

METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA

TIPO DE ENCUESTA
entrevista telefónica

ALCANCE DE LA ENCUESTA
nacional

NIVEL DE CONFIANZA **95%**

MARGEN DE ERROR **± 5%**

TAMAÑO DE LA MUESTRA
1.929
personas

FECHAS DEL ESTUDIO
del 16 de febrero y
el 22 de abril
de 2026

POBLACIÓN ENCUESTADA
mayores de 18 años, usuarios
activos de los servicios de
telecomunicaciones.

OPERADORES ENCUESTADOS
KÖLBI, COOPEGUANACASTE,
TELECABLE, TIGO Y LIBERTY

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La evaluación del servicio de telefonía fija durante el 2026 considera aspectos clave de la experiencia de uso, tales como la calidad de la llamada nacional, llamada hacia otros operadores, tiempo de establecimiento de la llamada, continuidad de la llamada, disponibilidad del servicio y calidad de la llamada internacional.

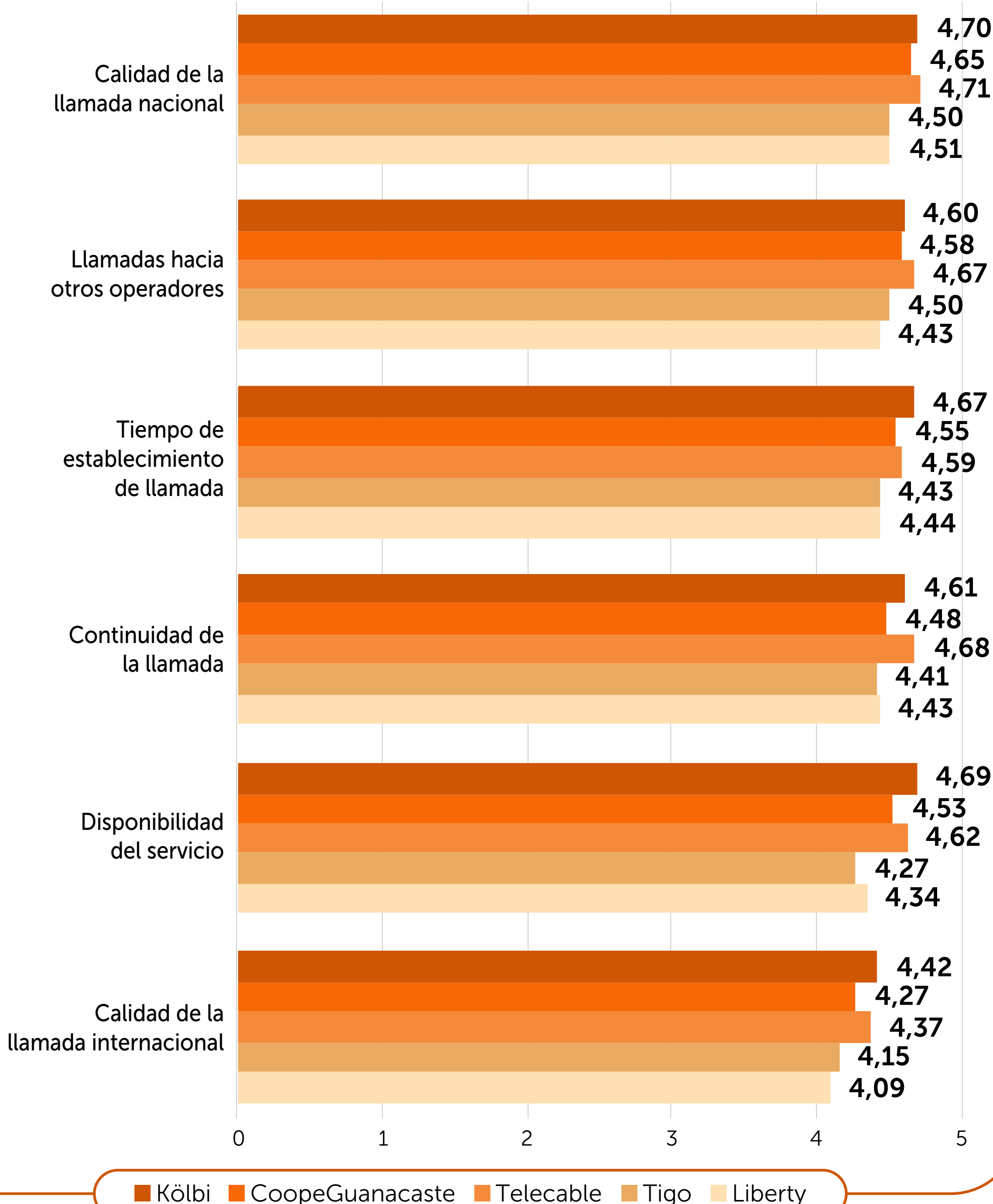
La percepción de los usuarios respecto al desempeño del servicio se presenta en una escala de calificación de 1 a 5, donde 5 representa el mayor nivel de satisfacción.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO TELEFONÍA FIJA:

- **KÖLBI:** destaca al obtener las calificaciones más altas en cuatro de los seis indicadores analizados. En particular, lidera la evaluación de la disponibilidad del servicio, el tiempo de establecimiento de llamada, la calidad de la llamada nacional (empate técnico con **Telecable** por una diferencia menor a 0,01) y la calidad de la llamada internacional.
- **TELECABLE:** obtuvo las mejores calificaciones en tres atributos: calidad de la llamada nacional, continuidad de la llamada y llamadas hacia otros operadores. Asimismo, mantuvo resultados competitivos en el resto de los aspectos evaluados.
- **COOPEGUANACASTE:** registró valoraciones muy cercanas a las de los operadores líderes. Aunque no lideró ningún aspecto, mostró un desempeño consistente y con diferencias relativamente pequeñas respecto de las mejores calificaciones obtenidas.
- **TIGO:** obtuvo su mejor resultado en los aspectos calidad de la llamada nacional y las llamadas hacia otros operadores, mientras que la menor valoración se registró en la calidad de la llamada internacional.
- **LIBERTY:** obtuvo su puntuación más alta en la calidad de la llamada nacional, mientras que la menor correspondió a la calidad de la llamada internacional.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)



En 2026, los resultados reflejan una valoración favorable del funcionamiento del servicio de telefonía fija entre los usuarios de todos los operadores evaluados siendo superiores a los 4 puntos en todos los aspectos analizados.

Los resultados anteriores son consistentes con la satisfacción general promedio de los usuarios con el servicio de televisión por suscripción durante 2026.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)

