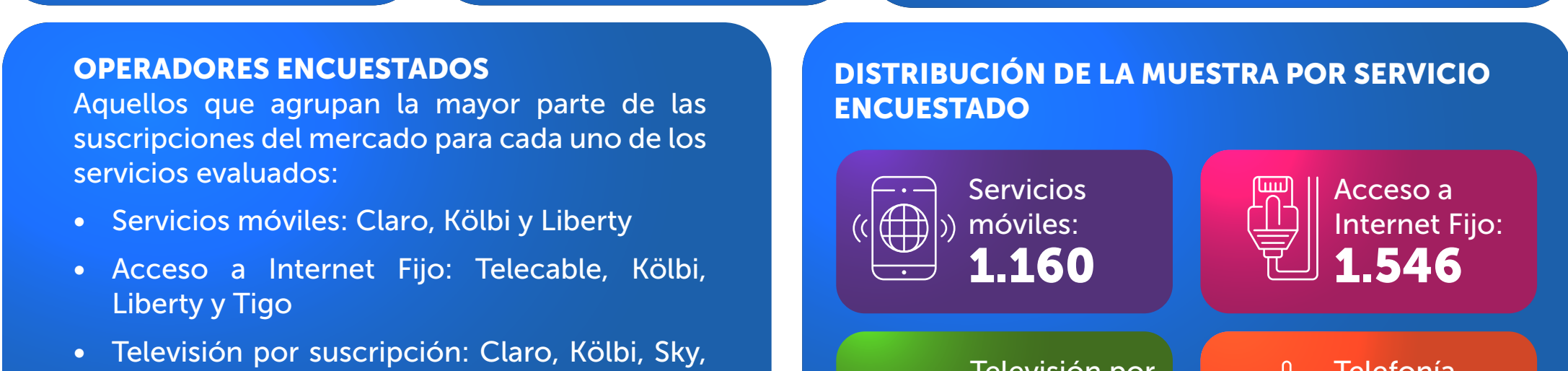


METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA



OPERADORES ENCUESTADOS

Aquellos que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado para cada uno de los servicios evaluados:

- Servicios móviles: Claro, Kólbí y Liberty
- Acceso a Internet Fijo: Telecable, Kólbí, Liberty y Tigo
- Televisión por suscripción: Claro, Kólbí, Sky, Telecable, Liberty y Tigo
- Telefonía Fija: Kólbí, CoopeGuanacaste, Telecable, Tigo y Liberty

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO ENCUESTADO

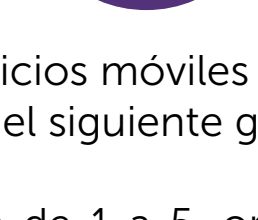


EVOLUCIÓN EN LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y EL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR REPORTADOS POR LOS USUARIOS

Este análisis compara los índices de satisfacción general y el Grado de Intención de Recomendar, conocido como *Net Promoter Score* (NPS, por sus siglas en inglés) obtenidos en las encuestas de los periodos 2025 y 2026. La comparación permite identificar mejoras, retrocesos o estabilidad en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y la atención brindada por los operadores, así como en el nivel de lealtad y disposición de los usuarios para recomendar a su proveedor de servicios.

Es importante señalar que el valor del NPS puede variar entre -100 % (cuando todos los encuestados son detractores) y 100 % (cuando todos son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera **positivo** y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como **excelente**, evidenciando una alta fidelización.

SERVICIOS MÓVILES

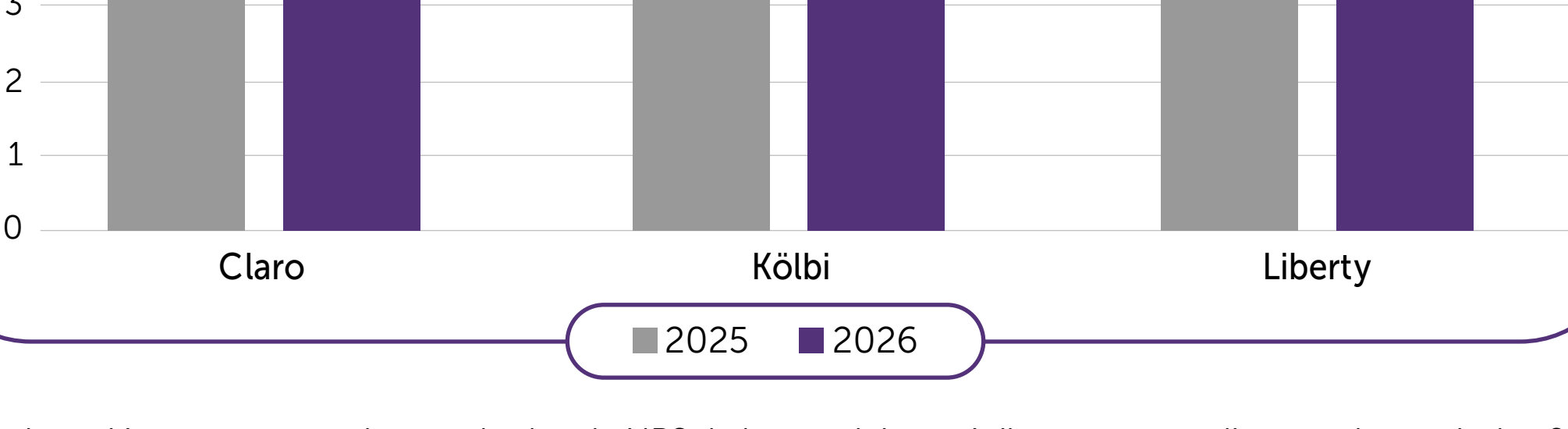


La calificación general que los usuarios otorgaron a los servicios móviles (telefonía y acceso a Internet móvil) en los periodos 2025 y 2026 por cada operador se muestra en el siguiente gráfico.

Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2026 son: **Claro** con 4,61 puntos, **Kólbí** con 4,45 puntos y **Liberty** con 4,36 puntos. En comparación con el periodo anterior, en el 2026 **Claro** y **Kólbí** mejoraron su puntuación en 0,10 y 0,04 puntos, respectivamente, mientras que **Liberty** mantuvo el mismo resultado obtenido en 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS MÓVILES

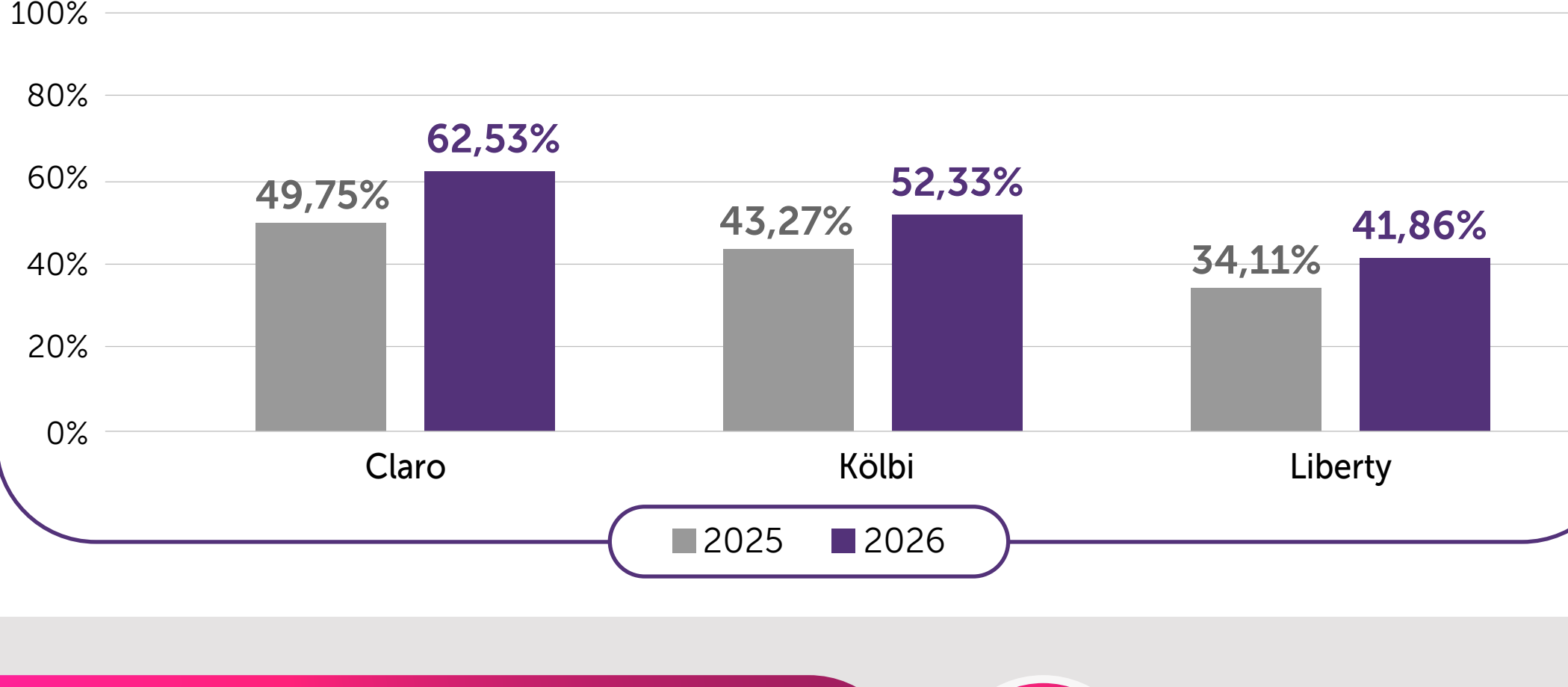
(cifras en escala 1 a 5)



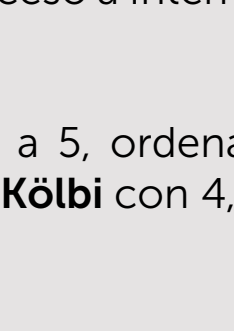
A continuación, se muestran los resultados de NPS de los servicios móviles correspondientes a los periodos 2025 y 2026. En 2026, el operador mejor valorado fue **Claro** con 62,53 %, seguido por **Kólbí** con 52,33 % y **Liberty** con 41,86 %. En comparación con 2025, los tres operadores mejoraron sus resultados. Destaca **Claro**, que además de alcanzar el NPS más alto, registró el mayor crecimiento interanual, con un incremento de 12,78 puntos porcentuales.

GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR (NPS) DE LOS SERVICIOS MÓVILES

(Cifras en escala -100% a 100%)



SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de acceso a Internet fijo en los periodos 2025 y 2026 por cada operador se muestra en el siguiente gráfico.

Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2026 son: **Telecable** con 4,53 puntos, **Kólbí** con 4,32 puntos, **Tigo** con 4,24 puntos y **Liberty** con 4,13 puntos.

En comparación con 2025, en el periodo 2026 todos los operadores mejoraron sus resultados. **Tigo** registró el mayor incremento interanual al aumentar 0,28 puntos, mientras que **Telecable** mantuvo el liderazgo por segundo periodo consecutivo.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

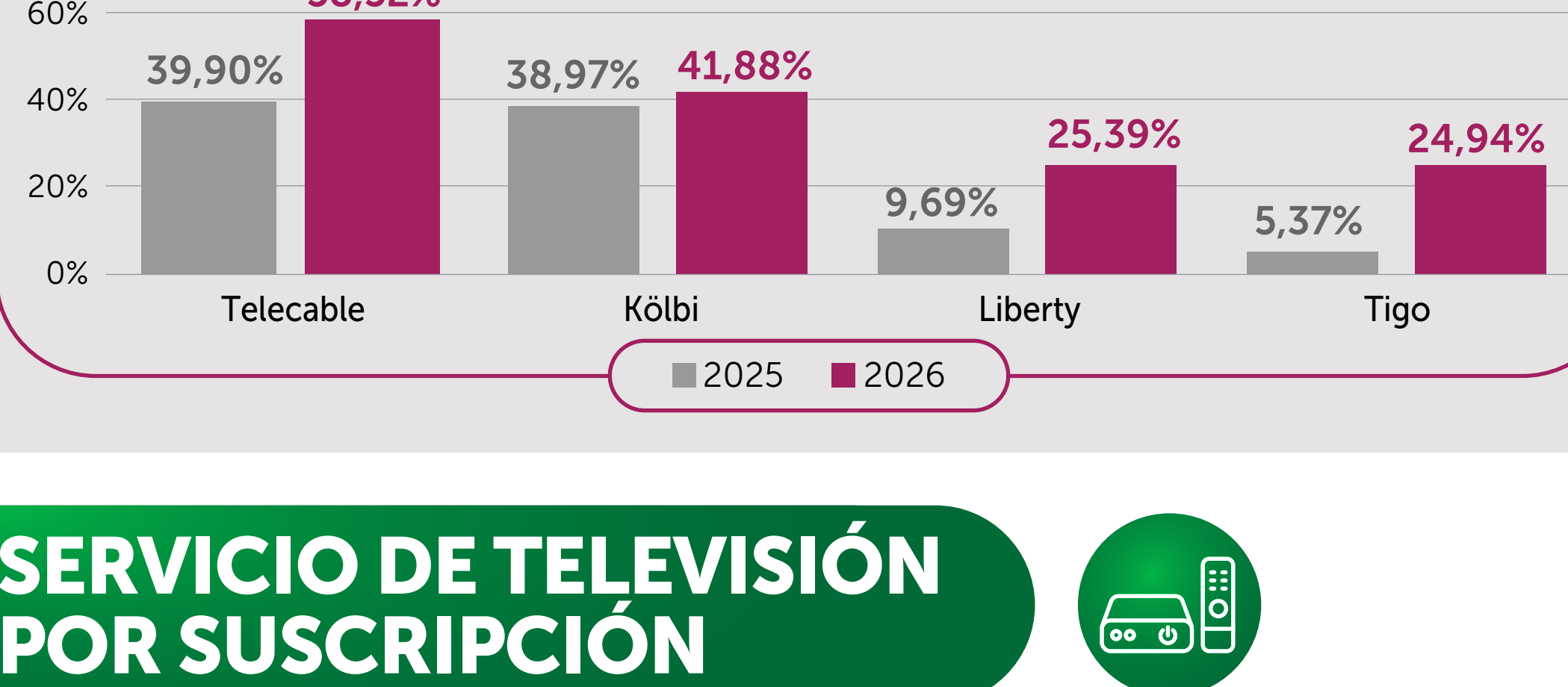
(cifras en escala 1 a 5)



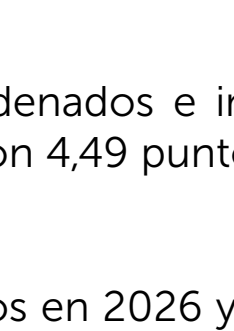
A continuación, se presentan los resultados de NPS correspondientes a los periodos 2025 y 2026. En 2026, el operador mejor valorado fue **Telecable** con 58,52 %, seguido por **Kólbí** con 41,88 %, **Liberty** con 25,39 % y **Tigo** con 24,94 %. Todos los operadores mejoraron su NPS respecto a 2025, destacando **Tigo** y **Liberty** por registrar los mayores incrementos porcentuales. Además, **Telecable** alcanzó una valoración considerada excelente, al superar el umbral del 50 %.

GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR (NPS) DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

(Cifras en escala -100% a 100%)



SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de televisión por suscripción en los periodos 2025 y 2026 por cada operador se muestra en el siguiente gráfico.

Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2026 son: **Telecable** con 4,50 puntos, **Claro** con 4,49 puntos, **Kólbí** con 4,44 puntos, **Sky** con 4,40 puntos, **Tigo** con 4,35 puntos y **Liberty** con 4,28 puntos.

En comparación con 2025, todos los operadores mejoraron sus resultados en 2026 y alcanzaron calificaciones superiores a los 4 puntos, lo que refleja una valoración positiva de los usuarios sobre el servicio recibido. La mayor variación positiva correspondió a **Tigo**, con un aumento de 0,43 puntos en 2026 respecto al periodo anterior.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

(cifras en escala 1 a 5)

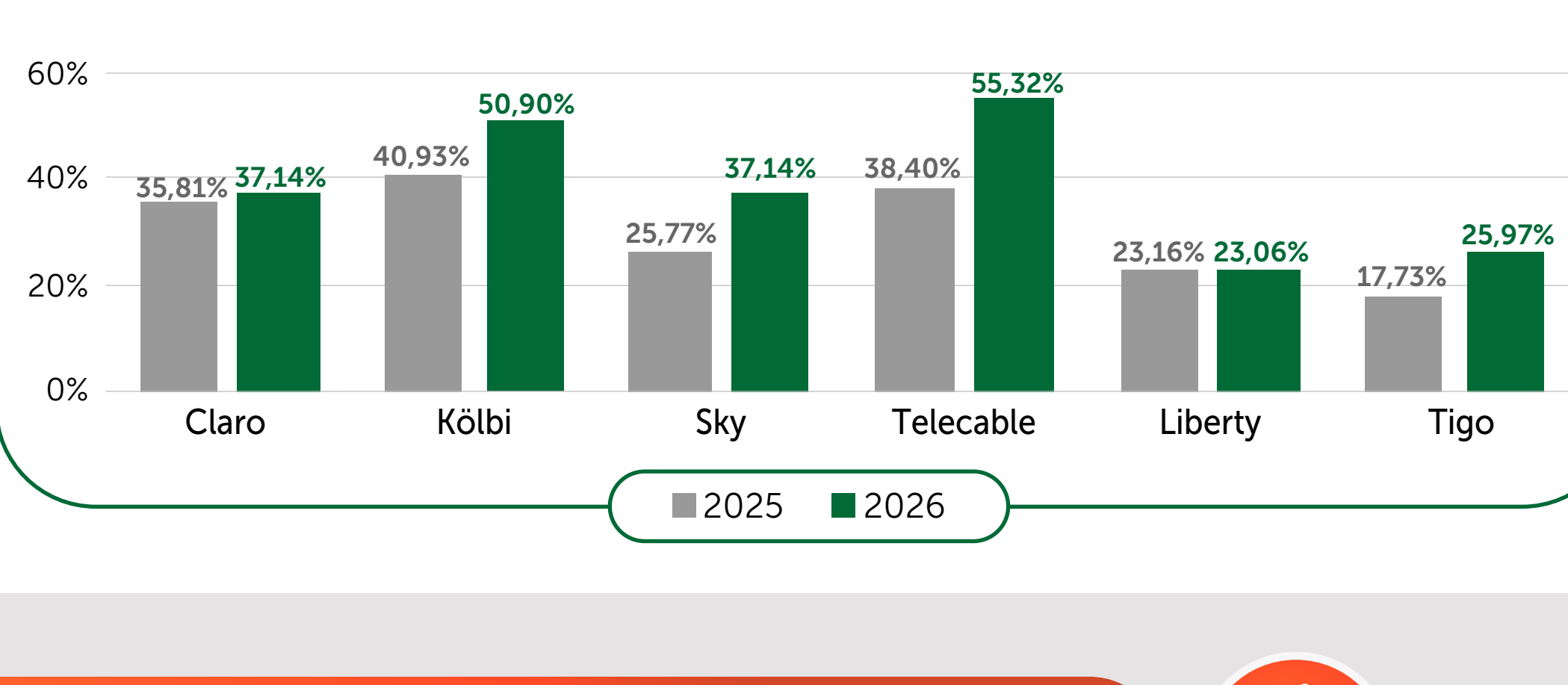


A continuación, se muestran los resultados de NPS correspondientes a los periodos 2025 y 2026. En 2026, los operadores **Telecable** y **Kólbí** se posicionaron como los mejor valorados por los usuarios del servicio de televisión por suscripción, al registrar índices NPS de 55,32 % y 50,90 %, respectivamente. Les siguieron **Claro** y **Sky**, ambos en un empate técnico con 37,14 %. Finalmente, **Tigo** y **Liberty** obtuvieron los niveles más bajos de recomendación, con 25,97 % y 23,06 %, respectivamente.

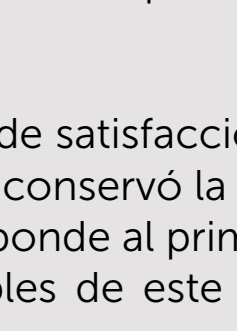
Respecto a 2025, en el 2026, cinco de los seis operadores evaluados mejoraron su índice NPS: **Telecable** registró el mayor crecimiento (+16,92 puntos porcentuales), seguido de **Sky** (+11,37 puntos porcentuales), **Kólbí** (+9,97 puntos porcentuales) y **Tigo** (+8,24 puntos porcentuales), mientras que **Claro** presentó la mejora más moderada (+1,33 puntos porcentuales). Para el caso particular de **Liberty**, en el 2026 este operador descendió su NPS en 0,1 puntos porcentuales, obteniendo de esta manera un resultado similar al del periodo anterior.

GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR (NPS) DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

(Cifras en escala -100% a 100%)



SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía fija en los periodos 2025 y 2026 por cada operador se muestra en el siguiente gráfico.

Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2026 son: **Kólbí** con 4,71 puntos, **CoopeGuanacaste** con 4,66 puntos, **Telecable** con 4,65 puntos, **Liberty** con 4,39 puntos y **Tigo** con 4,36 puntos.

La comparación entre 2025 y 2026 muestra una evolución positiva en los niveles de satisfacción del servicio de telefonía fija, con mejoras en las calificaciones de los operadores evaluados. **Kólbí** conservó la primera posición, mientras que **Liberty** presentó el mayor avance interanual. Asimismo, 2026 corresponde al primer año en que se evalúa a **CoopeGuanacaste**, por lo que no se dispone de resultados comparables de este operador para el periodo 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

(cifras en escala 1 a 5)



Nota: La participación de CoopeGuanacaste en el estudio inicia en 2026, razón por la cual no se registran datos para 2025.

A continuación, se muestran los resultados de NPS correspondientes a los periodos 2025 y 2026. En 2026, el operador mejor valorado fue **Telecable** con 59,07 %, seguido por **Kólbí** con 58,18 %, **CoopeGuanacaste** con 55,84 %, **Tigo** con 31,69 % y **Liberty** con 31,44 %.

En términos generales, los resultados evidencian una mejora en el NPS del servicio de telefonía fija para todos los operadores con información disponible en ambos años, lo que sugiere una percepción más favorable por parte de los usuarios. Asimismo, se observa una diferencia importante entre los operadores con mejores resultados, encabezados por **Telecable**, **Kólbí** y **CoopeGuanacaste**, cuyos índices superan el umbral del 50%.

GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR (NPS) DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

(Cifras en escala -100% a 100%)



Nota: La participación de CoopeGuanacaste en el estudio inicia en 2026, razón por la cual no se registran datos para 2025.

