

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

Señores
Miembros del Consejo
SUTEL

Informe sobre los resultados del indicador “Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)” para los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil aplicadas en el año 2021

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 servicios (RPCS)* publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, 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 los resultados del indicador “Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)” del artículo 33 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)*, para los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil, durante los meses de setiembre y octubre de 2021 se efectuó un estudio de campo consistente en la aplicación de una encuesta telefónica a usuarios de los servicios evaluados, en cumplimiento de las metodologías de medición de la resolución RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”. Los resultados del citado estudio se presentan en este informe para consideración del consejo.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 2021 SOBRE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS MÓVILES

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	5
2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA	5
2.2. SERVICIOS Y OPERADORES INCLUIDOS EN ESTE ESTUDIO	6
2.3. ESTIMACIÓN DE LA MUESTRA	6
2.4. ASPECTOS QUE SE EVALUARON DURANTE LA ENCUESTA	7
3. RESULTADOS.....	9
3.1. TELEFONÍA MÓVIL.....	9
3.1.1. <i>Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados</i>	9
3.1.2. <i>Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados</i>	11
3.1.3. <i>Calificación final otorgada por los usuarios</i>	17
3.2. ACCESO A INTERNET MÓVIL	19
3.2.1. <i>Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados</i>	19
3.2.2. <i>Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados</i>	21
3.2.3. <i>Calificación final otorgada por los usuarios</i>	27
4. CONCLUSIONES.....	29

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

1. Introducción

Como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la Sutel, la Dirección General de Calidad efectuó un estudio de campo consistente en la aplicación de una encuesta telefónica a los usuarios de los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil durante los meses de setiembre y octubre de 2021 y cuyos resultados más relevantes se muestran en el presente informe.

La realización de las encuestas de percepción de calidad de servicio se realiza en cumplimiento del artículo 33 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios* (en adelante RPCS), el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).

La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.

Las encuestas realizadas deben considerar, como mínimo, los siguientes aspectos en la medición de la percepción de la calidad por parte de los usuarios:

- 1. Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
- 2. Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
- 3. Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.*
- 4. Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.*
- 5. Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.*

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la SUTEL con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación.

En caso que los operadores/proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la SUTEL, bastará con informar al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación. (...)

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

Adicionalmente, estas encuestas cumplen con lo establecido en la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios” para el indicador IC-8:

“2.8 Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)

La calidad de servicio percibida por el usuario será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario (...).

Las encuestas corresponden a un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, lo anterior de conformidad con la definición 18 del artículo 7 del RPCS.

(...) los resultados de la encuesta anual, incluyendo: la calificación obtenida para cada uno de los servicios, la cantidad de usuarios encuestados (tamaño de la muestra), y los parámetros estadísticos básicos de la encuesta (confianza estadística, porcentaje de error, entre otros).”

El estudio de campo abarcó los dos servicios de telecomunicaciones que se brindan a través de las redes móviles, es decir, el servicio de llamadas telefónicas y el servicio de acceso a Internet, y se efectuó realizando las encuestas a los usuarios de los tres operadores móviles presentes en el mercado de Costa Rica: **Movistar**, **Claro** y **Kölb**.

La realización de la encuesta y el procesamiento de los datos obtenidos estuvo a cargo de la empresa IT Información Total S.A. la cual fue contratada a través de la Licitación Pública Nacional 2021LN-000002-0014900001. Corresponde a la Dirección General de Calidad de la Sutel la elaboración del presente informe y el análisis de los resultados.

2. Metodología

2.1. Aspectos generales de la metodología

La metodología consistió en un estudio cuantitativo efectuado a nivel nacional, mediante entrevista telefónica, haciendo uso de un cuestionario estructurado y precodificado, en cumplimiento del ítem 2.8 de la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios” para el indicador IC-8 anteriormente citado.

Los informantes fueron personas mayores de 18 años, que son usuarios activos de los servicios de telefonía que ofrecen las empresas Telefónica de Costa Rica TC S.A. (en adelante **Movistar**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), e Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölb**).

Los usuarios encuestados fueron tanto de modalidad prepago y pospago de los servicios móviles.

El estudio entre clientes de telefonía móvil se inició el día 6 de setiembre y finalizó el 8 de octubre.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

El estudio entre clientes de acceso a Internet móvil se inició el día 6 de setiembre y finalizó el 18 de octubre del año 2021.

Entre los temas evaluados en este estudio se encuentra el cálculo del Net Promoter Score (NPS), esto se efectuó mediante la pregunta referente a qué tan probable es que le recomienden a familiares o amigos el servicio que les brinda su actual operador del servicio móvil. En esta pregunta se utilizó una escala de 1 a 10 para que los entrevistados dijeran su nivel de intención de recomendar, donde 1 significa “Definitivamente no lo recomendaría” y 10 “Definitivamente sí lo recomendaría”. Las respuestas se agruparon en tres rangos:

- Calificaciones de 1 a 6 (“Detractores”)
- Calificaciones de 7 u 8 (“Pasivos”)
- Calificaciones de 9 o 10 (“Promotores”).

El valor de Net Promoter Score (NPS) se obtiene de restarle a la proporción de los Promotores (P), la proporción de los Detractores (D), es decir $NPS = P - D$.

2.2. Servicios y operadores incluidos en este estudio

El presente estudio de campo consistió en la aplicación de una encuesta para determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios de los servicios móviles prestados en Costa Rica, tanto de voz como de datos, en concreto se realizó una encuesta para el servicio de telefonía móvil y otra para el servicio de acceso a Internet móvil.

Las empresas prestadoras de servicio se evaluaron en este estudio fueron los tres operadores que cuentan con una concesión para la prestación de servicios móviles, estos operadores son: **i) Telefónica de Costa Rica TC S.A.** que para efectos de este estudio y en adelante en este documento se ha identificado utilizando su marca comercial **Movistar**, **ii) Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que para efectos de este estudio y en adelante en este documento se ha identificado como **Claro**, y **iii) Instituto Costarricense de Electricidad** que para efectos de este estudio y en adelante en este documento también se ha identificado utilizando su marca comercial de servicios móviles **Kölbí**.

La **Tabla 1** resume el listado de operadores y servicios abarcados en este reporte:

Tabla 1. Servicios y operadores incluidos en el estudio

Operadores evaluados	Movistar	Claro	Kölbí
Servicio de telefonía móvil	✓	✓	✓
Servicio de acceso a Internet móvil	✓	✓	✓

2.3. Estimación de la muestra

La cantidad de personas por encuestar se determinó a partir de una estimación del tamaño muestral necesario para lograr un estudio con una confianza de 95%, un error de $\pm 4\%$ y

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

una heterogeneidad de 50%, y utilizando como base la cantidad de usuarios de cada uno de los operadores de servicios móviles del país.

La **Tabla 2** muestra los resultados del cálculo para la cantidad de usuarios que deben ser encuestados considerando los parámetros indicados anteriormente:

Tabla 2. Estimación de la cantidad de usuarios a encuestar

Servicio	Operador	Cantidad de usuarios (tamaño de la población)	Tamaño de la muestra (confianza 95%, error \pm 4%, heterogeneidad 50%)
Telefonía móvil	Operador Telefonía Móvil A	4.375.376	601
	Operador Telefonía Móvil B	2.552.483	601
	Operador Telefonía Móvil C	1.615.699	601
Acceso a Internet móvil	Operador Internet Móvil A	2.400.850	601
	Operador Internet Móvil B	1.299.635	600
	Operador Internet Móvil C	956.903	600

Las encuestas finalmente aplicadas a cada uno de los servicios evaluados y que se utilizaron para elaborar los resultados que se muestran en este informe incluyeron una muestra ligeramente superior a la estimación inicial.

La **Tabla 3** muestra las cantidades de usuarios finalmente encuestados para cada caso:

Tabla 3. Cantidad de usuarios finalmente encuestados

Servicio	Operador	Usuarios encuestados por operador	Usuarios encuestados por servicio
Telefonía móvil	Operador Telefonía Móvil A	602	1806
	Operador Telefonía Móvil B	602	
	Operador Telefonía Móvil C	602	
Acceso a Internet móvil	Operador Internet Móvil A	604	1809
	Operador Internet Móvil B	602	
	Operador Internet Móvil C	603	

2.4. Aspectos que se evaluaron durante la encuesta

La **Tabla 4** detalla los aspectos evaluados para el servicio de telefonía móvil y la Tabla 5 muestra los aspectos evaluados para el servicio de acceso a Internet móvil. En el apartado 3 de este informe se resumen los principales resultados obtenidos de la evaluación de esos aspectos y sus indicadores.

Tabla 4. Aspectos e indicadores por evaluar para el servicio de Telefonía móvil

Aspectos por evaluar en la encuesta	Indicadores utilizados para evaluar cada aspecto
Atención presencial	-Tiempo de espera para ser atendido
	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
	-Tiempo de espera en línea para ser atendido

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

Aspectos por evaluar en la encuesta	Indicadores utilizados para evaluar cada aspecto
Atención remota (telefónica, chat, sitio web, otros)	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
	-Asignación de un número de tramite
Entrega del servicio	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio
	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para reportar averías y dar seguimiento
	-Tiempo de reparación de avería
	-Efectividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para pospago:
	-Entrega a tiempo de la factura
	-Recepción de una factura detallada
	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación
	Para prepago:
	-Valoración del proceso de recarga
Funcionamiento del servicio	-Valoración del servicio de consulta de saldos
	-Cobertura del servicio de telefonía móvil (cobertura en muchos/pocos lugares)
	-Disponibilidad del servicio de llamadas (posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, siempre que haya cobertura)
	-Continuidad del servicio de llamadas (sin cortes/caídas de llamada)
	-Calidad de la comunicación una vez establecida la llamada (llamada sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio)
	-El tiempo de entrega de los mensajes de texto (únicamente SMS, no aplica a servicios de mensajería que utilizan apps como Whatsapp o similares)
Valoración general del servicio	-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del mismo operador que se está evaluando
	-Valoración general de la calidad del servicio contratado
	-Valoración general del operador que presta el servicio
	-Grado de recomendación del servicio a otros usuarios

Tabla 5. Aspectos e indicadores por evaluar para el servicio de Acceso a Internet móvil

Aspectos por evaluar en la encuesta	Indicadores utilizados para evaluar cada aspecto
Atención presencial	-Tiempo de espera para ser atendido
	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
Atención remota (telefónica, chat, sitio web, otros)	-Tiempo de espera en línea para ser atendido
	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
Entrega del servicio	-Asignación de un número de tramite
	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio
Reparación de averías	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
	-Conocimiento del número telefónico para reportar averías y dar seguimiento

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

Aspectos por evaluar en la encuesta	Indicadores utilizados para evaluar cada aspecto
	-Tiempo de reparación de avería
	-Efectividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para pospago:
	-Entrega a tiempo de la factura
	-Recepción de una factura detallada
	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación
	Para prepago:
	-Valoración del proceso de recarga
	-Valoración del servicio de consulta de saldos
Funcionamiento del servicio	-Cobertura del servicio de datos móviles (cobertura en muchos/pocos lugares)
	-Disponibilidad del servicio de datos (posibilidad de acceder a Internet y servicios de datos en todo momento, siempre que haya cobertura)
	-Continuidad del servicio de datos móviles una vez establecida la conexión (sin cortes/caídas de servicio)
	-Calidad del servicio de datos una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página o acceder a algún servicio por Internet)
	-La velocidad del servicio de datos móviles contratado
Valoración general del servicio	-Valoración general de la calidad del servicio contratado
	-Valoración general del operador que presta el servicio
	-Grado de recomendación del servicio a otros usuarios

3. Resultados

3.1. Telefonía móvil

3.1.1. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 1 se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía móvil en el año 2021.

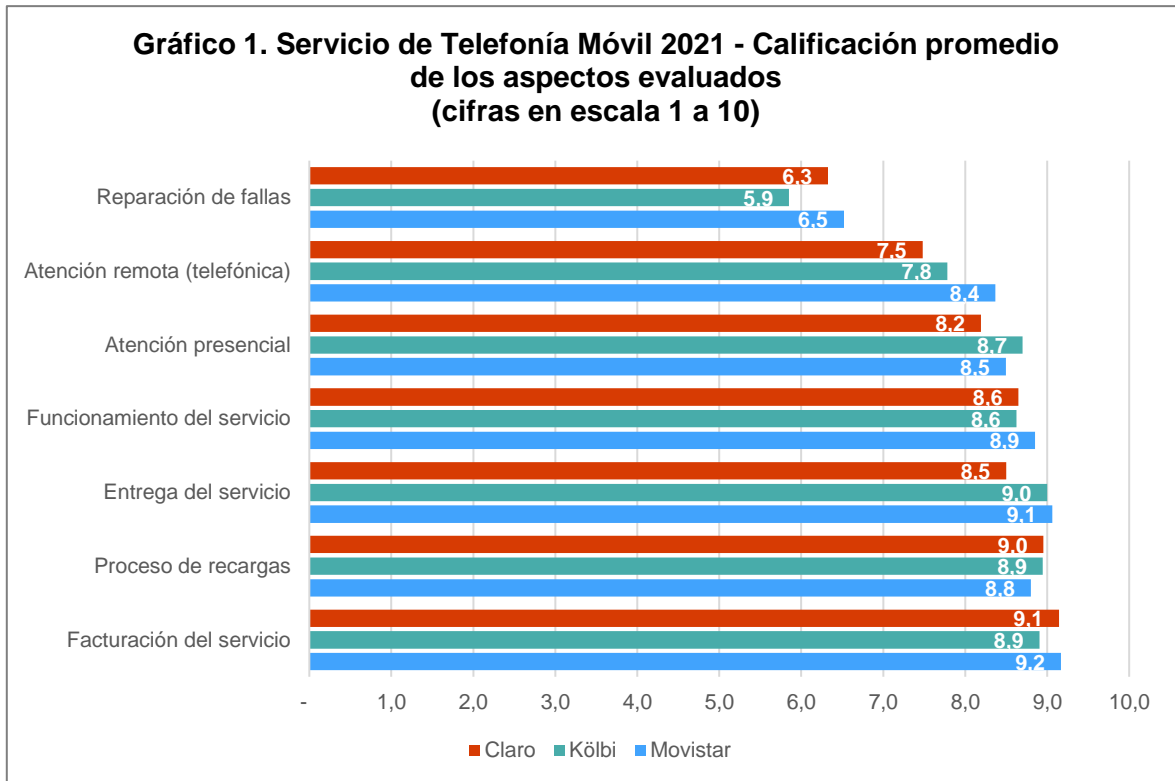


Gráfico 1. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de los aspectos evaluados

Del **Gráfico 1** se pueden extraer los siguientes resultados:

- Para el servicio de telefonía móvil de **Movistar**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la facturación del servicio, con un puntaje de 9,2 de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de telefonía móvil de **Claro**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es también la facturación del servicio, con un puntaje de 9,1 de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de telefonía móvil de **Kölbi**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la entrega del servicio, con un puntaje de 9,0 de un máximo de 10 puntos.
- El aspecto peor evaluado por los usuarios del servicio de telefonía móvil, en los tres casos fue el de reparación de fallas, con puntajes de 6,5 para **Movistar**, 6,3 para **Claro** y 5,9 para **Kölbi**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos.

Del **Gráfico 1** también se destaca el resultado obtenido por el operador **Movistar** en lo que respecta a la atención remota (telefónica), pues obtuvo de los usuarios una calificación de

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

8,4 con la cual se distancia de los otros dos operadores que obtuvieron calificaciones de 7,5 (**Claro**) y 7,8 (**Kölbi**).

3.1.2. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En esta sección se muestran con mayor detalle los resultados obtenidos por los operadores en cada uno de los aspectos evaluados que se indicaron en la sección anterior. En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

El **Gráfico 2** detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de telefonía móvil: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para ambos indicadores, el mayor puntaje lo obtuvo **Kölbi** con calificaciones de 9,4 para la activación correcta y funcional del servicio de telefonía móvil, y 9,7 para el trato del personal que atendió a los usuarios.

En el extremo opuesto se encuentra el operador **Claro** con las calificaciones más bajas en estos dos indicadores: 8,6 para la activación correcta y funcional, y 9,1 en lo que respecta al trato brindado por parte de su personal.

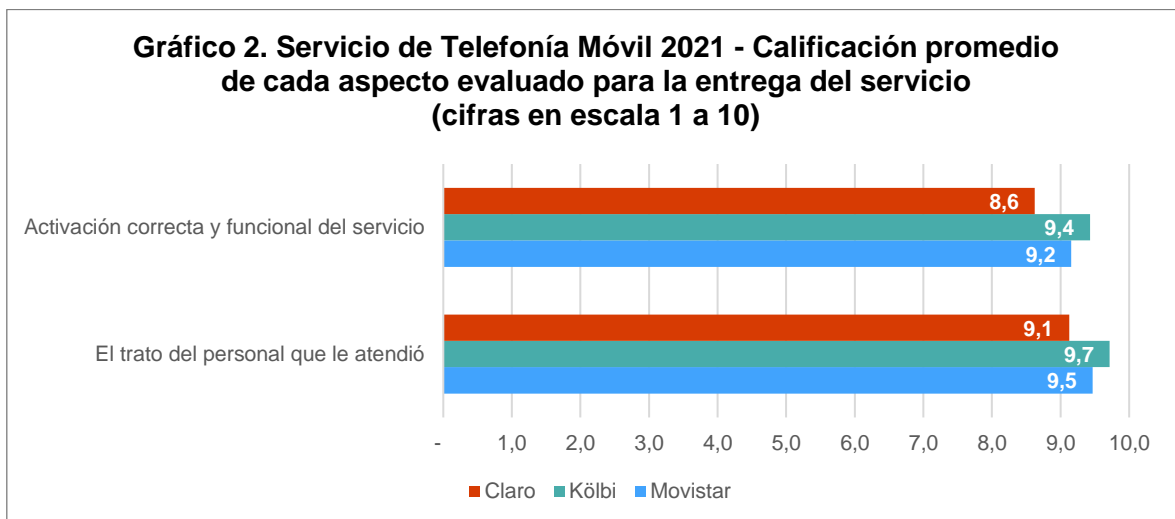


Gráfico 2. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de telefonía móvil, estos se detallan en el **Gráfico 3**, del cual destaca la calificación del operador **Movistar** en el indicador que evalúa la posibilidad de utilizar el servicio en todo momento, con un resultado de 8,5 puntos, el cual representa la mayor distancia en relación con los otros operadores que obtuvieron 8,1 puntos (**Claro**) y 8,2 puntos (**Kölbi**).

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

En lo que respecta a los demás indicadores mostrados en el **Gráfico 3**, los resultados evidencian un empate técnico entre los operadores evaluados, pues en todos los casos las diferencias entre estos son de 1 o máximo 2 puntos.

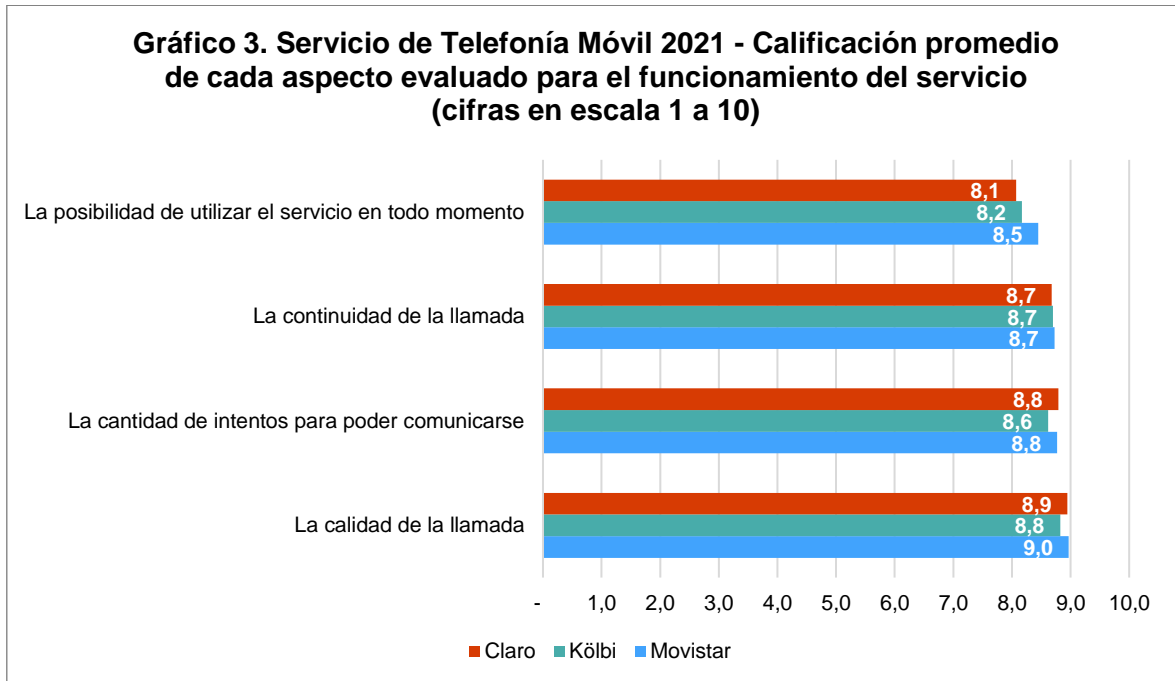


Gráfico 3. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio

En el **Gráfico 4** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago de telefonía móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a la claridad y detalle de la factura, el mejor calificado fue **Movistar** con 9,5 puntos, seguido por **Claro** con 9,4 puntos y luego **Kölbi** con 9,2 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento, el mejor calificado fue también **Movistar** con 9,6 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,4 puntos y luego **Claro** con 9,2 puntos.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

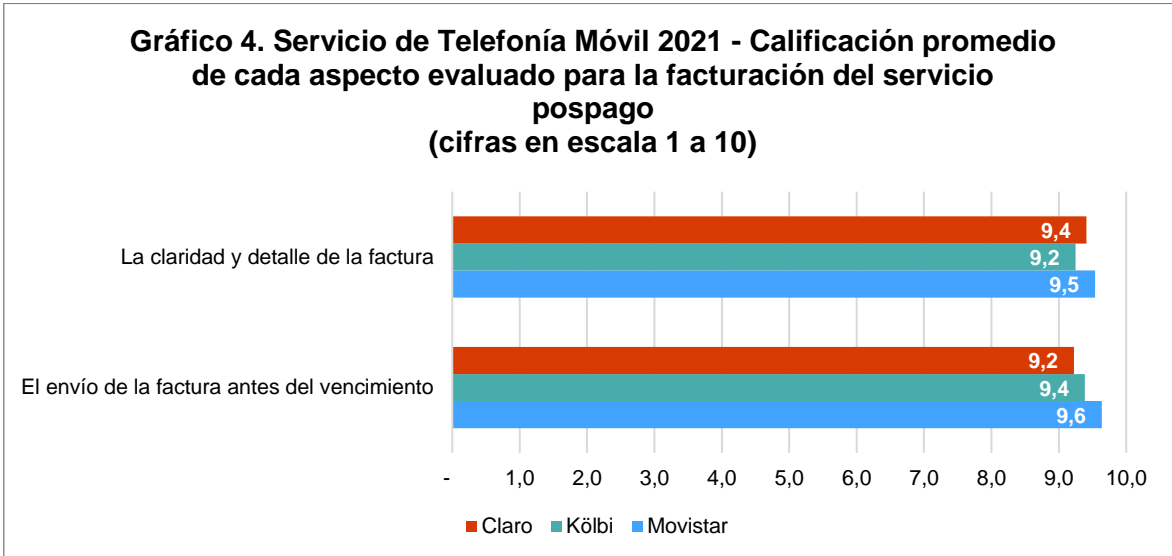


Gráfico 4. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago

Siguiendo un análisis similar sobre la facturación, pero esta vez para el proceso de recargas en el servicio prepago de telefonía móvil, se consultó a los usuarios sobre dos indicadores en particular: **i)** el tiempo transcurrido para recibir la confirmación de su recarga y **ii)** la disponibilidad de alternativas para hacer recargas. Los resultados se muestran en el Gráfico 5. En ambos casos los resultados obtenidos fueron muy similares para los tres operadores, con diferencias de máximo 2 puntos en el primer indicador evaluado y 1 punto en el segundo.

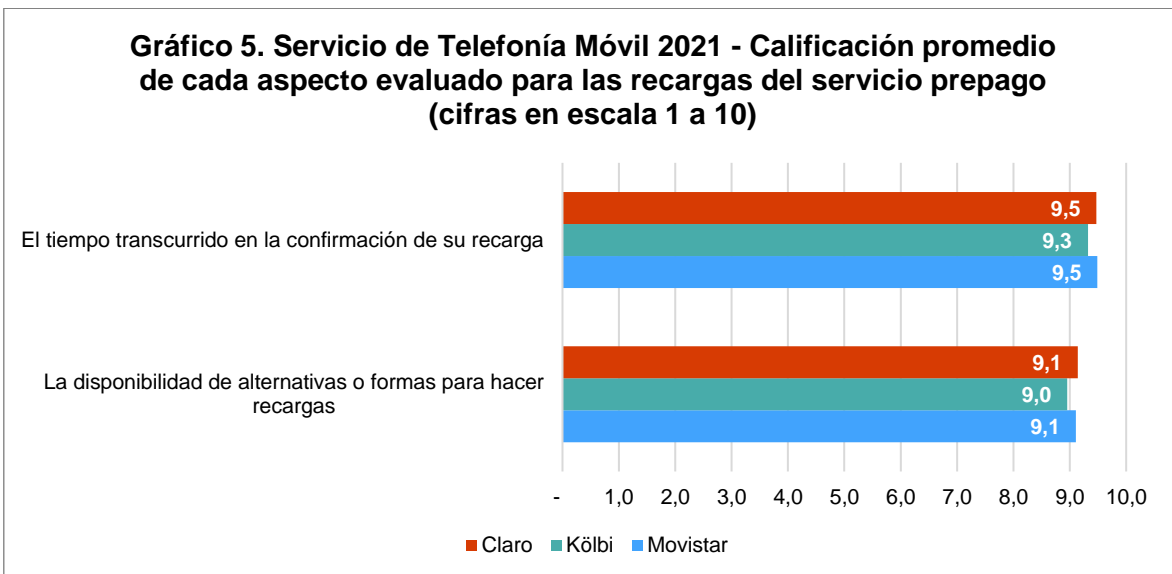


Gráfico 5. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

En lo que se refiere a la atención presencial brindada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el **Gráfico 6**.

En este **Gráfico 6** destaca que las calificaciones obtenidas por los operadores evaluados están por debajo de 8,1 en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, con una calificación promedio de 7,9 para los tres operadores.

El siguiente indicador en la lista, con un puntaje promedio de 8,3 para los tres operadores, es la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario.

La mayor calificación promedio se muestra para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario, con un valor cercano a 8,9 puntos.

Del **Gráfico 6** se extrae que, en todos los indicadores evaluados, los mejores resultados los obtuvo el operador **Kölbi**, seguido de **Movistar** y luego **Claro**.

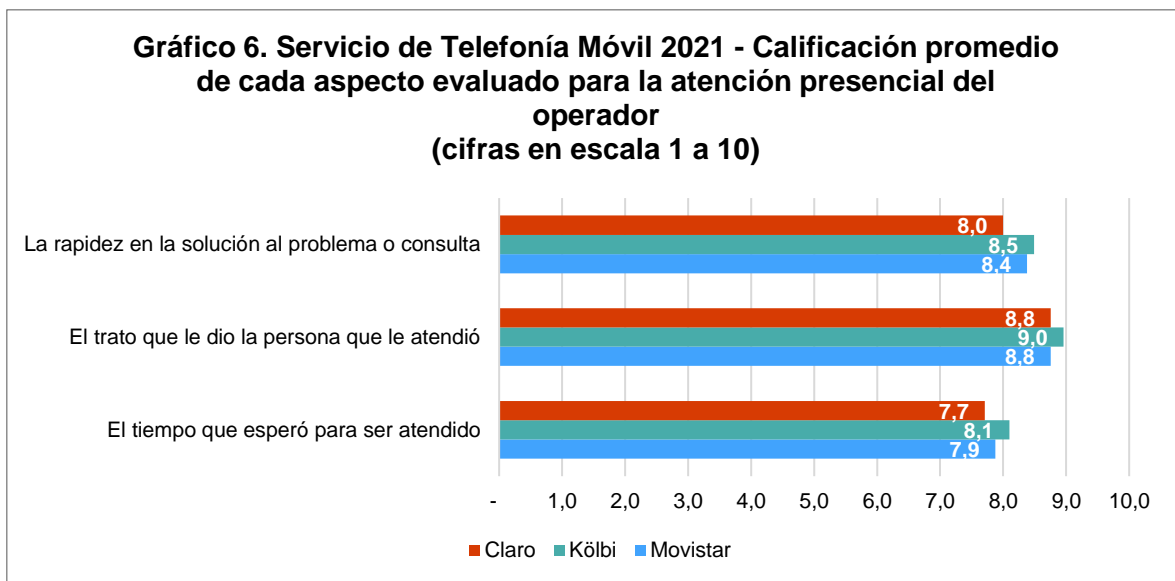


Gráfico 6. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica brindada por los operadores, el **Gráfico 7** muestra los resultados obtenidos en 2021.

Al igual que en el caso anterior, el indicador correspondiente al tiempo de espera para ser atendido recibe calificaciones por debajo de 7,6 puntos; mientras que el mejor evaluado corresponde a la calidad de la atención recibida por parte de la persona que atiende al usuario.

San Jose, 17 de noviembre de 2021

10848-SUTEL-DGC-2021

En el **Gráfico 7** destaca de forma notoria la calificación otorgada por los usuarios para el tiempo de espera en línea para ser atendido, en comparación con la calificación para este mismo indicador en condiciones de presencialidad. El extremo más bajo es para el operador **Kölbi** con un valor de 6,5 puntos, seguido por **Claro** con 7,0 puntos y luego **Movistar** con 7,6 puntos.

En la **Tabla 6** se muestran los resultados de los últimos 3 años referentes a este indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona cuando los usuarios llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

Tabla 6. Servicio de telefonía móvil: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los últimos 3 años

Operador	2019	2020	2021
Claro	7,1	7,0	7,0
Kölbi	7,1	7,1	6,5
Movistar	7,1	7,0	7,6

En los resultados de la **Tabla 6**, se evidencia una tendencia estable para el operador **Claro** alrededor de una calificación de 7 puntos. Para el caso de **Kölbi** hay una disminución significativa en 2021 con respecto a los dos años anteriores, pasando de 7,1 a 6,5; mientras que para el operador **Movistar** la tendencia es opuesta pues obtiene un aumento importante con relación a los años anteriores, alcanzando 7,6 puntos en 2021.

Los resultados anteriores son consistentes con la respuesta brindada por los usuarios durante la encuesta 2021 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los cuales se muestran en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Servicio de telefonía móvil: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2021 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

Respuesta	Claro	Kölbi	Movistar	Total
Fue el adecuado	54,5%	46,4%	53,4%	51,8%
Duró menos de lo que esperaba	9,1%	11,6%	13,6%	11,6%
Duró más de lo que esperaba	36,4%	42,0%	33,0%	36,5%
Ns/Nr	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

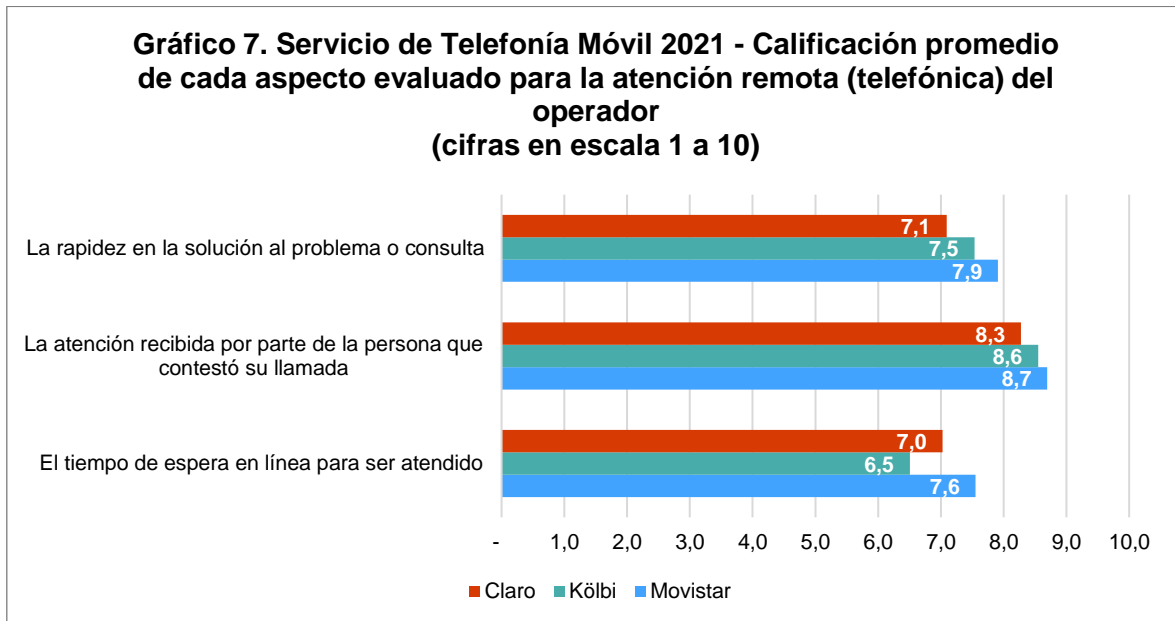


Gráfico 7. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 8**.

En este **Gráfico 8** el indicador que obtuvo mejor calificación para los tres operadores fue el trato recibido al reportar la falla, dónde los usuarios calificaron a **Movistar** con 6,9 puntos, a **Claro** con 7,2 puntos y a **Kölbi** con 6,3 puntos.

En contraposición, el indicador que obtiene menores calificaciones por parte de los usuarios es el de la rapidez en la solución de la falla reportada, con puntajes muy similares para los tres operadores evaluados y con un promedio general para estos de 5,9 puntos.

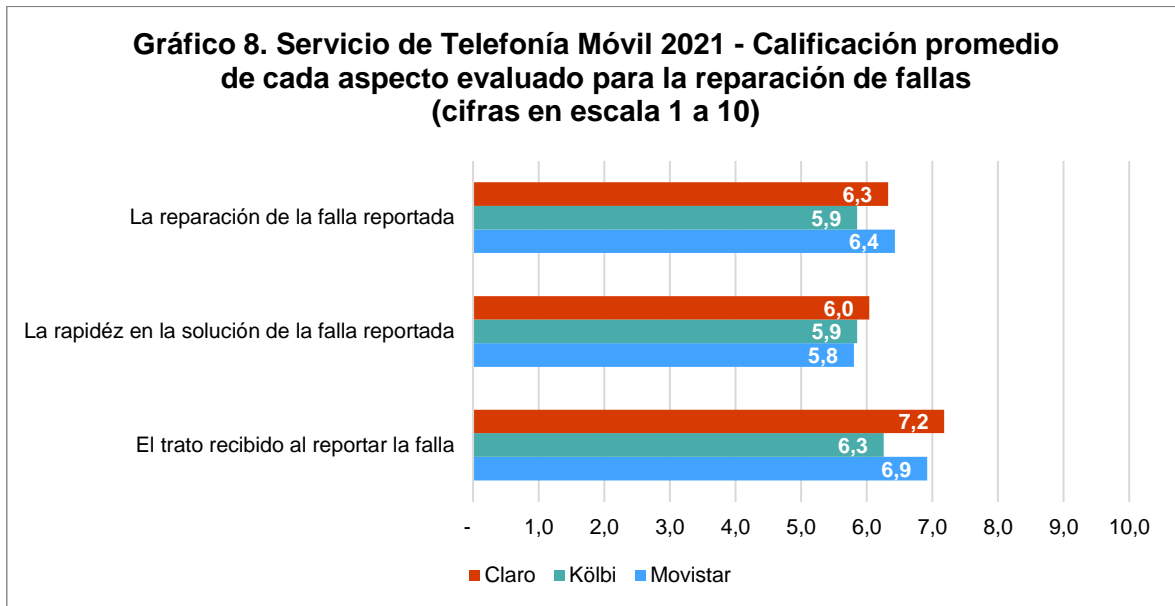


Gráfico 8. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas

3.1.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de telefonía móvil. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2021 como el historial de los dos años anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado. En el enlace <https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios> se pueden consultar todos los informes de percepción de la calidad realizados por Sutel.

En el **Gráfico 9** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía móvil para cada uno de los tres operadores. En el caso de **Claro** y **Movistar**, los resultados 2020 y 2021 presentan variaciones de máximo 0,3 puntos y reflejan una mejora con respecto a 2019. En el caso particular de **Kölbi**, el resultado de este año 2021 es similar al obtenido en 2019.

En específico para este año 2021 los operadores **Claro** y **Kölbi** obtuvieron la misma calificación de 8,5 puntos, mientras que el servicio de telefonía móvil de **Movistar** fue el mejor valorado por los usuarios con 8,67 puntos en la escala de 1 a 10.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

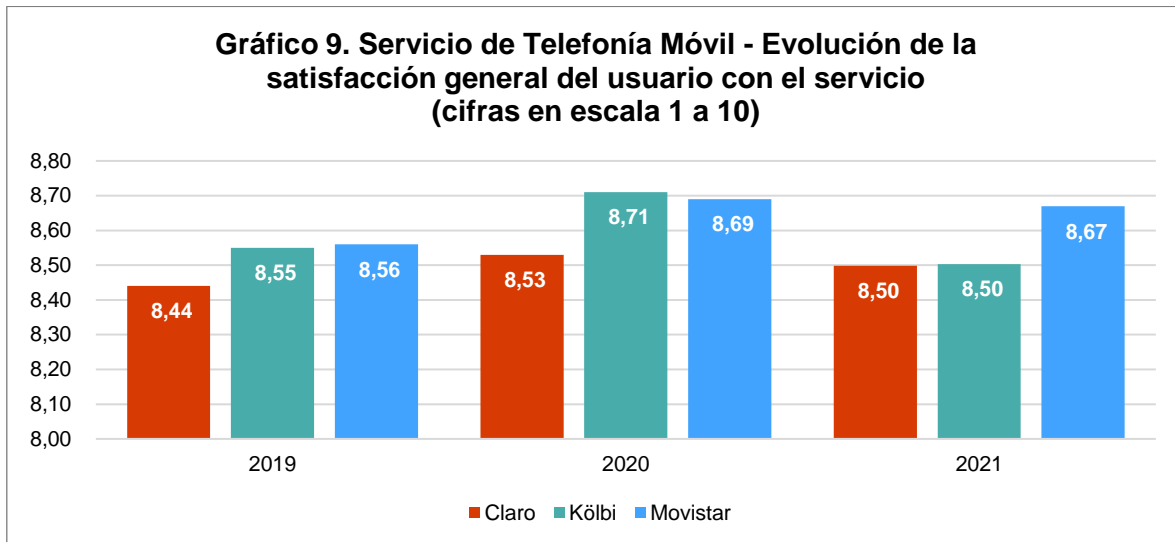


Gráfico 9. Servicio de Telefonía Móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio

El **Gráfico 10** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS) para los tres operadores en los últimos tres años.

El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: **i)** los promotores, **ii)** los pasivos o indiferentes, y **iii)** los detractores.

El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

En esta encuesta de 2021, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Movistar** con 60,5 puntos y un decremento respecto de 2020 de 2 puntos, seguido de **Kölbi** con 55,5 puntos y una diferencia de 9,9 puntos respecto de su calificación mayor en el período 2020, seguido por **Claro** con 55,0 puntos y un decremento de 0,4 puntos respecto a 2020.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

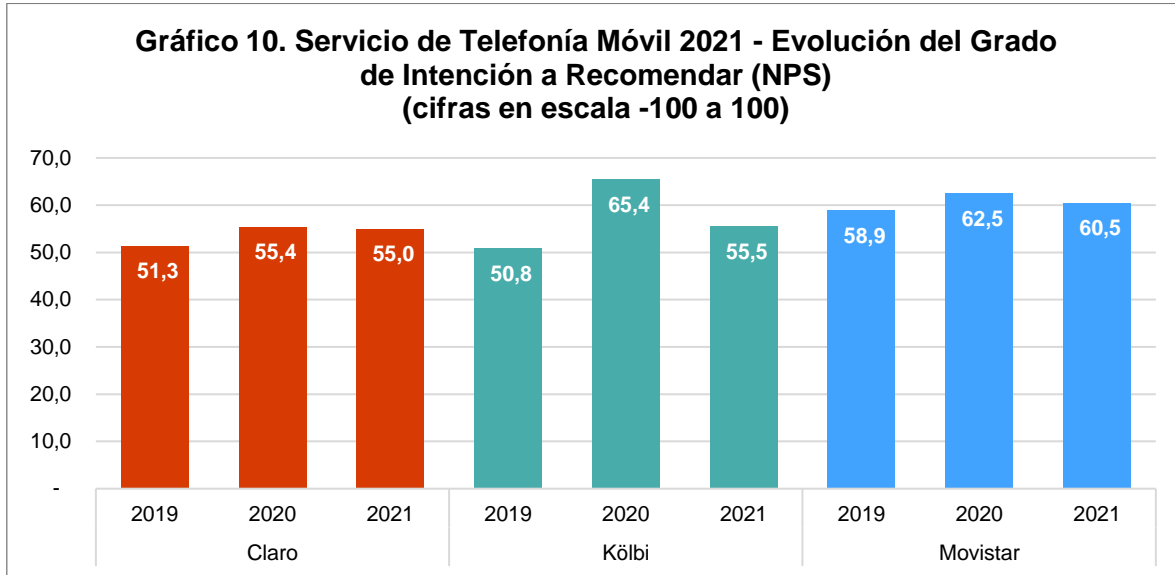


Gráfico 10. Servicio de Telefonía Móvil 2021 - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

3.2. Acceso a Internet móvil

3.2.1. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 11** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil en el año 2021.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

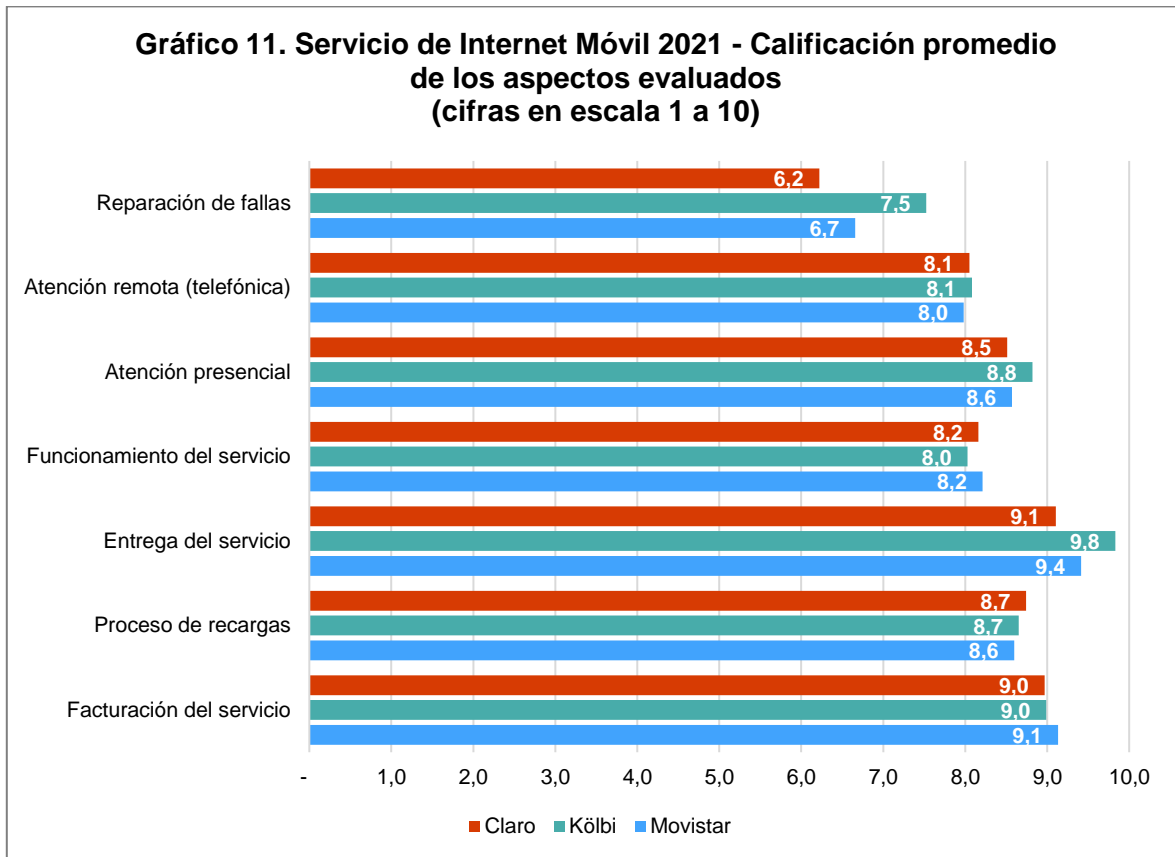


Gráfico 11. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de los aspectos evaluados

Del **Gráfico 11** se pueden extraer los siguientes resultados:

- Para el servicio de acceso a Internet móvil de **Movistar**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la entrega del servicio, con un puntaje de 9,4 de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de acceso a Internet móvil de **Claro**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es también la entrega del servicio, con un puntaje de 9,1 de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de acceso a Internet móvil de **Kölbi**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es igualmente la entrega del servicio, con un puntaje de 9,8 de un máximo de 10 puntos.
- El aspecto peor evaluado por los usuarios del servicio de telefonía móvil, en los tres casos fue el de reparación de fallas, con puntajes de 6,7 para **Movistar**, 6,2 para **Claro** y 7,5 para **Kölbi**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

Del **Gráfico 11** destacan los resultados obtenidos por el operador **Kölbi** en lo que respecta a los aspectos antes mencionados de reparación de fallas y entrega del servicio, pues en ambos casos **Kölbi** se distanció de los otros dos operadores superándolos con 4 puntos o más.

3.2.2. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En esta sección se muestran con mayor detalle los resultados obtenidos por los operadores en cada uno de los aspectos evaluados que se indicaron en la sección anterior. En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

El **Gráfico 12** detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de acceso a Internet móvil: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para el indicador de activación correcta y funcional del servicio, el mayor puntaje lo obtuvo **Kölbi** con calificación de 9,7; seguido por **Movistar** con una calificación de 9,3 puntos.

En lo referido al trato del personal que atendió al usuario, el mayor puntaje le corresponde a **Claro** con un total de 9,9 puntos; seguido de **Movistar** que obtuvo 9,5 puntos.

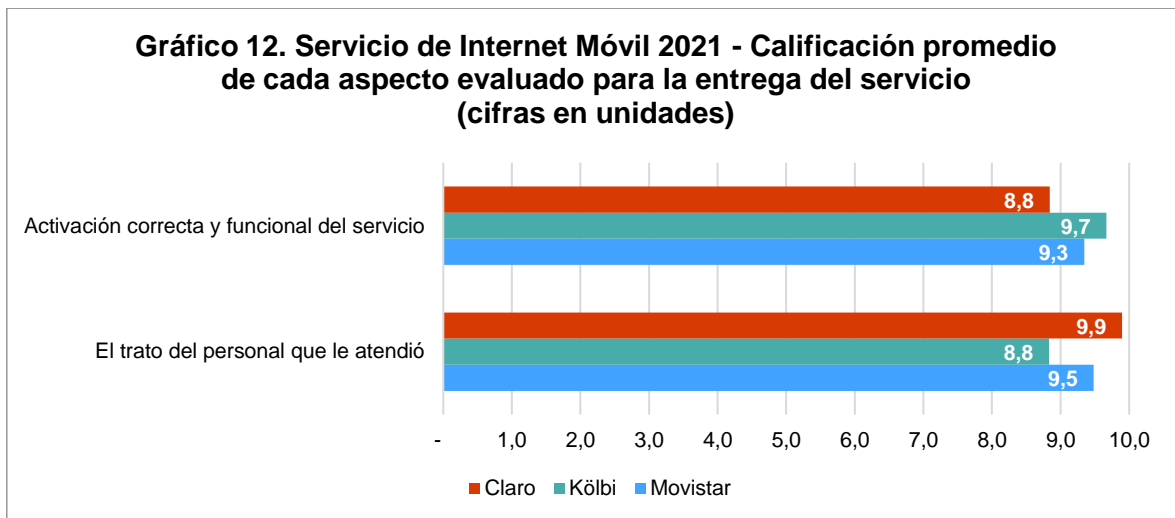


Gráfico 12. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de telefonía móvil, estos se detallan en el **Gráfico 13**, del cual se muestran resultados muy similares para todos los rubros evaluados, siendo la diferencia máxima encontrada de 3 puntos.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

El **Gráfico 13** refleja resultados equivalentes para los tres operadores en cada uno de los tres indicadores evaluados. En el indicador correspondiente a la velocidad de acceso al servicio de Internet móvil, el promedio de los 3 operadores es de 7,9 puntos, siendo los valores más altos de 8,0 puntos para **Movistar** y **Claro**, mientras **Kölbi** obtuvo 7,7 puntos. En el indicador referente a la estabilidad del servicio de Internet móvil, la calificación de **Claro** es 8,0 puntos al igual que en el rubro anterior, **Movistar** obtiene 7,9 puntos y **Kölbi** 7,7 puntos, para un promedio cercano a 7,9 de los tres operadores. Finalmente, al evaluar el tiempo de espera al abrir o acceder a un sitio web el promedio de los tres operadores ronda también los 7,9 puntos con **Claro** y **Movistar** alcanzando 8,0 puntos cada uno, y **Kölbi** con 7,8 puntos.

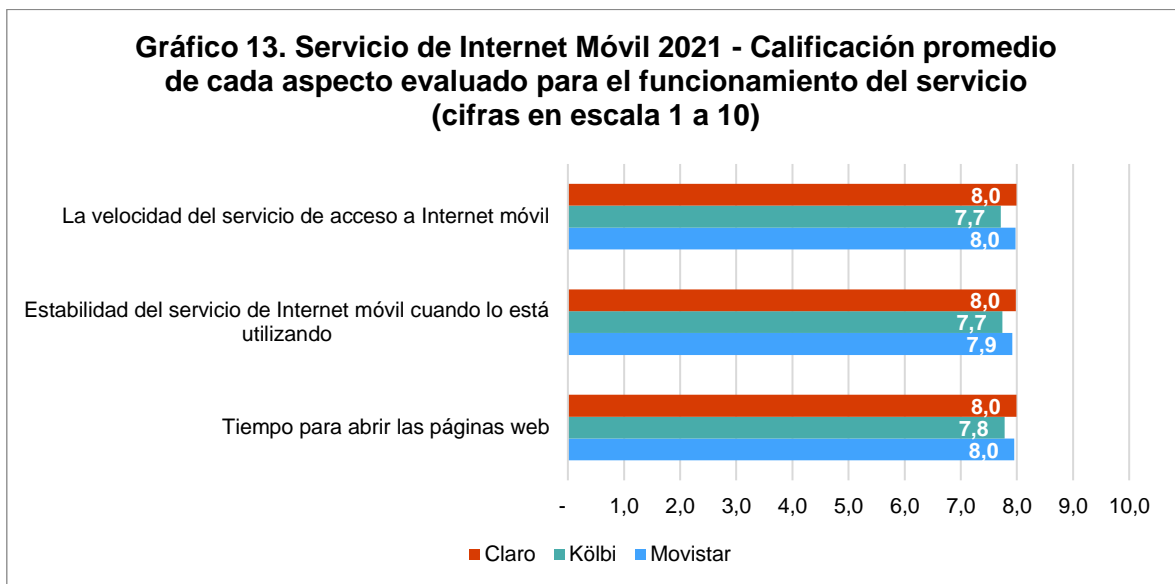


Gráfico 13. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio

En el **Gráfico 14** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago de acceso a Internet móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a la claridad y detalle de la factura, el mejor calificado fue **Movistar** con 9,5 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,4 puntos y luego **Claro** con 9,2 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento, el mejor calificado fue también **Movistar** con 9,5 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,4 puntos y luego **Claro** con 9,2 puntos.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

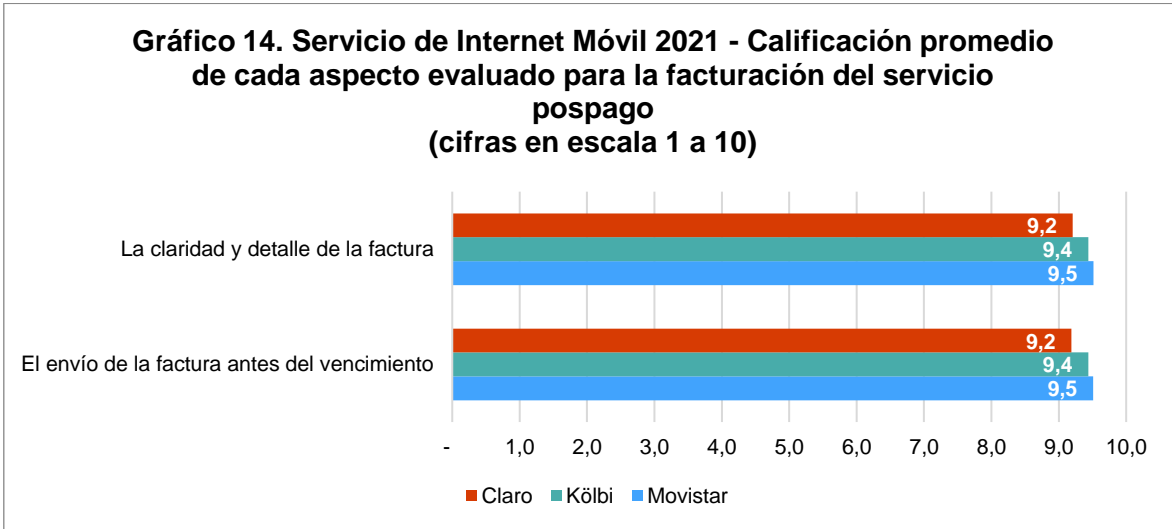


Gráfico 14. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago

Siguiendo un análisis similar sobre la facturación, pero esta vez para el proceso de recargas en el servicio prepago de telefonía móvil, se consultó a los usuarios sobre dos indicadores en particular: **i)** el tiempo transcurrido para recibir la confirmación de su recarga y **ii)** la disponibilidad de alternativas para hacer recargas. Los resultados se muestran en el **Gráfico 15**. En ambos casos los resultados obtenidos para los tres operadores tuvieron diferencias máximas de 2 puntos en el primer indicador evaluado y 3 puntos en el segundo.

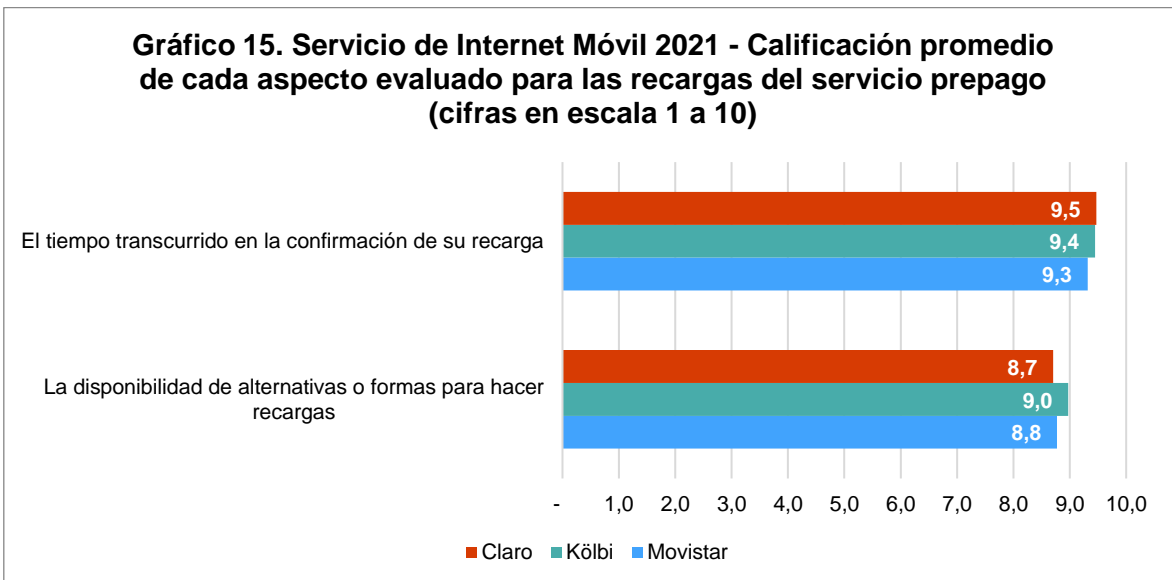


Gráfico 15. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

En lo que se refiere a la atención presencial prestada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el **Gráfico 16**.

En este **Gráfico 16** destaca que el operador **Kölbi** obtuvo la menor calificación de sus usuarios en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, obteniendo 7,7 puntos en este rubro; mientras que los otros dos operadores logran obtener calificaciones de 8,2 puntos **Claro** y 8,1 puntos **Movistar**.

El siguiente indicador en la lista, con un puntaje promedio de 8,5 para los tres operadores, es la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario.

La mayor calificación promedio se muestra para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario, con un valor cercano a 9 puntos.

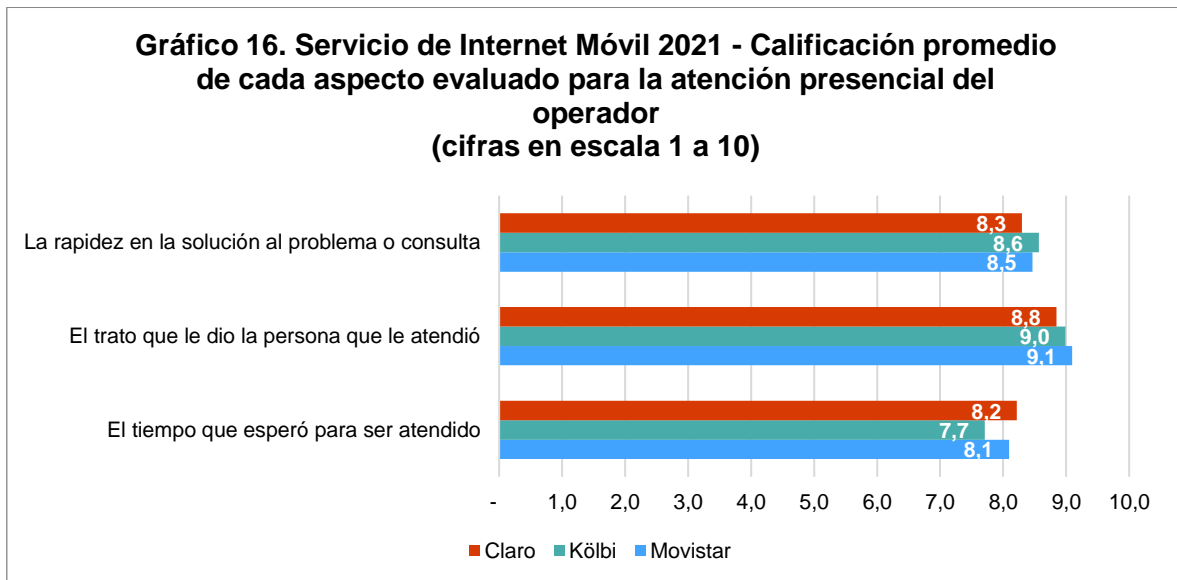


Gráfico 16. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica brindada por los operadores, el **Gráfico 17** muestra los resultados obtenidos en 2021.

Al igual que en el caso anterior, el aspecto que obtuvo las menores calificaciones por parte de los usuarios corresponde al tiempo de espera para ser atendido, y el puntaje más alto lo obtiene la calidad de la atención recibida por parte de la persona que atiende al usuario.

Del **Gráfico 17** se extrae que el extremo más bajo es para el operador **Kölbi** en lo que se refiere al tiempo de espera en línea para ser atendidos, pues el valor obtenido es de 6,7

San Jose, 17 de noviembre de 2021

10848-SUTEL-DGC-2021

puntos, seguido por **Movistar** con 7,1 puntos y el mejor calificado en este rubro es **Claro** con 7,2 puntos.

En la **Tabla 8** se muestran los resultados de los últimos 3 años referentes a este indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona cuando los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

Tabla 8. Servicio de acceso a Internet móvil: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los últimos 3 años

Operador	2019	2020	2021
Claro	7,3	7,3	7,2
Kölbi	6,7	6,4	6,7
Movistar	7,1	6,6	7,1

En los resultados de la **Tabla 8**, se mantiene la tendencia de estabilidad mostrada por el operador **Claro** en la **Tabla 6**, pero en este rubro con una calificación alrededor de 7,3 puntos en los últimos 3 años. Para el caso de **Kölbi** la calificación 2021 coincide con la de 2019, con 6,7 puntos. En el caso del operador **Movistar** se presenta el mismo comportamiento con calificaciones coincidentes en 2019 y 2021 de 7,1 puntos.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil durante la encuesta 2021 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 9**.

Tabla 9. Servicio de acceso a Internet móvil: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2021 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

Respuesta	Claro	Kölbi	Movistar	Total
Fue el adecuado	57,7%	52,5%	50,0%	52,9%
Duró menos de lo que esperaba	6,4%	8,2%	12,7%	9,7%
Duró más de lo que esperaba	35,9%	39,3%	36,4%	37,0%
Ns/Nr	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

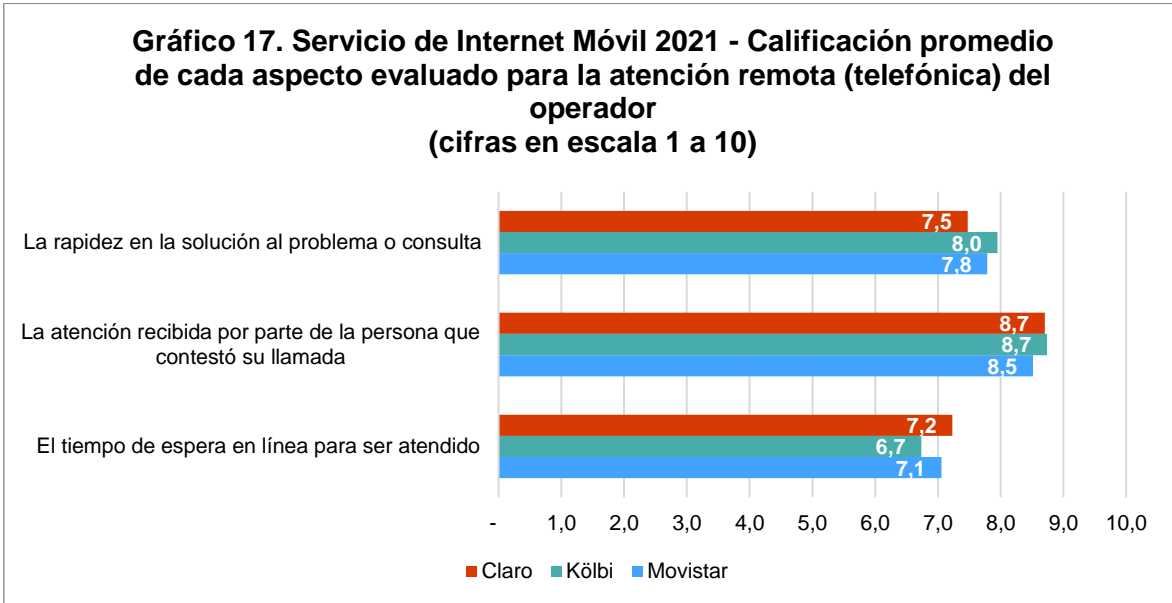


Gráfico 17. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 18**.

En este **Gráfico 18** el indicador que obtuvo mejor calificación para los tres operadores fue el trato recibido al reportar la falla, donde **Kölbi** consiguió 8,6 puntos, **Movistar** 7,3 puntos y **Claro** 7,0 puntos.

En todos los indicadores mostrados en el **Gráfico 18** destacan los resultados del operador **Kölbi**, que supera a los demás operadores con diferencias que van desde los 6 puntos hasta los 16 puntos.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

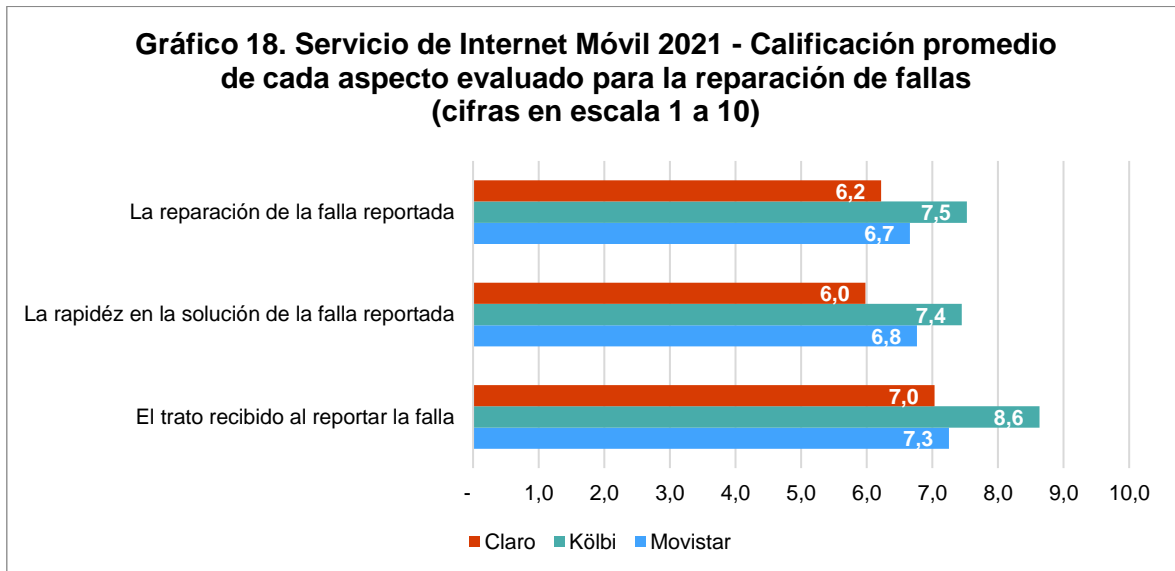


Gráfico 18. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas

3.2.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de acceso a Internet móvil. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2021 como el historial de los dos años anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el **Gráfico 19** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet móvil para cada uno de los tres operadores. Para este año 2021, las evaluaciones de los usuarios sobre los tres operadores experimentaron un decremento en cuanto a su calificación en comparación con los años anteriores 2020 y 2019, aunque en todos los casos la disminución es menor a medio punto en la escala 1 a 10.

En los resultados 2021, el menor descenso es el de **Movistar** que baja 0,16 puntos respecto del año anterior, seguido por **Claro** que disminuye 0,23 puntos de 2020 a 2021. El caso más notable es el de **Kölbi** que pierde 0,35 puntos en 2021 con respecto a 2020.

Del **Gráfico 19** se extrae que en 2021 el servicio de acceso a Internet móvil de **Movistar** fue el mejor valorado por los usuarios con 8,42 puntos en la escala de 1 a 10.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

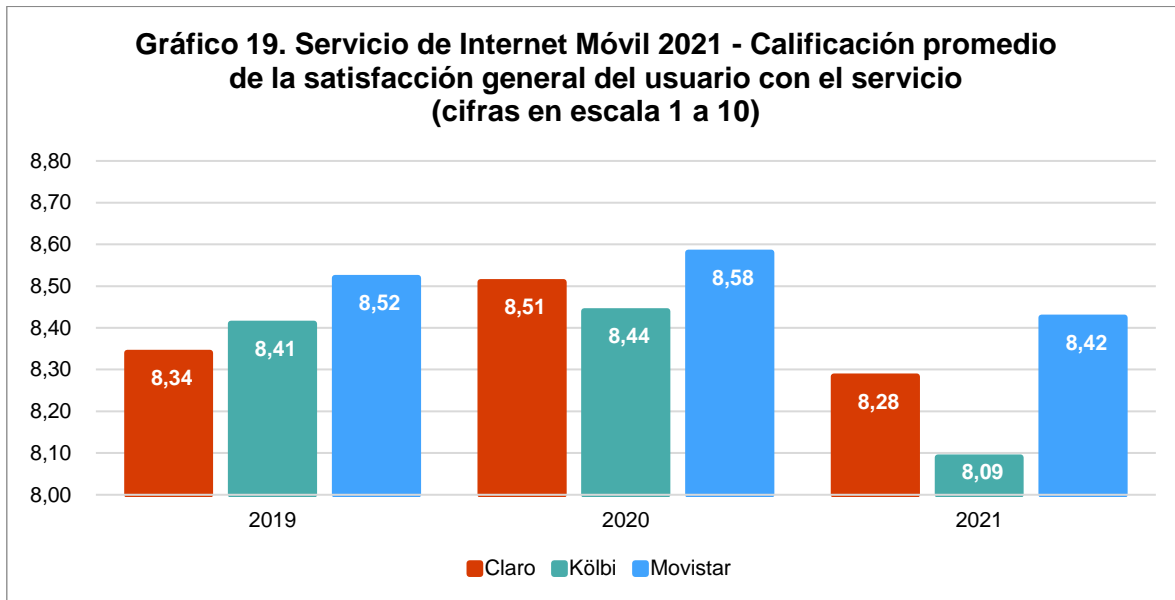


Gráfico 19. Servicio de Internet Móvil 2021 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio

El **Gráfico 20** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS) para los tres operadores en los últimos tres años, y cuya explicación se detalla en el apartado de Metodología, así como en la sección 3.1.3 de este informe.

En esta encuesta de 2021, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Movistar** con 48,2 puntos, seguido de **Kölbi** con 42,2 puntos, y luego **Claro** con 41,5 puntos.

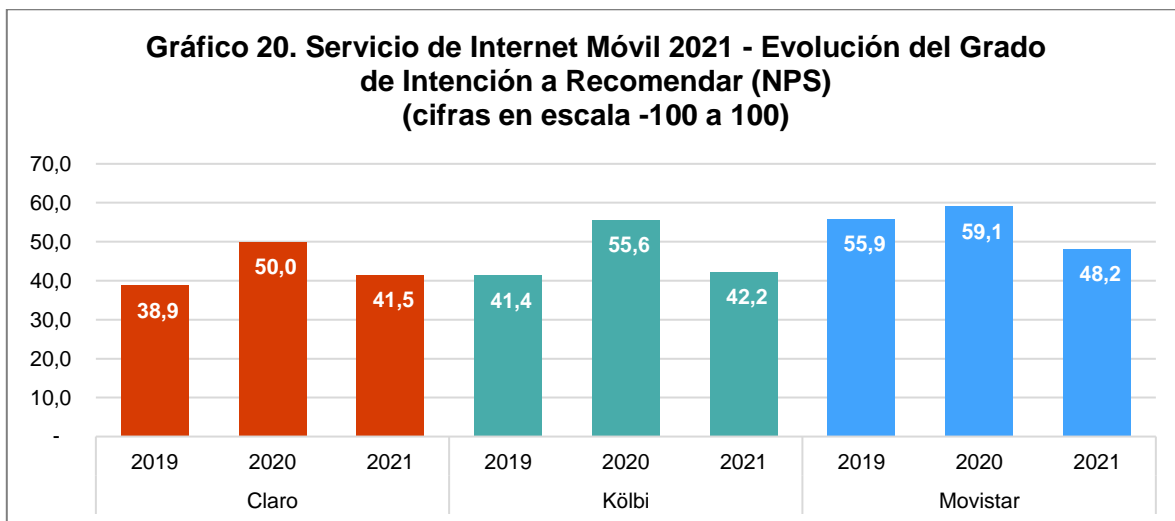


Gráfico 20. Servicio de Internet Móvil 2021 - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

4. Conclusiones

- 4.1. Para el servicio de telefonía móvil, el operador **Movistar** resultó ser mejor evaluado a nivel general en la percepción de sus usuarios en comparación con **Kölbi** y **Claro**, y en particular en lo que respecta a los siguientes aspectos:
- a) Satisfacción general con el servicio con una calificación promedio de 8,67 puntos.
 - b) El funcionamiento del servicio de llamadas telefónicas en móvil con una calificación promedio de 8,9 puntos, debido principalmente al hecho de mostrar un mejor desempeño en cuanto a la posibilidad de realizar llamadas en cualquier momento o lugar.
 - c) La atención remota brindada por el Centro de Servicio al Cliente, con una calificación promedio de 8,4 puntos; en especial por la atención recibida por parte de la persona que atendió la llamada, así como también por la rapidez en la solución al problema o consulta planteada.
 - d) Intención de recomendar a amigos o familiares el servicio de telefonía móvil, lo cual se ve reflejado en el valor NPS de 60,5 que obtiene **Movistar**.
- 4.2. Para el servicio de telefonía móvil, tanto **Movistar** (promedio de 8,5) como **Kölbi** (promedio de 8,7) resultan mejor evaluadas por los usuarios respecto de **Claro** en cuanto a la atención presencial que brindan en las tiendas, agencias o quioscos, en especial por el trato que brindan al cliente al atenderlo, así como la rapidez en la solución al trámite o consulta planteada.
- 4.3. En lo que respecta a la facturación del servicio de telefonía móvil entre los clientes pospago, **Movistar** (promedio de 9,2) y **Claro** (promedio de 9,1) se evalúan mejor que **Kölbi**, esto debido en gran parte a que entre los usuarios predomina la percepción referente a que las facturas que envían estas empresas detallan montos correctos. En el caso de **Movistar**, además resulta mejor evaluada que **Kölbi** y **Claro** en cuanto a claridad y detalle de la factura, así como su envío en un tiempo adecuado.
- 4.4. En cuanto al proceso de recargas prepago para telefonía móvil, el operador **Claro** (promedio de 9,0) destaca por ser la empresa mejor evaluada en este aspecto.
- 4.5. Para el servicio de telefonía móvil, el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el área que recibe la menor evaluación de los usuarios, siendo la empresa **Kölbi** la menor evaluada y en el caso de **Movistar** o **Claro**, este comportamiento se atenúa.

San Jose, 17 de noviembre de 2021

10848-SUTEL-DGC-2021

4.6. Entre quienes en los últimos seis meses han reportado alguna falla a su actual operador de servicio de telefonía móvil, se observa que es baja la proporción de usuarios que recibió una solución a su problema. Esto se presenta de manera más acentuada entre los clientes de **Kölb** con un promedio de 5,9 puntos de un máximo de 10 puntos.

4.7. Para el servicio de acceso a Internet móvil, el operador **Movistar** resultó ser mejor evaluado por sus usuarios en comparación con **Kölb** y **Claro** en lo que respecta a los siguientes aspectos:

- a) Satisfacción general con el servicio con una calificación promedio de 8,42 puntos.
- b) Facturación del servicio pospago con una calificación promedio de 9,1 puntos, y obteniendo puntajes más altos que los otros operadores en los rubros de claridad y detalle de la factura, y envío de la factura antes del vencimiento.
- c) Intención de recomendar a amigos o familiares el servicio de acceso a Internet móvil, lo cual se ve reflejado en el valor NPS de 48,2 que obtiene **Movistar** y que supera en 6 puntos o más al de los otros operadores evaluados.

4.8. Para el servicio de acceso a Internet móvil, las áreas del servicio en las cuales las tres empresas evaluadas obtienen una mejor calificación son las siguientes:

- a) La entrega del servicio;
- b) La facturación del servicio de Internet móvil pospago;
- c) La atención presencial en tiendas, agencias o quioscos

4.9. A diferencia del servicio de telefonía móvil, para el servicio de acceso a Internet móvil los valores de NPS que obtienen las tres empresas evaluadas son inferiores a 50.

4.10. Hay dos aspectos claves del servicio de acceso a Internet móvil en los que las empresas incluidas en este estudio no resultan bien evaluadas:

- a) El funcionamiento del servicio, donde **Kölb** obtiene resultados inferiores a 7,8 puntos en los indicadores evaluados. Las empresas **Claro** y **Movistar** presentan valores de 7,9 y 8,0 en los rubros evaluados: tiempo que se tarda con el servicio de Internet Móvil en abrir las páginas web, así como por la estabilidad y velocidad del servicio al utilizarlo.

San Jose, 17 de noviembre de 2021
10848-SUTEL-DGC-2021

b) En cuanto a la reparación de fallas, principalmente **Claro** (promedio de 6,2) y **Movistar** (promedio de 6,7). Por su parte, **Kölb**i obtiene calificaciones superiores a 7,4 siendo el rubro mejor evaluado por sus usuarios el trato recibido al reportar la falla.

4.11. Los usuarios de los tres operadores evaluados en este estudio valoraron que el tiempo de espera para ser atendido a través del servicio telefónico de su operador duró más de lo esperado para el 37% de los encuestados, tanto para telefonía móvil como para acceso a Internet móvil, lo cual se refleja también en calificaciones promedio que alcanzan en el mejor de los casos un máximo de 7,6 puntos en este rubro.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

Leonardo Steller Solórzano
Dirección General de Calidad

Iss
Gestión: GCO-DGC-ETM-02203-2020