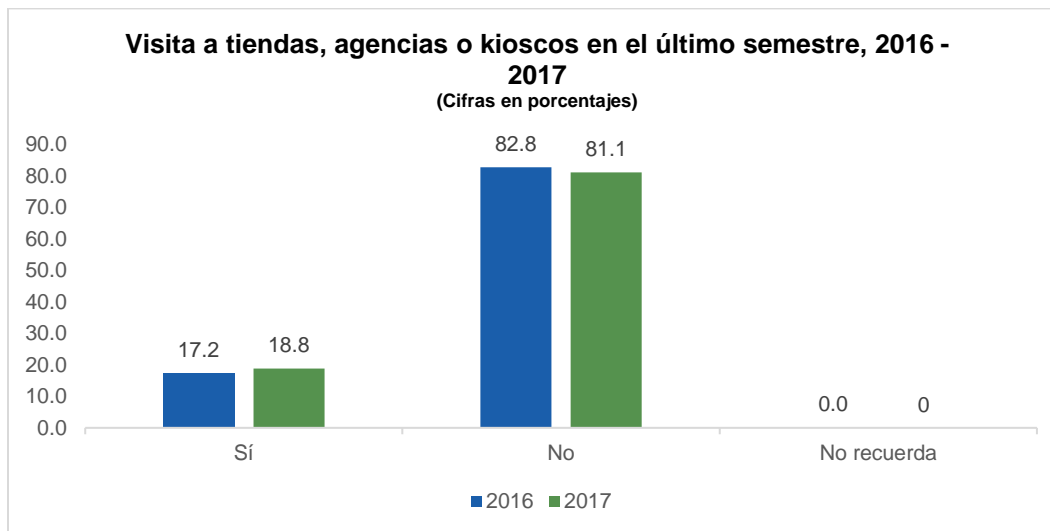
##### **3.1.1. Resultado de aspectos particulares evaluados**

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de telefonía fija son:

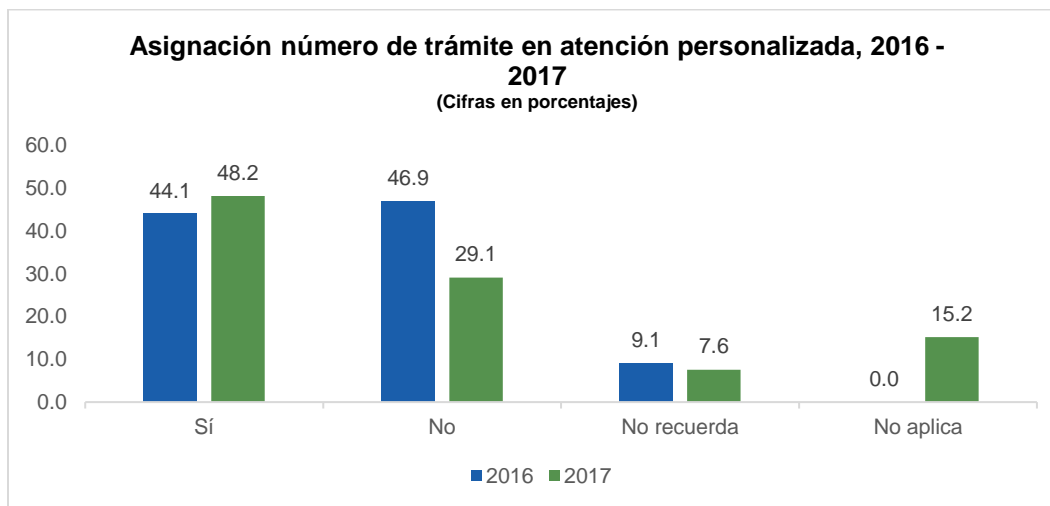
- a. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre
- b. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención personalizada
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último trimestre
- d. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención telefónica
- e. Tiempo de espera para ser atendido en atención telefónica
- f. Porcentaje de usuarios encuestas que reciben de forma periódica la factura física/electrónica
- g. Preferencias en cuanto a la entrega de la factura, física o electrónica
- h. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- i. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato
- j. Medios preferidos para comunicarse con el operador
- k. Porcentaje de usuarios encuestados por cantidad de averías reportadas

En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



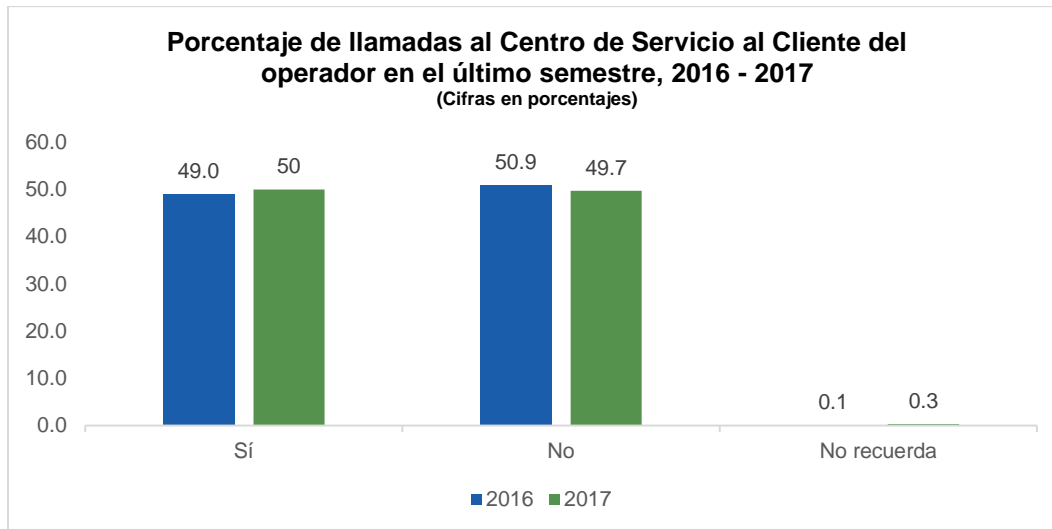
**Gráfico 1** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



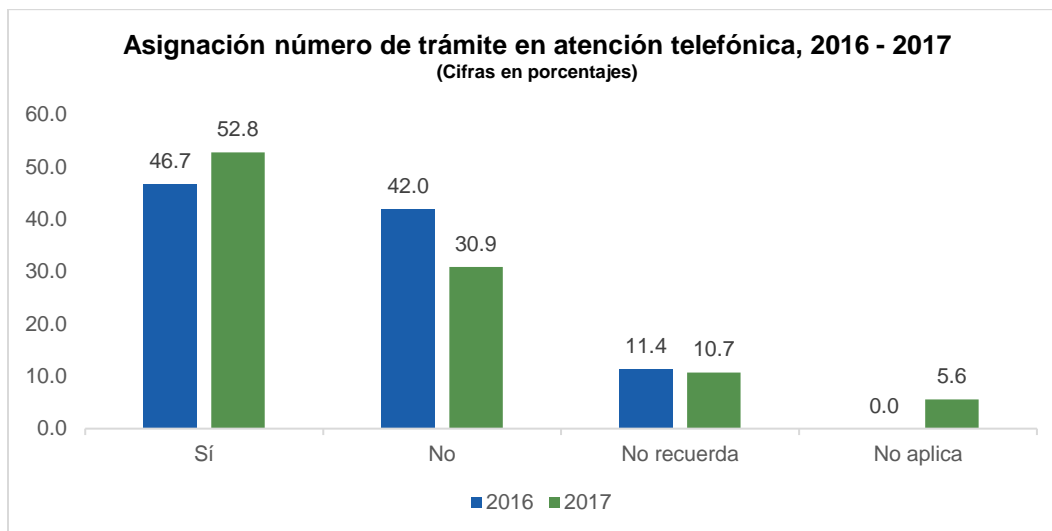
**Gráfico 2** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención personalizada

A partir de los datos del gráfico 1, es posible identificar que el porcentaje de usuarios encuestados que visitan tiendas, agencias o kioscos para el servicio de telefonía fija en el año 2017 es de un 18.8%. Lo anterior significa un incremento de 1.6 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que en efecto visitaron tiendas, agencias o kioscos, a partir del gráfico 2 se puede extraer que un 48.2% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica un crecimiento de un 4.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 3** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



**Gráfico 4** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención telefónica

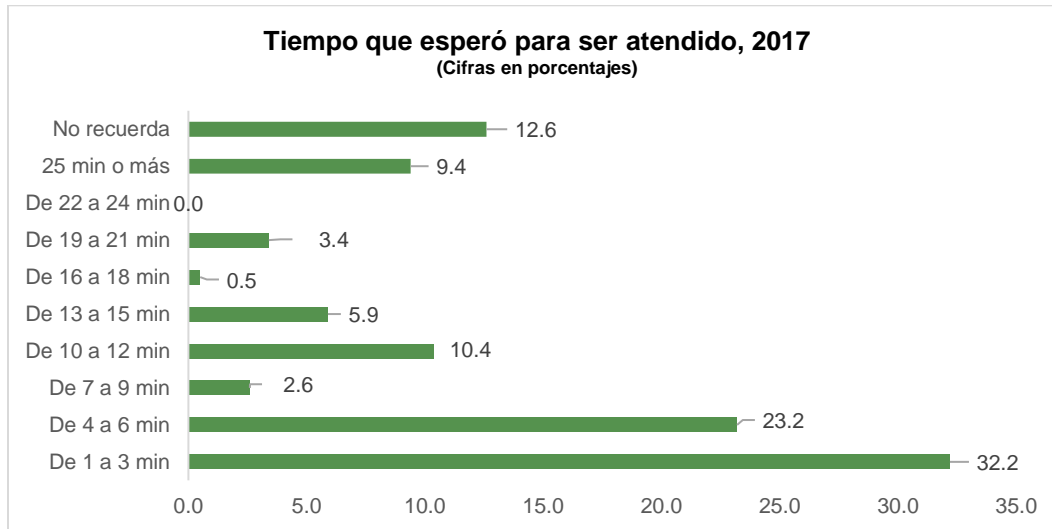
En relación con el gráfico 3, es posible extraer que un 50% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un crecimiento de un 1 punto porcentual respecto de los resultados del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que indicaron contactar al centro de servicio al cliente, a partir del gráfico 4 es posible extraer que un 52.8% señaló que le asignaron número de trámite. Lo cual implica, un crecimiento de 6.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.

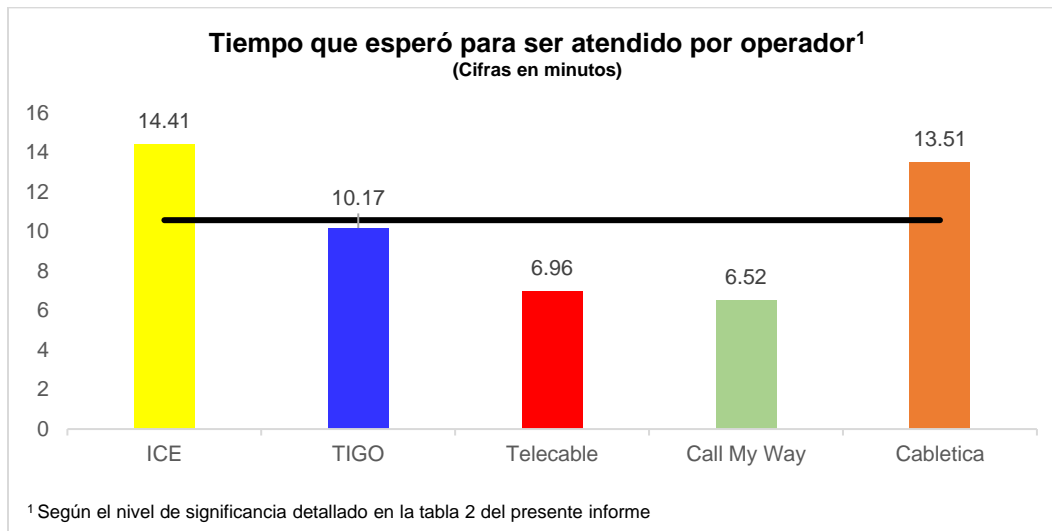


San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

De igual manera, es posible extraer que prevalece la preferencia de los usuarios encuestados por efectuar los trámites a través de asistencia telefónica respecto de la atención presencial en las agencias.



**Gráfico 5** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente



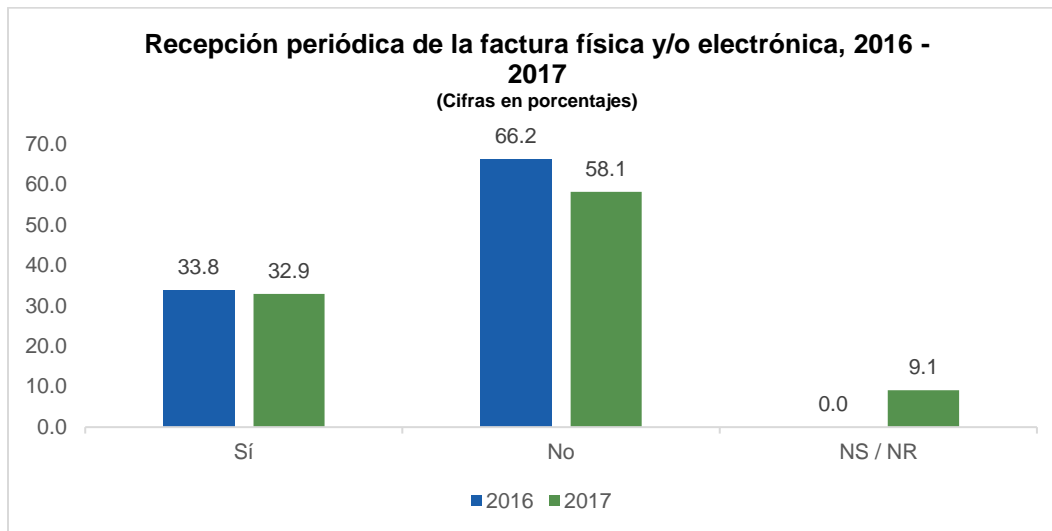
**Gráfico 6** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

A partir de los datos mostrados en el gráfico 5, es posible extraer que del 50% de usuarios encuestados que señalaron haber contactado al centro de servicios, resulta importante destacar que un 32.2% debió esperar de 1 a 3 minutos para ser atendido, un 23.2% debió esperar entre 4 a 6 minutos en ser atendidos, un 10.4% debió esperar entre 10 a 12 minutos,

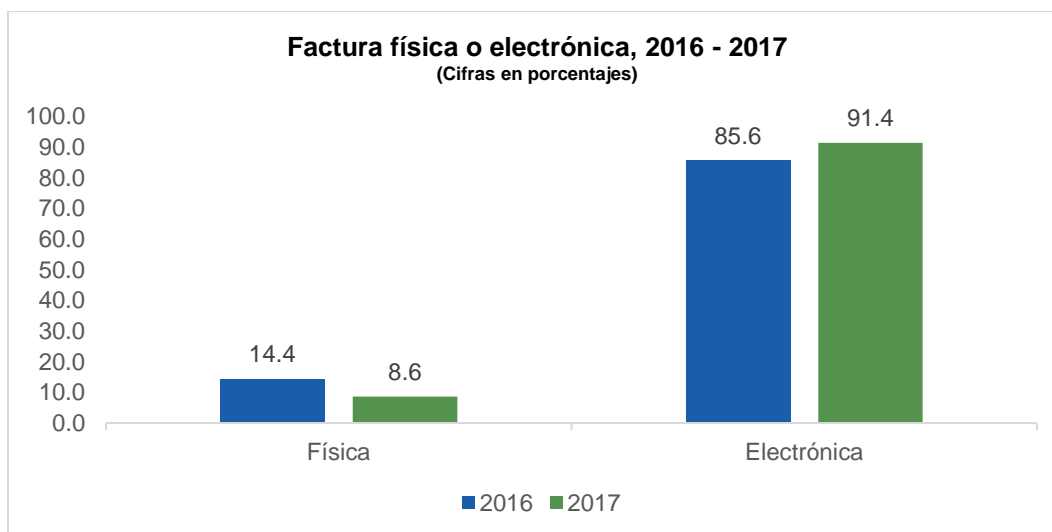
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

un 9.4% debió esperar más de 25 minutos, un 5.9% debió esperar de 13 a 15 minutos, un 3.4% debió esperar de 19 a 21 minutos, un 2.6% debió esperar de 7 a 9 minutos y un 0.5% debió esperar de 16 a 18 minutos.

En el gráfico 6 se detalla el tiempo de espera promedio para ser atendido, en el cual Cabletica registra un tiempo de espera de 13.51 minutos, CallMyWay registra un tiempo de espera de 6.52 minutos, el ICE registra un tiempo de espera de 14.41 minutos, Telecable registra un tiempo de espera de 6.42 minutos y Tigo registra un tiempo de espera de 10.17 minutos. El tiempo de espera promedio general es de 10.57 minutos.



**Gráfico 7** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

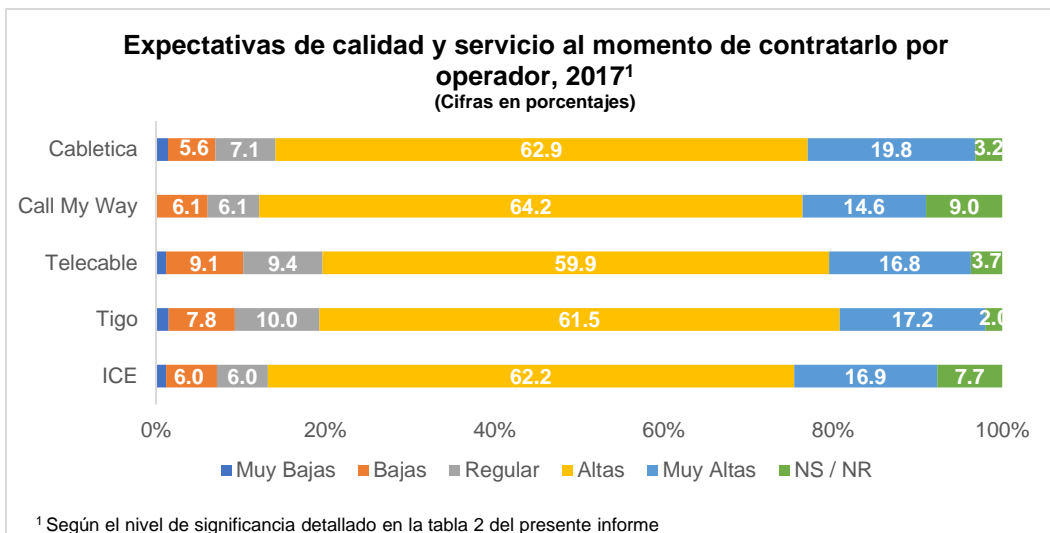


**Gráfico 8** Porcentaje de usuarios encuestados que prefieren ya sea la factura física o la electrónica

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 7, ya sea física y/o electrónica, un 32.9% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un decremento de 0.9 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Asimismo, en el gráfico 8 se detalla la preferencia de los usuarios, al respecto de la factura física o electrónica. Como es posible extraer, un 91.4% de los usuarios encuestados para el servicio de telefonía fija (básica tradicional e IP) prefieren la remisión de la factura electrónica.



**Gráfico 9** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo



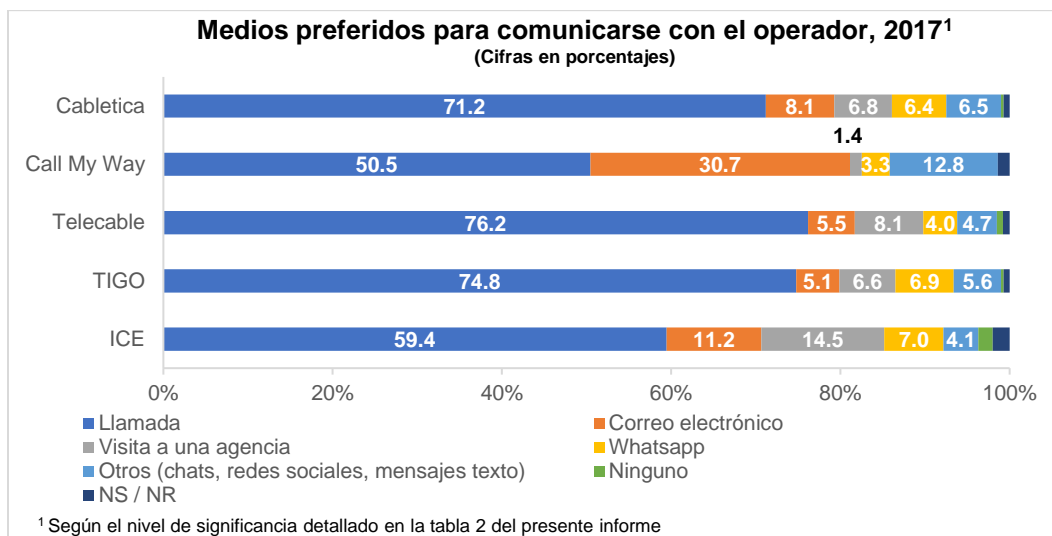
**Gráfico 10** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 9 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

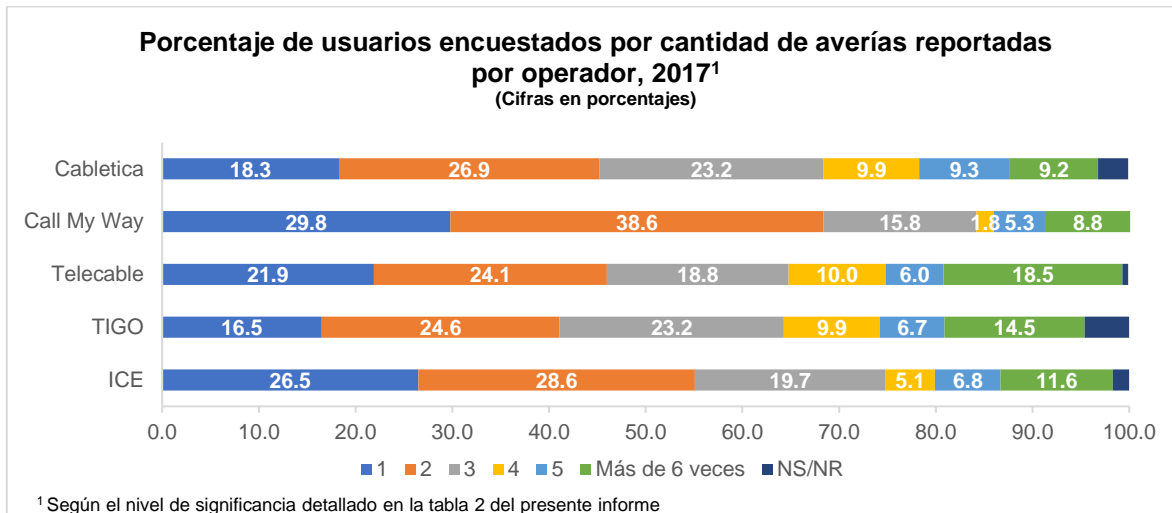
encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 64.2% para CallMyWay, un 62.9% para el operador Cabletica, un 62.2% para el operador ICE, un 61.5% para el operador Tigo y un 59.9% para el operador Telecable.

En el gráfico 10 es posible obtener el resultado del cumplimiento de estas expectativas de los usuarios por parte de los operadores. Un 77.4% de los usuarios encuestados del operador CallMyWay señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, al respecto del operador ICE un 70.9% señalaron el cumplimiento completo de las expectativas, para el operador Telecable un 60.4%, para el operador Tigo un 52% y para el operador Cabletica un 44.5%.



**Gráfico 11** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

Del gráfico 11 se puede extraer que en promedio un 68.8% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, un 9.4% señalaron preferir comunicarse por medio de correo electrónico, un 8.4% señalaron preferir visitar la agencia del operador, un 5.9% señalaron preferir Whatsapp, y un 5.8% hicieron referencia a chat, redes sociales y mensajes de texto.



**Gráfico 12** Cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados

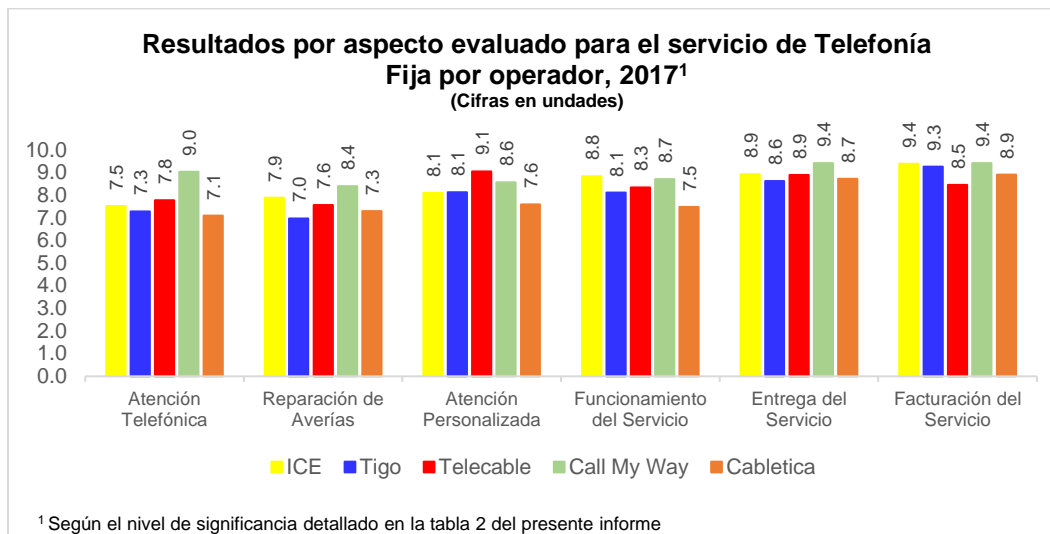
Al respecto de la cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 12 se pueden extraer los siguientes resultados extremos por operador:

- a. Cabletica: un 26.9% de usuarios que reportaron 2 averías, y un 9.2% de usuarios que reportaron más de 6 averías.
- b. CallMyWay: un 38.6% de usuarios que reportaron 2 averías, y un 1.8% que reportaron 4 averías.
- c. ICE: un 28.6% de usuarios que reportaron 2 averías, y un 5.1% que reportaron 4 averías.
- d. Telecable: un 24.1% de usuarios que reportaron 2 averías, y un 6.0% que reportaron 5 averías.
- e. Tigo: un 24.6% que reportaron 2 averías y un 6.7% que reportaron 5 averías.

### 3.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 13** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2017<sup>2</sup>

Del gráfico 13 anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

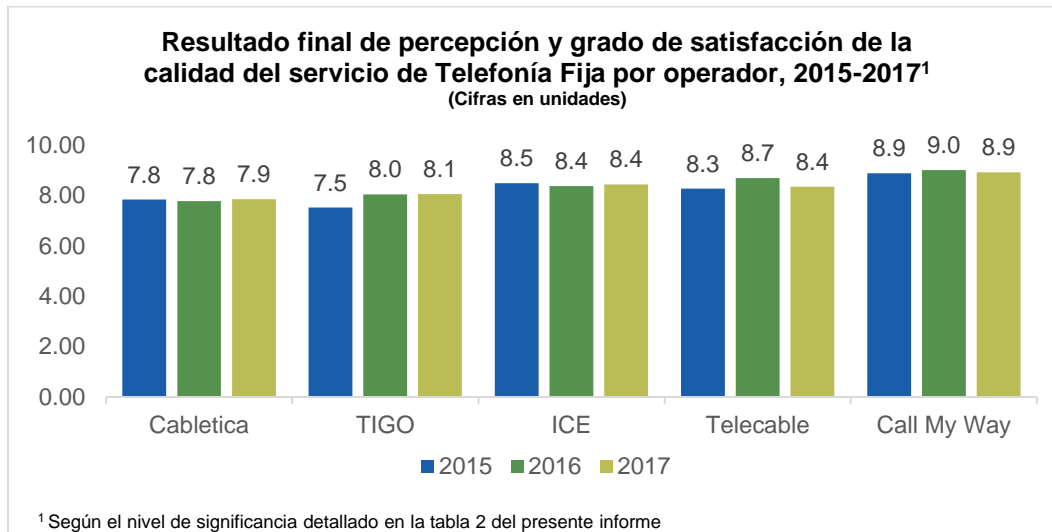
- a. Cabletica: un 8.9 en facturación del servicio, y un 7.1 en atención telefónica.
- b. CallMyWay: un 9.4 en entrega del servicio y facturación del servicio, y un 8.4 en reparación de averías.
- c. ICE: un 9.4 en facturación del servicio, y un 7.5 en atención telefónica.
- d. Telecable: un 9.1 en atención personalizada, y un 7.6 en reparación de averías.
- e. Tigo: un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.0 en reparación de averías.

En el *Apéndice A – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía fija (básica tradicional e IP)* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija.

### 3.1.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017.

<sup>2</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado



**Gráfico 14** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de telefonía fija, 2015 – 2017<sup>3</sup>

Del gráfico 14 anterior es posible extraer para el periodo 2017, que el operador CallMyWay registra un nivel de percepción de 8.9, el ICE y Telecable registran niveles de percepción de 8.4, Tigo registra un nivel de percepción de 8.1 y Cabletica registra un nivel de percepción de 7.9.

### 3.2. Telefonía Móvil

#### 3.2.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de telefonía móvil son:

- a. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre
- b. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención personalizada
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último trimestre
- d. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención telefónica
- e. Tiempo de espera para ser atendido en atención telefónica
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica
- g. Preferencias en cuanto a la entrega de la factura, física o electrónica
- h. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- i. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato
- j. Medios preferidos para comunicarse con el operador
- k. Cantidad de averías reportadas

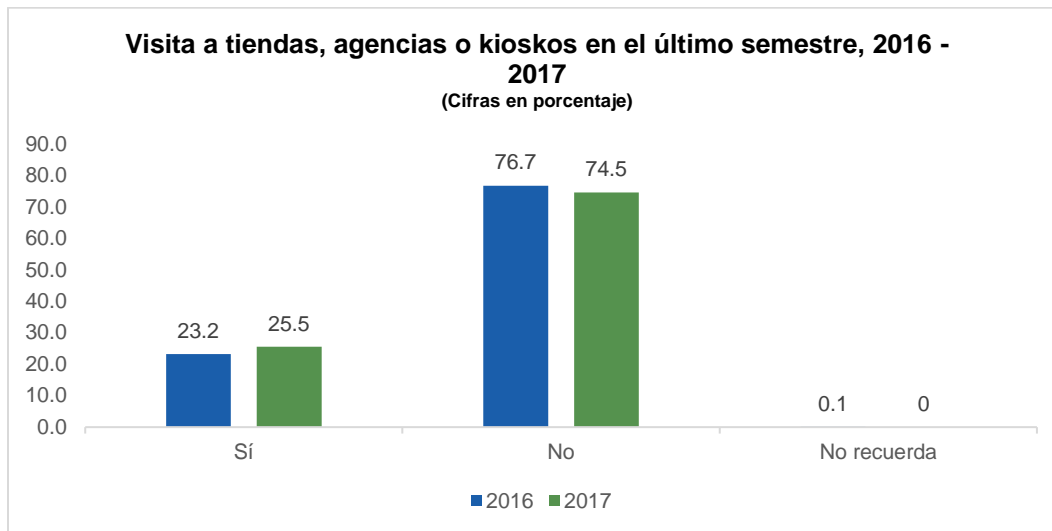
<sup>3</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018

**07829-SUTEL-DGC-2018**

- I. Cantidad de línea a nombre del usuario
- m. Tipo de terminal móvil utilizado
- n. Porcentaje de usuarios encuestados que conocen si su dispositivo móvil es homologado
- o. Conocimiento por parte de los usuarios encuestados de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador

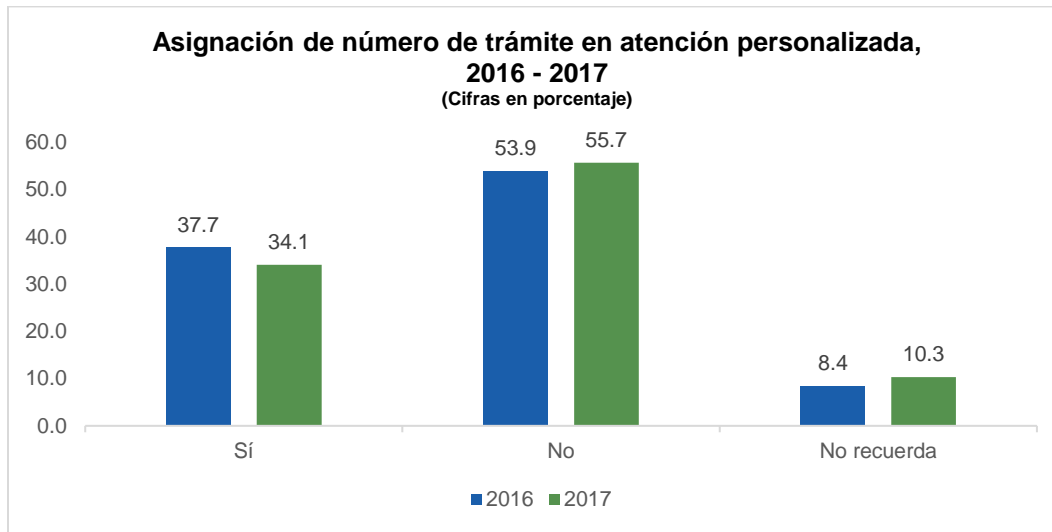
En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



**Gráfico 15** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



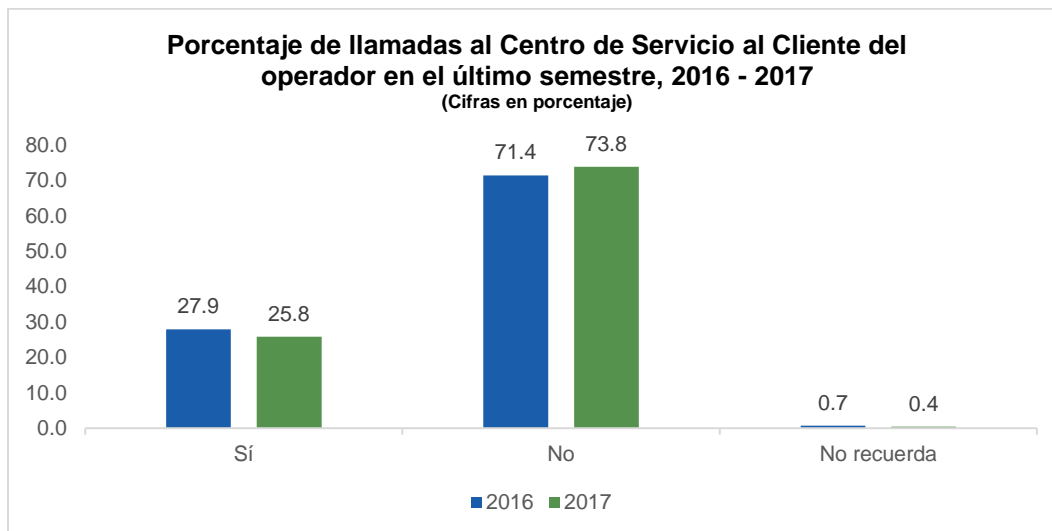
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 16** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención personalizada

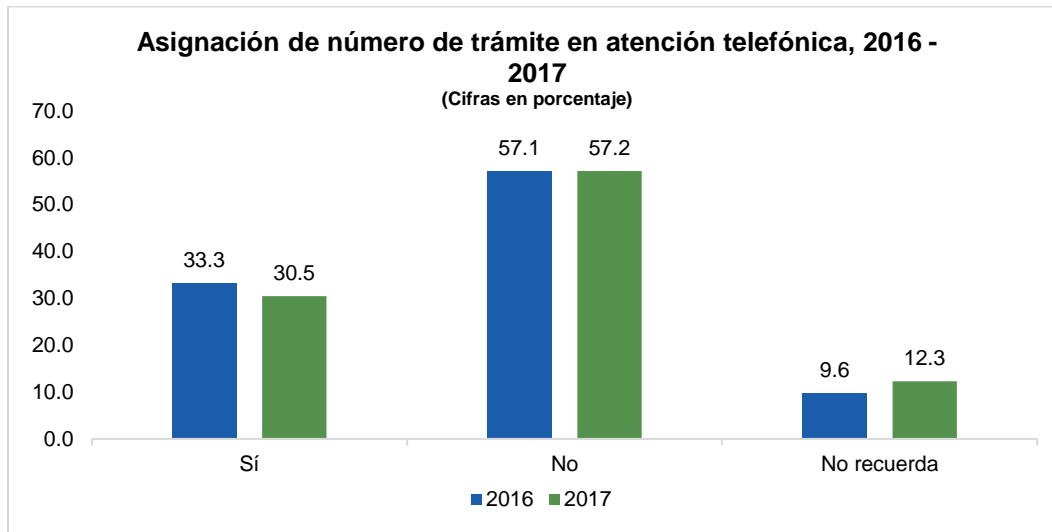
A partir de los datos del gráfico 15, es posible identificar que el porcentaje de usuarios encuestados que visitan tiendas, agencias o kioscos para el servicio de telefonía móvil en el año 2017 es de un 25.5%. Lo anterior significa un incremento de 2.3 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que en efecto visitaron tiendas, agencias o kioscos, a partir del gráfico 16 es posible extraer que un 34.1% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica un decremento de 3.6 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 17** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

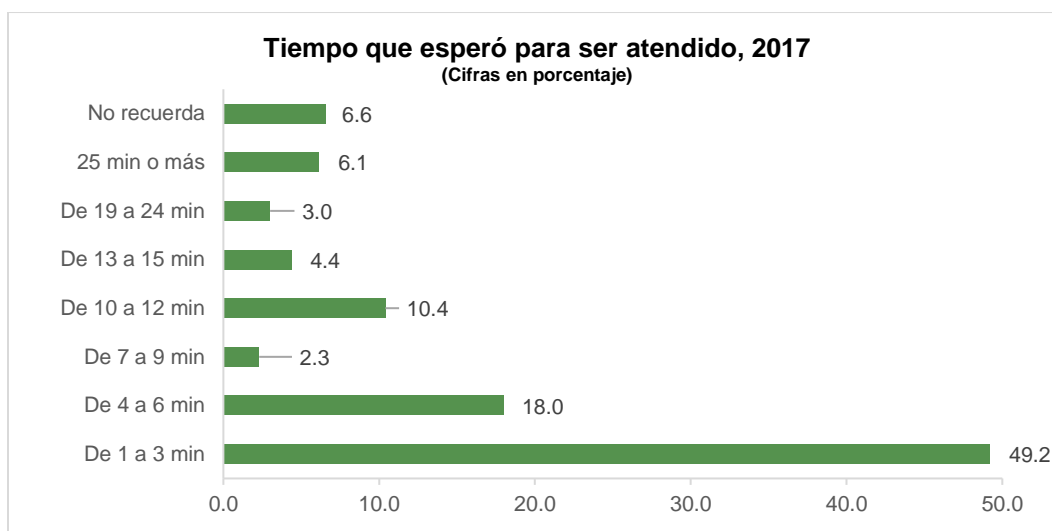
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 18** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención telefónica

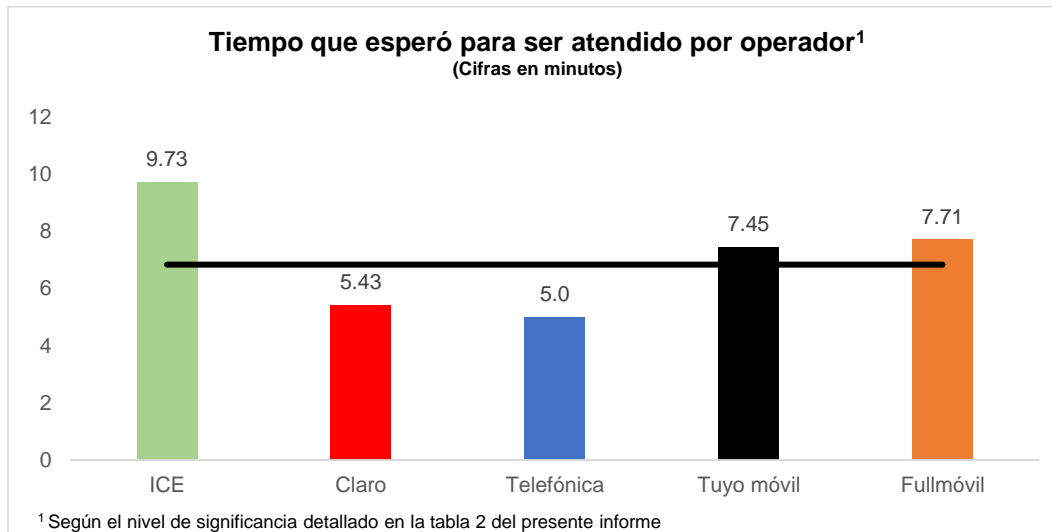
En relación con el gráfico 17, es posible extraer que un 25.8% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.1 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que indicaron contactar al centro de servicio al cliente, del gráfico 18 se puede observar que un 30.5% señaló que le asignaron número de trámite. Implicando lo anterior, un decremento de 2.8 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 19** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente

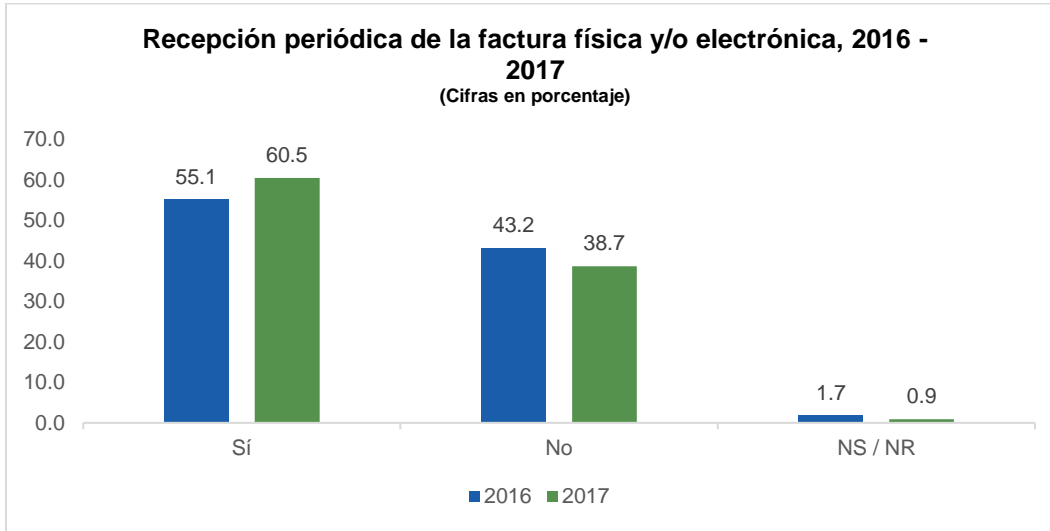
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



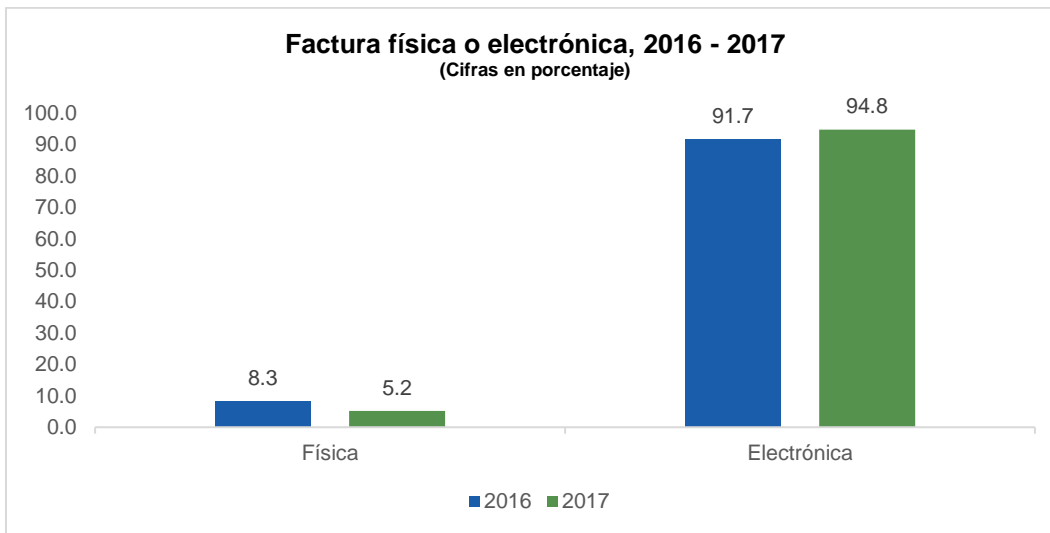
**Gráfico 20** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

A partir de los datos mostrados en el gráfico 19, es posible extraer que del 25.8% de usuarios encuestados que señalaron haber contactado al centro de servicios, un 49.2% debió esperar de 1 a 3 minutos para ser atendido, un 18% debió esperar entre 4 a 6 minutos en ser atendidos, un 10.4% debió esperar entre 10 a 12 minutos, un 6.1% debió esperar más de 25 minutos, un 4.4% debió esperar de 13 a 15 minutos, un 3.0% debió esperar de 19 a 24 minutos y un 2.3% debió esperar de 7 a 9 minutos.

En el gráfico 20 se detalla el tiempo de espera promedio para ser atendido, Claro registra un tiempo de espera de 5.43 minutos, Fullmóvil registra un tiempo de espera de 7.71 minutos, el ICE registra un tiempo de espera de 9.73 minutos, Telefónica registra un tiempo de espera de 5.0 minutos y Tuyo móvil registra un tiempo de espera de 7.45 minutos. El tiempo de espera promedio general es de 6.84 minutos.



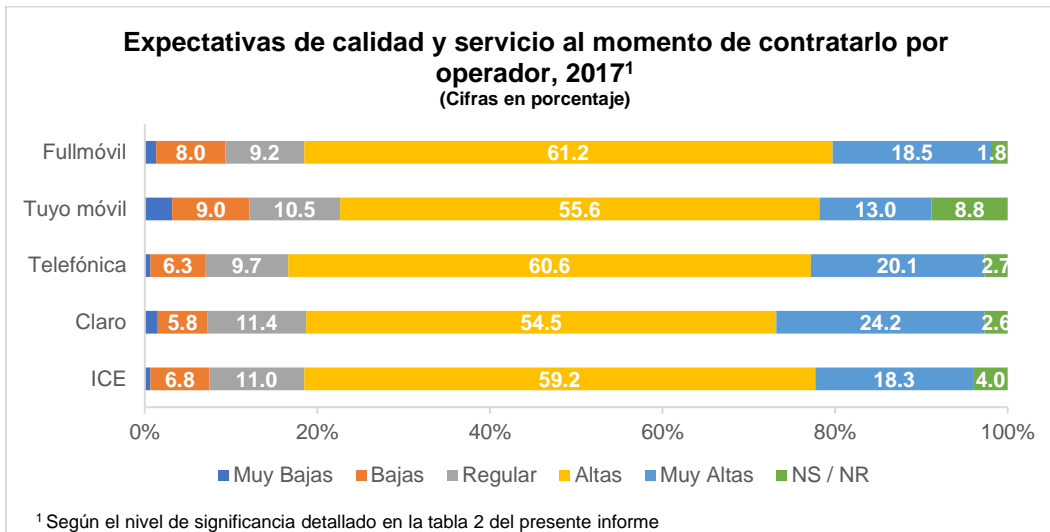
**Gráfico 21** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente



**Gráfico 22** Porcentaje de usuarios encuestados que prefieren ya sea la factura física o la electrónica

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 21, ya sea física y/o electrónica, un 60.5% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un crecimiento de 5.4 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Asimismo, en el gráfico 22 se detalla la preferencia de los usuarios, al respecto de la factura física o electrónica. Como es posible extraer, un 94.8% de los usuarios encuestados para el servicio de telefonía móvil prefieren la remisión de la factura electrónica, lo cual implica un crecimiento de 3.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 23** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo



**Gráfico 24** Cumplimiento de las expectativas

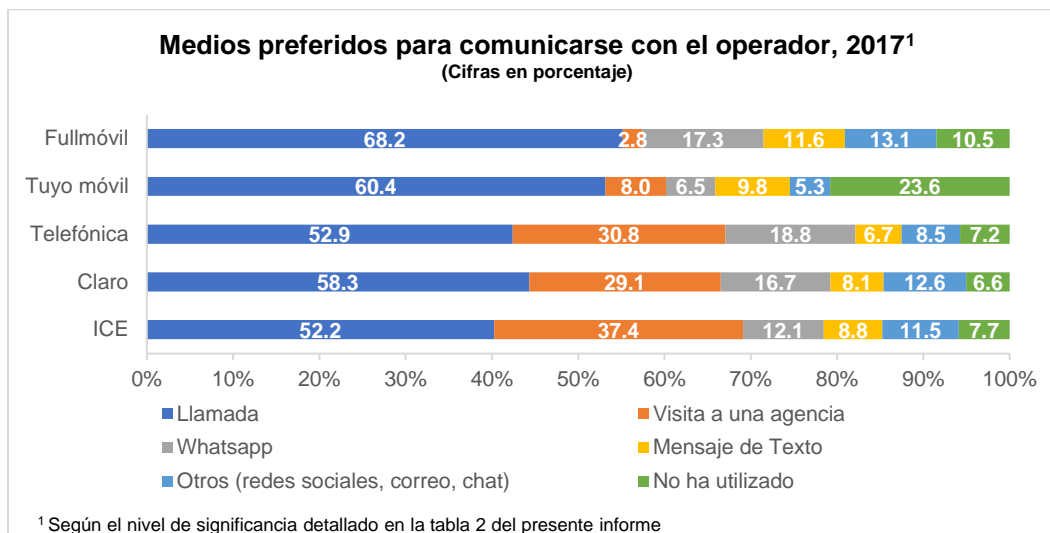
En el gráfico 23 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 61.2% para Fullmóvil, un 60.6% para el operador Telefónica, un 59.2% para el operador ICE, un 55.6% para el operador Tuyo móvil y un 54.5% para el operador Claro.

En el gráfico 24 es posible analizar el cumplimiento de estas expectativas por parte de los operadores. Un 71.2% de los usuarios encuestados del operador Tuyo móvil señalaron que dicho operador cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, al

San Jose, 20 de septiembre de 2018

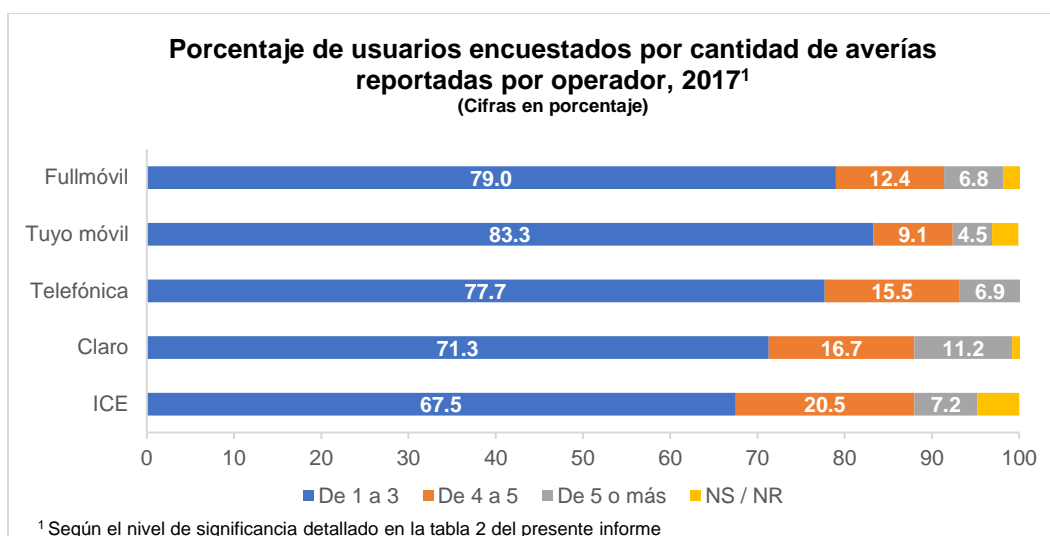
**07829-SUTEL-DGC-2018**

respecto del operador Claro un 66.7% de los usuarios encuestados señalaron el cumplimiento completo de las expectativas, para el operador Telefónica un 65.1%, para el operador Fullmóvil un 60.4% y para el operador ICE un 50.7%.



**Gráfico 25** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

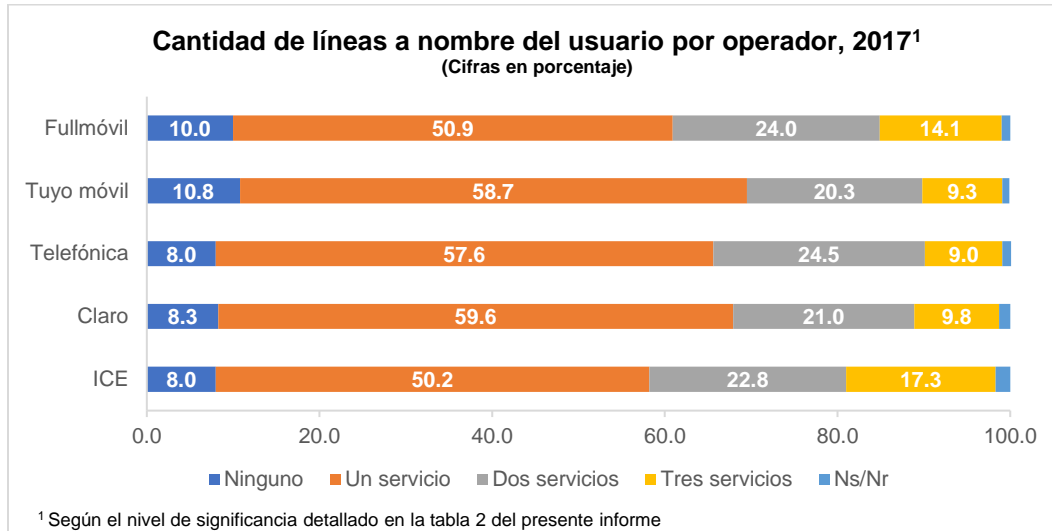
Del gráfico 25 se puede extraer que en promedio un 52.9% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, un 17.8% de los usuarios encuestados señalaron preferir la visita a la agencia, un 13.4% señalaron preferir Whatsapp, un 4.9% señalaron preferir los mensajes de texto, y un 6.4% señalaron preferir el correo electrónico, redes sociales y chat.



**Gráfico 26** Cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados

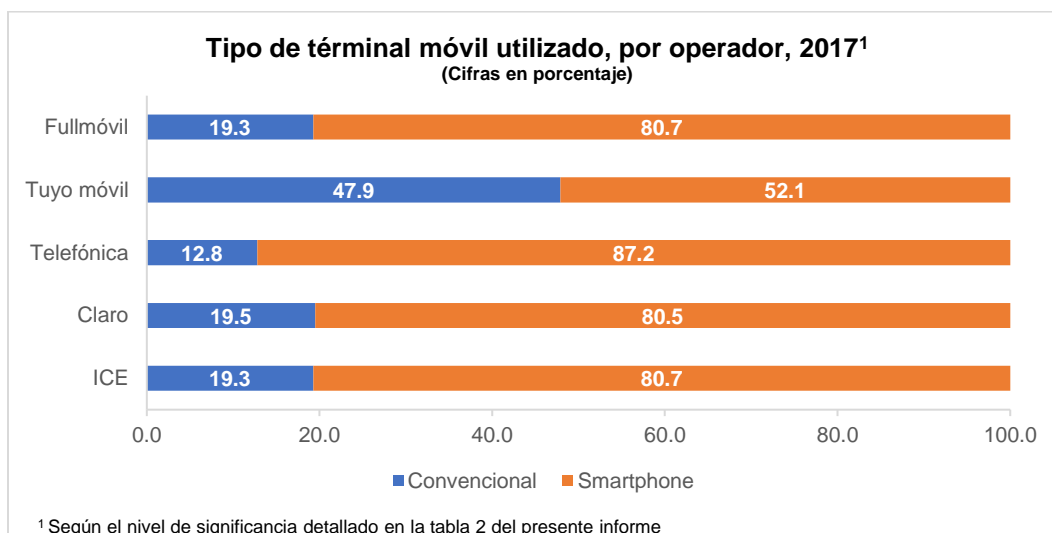
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Al respecto de la cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 26 es posible extraer que un 83.3% de los usuarios reportaron de 1 a 3 averías para el operador Tuyo móvil, un 79.0% para el operador Fullmóvil, un 77.7% para el operador Telefónica, un 71.3% para el operador Claro y un 67.5% para el operador ICE. Adicionalmente, en promedio un 15.1% de los usuarios reportaron entre 4 a 5 averías, un 3.4% entre 5 a 7 averías, un 2.6% más de 10 averías y un 1.5% entre 8 a 10 averías.



**Gráfico 27** Cantidad de líneas a nombre del usuario encuestado

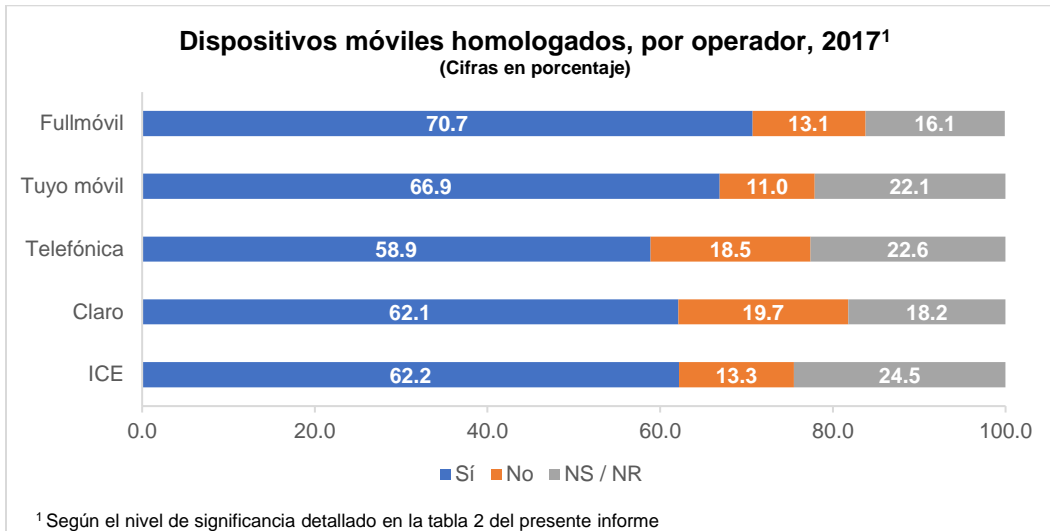
Al respecto de la cantidad de líneas a nombre del usuario, del gráfico 27 es posible extraer que en promedio un 55.4% de los usuarios encuestados señalaron contar con al menos 1 servicio de telefonía móvil, un 22.5% señalaron contar con 2 servicios, un 11.9% señalaron contar con tres o más servicios, y un 9.0% señalaron no contar con ninguno.



**Gráfico 28** Tipo de terminal móvil utilizado por los usuarios encuestados

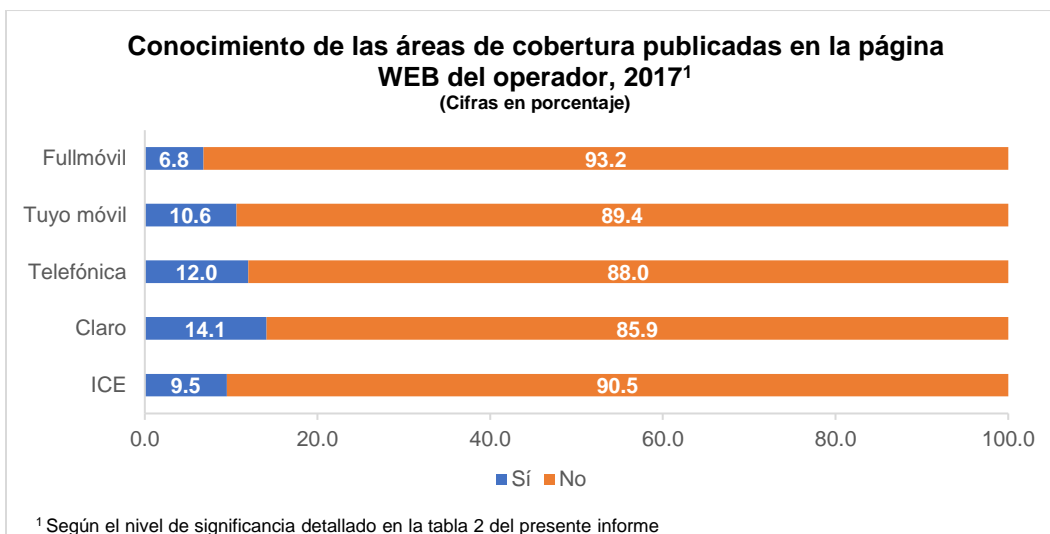
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Del gráfico 28 es posible extraer que en promedio un 76.2% de los usuarios encuestados cuenta con terminal tipo smartphone, y el restante 23.8% cuenta con terminal convencional.



**Gráfico 29** Porcentaje de usuarios encuestados que conocen si su dispositivo móvil es homologado

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, cuyos resultados se detallan en el gráfico 29, en promedio un 64.2% de los usuarios encuestados señalaron que su dispositivo móvil es homologado, un 15.1% señalaron que su terminal no es homologado, y un 20.7% de los usuarios señalaron no saber si el dispositivo era o no homologado.



**Gráfico 30** Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador

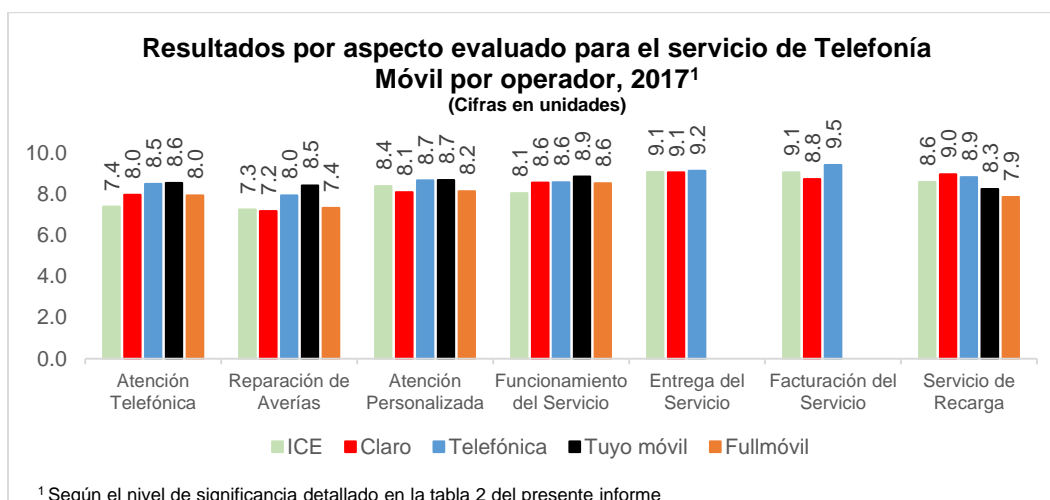


San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Al respecto del conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de los operadores, del gráfico 30 es posible extraer que un promedio de 89.4% de los usuarios encuestados señalaron desconocer las áreas de cobertura publicadas, mientras que únicamente un 10.6% señalaron conocerlas.

### 3.2.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 31 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Gráfico 31** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil en el año 2017<sup>4</sup>

Del gráfico anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

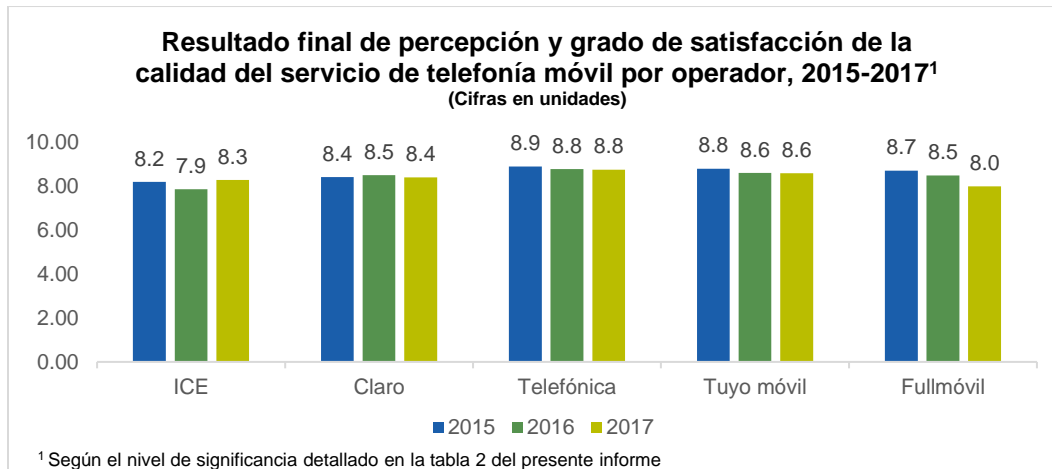
- a. Claro: un 9.1 en entrega del servicio, y un 7.2 en reparación de averías.
- b. Fullmóvil: un 8.6 en funcionamiento del servicio, y un 7.4 en reparación de averías.
- c. ICE: un 9.1 en entrega del servicio y facturación del servicio, y un 7.3 en reparación de averías.
- d. Telefónica: un 9.5 en facturación del servicio, y un 8.0 en reparación de averías.
- e. Tuyo móvil: un 8.9 en funcionamiento del servicio, y un 8.3 en servicio de recarga.

En el *Apéndice B – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía móvil* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil.

<sup>4</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

### 3.2.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 32 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de telefonía móvil, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017.



**Gráfico 32** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de telefonía móvil, 2015 – 2017<sup>5</sup>

Del gráfico anterior es posible extraer que el operador Telefónica registra un nivel de percepción de 8.8, el operador Tuyo móvil registra un nivel de 8.6, el operador Claro registra un nivel de 8.4, el operador ICE registra un nivel de 8.3 y el operador Fullmóvil registra un nivel de 8.0.

### 3.3. Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)

#### 3.3.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles son:

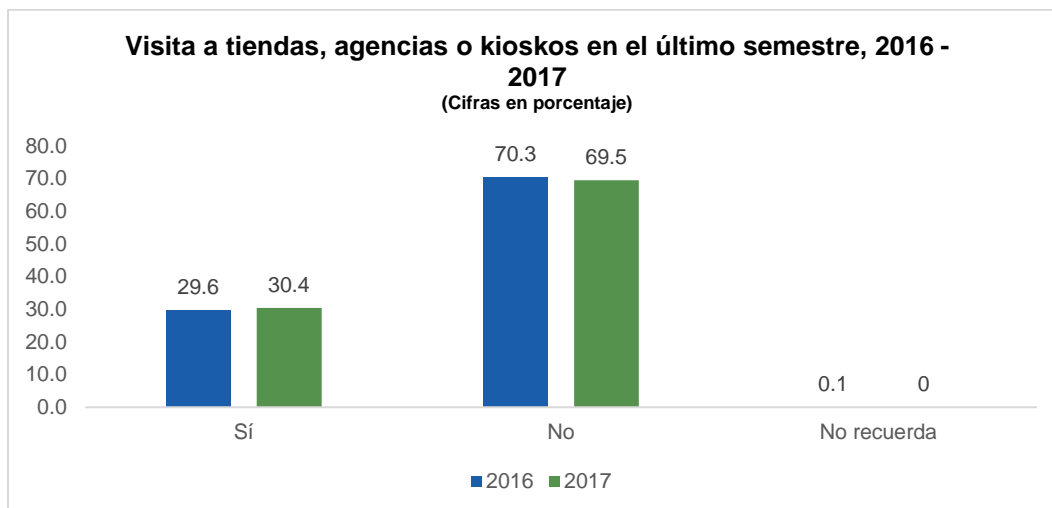
- a. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre
- b. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención personalizada
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último trimestre
- d. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención telefónica
- e. Tiempo de espera para ser atendido en atención telefónica
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica

<sup>5</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

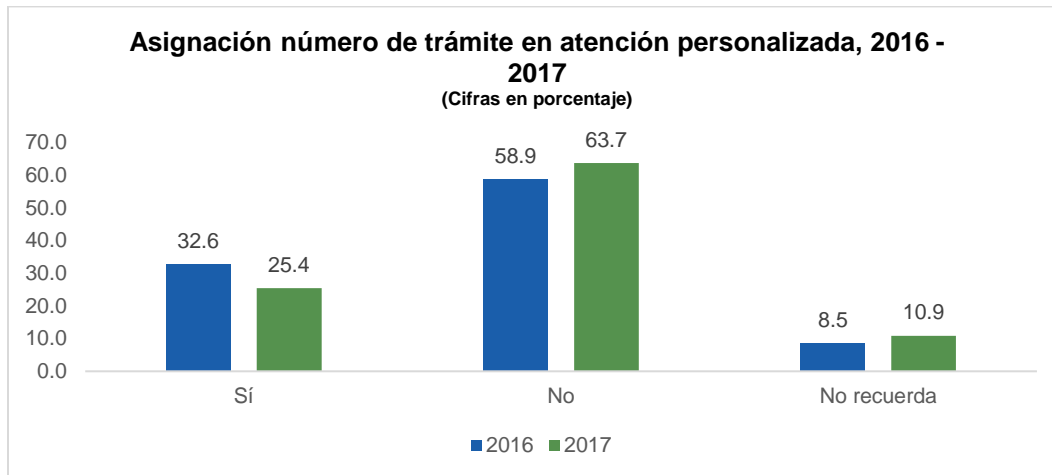
- g. Preferencias en cuanto a la entrega de la factura, física o electrónica
- h. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- i. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato
- j. Medios preferidos para comunicarse con el operador
- k. Medio utilizado para acceder al servicio de Internet móvil
- l. Porcentaje de usuarios encuestados que conocen si su dispositivo móvil es homologado
- m. Distribución de la velocidad contratada por los usuarios encuestados
- n. Conocimiento por parte de los usuarios encuestados de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador
- o. Conocimiento por parte de los usuarios encuestados de los mapas de velocidad de datos publicados en la página WEB del operador
- p. Cantidad de averías reportadas

En las gráficas a continuación se muestra los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



**Gráfico 33** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

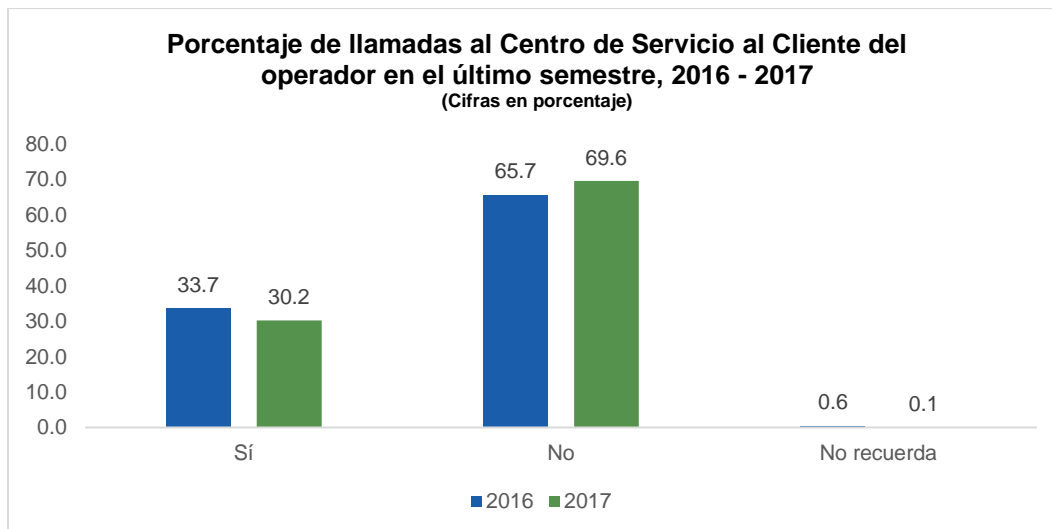
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 34** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención personalizada

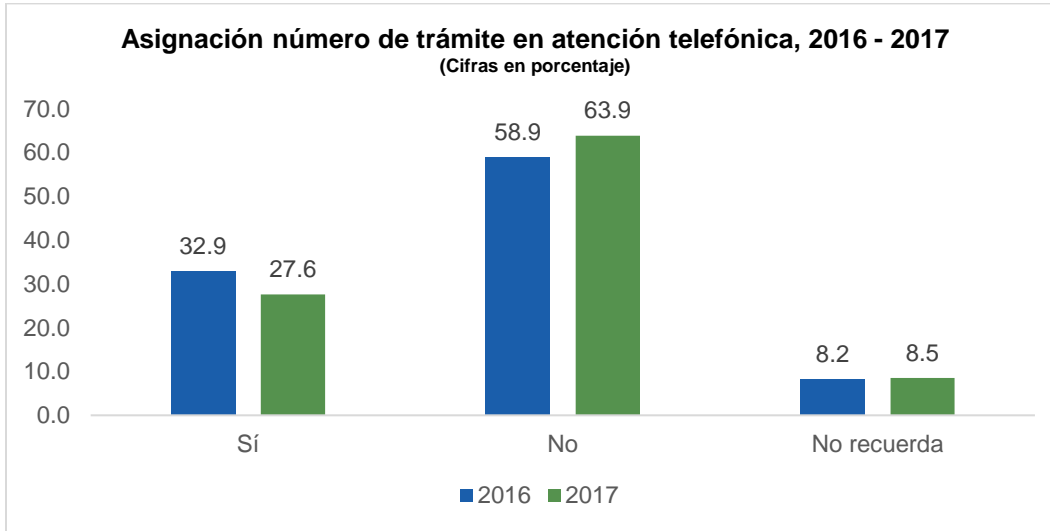
A partir de los datos del gráfico 33, es posible identificar que el porcentaje de usuarios encuestados que visitan tiendas, agencias o kioscos para el servicio de Internet móvil en el año 2017 es de un 30.4%. Lo anterior significa un incremento de 0.8 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que en efecto visitaron tiendas, agencias o kioscos, en el gráfico 34 se muestra que un 25.4% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica un decremento de 7.2 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 35** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

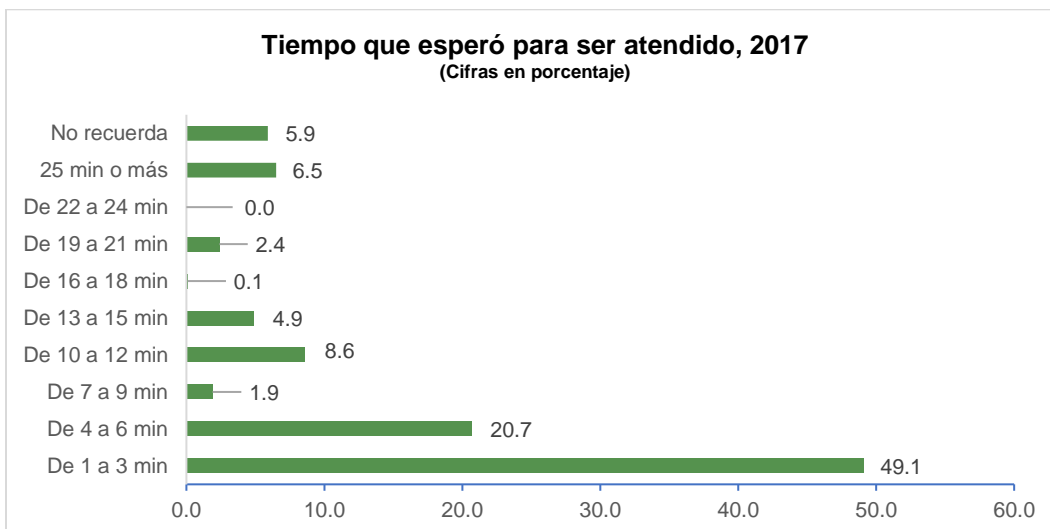
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 36** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención telefónica

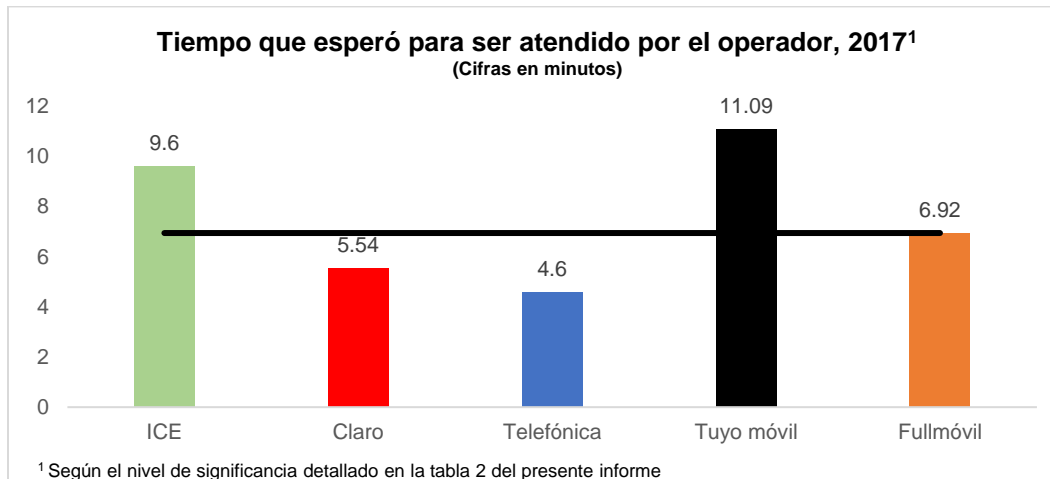
En relación con el gráfico 35, es posible extraer que un 30.2% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de un 3.5 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que indicaron contactar al centro de servicio al cliente, en el gráfico 36 se detalla que un 27.6% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica, un decremento de 5.3 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 37** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente

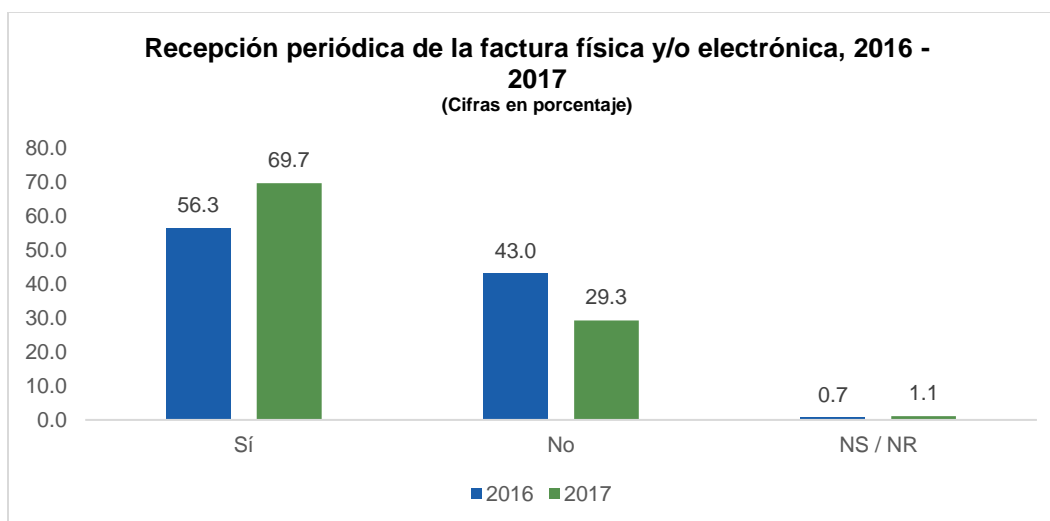
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 38** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

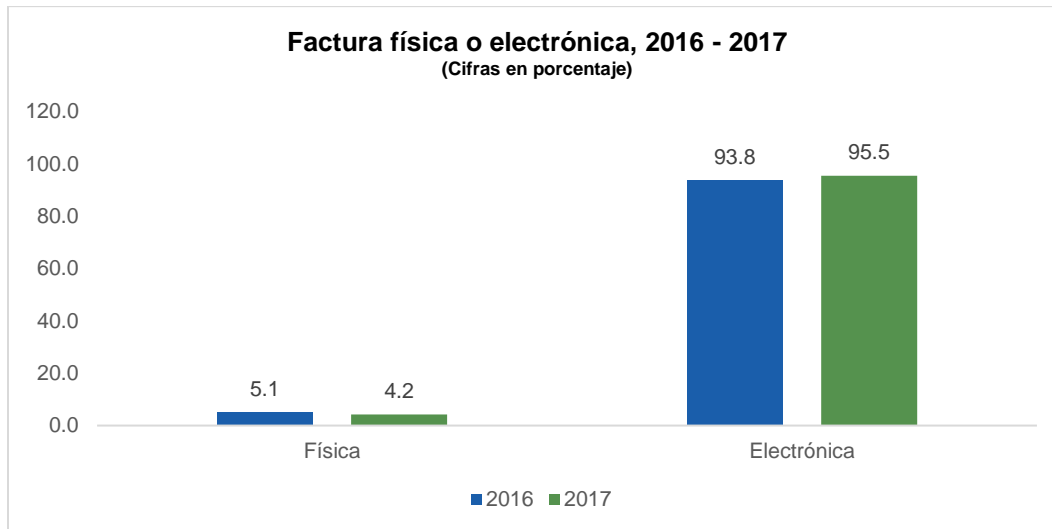
A partir de los datos mostrados en el gráfico 37, del 30.2% de usuarios encuestados que señalaron haber contactado al centro de servicios, resulta importante destacar que un 49.1% debió esperar de 1 a 3 minutos para ser atendido, un 20.7% debió esperar entre 4 a 6 minutos en ser atendidos, un 8.6% debió esperar entre 10 a 12 minutos, un 6.5% debió esperar más de 25 minutos, un 4.9% debió esperar de 13 a 15 minutos, un 2.4% debió esperar de 19 a 24 minutos y un 1.9% debió esperar de 7 a 9 minutos.

En el gráfico 38 se detalla el tiempo de espera promedio para ser atendido, Claro registra un tiempo de espera de 5.54 minutos, Fullmóvil registra un tiempo de espera de 6.92 minutos, el ICE registra un tiempo de espera de 9.6 minutos, Telefónica registra un tiempo de espera de 4.6 minutos y Tuyo móvil registra un tiempo de espera de 11.09 minutos. El tiempo de espera promedio general es de 6.95 minutos.



**Gráfico 39** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

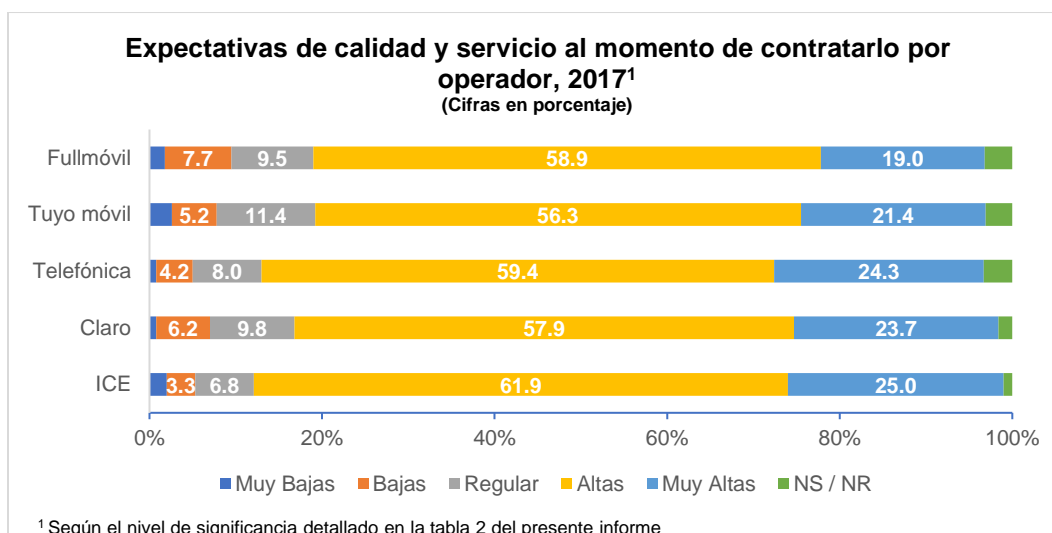
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 40** Porcentaje de usuarios encuestados que prefieren ya sea la factura física o la electrónica

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 39, ya sea física y/o electrónica, un 69.7% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un crecimiento de 13.4 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Asimismo, en el gráfico 40 se detalla la preferencia de los usuarios, al respecto de la factura física o electrónica. Como es posible extraer, un 95.5% de los usuarios encuestados para el servicio de Internet móvil prefieren la remisión de la factura electrónica.



**Gráfico 41** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

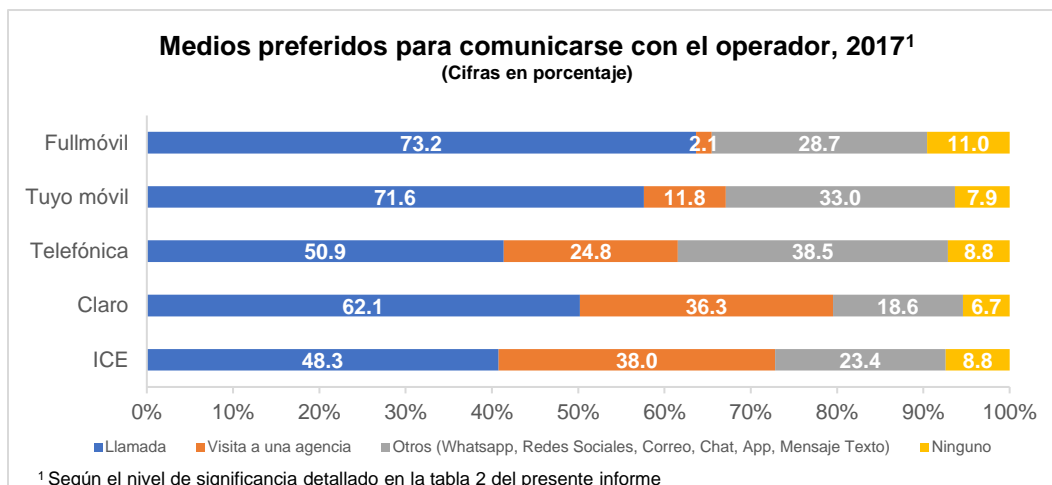
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 42** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 41 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 61.9% para el ICE, un 59.4% para el operador Telefónica, un 58.9% para el operador Fullmóvil, un 57.9% para el operador Claro y un 56.3% para el operador Tuyo móvil.

En el gráfico 42 es posible obtener el resultado del cumplimiento de estas expectativas de los usuarios por parte de los operadores. Un 60.7% de los usuarios encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, al respecto del operador Claro un 57.7% señalaron el cumplimiento completo de las expectativas, para el operador Fullmóvil un 56.9%, para el operador Tuyo móvil un 56.3% y para el operador ICE un 31.3%.

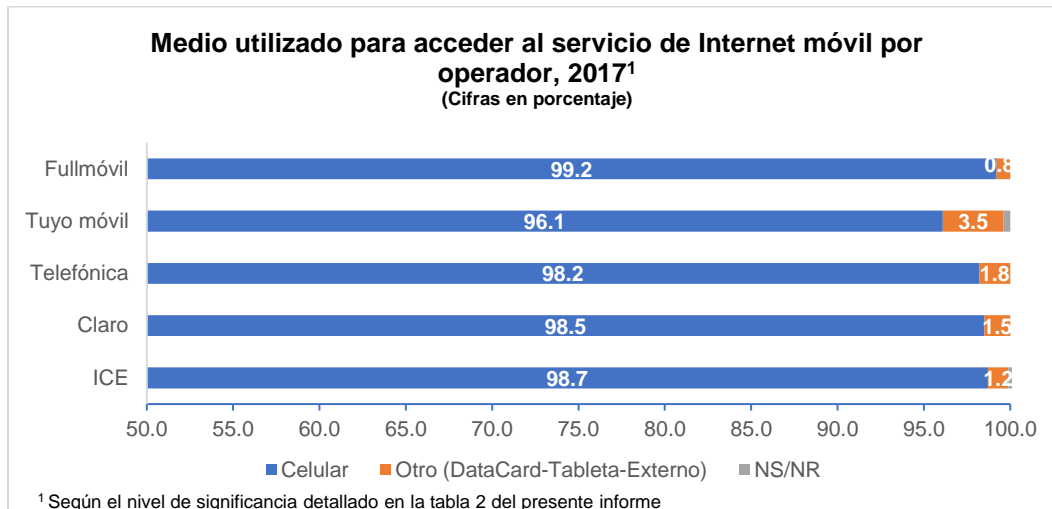


**Gráfico 43** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador



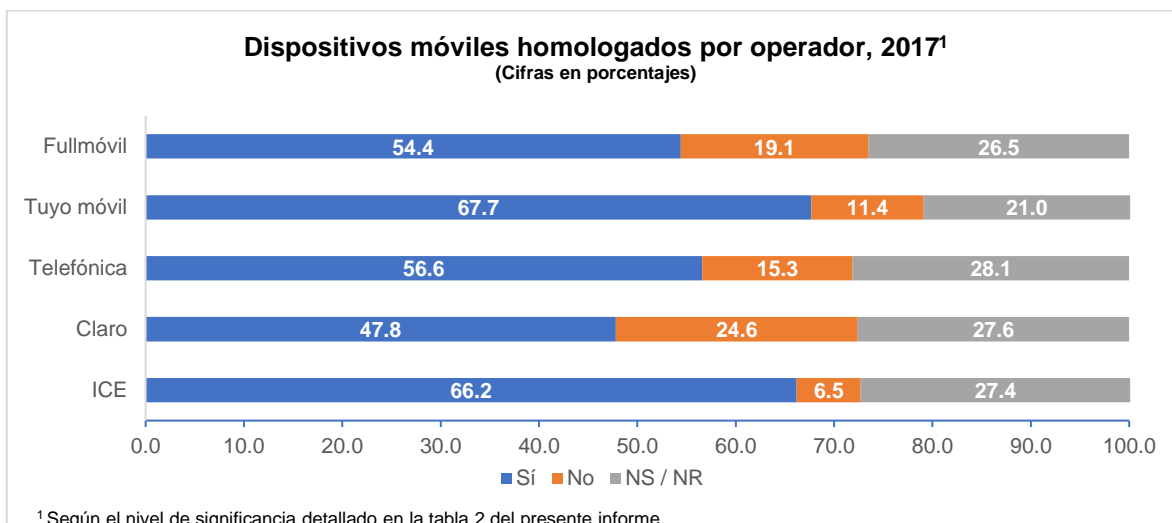
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Del gráfico 43 se puede extraer que en promedio un 51.5% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, un 20.3% de los usuarios encuestados señalaron preferir la visita a la agencia, un 12.5% hicieron referencia a Whatsapp, un 13.2% señalaron preferir los mensajes de texto, el correo electrónico, redes sociales y chat.



**Gráfico 44** Medio utilizado para acceder al servicio de Internet móvil por parte de los usuarios encuestados

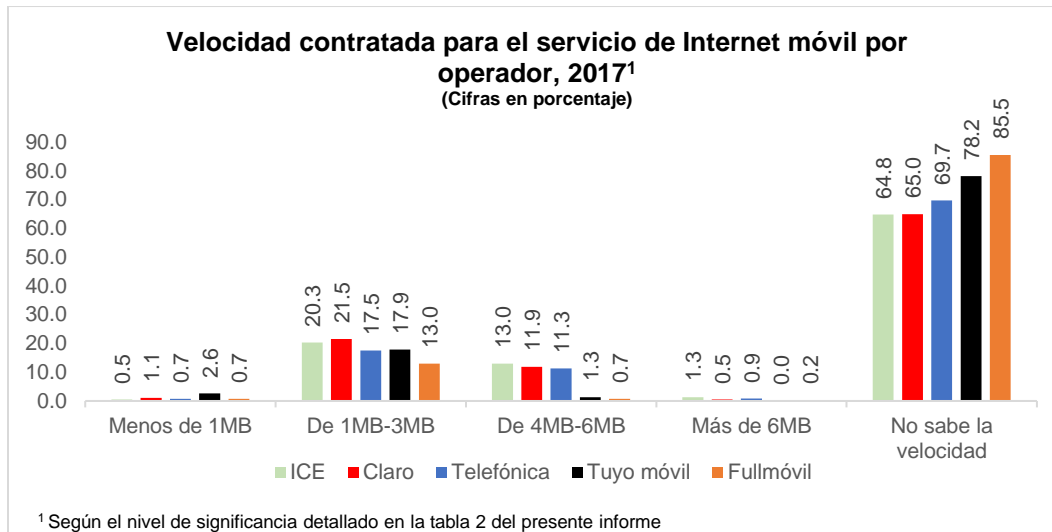
A partir del gráfico 44 anterior, es posible extraer que un 98.4% de los usuarios encuestados señalaron que utilizan el celular para acceder al servicio de Internet móvil, y un 1.5% señalaron utilizar otros medios entre los cuales se incluye tabletas o data cards.



**Gráfico 45** Porcentaje de usuarios encuestados que conocen si su dispositivo móvil es homologado

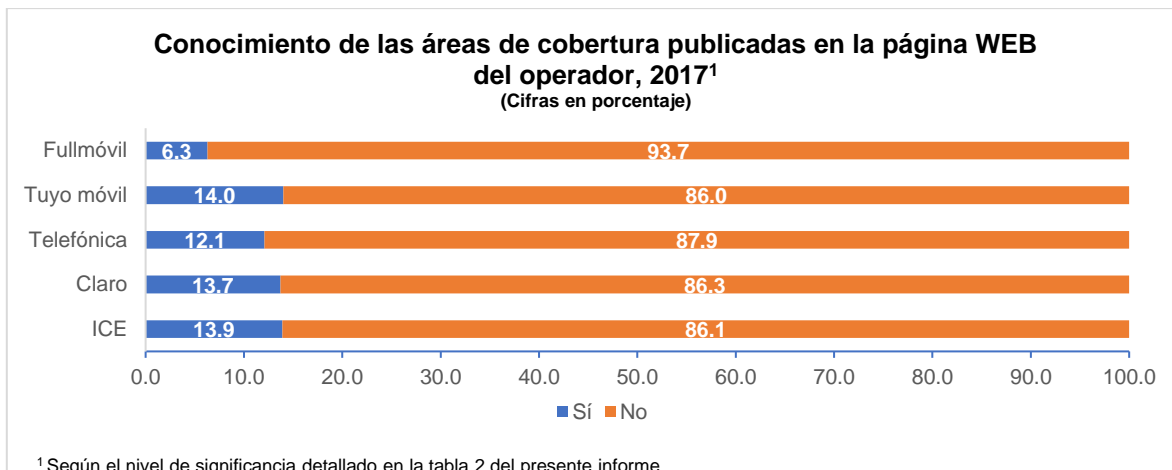
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, cuyos resultados se detallan en el gráfico 45, en promedio un 57.2% de los usuarios encuestados señalaron que su dispositivo móvil es homologado, un 16.0% señalaron que su terminal no es homologado, y un 26.8% de los usuarios señalaron no saber si el dispositivo era o no homologado.



**Gráfico 46** Distribución de la velocidad contratada por los usuarios encuestados

Respecto a la velocidad contratada, el gráfico 46 permite identificar que en promedio un 71.8% de los usuarios encuestados no conocen su velocidad contratada. Adicionalmente, es posible extraer que en promedio un 18.1% de los usuarios encuestados señalan tener contratado entre 1 a 3 Mbps, un 8.6% entre 4 a 6 Mbps, y un 0.7% más de 6 Mbps.

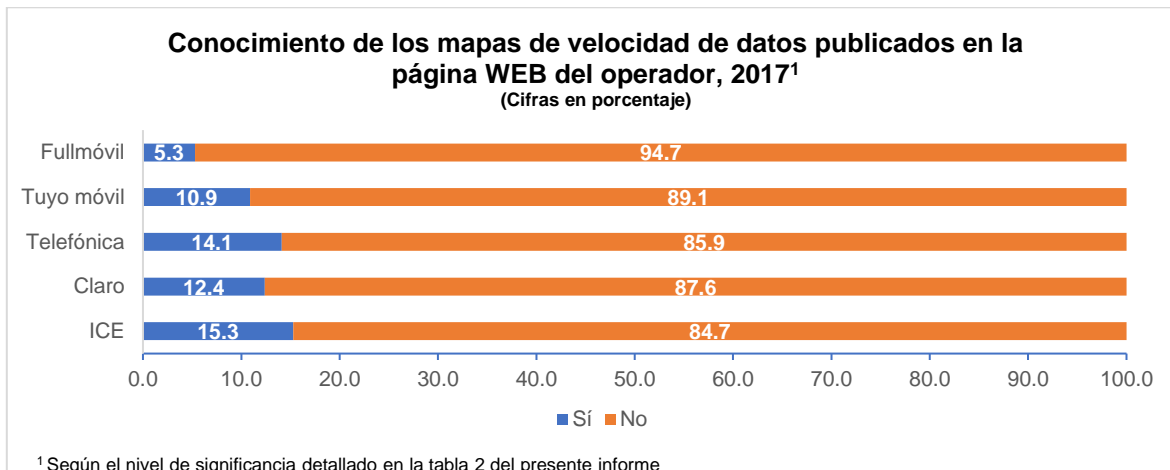


**Gráfico 47** Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador

En el gráfico 47 se detalla el porcentaje de usuarios encuestados que cuentan con conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de los operadores.

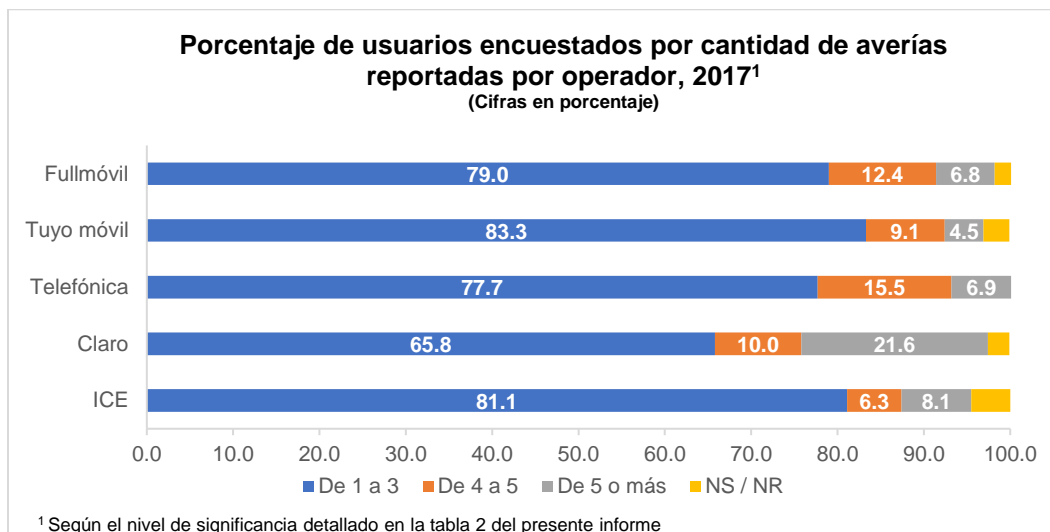
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Como es posible extraer, en promedio un 88.3% de los usuarios encuestados señalaron desconocer las áreas de cobertura publicadas, mientras que únicamente un 11.7% señalaron conocerlas.



**Gráfico 48** Conocimiento de los mapas de velocidad publicados en la página WEB del operador

En el gráfico 48 se detalla el porcentaje de usuarios encuestados que cuentan con conocimiento de los mapas de velocidad de datos publicados en las páginas WEB de los operadores. De este gráfico es posible detallar que en promedio un 88.3% de los usuarios encuestados señalaron desconocer los mapas de velocidad, mientras que únicamente un 11.7% señalaron conocerlos. Resulta importante destacar que, de acuerdo con los resultados de los gráficos 47 y 48, la proporción de usuarios que desconocen las áreas de cobertura es igual a la proporción de usuarios que desconocen los mapas de velocidad publicados por sus respectivos operadores.



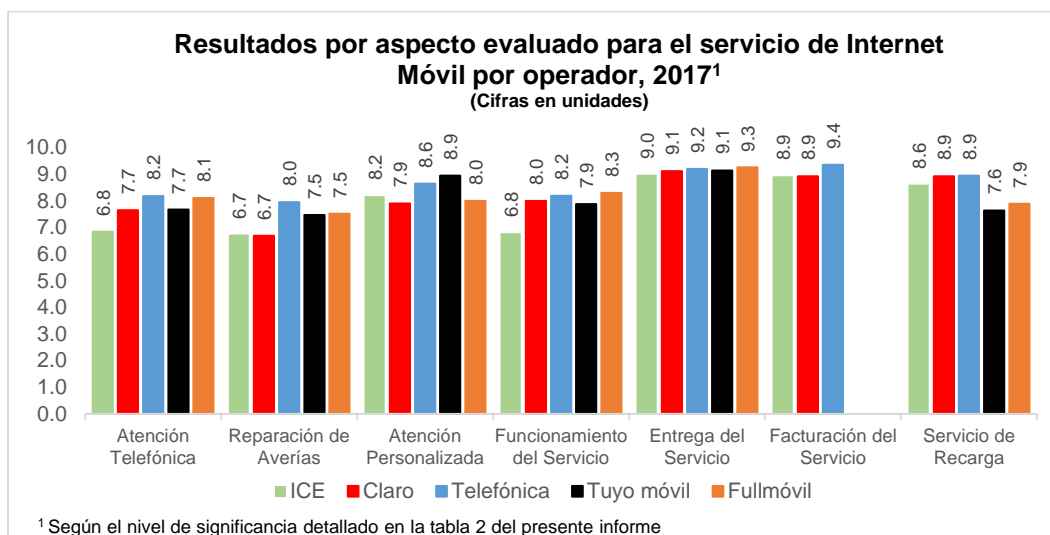
**Gráfico 49** Cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Al respecto de la cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 49 es posible extraer que un 83.3% de los usuarios reportaron de 1 a 3 averías para el operador Tuyo móvil, un 81.1% para el operador ICE, un 79.0% para el operador Fullmóvil, un 77.7% para el operador Telefónica, y un 65.8% para el operador Claro. Adicionalmente, en promedio un 9.5% de los usuarios reportaron entre 4 a 5 averías, un 4.7% entre 5 a 7 averías, un 3.6% más de 10 averías y un 3.1% entre 8 a 10 averías.

### 3.3.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 50 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de Internet móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Gráfico 50** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil en el año 2017<sup>6</sup>

Del gráfico anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

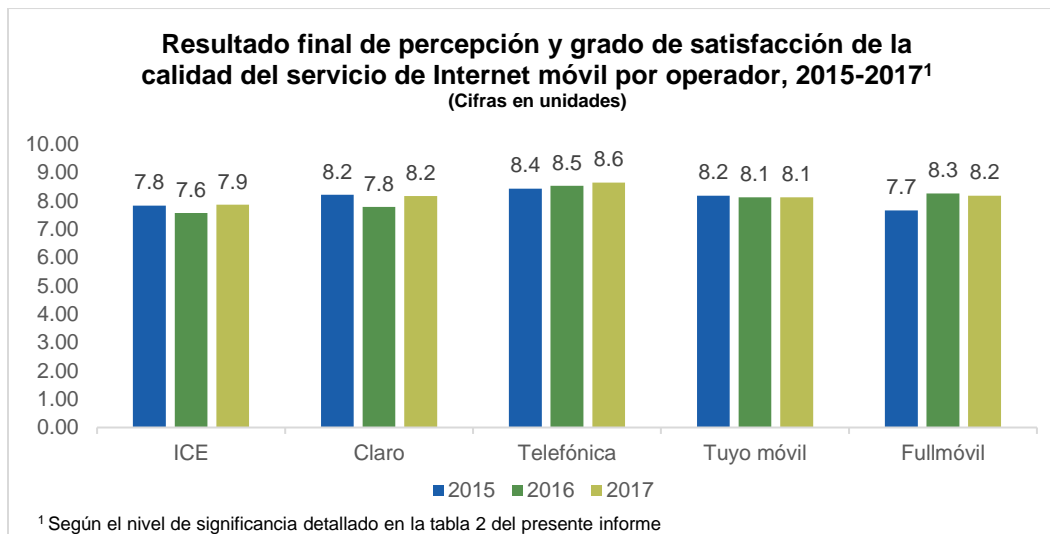
- Claro: un 9.1 en entrega del servicio, y un 6.7 en reparación de averías.
- Fullmóvil: un 9.3 en entrega del servicio, y un 7.5 en reparación de averías.
- ICE: un 9.0 en entrega del servicio, y un 6.7 en reparación de averías.
- Telefónica: un 9.4 en facturación del servicio, y un 8.0 en reparación de averías.
- Tuyo móvil: un 9.1 en entrega del servicio, y un 7.5 en reparación de averías.

En el *Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil.

<sup>6</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

### 3.3.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 51 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de Internet móvil, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017.



**Gráfico 51** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Internet móvil, 2015 – 2017<sup>7</sup>

Del gráfico anterior es posible extraer que el operador Telefónica registra un nivel de percepción de 8.6, el Claro y Fullmóvil registran niveles de percepción de 8.2, el operador Tuyo móvil registra un nivel de percepción de 8.1 y el operador ICE registra un nivel de percepción de 7.9.

### 3.4. Transferencia de datos fija (Internet fija)

#### 3.4.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de transferencia de datos fija son:

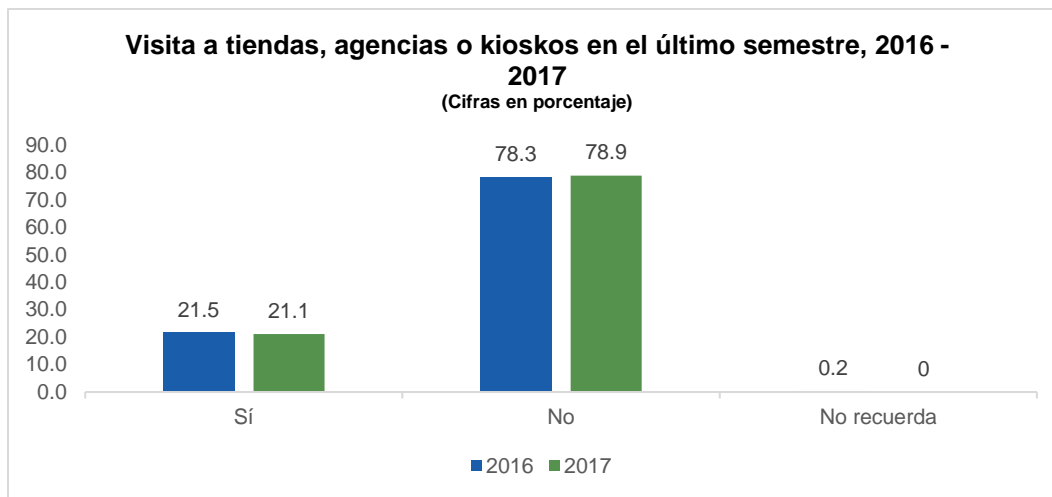
- a. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre
- b. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención personalizada
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último trimestre
- d. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención telefónica
- e. Tiempo de espera para ser atendido en atención telefónica
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica

<sup>7</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

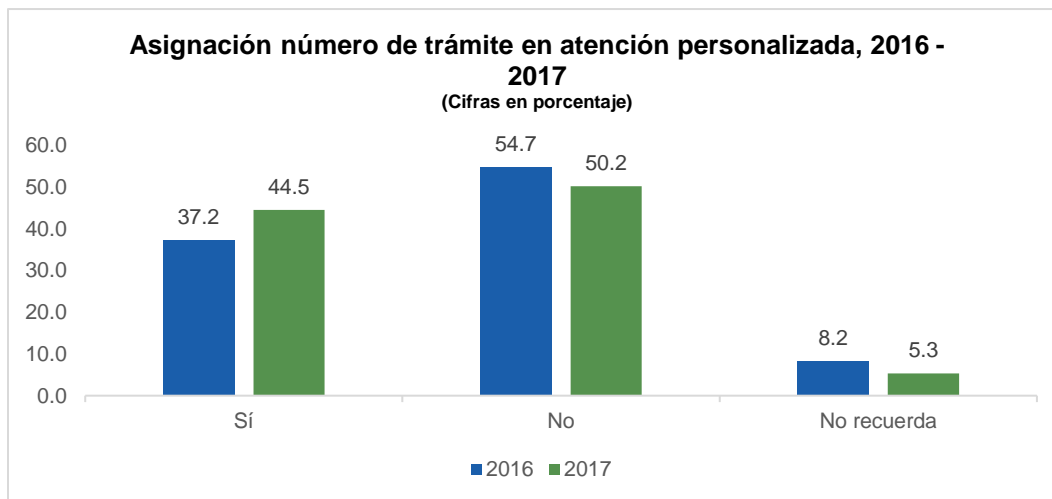
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

- g. Preferencias en cuanto a la entrega de la factura, física o electrónica
- h. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- i. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato
- j. Medios preferidos para comunicarse con el operador
- k. Cantidad de averías reportadas

En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



**Gráfico 52** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



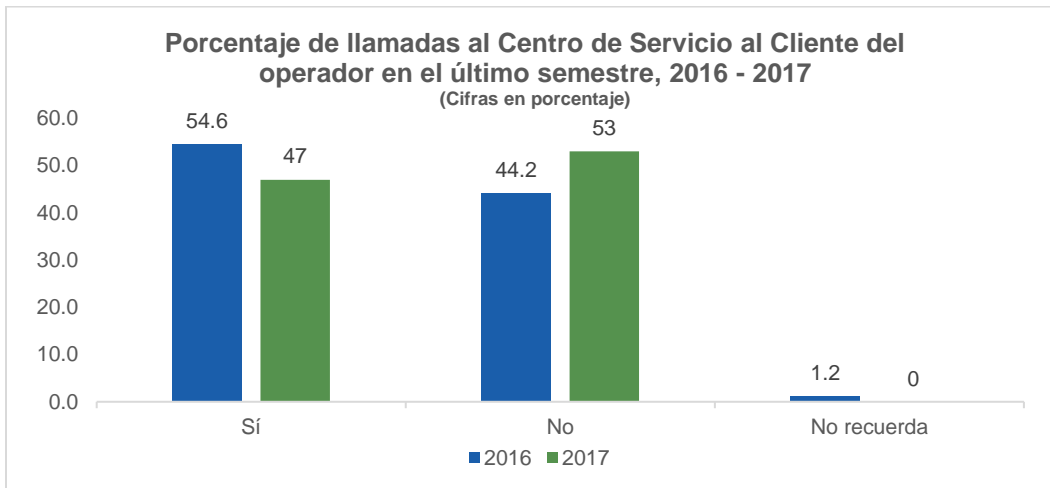
**Gráfico 53** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención personalizada

En el gráfico 52 se detalla el porcentaje de usuarios encuestados que señalaron que han visitado tiendas, agencias o kioscos para gestiones del servicio de Internet fija. Para el año

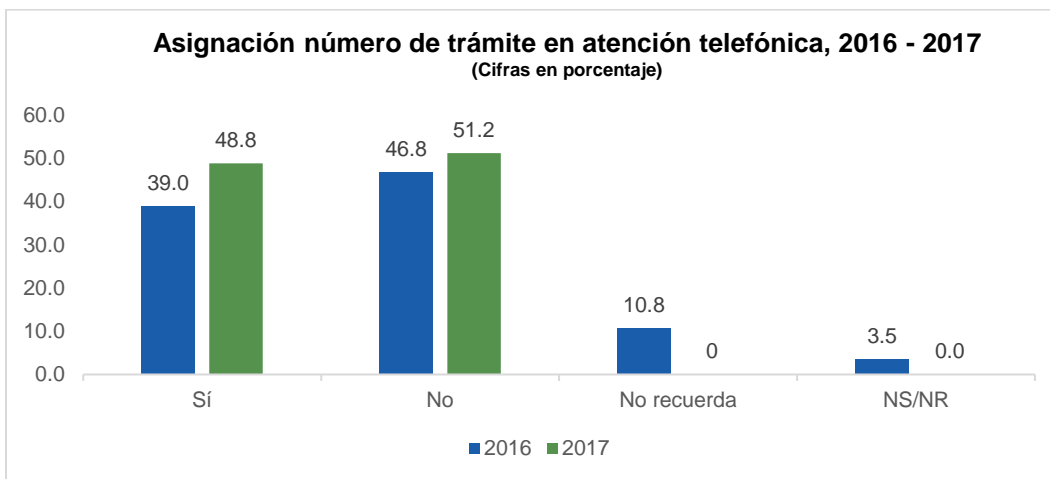
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

2017, un 21.1% señalaron visitar tiendas. Lo anterior significa un decremento de 0.4 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que en efecto visitaron tiendas, agencias o kioscos, en el gráfico 53 se muestra que un 44.5% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica un crecimiento de 7.3 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 54** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

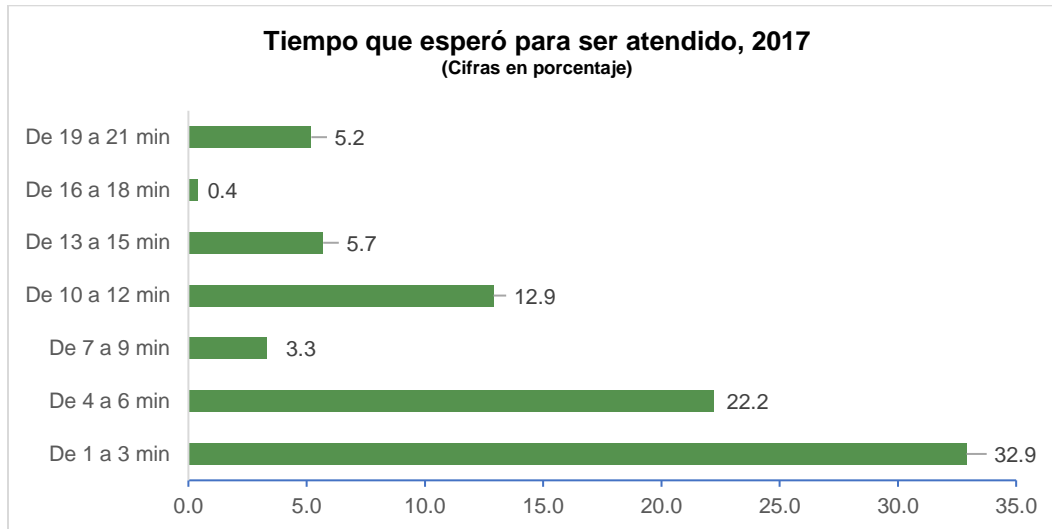


**Gráfico 55** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención telefónica

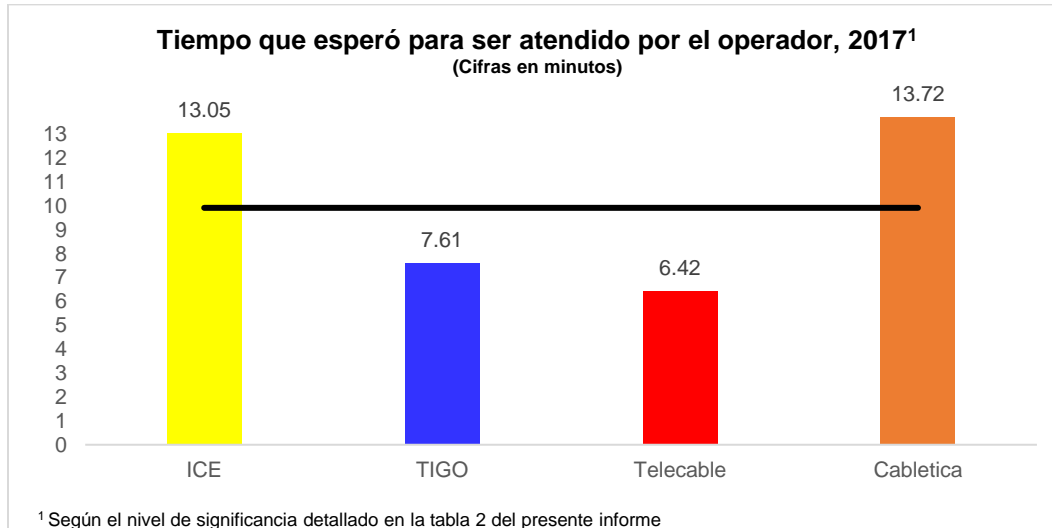
En relación con el gráfico 54, es posible extraer que un 47.0% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 7.6 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2016.

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Del porcentaje de usuarios encuestados que indicaron contactar al centro de servicio al cliente, en el gráfico 55 se detalla que un 48.8% señaló que le asignaron número de trámite. Implicando lo anterior, un crecimiento de 9.8 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 56** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente



**Gráfico 57** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

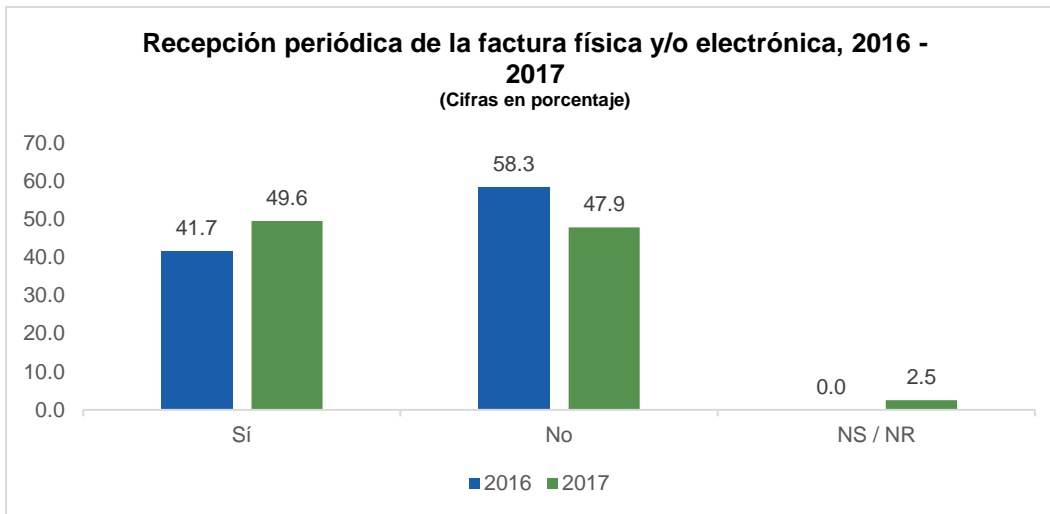
A partir de los datos mostrados en el gráfico 56, del 47.0% de usuarios encuestados que señalaron haber contactado al centro de servicios, resulta importante destacar que un 32.9% debió esperar de 1 a 3 minutos para ser atendido, un 22.2% debió esperar entre 4 a 6 minutos en ser atendidos, un 12.9% debió esperar entre 10 a 12 minutos, un 5.7% debió



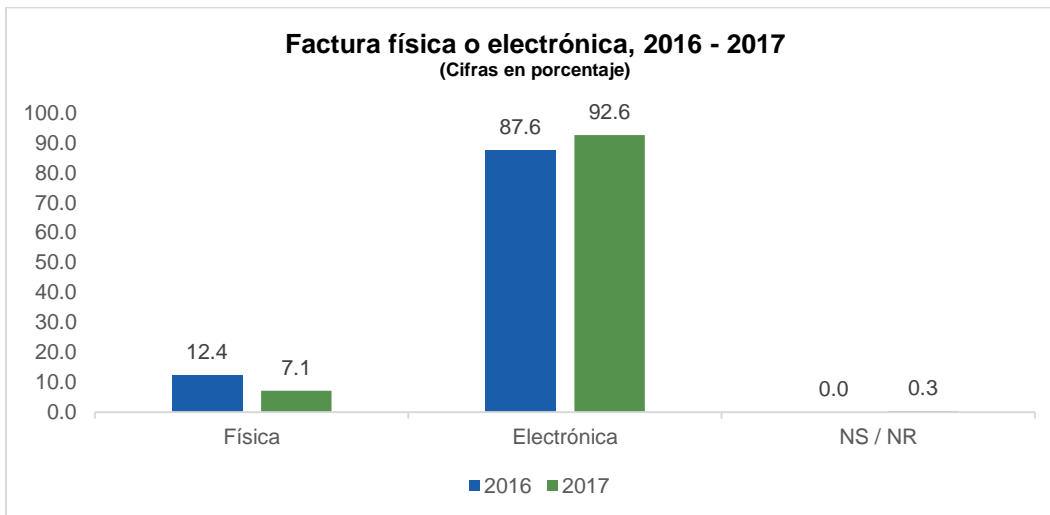
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

esperar entre 13 a 15 minutos, un 5.2% debió esperar de 19 a 21 minutos, un 3.3% debió esperar de 7 a 9 minutos y un 0.4% debió esperar de 16 a 18 minutos.

En el gráfico 57 se detalla el tiempo de espera promedio para ser atendido según los usuarios entrevistados, Cabletica registra un tiempo de espera de 13.72 minutos, el ICE registra un tiempo de espera de 13.05 minutos, Telecable registra un tiempo de espera de 6.42 minutos y Tigo registra un tiempo de espera de 7.61 minutos. El tiempo de espera promedio general es de 9.92 minutos.



**Gráfico 58** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

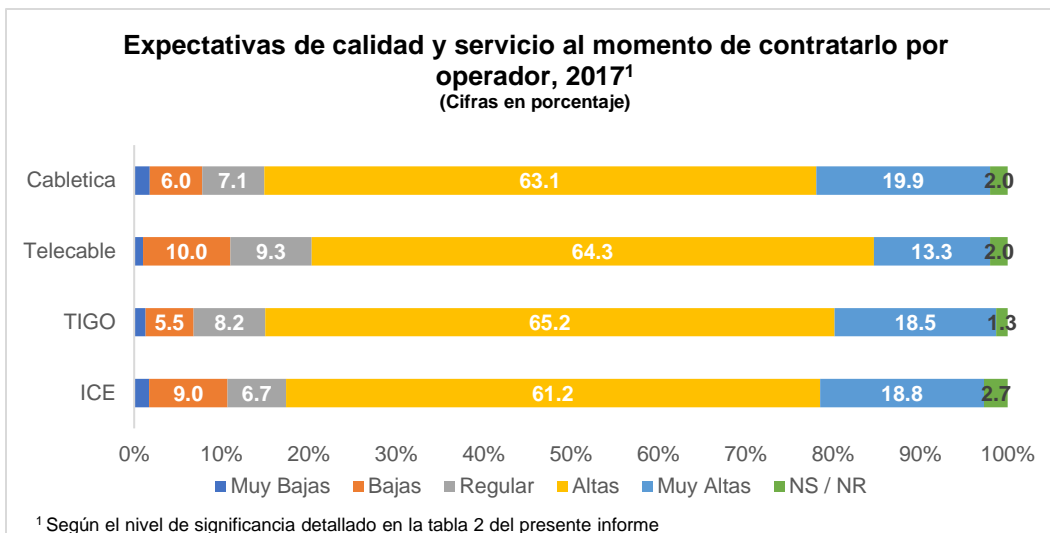


**Gráfico 59** Porcentaje de usuarios encuestados que prefieren ya sea la factura física o la electrónica

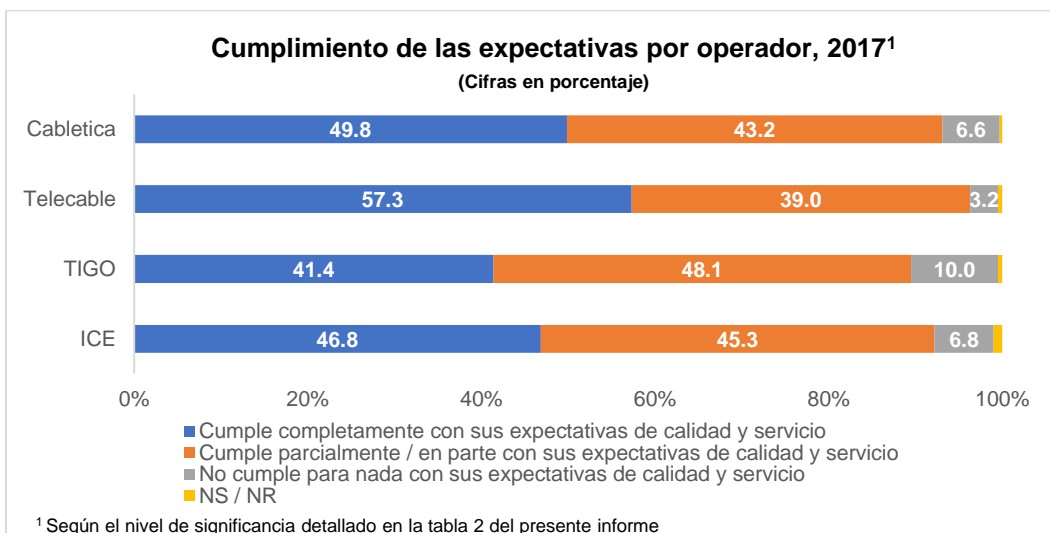
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 58, ya sea física y/o electrónica, un 49.6% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un crecimiento de 7.9 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Asimismo, en el gráfico 59 se detalla la preferencia de los usuarios, al respecto de la factura física o electrónica. Como es posible extraer, un 92.6% de los usuarios encuestados para el servicio de Internet fija prefieren la remisión de la factura electrónica, lo cual implica un crecimiento de 5 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 60** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo



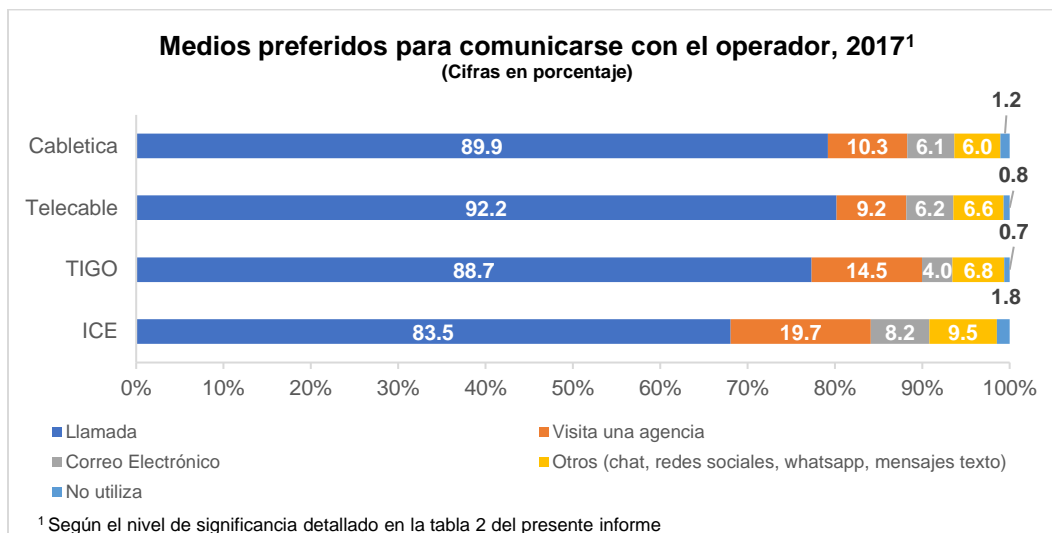
**Gráfico 61** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 60 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 65.2% para Tigo, un 64.3% para el operador Telecable, un 63.1% para el operador Cabletica, y un 61.2% para el operador ICE.

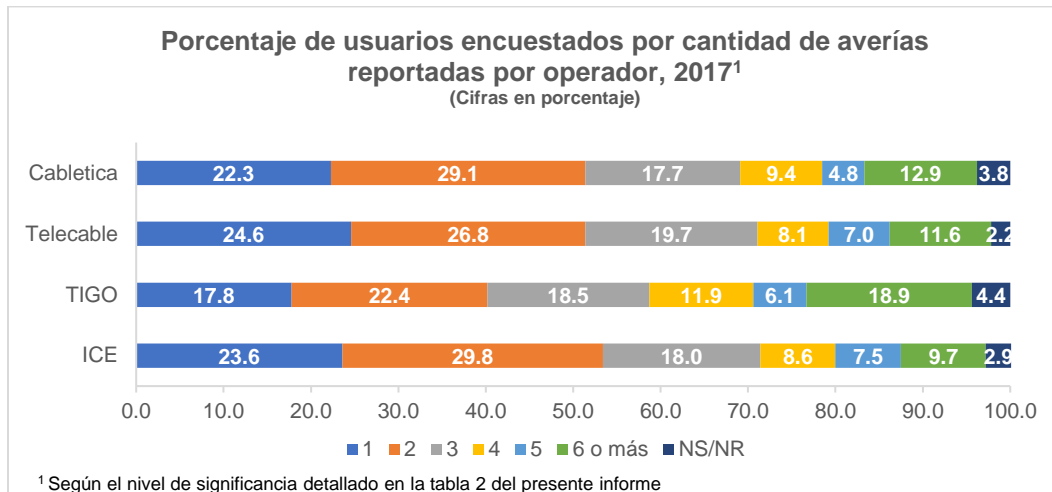
En el gráfico 61 es posible analizar el cumplimiento de estas expectativas por parte de los operadores. Un 57.3% de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, al respecto del operador Cabletica un 49.8% señalaron el cumplimiento completo de las expectativas, para el operador ICE un 46.8% y para el operador Tigo un 41.4%.



**Gráfico 62** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

Del gráfico 62 se puede extraer que en promedio un 73.3% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, un 9.6% de los usuarios encuestados señalaron preferir la visita a la agencia, un 6.2% señalaron preferir el correo electrónico, un 6.0% señalaron preferir el Whatsapp, y un 5.0% hicieron referencia al chat, redes sociales y mensajes de texto.

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

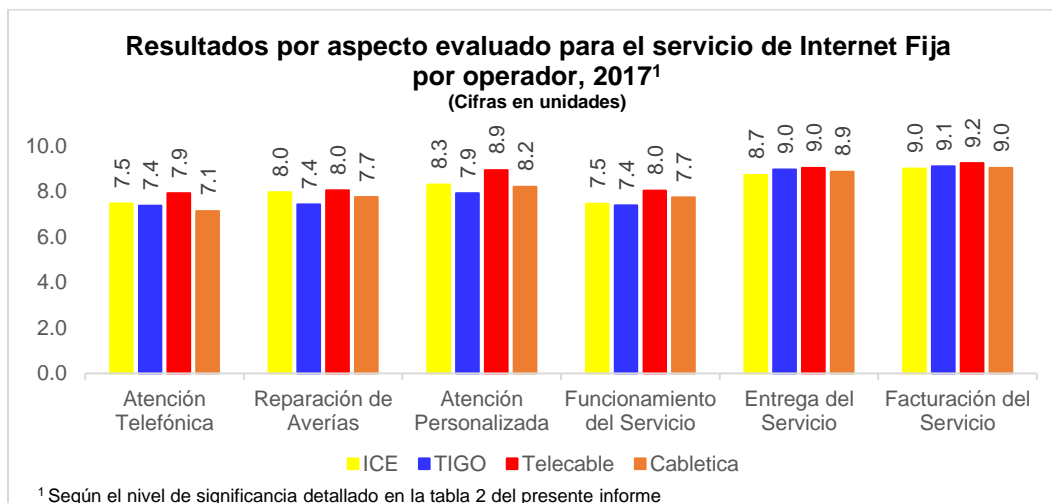


**Gráfico 63** Cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 63 es posible extraer que en promedio un 21.9% de los usuarios encuestados reportaron 1 avería, un 26.9% reportaron 2 averías, un 18.5% reportaron 3 averías, un 9.6% reportaron 4 averías, un 6.3% reportaron 5 averías, y un 13.5% reportaron más de 6 averías.

### 3.4.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 64 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de Internet fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Gráfico 64** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Internet fija en el año 2017<sup>8</sup>

<sup>8</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

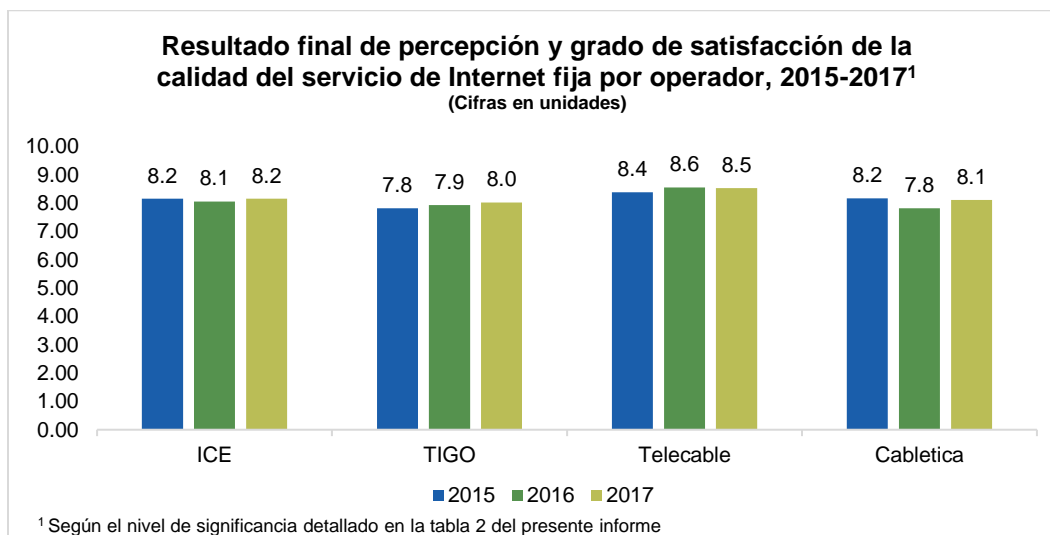
De la figura anterior, se extraen los siguientes resultados extremos:

- a. Cabletica: un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.1 en atención telefónica.
- b. ICE: un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.5 en atención telefónica y funcionamiento del servicio.
- c. Telecable: un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.9 en atención telefónica.
- d. Tigo: un 9.1 en facturación del servicio, y un 7.4 en atención telefónica, reparación de averías y funcionamiento del servicio.

En el *Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos fija (Internet fija)* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet fija.

### 3.4.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 65 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de Internet fija, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017.



**Gráfico 65** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Internet fija, 2015 – 2017<sup>9</sup>

Del gráfico anterior es posible extraer que el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.5, el operador ICE registra un nivel de 8.2, el operador Cabletica registra un nivel de 8.1 y el operador Tigo registra un nivel de 8.0.

<sup>9</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

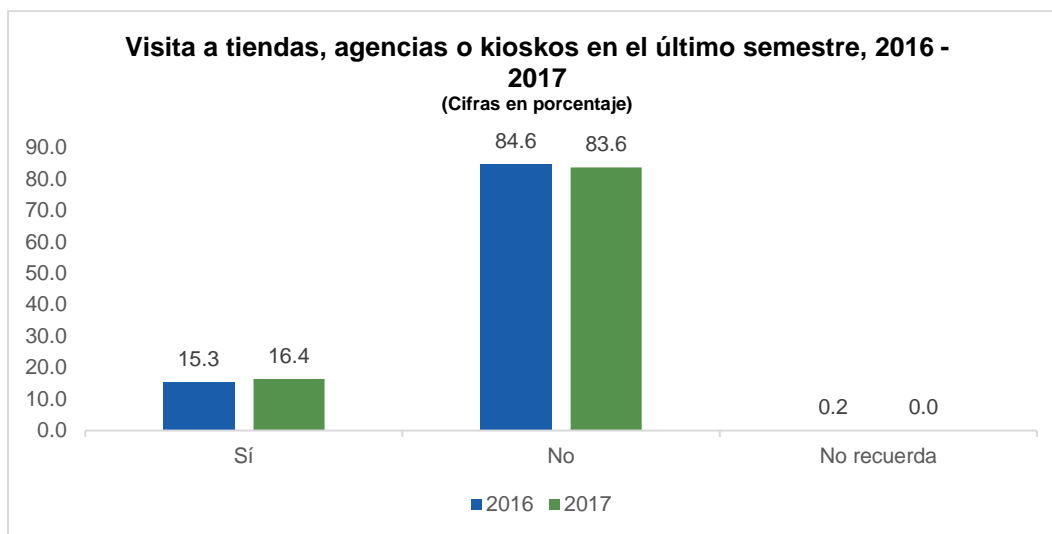
### 3.5. Televisión por suscripción

#### 3.5.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

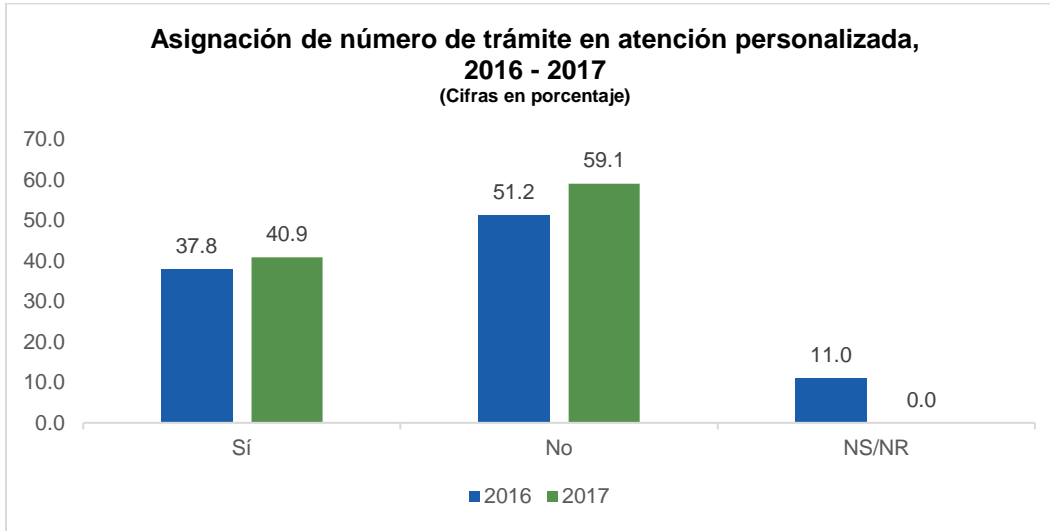
Los aspectos particulares evaluados para el servicio de televisión por suscripción son:

- a. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre
- b. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención personalizada
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último trimestre
- d. Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales le asignaron número de trámite en atención telefónica
- e. Tiempo de espera para ser atendido en atención telefónica
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica
- g. Preferencias en cuanto a la entrega de la factura, física o electrónica
- h. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- i. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato
- j. Medios preferidos para comunicarse con el operador
- k. Cantidad de averías reportadas
- l. Porcentaje de usuarios encuestados por tipo de televisor utilizado

En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



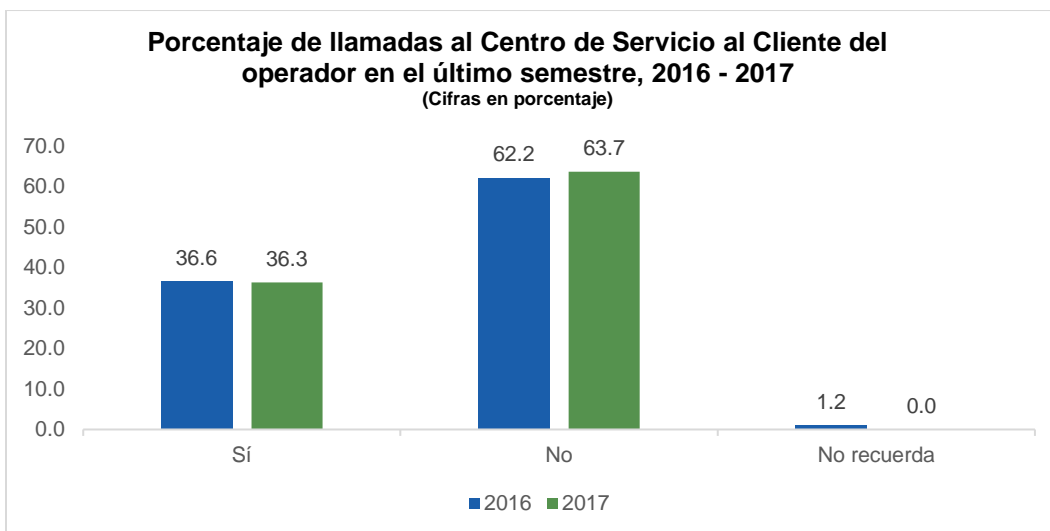
**Gráfico 66** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



**Gráfico 67** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención personalizada

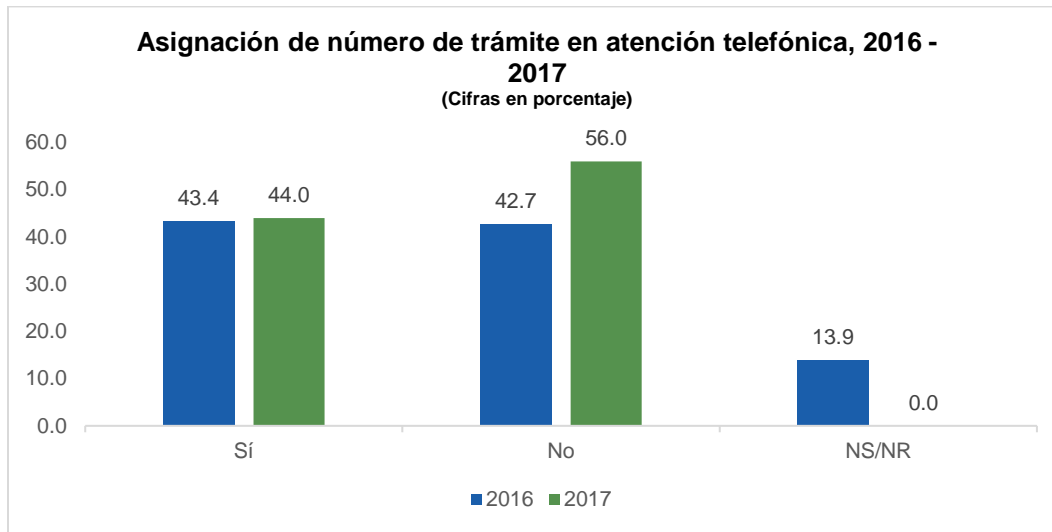
A partir de los datos del gráfico 66, es posible identificar que el porcentaje de usuarios encuestados que visitan tiendas, agencias o kioscos para el servicio de televisión por suscripción en el año 2017 es de un 16.4%. Lo anterior significa un incremento de 1.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que en efecto visitaron tiendas, agencias o kioscos, en el gráfico 67 se muestra que un 40.9% señaló que le asignaron número de trámite. Lo anterior implica un crecimiento de 3.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 68** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

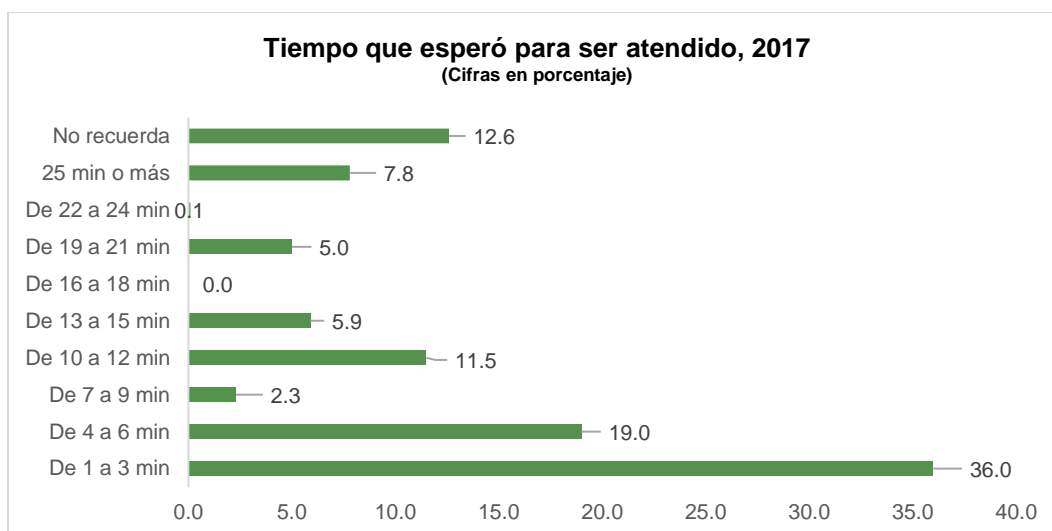
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 69** Porcentaje de usuarios encuestados a los cuales les asignaron número de trámite en atención telefónica

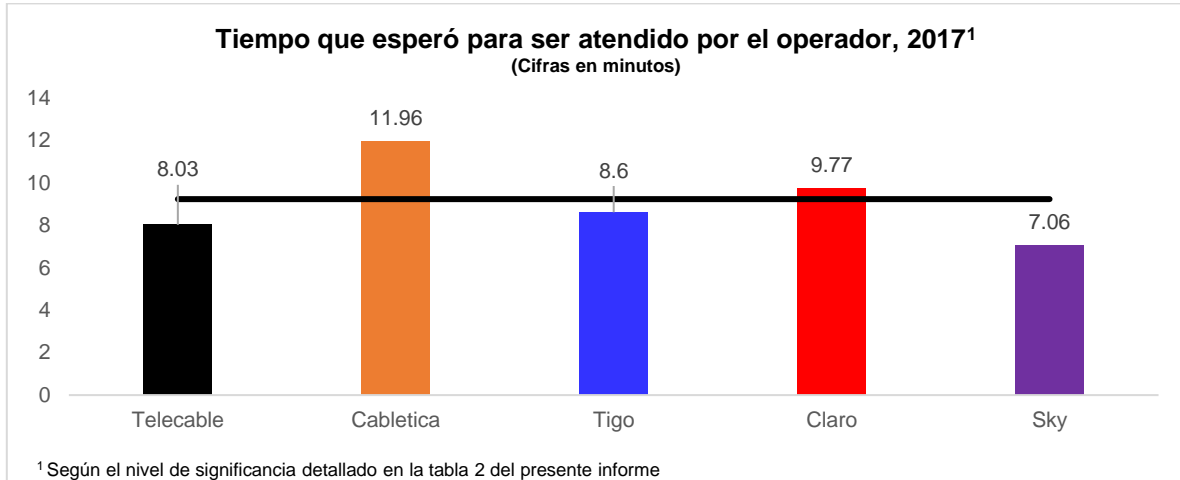
En relación con el gráfico 68, es posible extraer que un 36.3% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 0.3 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2016.

Del porcentaje de usuarios encuestados que indicaron contactar al centro de servicio al cliente, del gráfico 69 se puede observar que un 44.0% señaló que le asignaron número de trámite. Implicando lo anterior, un crecimiento de 0.6 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 70** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente

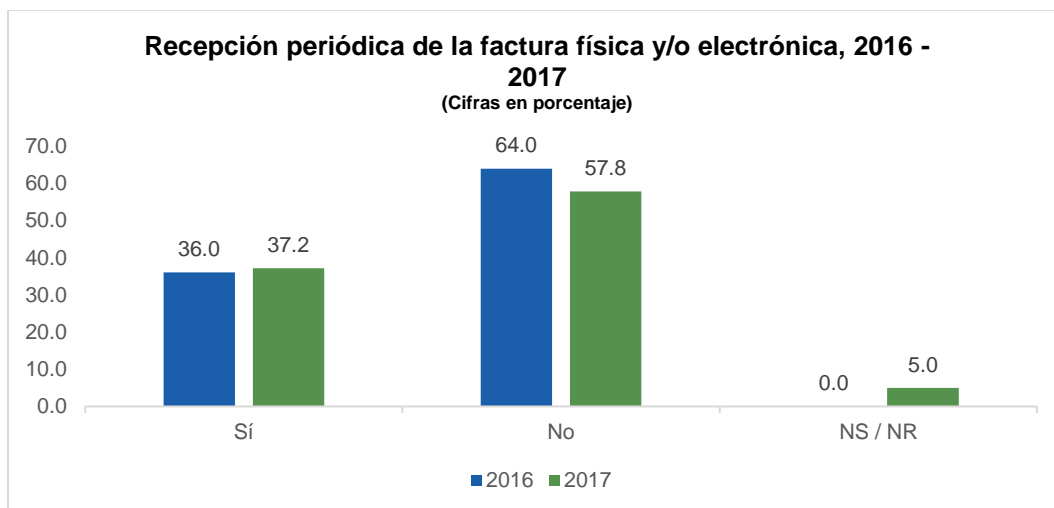




**Gráfico 71** Tiempo que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

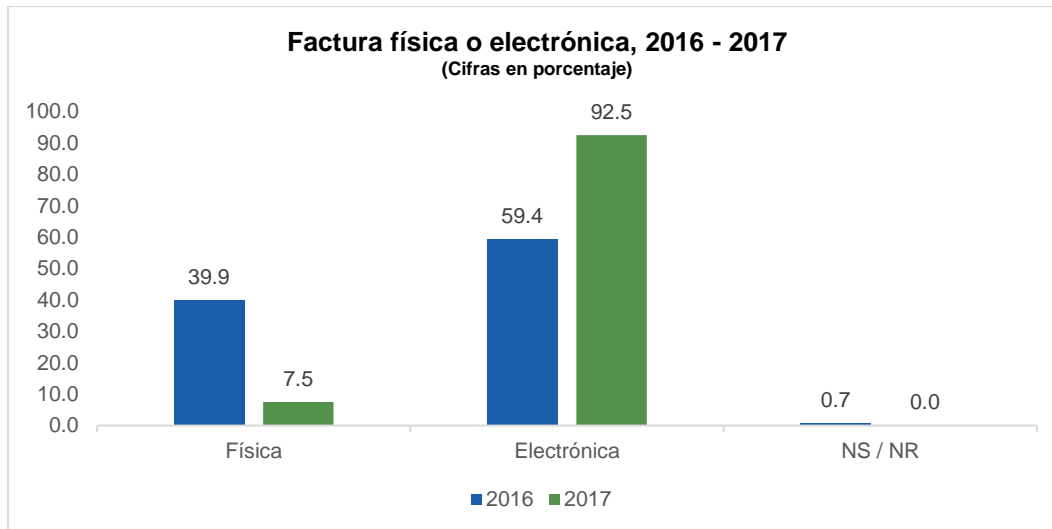
A partir de los datos mostrados en el gráfico 70, del 36.3% de usuarios encuestados que señalaron haber contactado al centro de servicios, resulta importante destacar que un 36.0% indicó que debió esperar de 1 a 3 minutos para ser atendido, un 19% debió esperar entre 4 a 6 minutos en ser atendidos, un 11.5% debió esperar entre 10 a 12 minutos, un 7.8% debió esperar más de 25 minutos, un 5.9% debió esperar de 13 a 15 minutos, un 5.0% debió esperar de 19 a 21 minutos y un 2.3% debió esperar de 7 a 9 minutos.

En el gráfico 71 se detalla el tiempo de espera promedio para ser atendido según los usuarios entrevistados, Cabletica registra un tiempo de espera de 11.96 minutos, Claro registra un tiempo de espera de 9.77 minutos, Sky registra un tiempo de espera de 7.06 minutos, Telecable registra un tiempo de espera de 8.03 minutos y Tigo registra un tiempo de espera de 8.6 minutos. El tiempo de espera promedio general es de 9.24 minutos.



**Gráfico 72** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

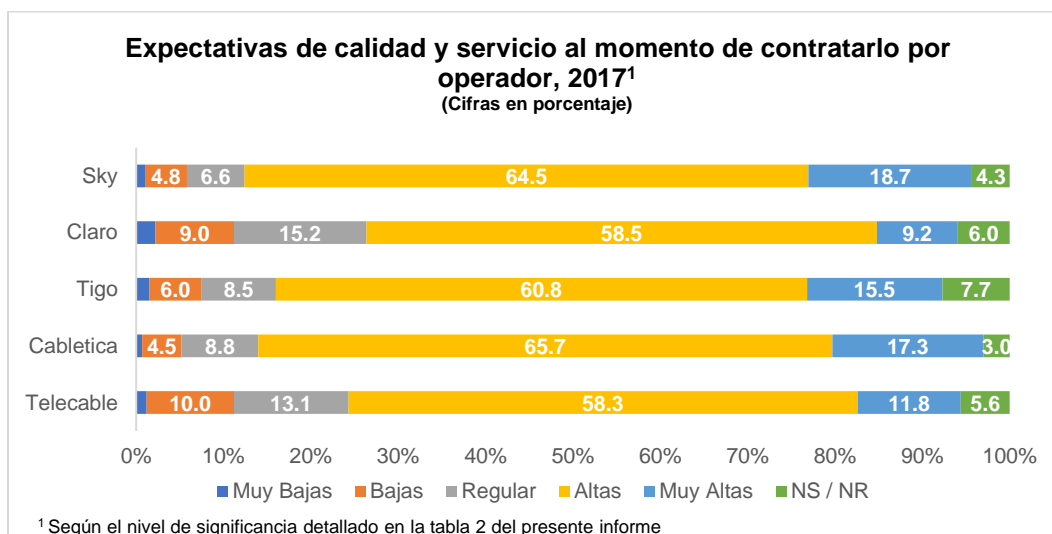
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 73** Porcentaje de usuarios encuestados que prefieren ya sea la factura física o la electrónica

En relación con la recepción de la factura los resultados obtenidos se muestran en el gráfico 72, del cual se extrae que, un 37.2% de los usuarios encuestados señalaron recibirla ya sea física y/o electrónica, lo cual implica un crecimiento de 1.2 puntos porcentuales respecto del año 2016.

Asimismo, en el gráfico 73 se detalla la preferencia de los usuarios, al respecto de la factura física o electrónica. Como es posible extraer, un 92.5% de los usuarios encuestados para el servicio de televisión por suscripción prefieren la remisión de la factura electrónica, lo cual implica un crecimiento de 33.1 puntos porcentuales respecto del año 2016.



**Gráfico 74** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo



**Gráfico 75** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 74 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 65.7% para Cabletica, un 64.5% para Sky, un 60.8% para Tigo, un 58.5% para Claro y un 58.3% para Telecable.

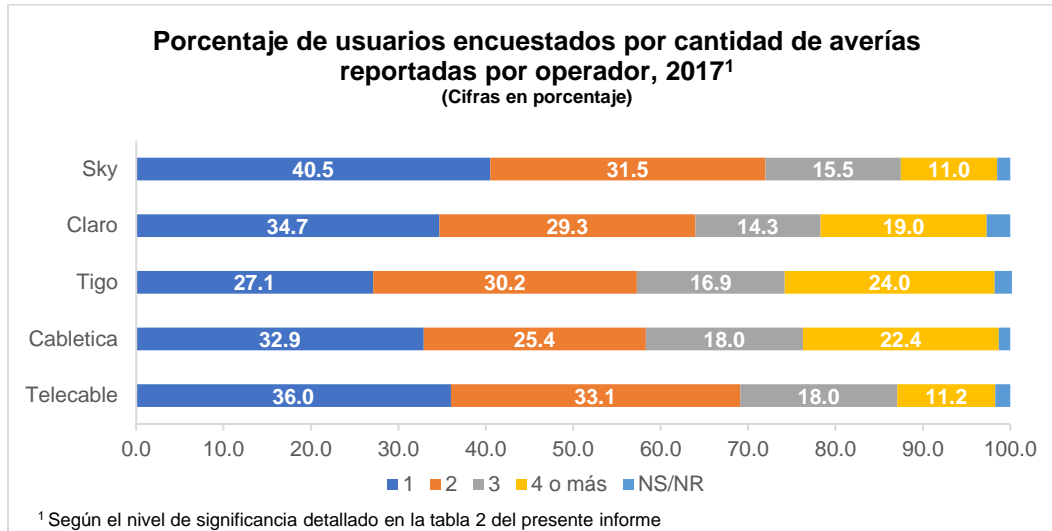
En el gráfico 75 es posible obtener el resultado del cumplimiento de estas expectativas de los usuarios por parte de los operadores. Un 69.6% de los usuarios encuestados de Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, al respecto de Sky un 69% señalaron el cumplimiento completo de las expectativas, para Claro un 59.8%, para Cabletica un 58.5% y para Tigo un 52.5%.



**Gráfico 76** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

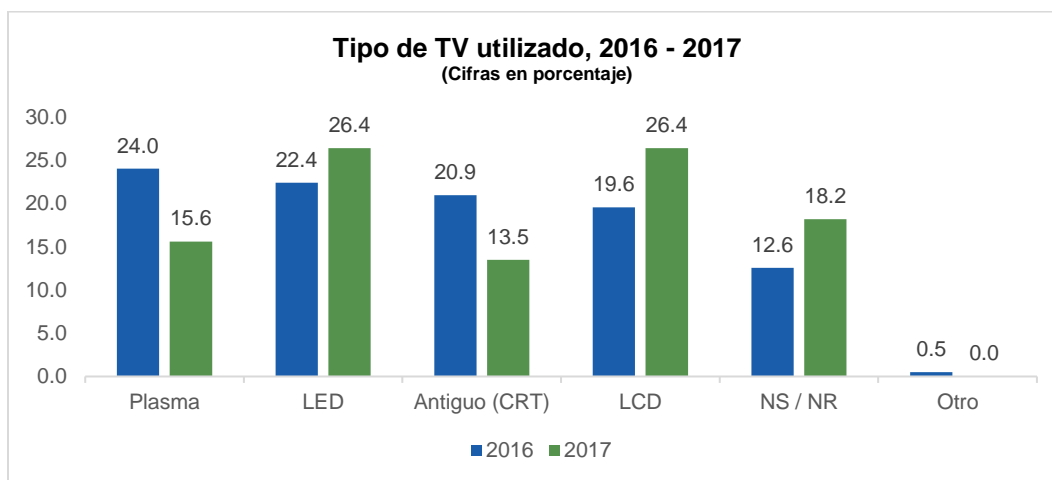
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Del gráfico 76 se puede extraer que en promedio un 73.5% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, un 11.3% de los usuarios encuestados señalaron preferir la visita a la agencia, un 4.7% señalaron preferir el correo electrónico, un 4.6% señalaron preferir el Whatsapp, y un 3.3% señalaron preferir el chat, redes sociales y mensajes de texto.



**Gráfico 77** Cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de averías reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 77 es posible extraer que en promedio un 33.9% de los usuarios encuestados reportaron 1 avería, un 29.7% reportaron 2 averías, un 16.4% reportaron 3 averías, un 6.2% reportaron 4 averías, un 5.0% reportaron 5 averías, y un 6.9% reportaron más de 6 averías.



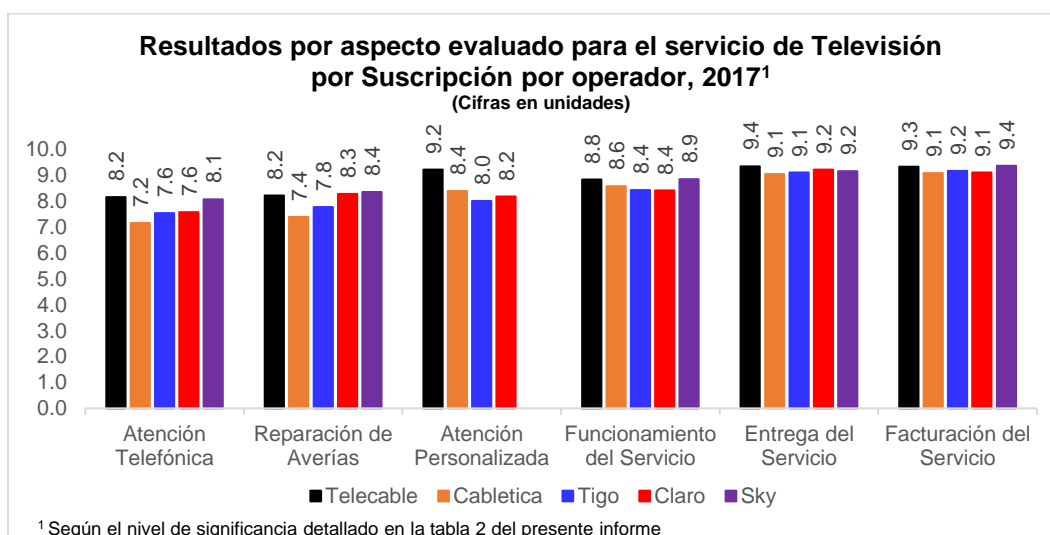
**Gráfico 78** Porcentaje de usuarios encuestados por tipo de televisor utilizado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

Del gráfico 78 es posible extraer que se registra un decremento en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados con televisores antiguos (CRT) y plasma, en 8.4 y 7.4 puntos porcentuales respectivamente.

### 3.5.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 79 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Gráfico 79** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Televisión por Suscripción en el año 2017<sup>10</sup>

Del gráfico anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

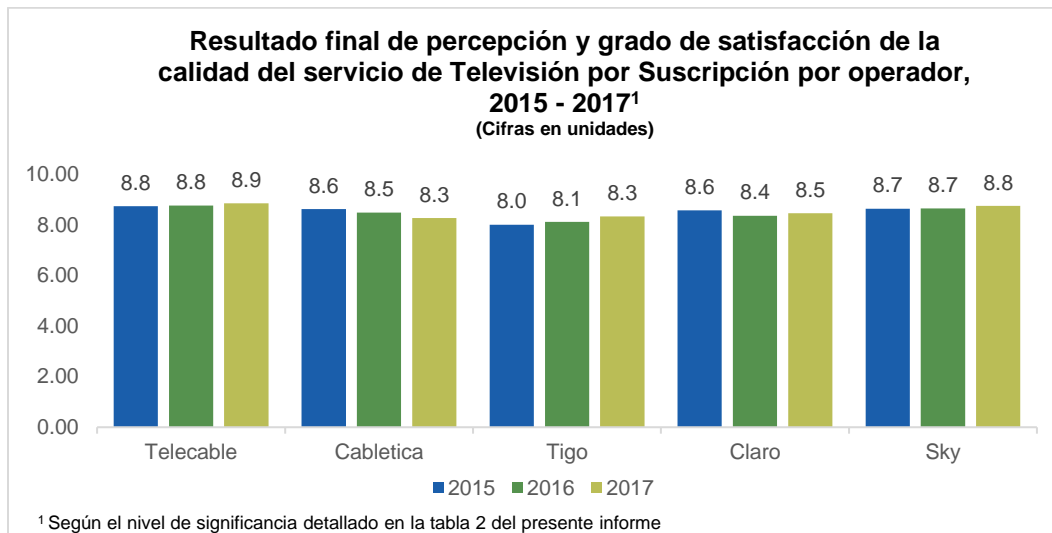
- Cabletica: un 9.1 en entrega del servicio y facturación del servicio, y un 7.2 en atención telefónica.
- Claro: un 9.2 en entrega del servicio, y un 7.6 en atención telefónica.
- Sky: un 9.4 en facturación del servicio, y un 8.1 en atención telefónica.
- Telecable: un 9.2 en entrega del servicio, y un 7.6 en atención telefónica.
- Tigo: un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.6 en atención telefónica.

En el *Apéndice E – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Televisión por suscripción* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de televisión por suscripción.

<sup>10</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

### 3.5.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 80 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de televisión por suscripción, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017.



**Gráfico 80** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Televisión por Suscripción, 2015 – 2017<sup>11</sup>

Del gráfico anterior es posible extraer que en el periodo 2017, el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.9, Sky registra un nivel de percepción de 8.8, Claro registra un nivel de percepción de 8.5 y Cabletica y Tigo registran un nivel de percepción de 8.3 respectivamente.

## 4. Conclusiones

A partir de los resultados expuestos anteriormente, a continuación, se presentan las principales conclusiones:

### 4.1. Respecto a aspectos particulares por servicio

**4.1.1.** A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio un 38.6% de los usuarios encuestados señalaron que les fue asignado un número o código consecutivo de atención tanto de gestiones y reclamaciones en atención personalizada como telefónica. La ausencia de número de gestión provoca una situación de indefensión para los usuarios, quienes no pueden darle seguimiento a sus gestiones con el fin de obtener una respuesta efectiva por parte del operador/proveedor y limitando su posterior escalamiento ante el Regulador.

<sup>11</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

**4.1.2.** A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio 49.1% de los usuarios encuestados señalaron no recibir factura física o electrónica. Lo anterior representa una mejora de 5.84 puntos porcentuales respecto del resultado obtenido en el año 2016 en cuanto a la cantidad de usuarios encuestados que si reciben facturación ya sea física o electrónica.

**4.1.3.** Al respecto de los tiempos de atención al contactar los centros de servicio al cliente, se logra extraer que, en promedio, un 38.4% de los usuarios encuestados señalaron que el tiempo de espera era entre 1 a 3 minutos, un 20.9% de los usuarios señalaron que el tiempo de espera era entre 4 a 6 minutos, y un 31.1% de los usuarios señalaron que el tiempo de atención es superior a los 7 minutos y hasta 25 minutos. Asimismo, el tiempo promedio de espera en ser atendido para los servicios evaluados es de 8.7 minutos.

**4.2. Respecto a los parámetros evaluados por servicio**

**4.2.1.** En la tabla 3 a continuación, se detallan los aspectos evaluados extremos por servicio.

**Tabla 4** Detalle de los aspectos evaluados extremos por servicio

Servicio	Nivel de percepción superior	Nivel de percepción inferior
Telefonía móvil	Entrega del servicio Facturación del servicio	Reparación de averías
Telefonía fija	Facturación del servicio	Reparación de averías
Internet móvil	Entrega del servicio Facturación del servicio	Reparación de averías
Internet fija	Facturación del servicio	Atención telefónica
Televisión por suscripción	Entrega del servicio Facturación del servicio	Atención telefónica

De esta tabla es posible concluir, que los aspectos evaluados en promedio como extremo inferior son reparación de averías y atención telefónica, lo cual muestra que se mantiene la tendencia registrada en los años 2015 y 2016. Asimismo, los aspectos evaluados en promedio como extremo superior son entrega facturación del servicio y entrega del servicio.

**4.3. Respecto al resultado final de percepción de la calidad y grado de satisfacción entre operadores/proveedores**

**4.3.1.** Para el servicio de telefonía fija, el operador CallMyWay registra un nivel de percepción de 8.9, el ICE y Telecable registran niveles de percepción de 8.4, Tigo registra un nivel de percepción de 8.1 y Cabletica registra un nivel de percepción de 7.9. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.25, respecto del 8.00 registrado en el año 2015 y 8.29 registrado en el año 2016.

San Jose, 20 de septiembre de 2018

**07829-SUTEL-DGC-2018**

- 4.3.2.** Para el servicio de telefonía móvil, el operador Telefónica registra un nivel de percepción de 8.8, el operador Tuyo móvil registra un nivel de 8.6, el operador Claro registra un nivel de 8.4, el operador ICE registra un nivel de 8.3 y el operador Fullmóvil registra un nivel de 8.0. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.47, respecto de 8.49 registrado en el año 2015 y 8.37 registrado en el año 2016.
- 4.3.3.** Para el servicio de Internet móvil, el operador Telefónica registra un nivel de percepción de 8.6, el Claro y Fullmóvil registran niveles de percepción de 8.2, el operador Tuyo móvil registra un nivel de percepción de 8.1 y el operador ICE registra un nivel de percepción de 7.9. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.25, respecto de 8.14 registrado en el año 2015 y 8.05 registrado en el año 2016.
- 4.3.4.** Para el servicio de Internet fija, el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.5, el operador ICE registra un nivel de 8.2, el operador Cabletica registra un nivel de 8.1 y el operador Tigo registra un nivel de 8.0. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.19, respecto de 8.11 registrado en el año 2015 y 8.10 registrado en el año 2016.
- 4.3.5.** Para el servicio de televisión por suscripción, el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.9, Sky registra un nivel de percepción de 8.8, Claro registra un nivel de percepción de 8.5 y Cabletica y Tigo registran un nivel de percepción de 8.3 respectivamente. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.52, respecto de 8.49 registrado en el año 2015 y 8.46 registrado en el año 2016.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

---

**Glenn Fallas Fallas**

Dirección General de Calidad

---

**Natalia Salazar Obando**

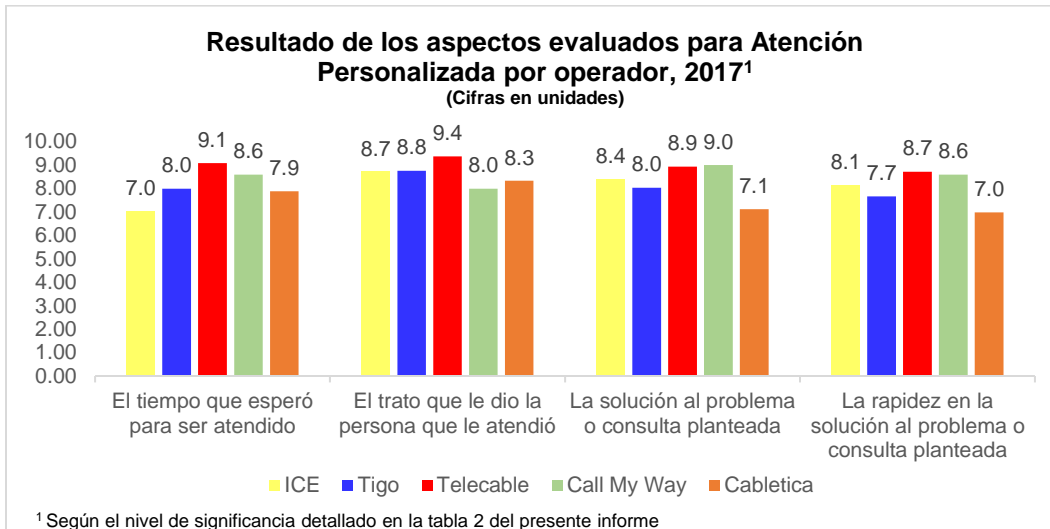
Dirección General de Calidad

*nso, nra*

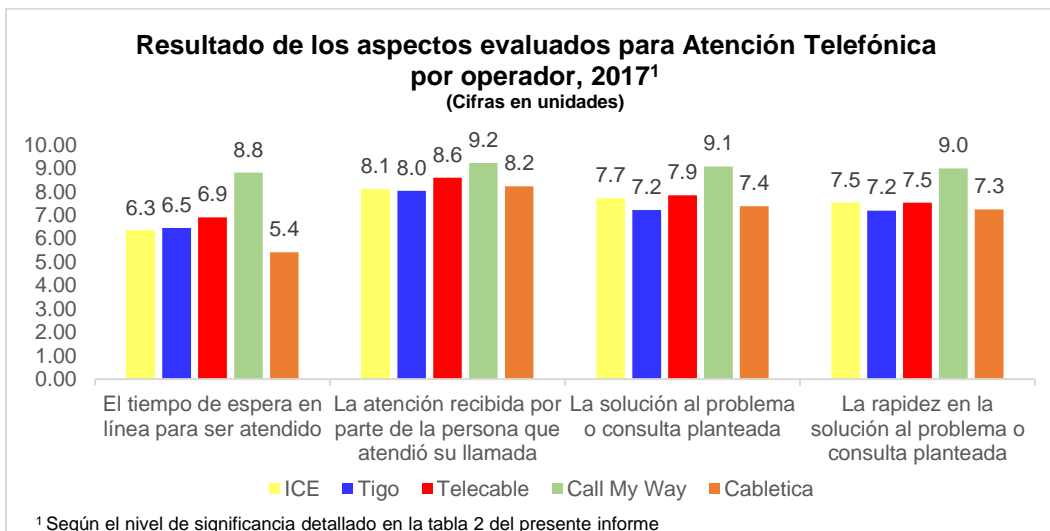
*Gestión: GCO-DGC-ETM-01289-2013*



**Apéndice A – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía fija (básica tradicional e IP)**



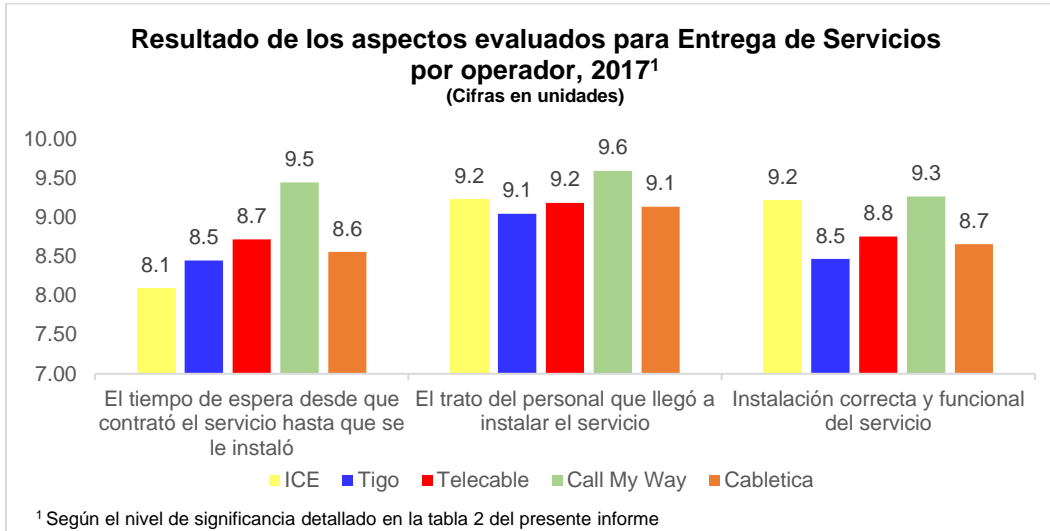
**Gráfico 81** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Personalizada, 2017<sup>12</sup>



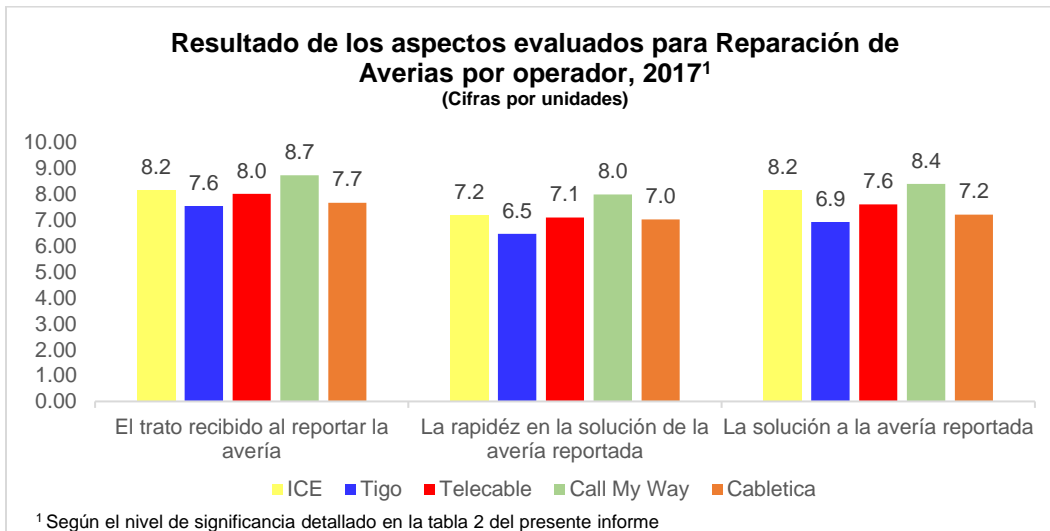
**Gráfico 82** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Telefónica, 2017<sup>13</sup>

<sup>12</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>13</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado



**Gráfico 83** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017<sup>14</sup>

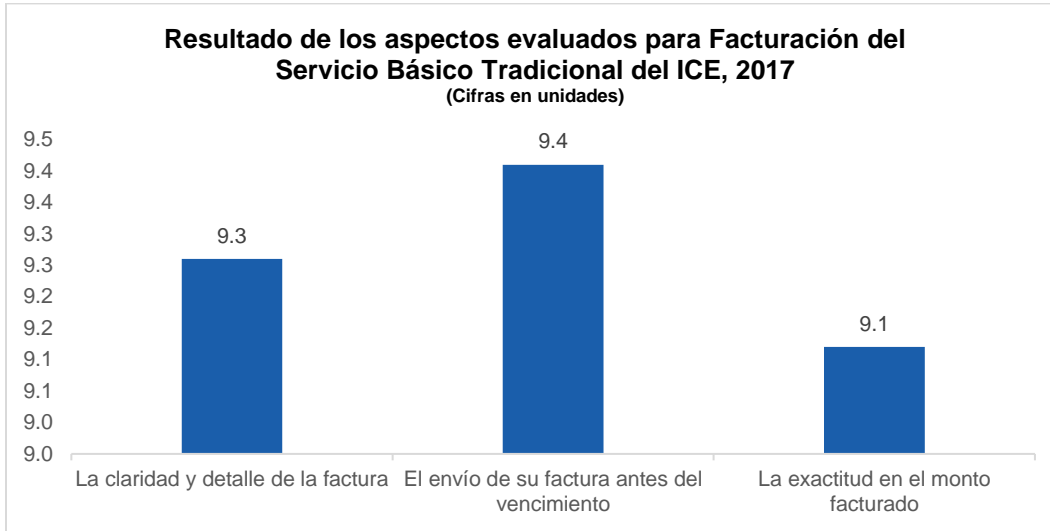


**Gráfico 84** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Averías, 2017<sup>15</sup>

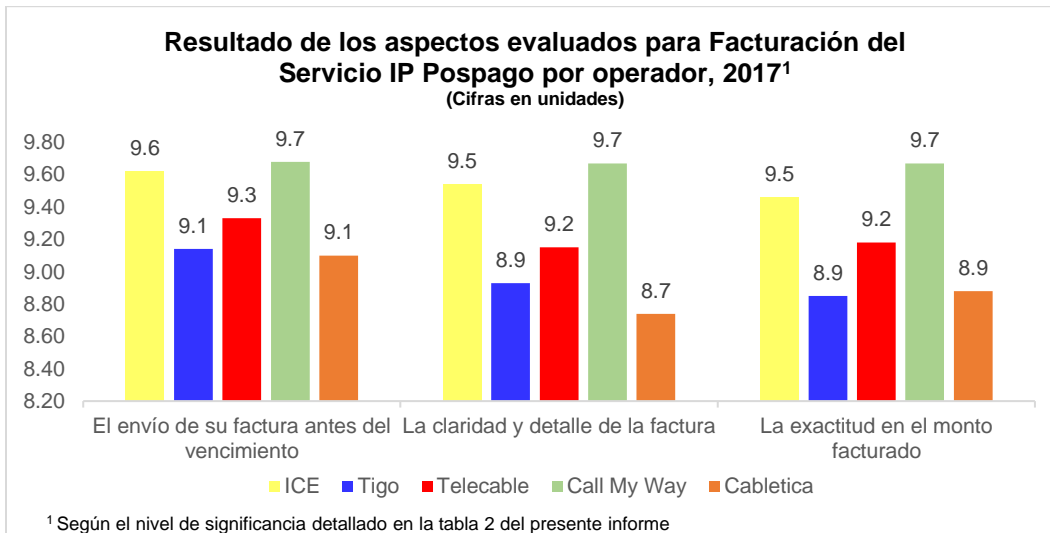
<sup>14</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>15</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 85** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2017<sup>16</sup>

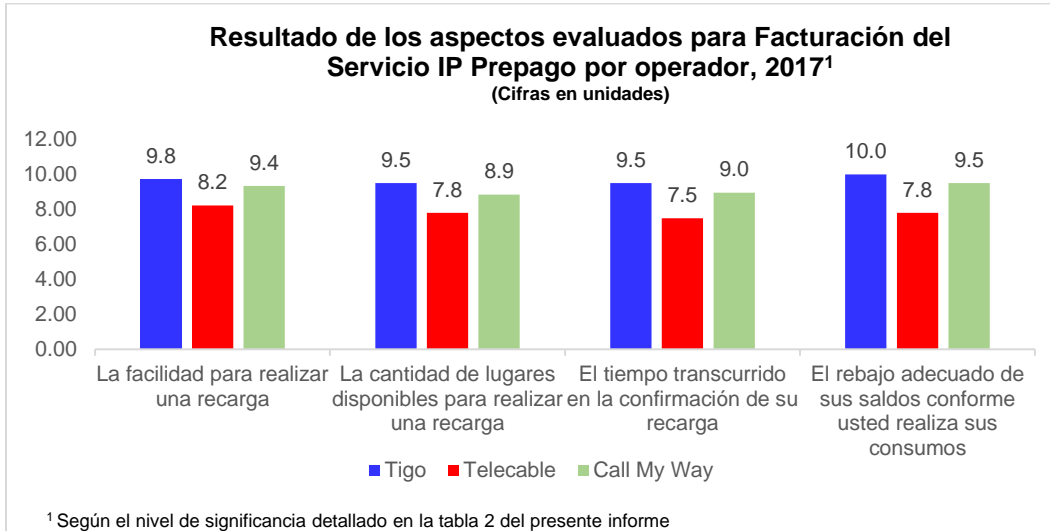


**Gráfico 86** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP pospago, 2017<sup>17</sup>

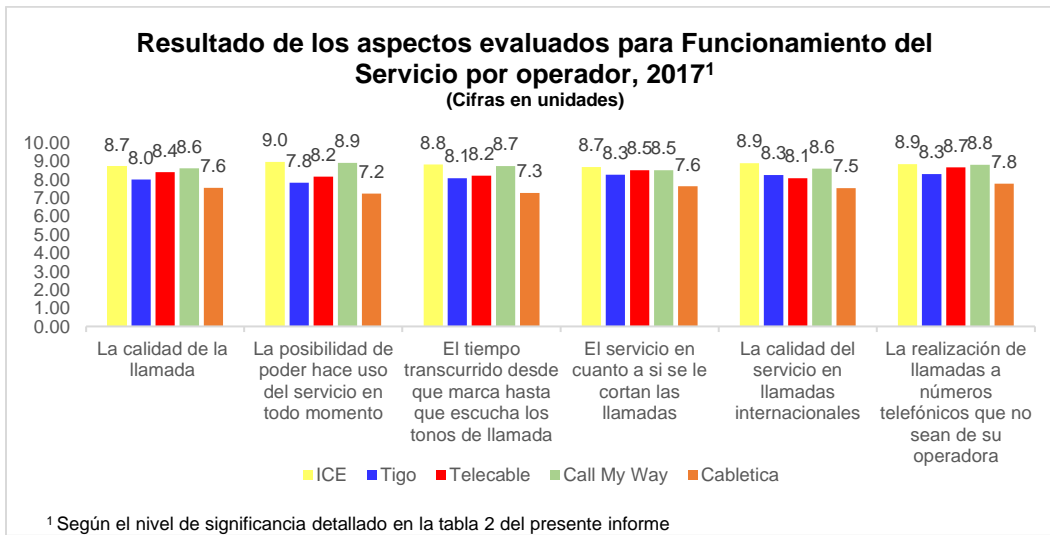
<sup>16</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>17</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 87** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP prepago, 2017<sup>18</sup>

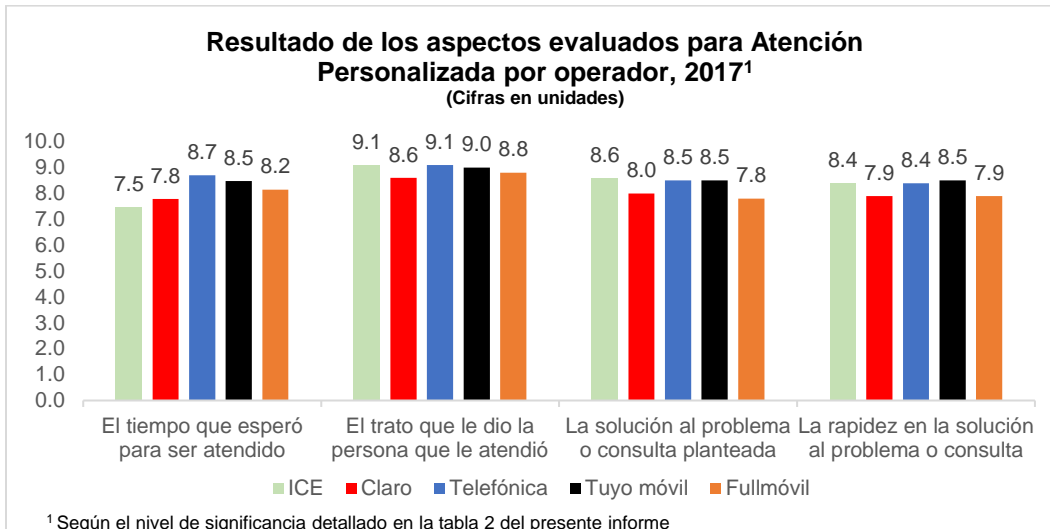


**Gráfico 88** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017<sup>19</sup>

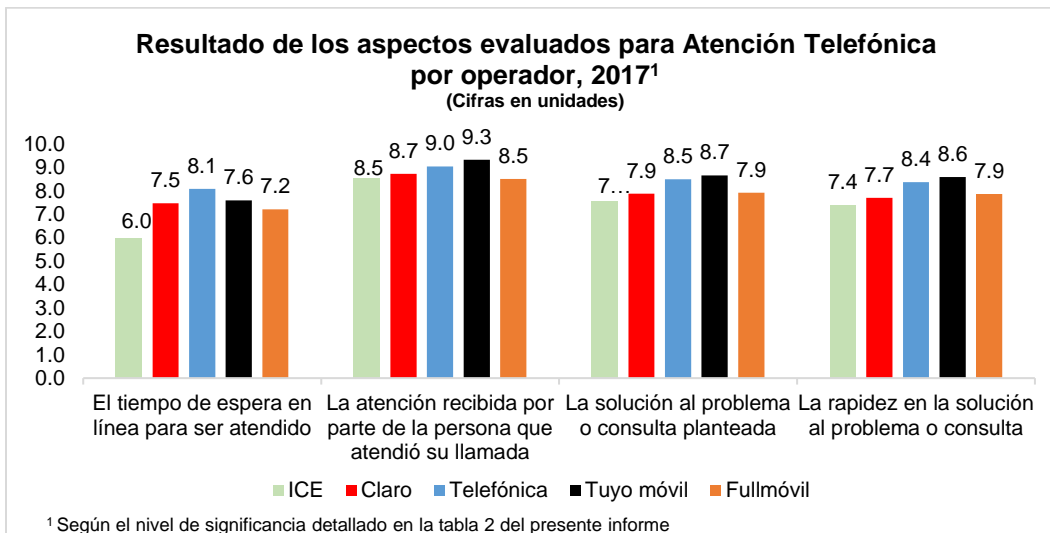
<sup>18</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>19</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

**Apéndice B – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía móvil**



**Gráfico 89** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Personalizada, 2017<sup>20</sup>

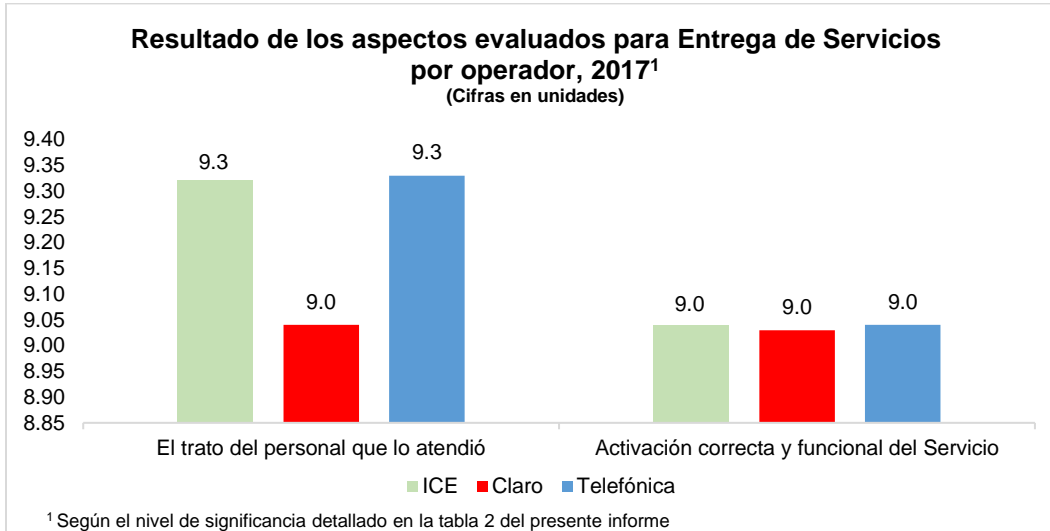


**Gráfico 90** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Telefónica, 2017<sup>21</sup>

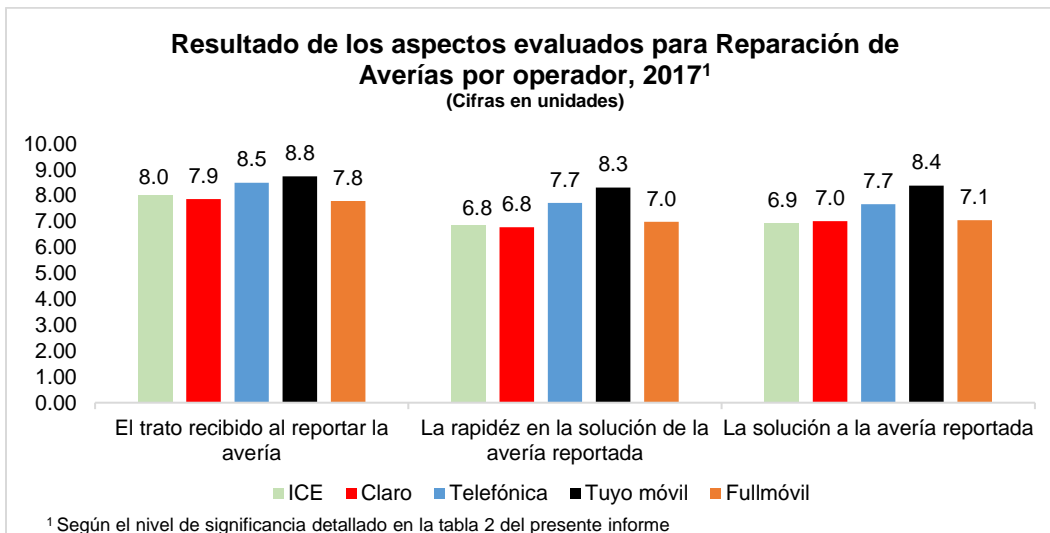
<sup>20</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>21</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 91** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017<sup>22</sup>

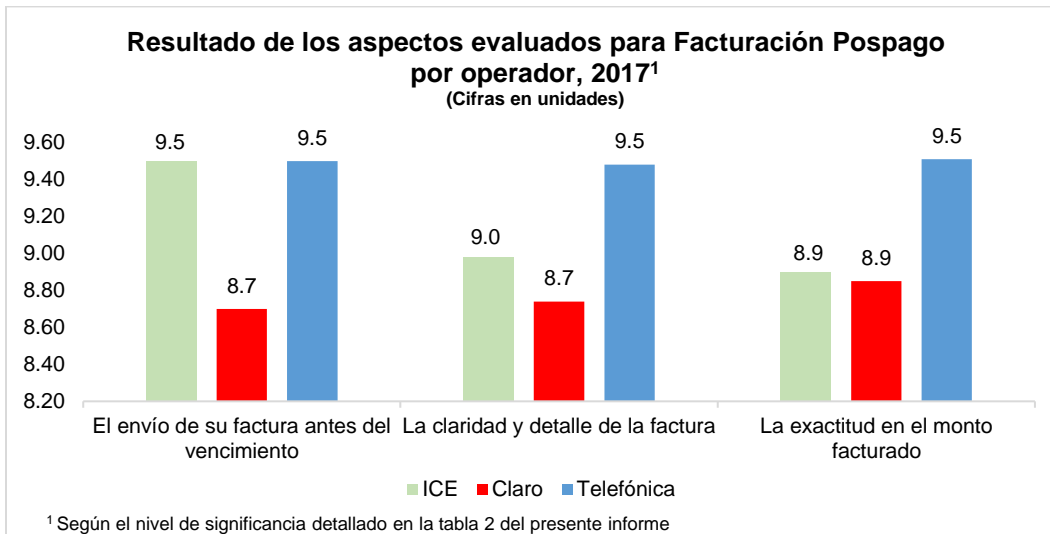


**Gráfico 92** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Averías, 2017<sup>23</sup>

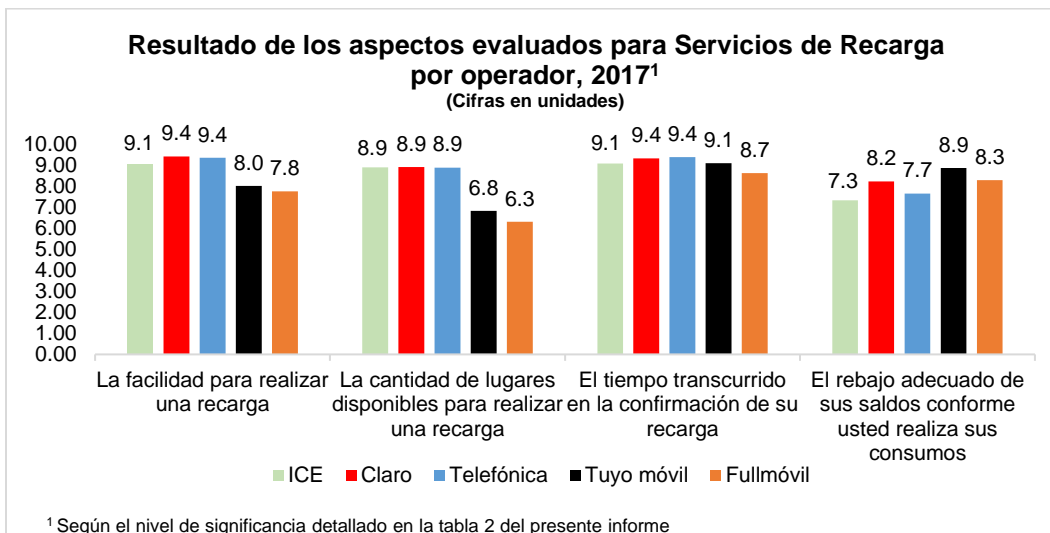
<sup>22</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>23</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 93** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2017<sup>24</sup>

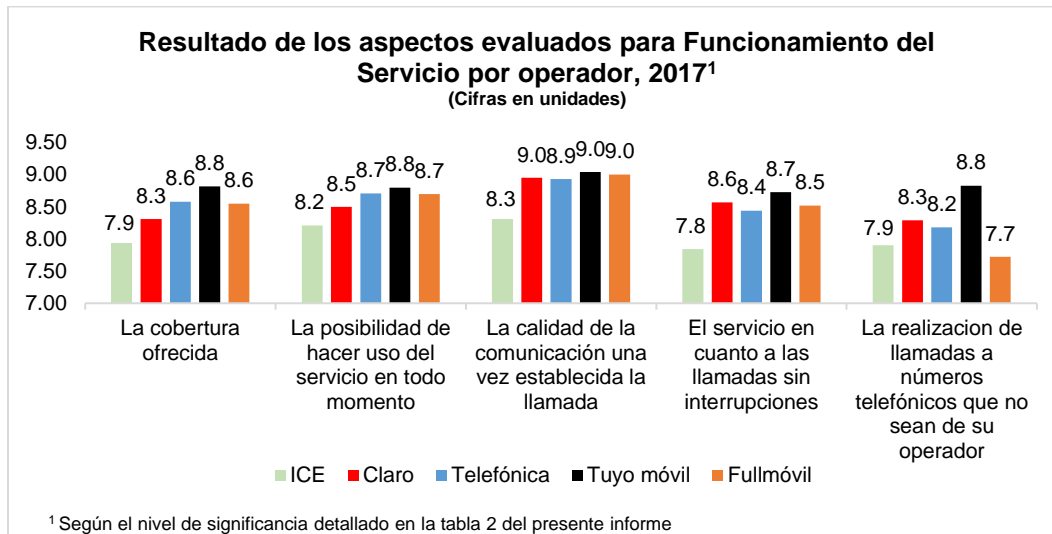


**Gráfico 94** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2017<sup>25</sup>

<sup>24</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>25</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**

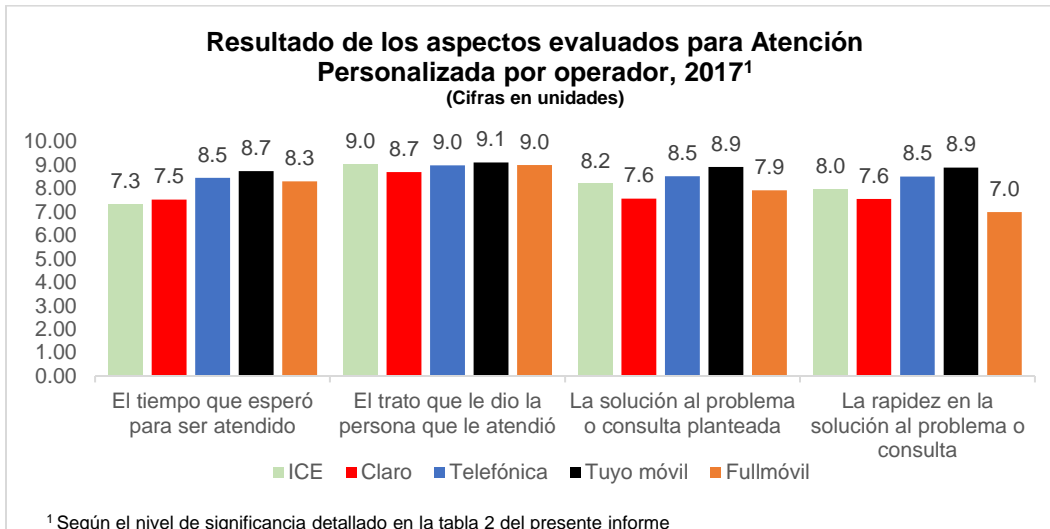


**Gráfico 95** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017<sup>26</sup>

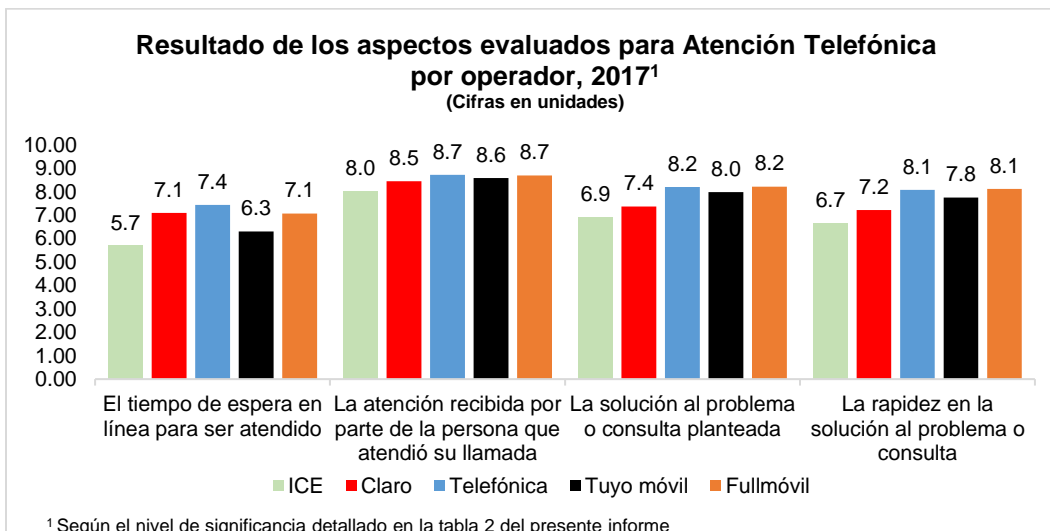
<sup>26</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado



**Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)**



**Gráfico 96** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Personalizada, 2017<sup>27</sup>

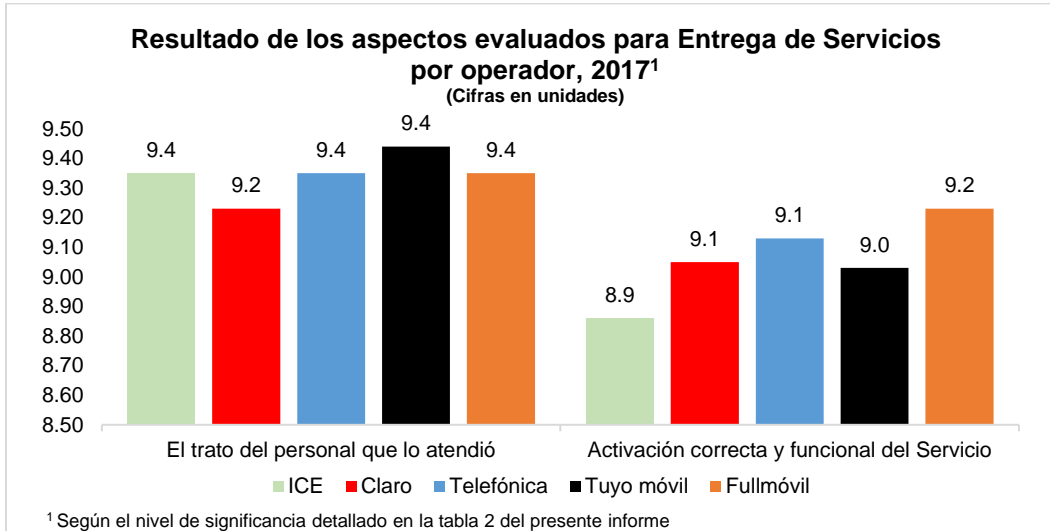


**Gráfico 97** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Telefónica, 2017<sup>28</sup>

<sup>27</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>28</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 98** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017<sup>29</sup>

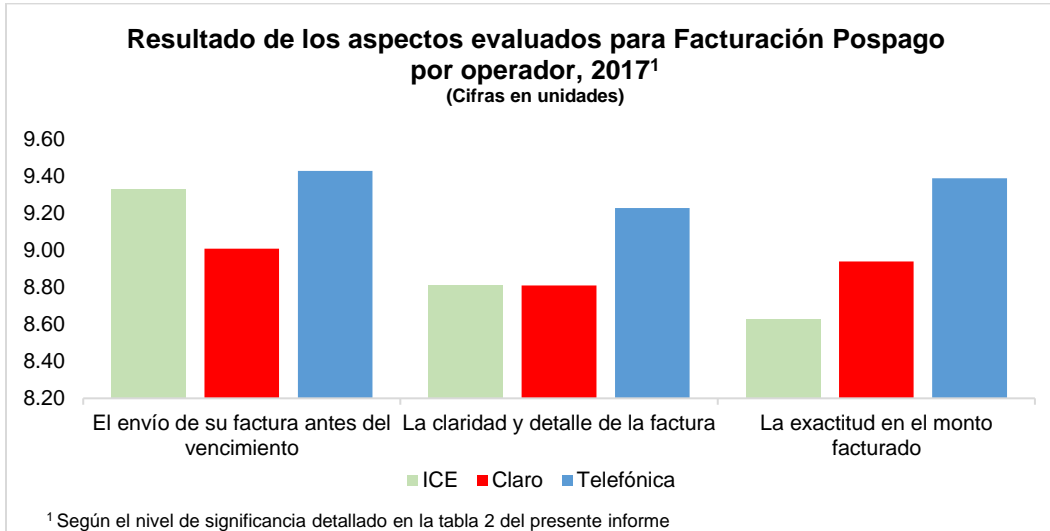


**Gráfico 99** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Averías, 2017<sup>30</sup>

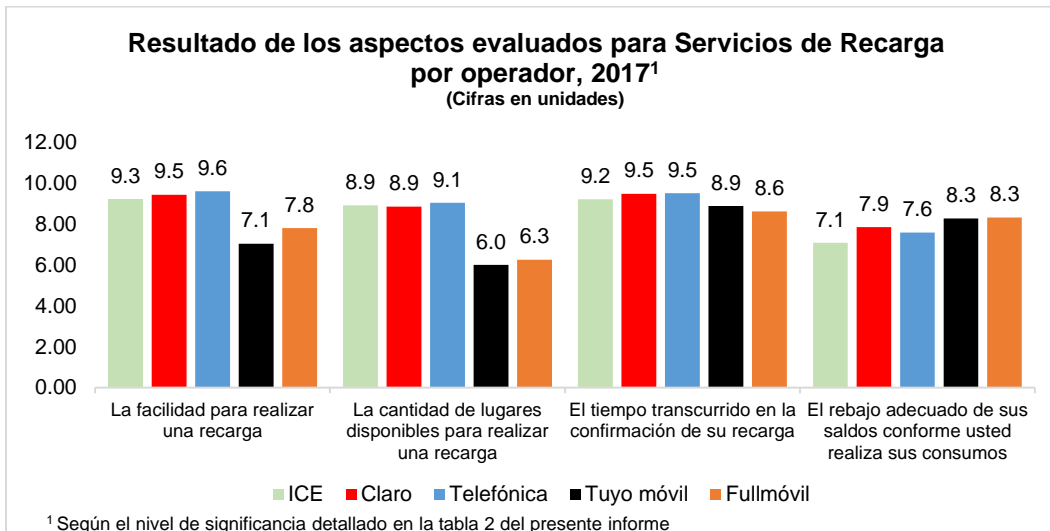
<sup>29</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>30</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 100** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2017<sup>31</sup>

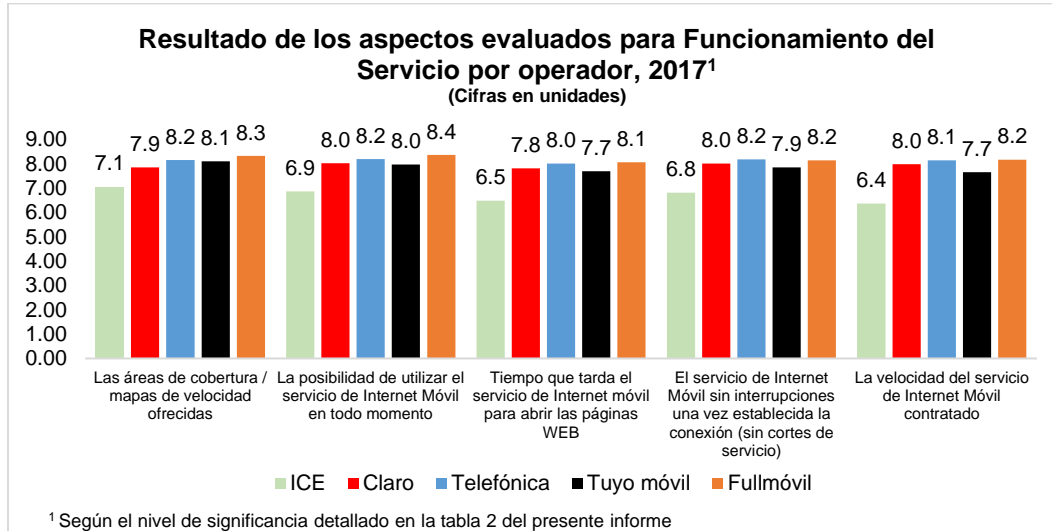


**Gráfico 101** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2017<sup>32</sup>

<sup>31</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>32</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

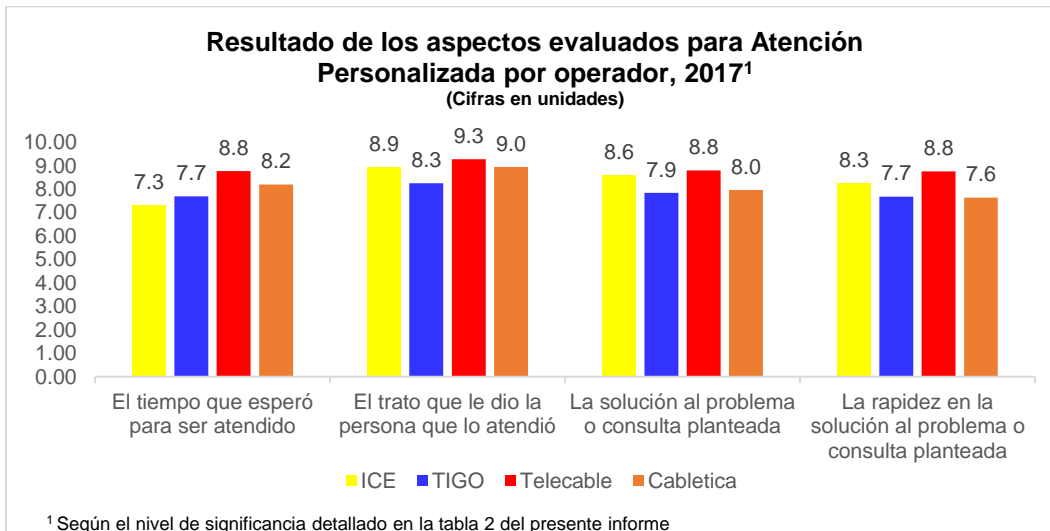
San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



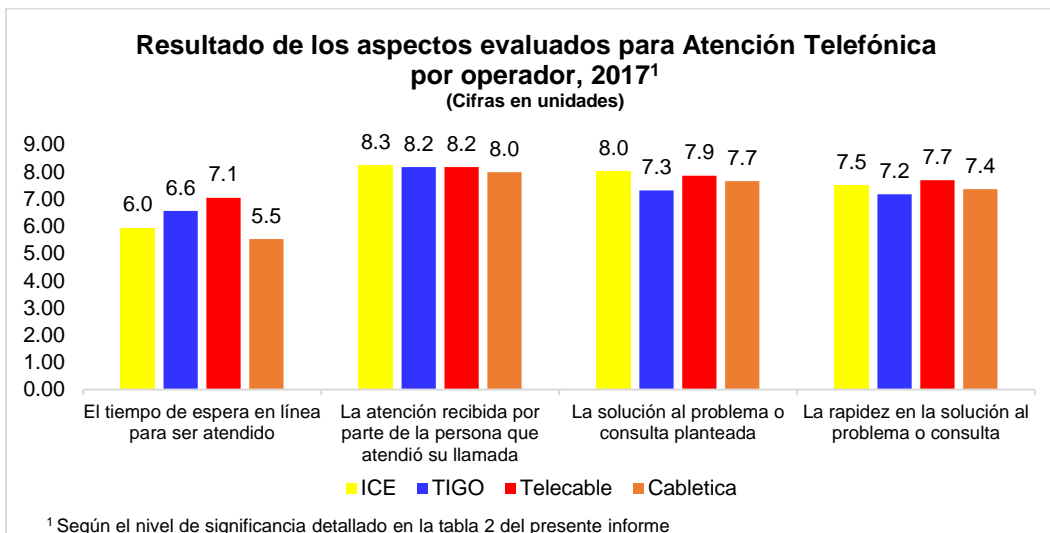
**Gráfico 102** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017<sup>33</sup>

<sup>33</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

**Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos fija (Internet fija)**



**Gráfico 103** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Personalizada, 2017<sup>34</sup>

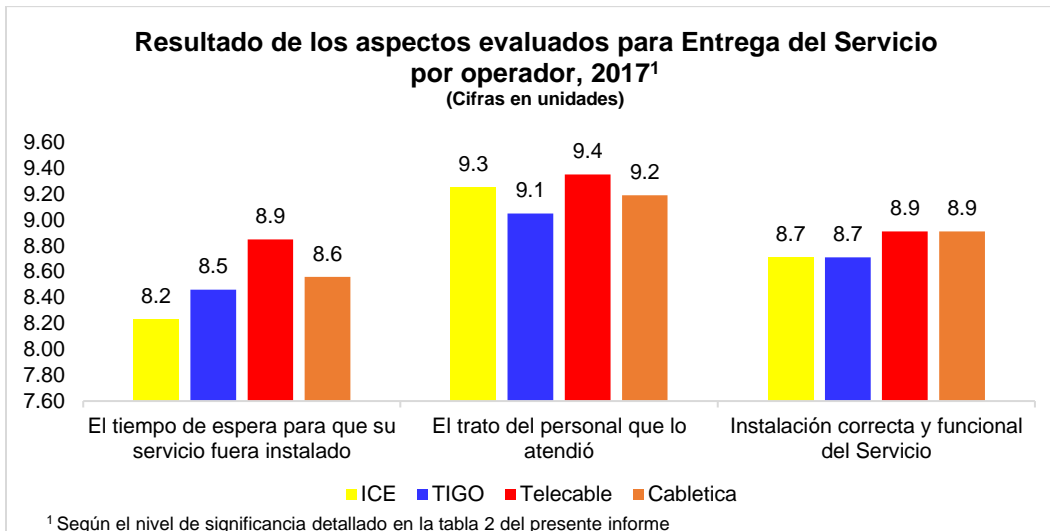


**Gráfico 104** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Telefónica, 2017<sup>35</sup>

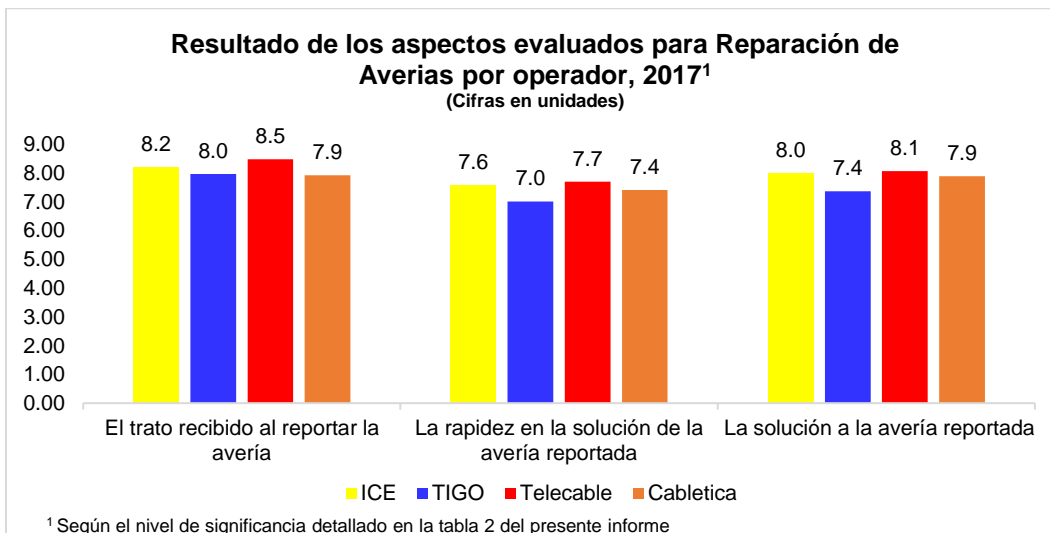
<sup>34</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>35</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 105** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017<sup>36</sup>

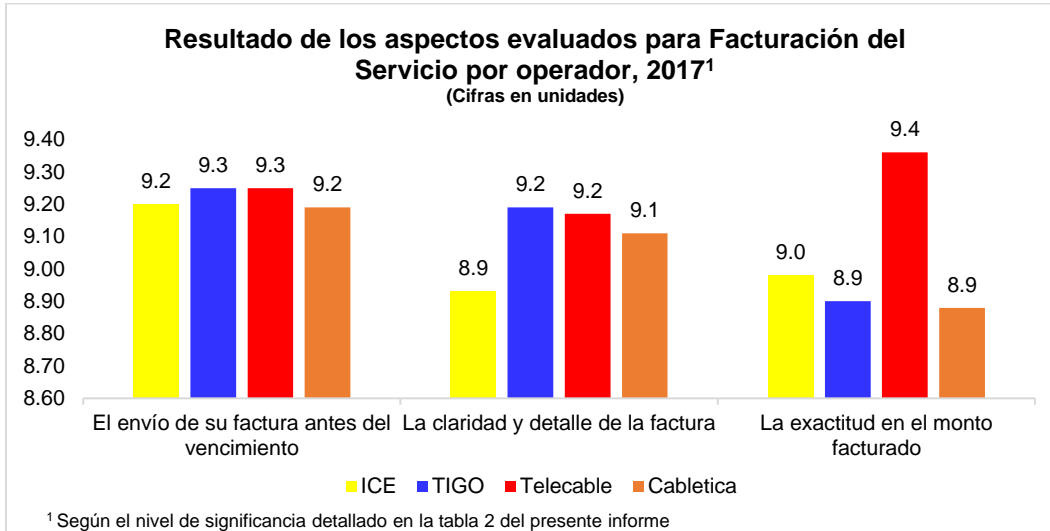


**Gráfico 106** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Averías, 2017<sup>37</sup>

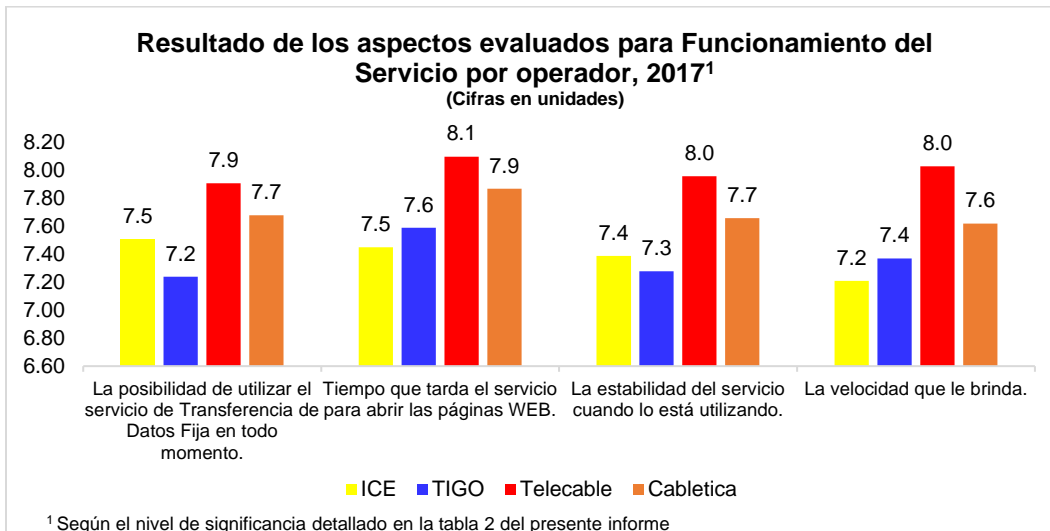
<sup>36</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>37</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 107** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2017<sup>38</sup>

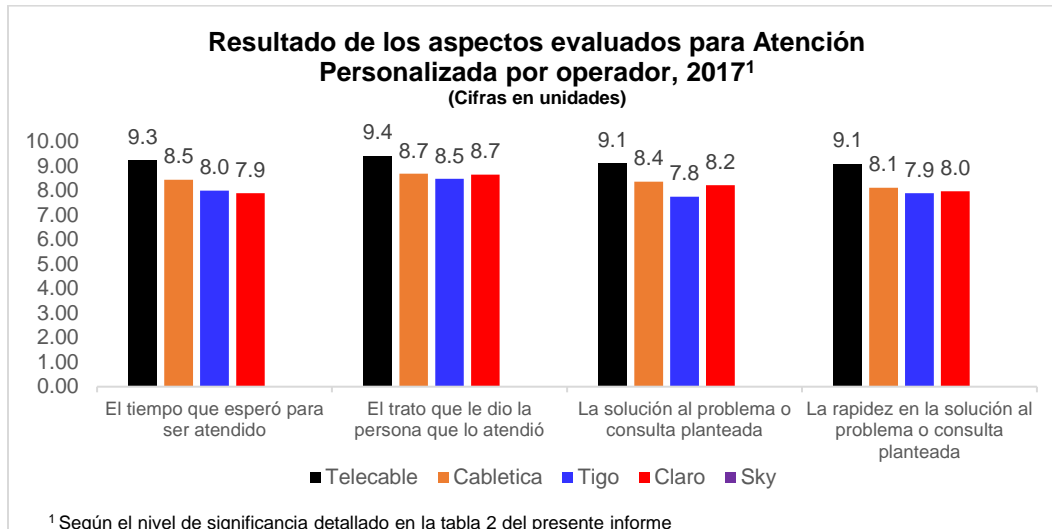


**Gráfico 108** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017<sup>39</sup>

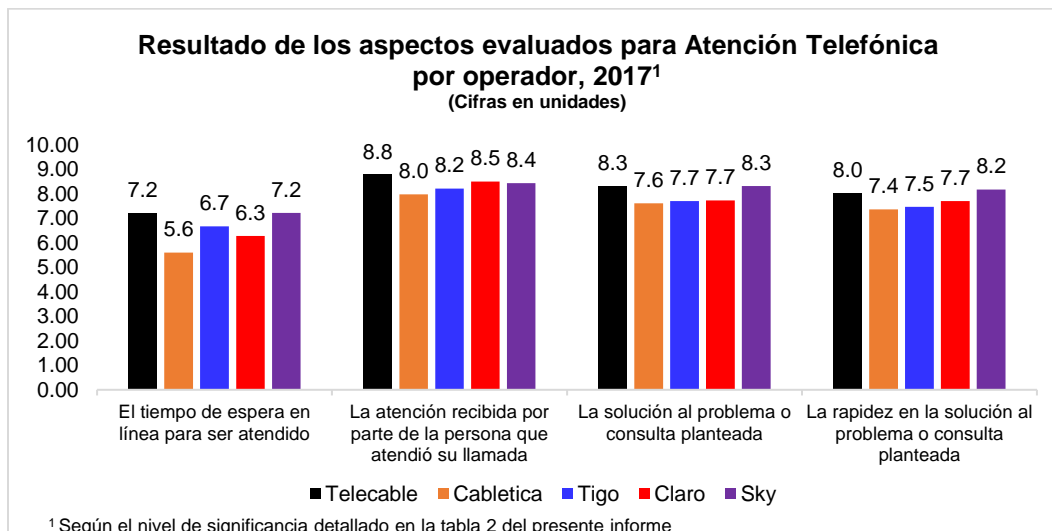
<sup>38</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>39</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

**Apéndice E – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Televisión por suscripción**



**Gráfico 109** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Personalizada, 2017<sup>40</sup>



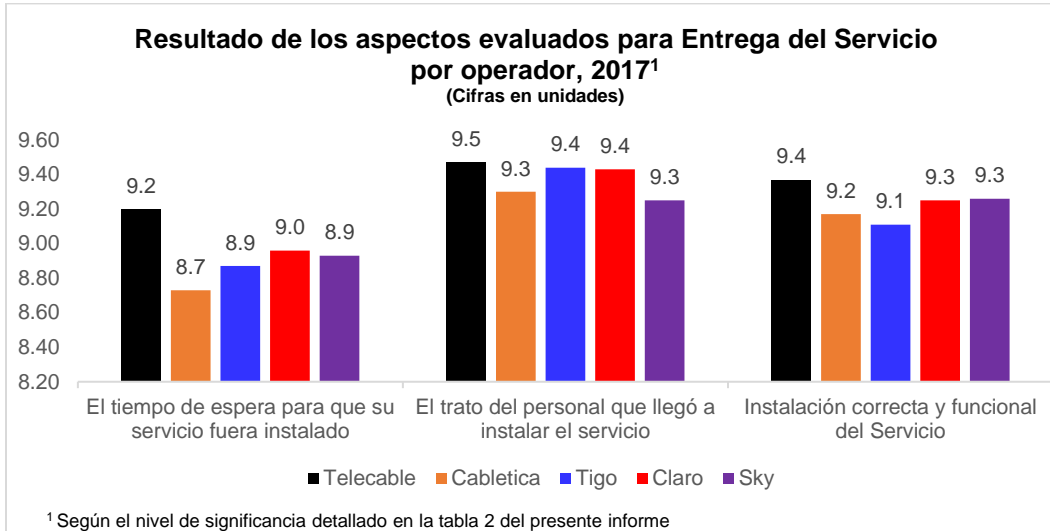
**Gráfico 110** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Telefónica, 2017<sup>41</sup>

<sup>40</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

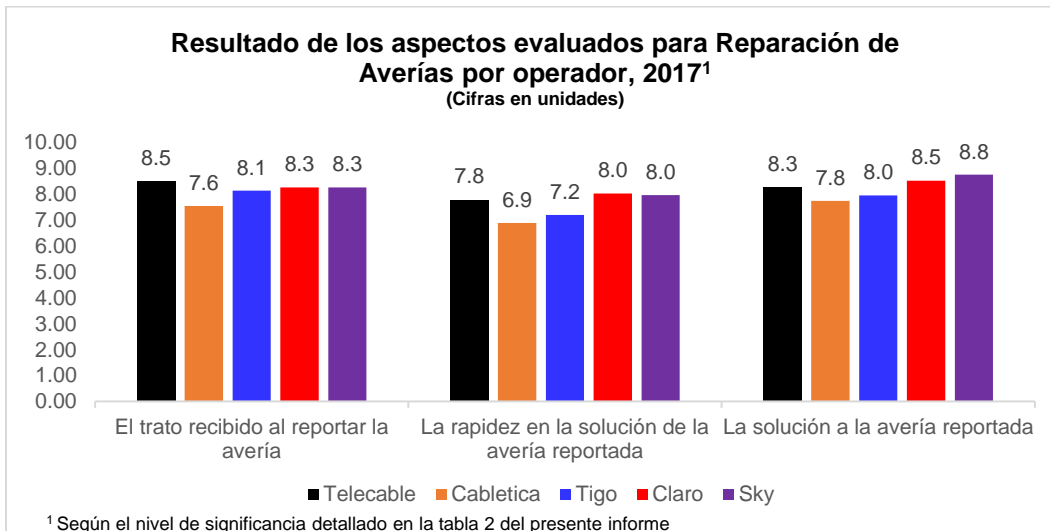
<sup>41</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado



San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 111** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017<sup>42</sup>

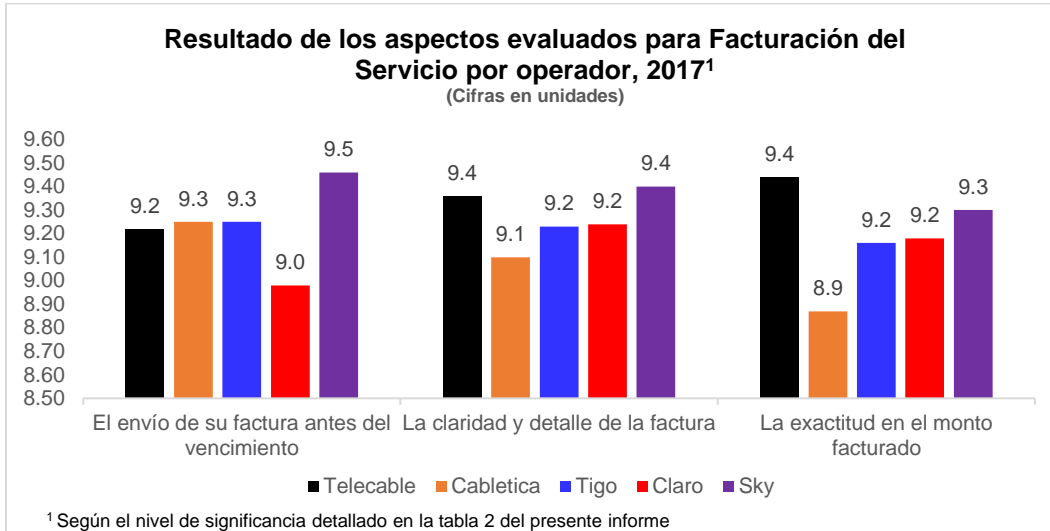


**Gráfico 112** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Averías, 2017<sup>43</sup>

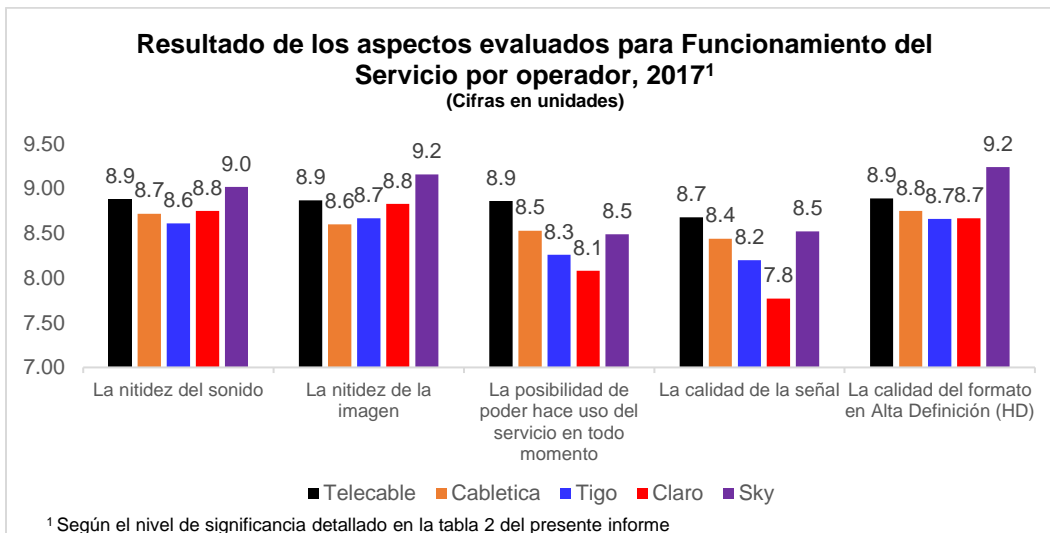
<sup>42</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>43</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 20 de septiembre de 2018  
**07829-SUTEL-DGC-2018**



**Gráfico 113** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2017<sup>44</sup>



**Gráfico 114** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017<sup>45</sup>

<sup>44</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>45</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado