

09 de enero del 2017

N° 00154-SUTEL-DGC-2017

(Al contestar refiérase a este número)

Señores

Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones

REMISIÓN RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL PERIODO 2016

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 (en adelante RPCS), 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, se dispone el indicador correspondiente al **“Grado de satisfacción y percepción de la calidad”**, el cual debe ser evaluado de forma semestral por los operadores/proveedores.

Asimismo, el artículo 18 del citado reglamento dispone que: *“La Sutel podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los operadores y proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las auditorias que considere pertinentes o por medio de las evaluaciones de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada (...)”*.

Por lo anterior y como parte del plan de trabajo de la Dirección General de Calidad descrito en oficio N° 0392-SUTEL-DGC-2016 del 15 de enero 2016, se formuló dentro de los proyectos ordinarios, la *“Encuesta de Percepción de Calidad”*, razón por la cual se realizó la Licitación Pública 2016LN-000001-SUTEL, cuyo adjudicatario para la línea 1 a cargo de la Dirección General de Calidad, fue la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A (en adelante XLTEC).

El presente estudio evaluó el grado de percepción y satisfacción de los usuarios finales respecto de los servicios de telecomunicaciones que reciben, específicamente este estudio incluyó los siguientes servicios:

- Telefonía fija (básica tradicional e IP).
- Transferencia de datos fijos (acceso a Internet fijo).
- Telefonía móvil.
- Transferencia de datos móviles (Internet móvil)
- Televisión por suscripción

A continuación, se detalla la metodología de medición empleada, los aspectos valorados y los resultados obtenidos:

1. Metodología del Proyecto

La metodología del proyecto consistió en una etapa inicial de actualización y ajuste de las herramientas por aplicar (encuestas), así como la posterior aplicación de estas y el análisis de los resultados obtenidos, para así conocer la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios activos de los siguientes operadores/proveedores:

Tabla 1. Operadores y/o proveedores evaluados por servicio.

Servicio		Operadores/Proveedores evaluados
1. Telefonía Fija	Básica tradicional	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
	IP	Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Televisora de Costa Rica S.A. (Cabletica) Telecable Económico T.V.E. S.A. Call My Way S.A.
2. Telefonía móvil		Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbí) Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro) Televisora de Costa Rica S.A. (Tuyo Móvil) Radiográfica Costarricense S.A. (Fullmóvil).
3. Internet móvil		Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbí) Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro) Televisora de Costa Rica S.A. (Tuyo Móvil) Radiográfica Costarricense S.A. (Fullmóvil).
4. Transferencia de datos fija		Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Telecable Económico T.V.E. S.A. Televisora de Costa Rica S.A. (Cabletica)
5. Televisión por suscripción		Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Telecable Económico T.V.E. S.A. Televisora de Costa Rica S.A. (Cabletica) Servicios Directos de Satélite S.A. (SKY) Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro TV)

La ejecución de la citada licitación contó con el seguimiento activo de funcionarios de esta Dirección. Asimismo, se debe señalar que la contratación se ejecutó adecuadamente y sus productos fueron verificados y aceptados a satisfacción.

2. Detalles del Estudio Realizado

El objetivo del estudio fue evaluar la percepción y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben. A continuación, se detallan los servicios incluidos en el estudio que fueron evaluados mediante encuestas de alcance nacional, en apego al RPCS:

- a) Telefonía fija, tecnología telefonía básica tradicional y tecnología telefonía IP
- b) Telefonía móvil

- c) Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)
- d) Transferencia de datos fija (Internet fijo)
- e) Televisión por suscripción

2.1. Proceso de actualización de las herramientas aplicadas

Como fase inicial del proyecto, se revisaron y actualizaron las herramientas (encuesta) por ser aplicadas. Estas herramientas se trabajaron de forma conjunta por profesionales de la empresa XLTEC y funcionarios de la Dirección General de Calidad (referirse al Anexo 1), con base en los aspectos establecidos en el RPCS. Los aspectos evaluados a través de las encuestas se detallan a continuación:

Tabla 2. Detalle de los indicadores y aspectos que se contemplaron en las herramientas (encuesta) actualizadas para evaluar los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, internet móvil, transferencia de datos fija y televisión por suscripción.

Factores	Servicio Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Transferencia datos fija	Servicio de televisión por suscripción
Atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo que esperó para ser atendido -El trato que le dio la persona que le atendió -La solución al problema o consulta planteada 			
Atención Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera en línea para ser atendido -La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada. -La solución al problema o consulta planteada 			
Entrega del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló -El trato del personal que llegó a instalar el servicio -Instalación correcta y funcional del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio¹ -Activación correcta y funcional del Servicio² 	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló -El trato del personal que llegó a instalar el servicio -Instalación correcta y funcional del servicio 	
Reparación de averías	<ul style="list-style-type: none"> -El trato recibido al reportar la avería -La rapidez en la solución de la avería reportada -La solución a la avería reportada 			
Facturación del servicio	<p>Solo para clientes Pos-Pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado <p>Solo para clientes con líneas Pre-Pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La facilidad para realizar una recarga -La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga -El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga -El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos 	<p>Solo para clientes Pos-Pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado <p>Solo para clientes con líneas Pre-Pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La facilidad para realizar una recarga -La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga -El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga - El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos 	<ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado 	

¹ Únicamente aplica para servicios pospago.

² Ídem a 1.

Factores	Servicio Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Transferencia datos fija	Servicio de televisión por suscripción
Funcionamiento del servicio	<p>La calidad de la llamada</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</p> <p>El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada</p> <p>El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</p> <p>La calidad del servicio en llamadas internacionales</p> <p>La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del ICE (Claro, Movistar, Tigo, etc.)</p>	<p>Las áreas de cobertura</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura</p> <p>La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada</p> <p>El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</p> <p>El tiempo de entrega de los mensajes de texto</p> <p>La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de [operador]</p> <p>Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador</p> <p>La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación</p> <p>El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión</p> <p>La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado</p>	<p>La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento</p> <p>La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación</p> <p>El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión</p> <p>La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado</p>	<p>La nitidez del sonido</p> <p>La nitidez de la imagen</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</p> <p>La calidad de la señal</p> <p>La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique</p>

2.2. Aspectos definidos para la aplicación de las herramientas

La aplicación de las encuestas incluyó como población meta a los usuarios (hombres y mujeres) de los operadores/ proveedores citados anteriormente. Asimismo, el estudio debía ser aplicado a usuarios activos de los diferentes servicios, abarcando las distintas modalidades de cobro pospago y prepago. Cabe señalar que, las encuestas se aplicaron a hombres y mujeres mayores de 18 años.

Para contar con una muestra estadísticamente representativa de usuarios, se solicitó a los operadores/proveedores suministrar las bases numéricas de sus usuarios activos, las cuales, por su valor comercial, fueron declaradas confidenciales mediante Resolución RCS-089-2016 y brindadas a XLTEC dentro del contrato de confidencialidad suscrito, con el fin de que se obtuvieran las muestras que cumplieran con los porcentajes mínimos de error y grados de confianza establecidos en el cartel de contratación.

En la tabla a continuación se detallan las características del estudio realizado:

Tabla 3 Características de los estudios aplicados.

Servicio	Tipo de estudio	Total de usuarios encuestados	Total de usuarios por operador/proveedor	Margen de error (%)	Nivel de Confianza (%)	Fecha de aplicación
Telefonía IP	Encuesta Telefónica	2078	TIGO: 594 Call My Way: 276 Telecable: 615 Cabletica: 593	±4	95	14 de noviembre al 8 de diciembre del 2016
Telefonía Básica Tradicional	Encuesta Telefónica	617	ICE: 617	±4	95	
Telefonía Móvil	Encuesta Telefónica	3122	ICE: 603 Movistar: 602 Claro: 605 Fullmóvil: 710 Tuyo Móvil: 602	±4	95	30 de agosto al 20 de setiembre del 2016
Transferencia de datos fija	Encuesta Telefónica	2407	ICE: 602 Telecable: 605 Cabletica: 600 TIGO: 600	±4	95	14 de setiembre al 1 de octubre del 2015
Transferencia de datos a través de redes móviles	Encuesta Telefónica	2715	ICE: 600 Movistar: 600 Claro: 609 Fullmóvil: 600 Tuyo Móvil: 306	±4	95	21 de setiembre al 11 de octubre del 2016
Televisión por Suscripción	Encuesta Telefónica	2695	TIGO: 613 SKY: 613 CLARO: 606 Cabletica: 615 Telecable: 599	±4	95	27 de octubre al 12 de noviembre del 2016

De la tabla anterior, se puede observar que el margen de error corresponde a un 4% y el nivel de confianza corresponde a un 95%, esto a partir de la muestra estimada de 600 encuestas por servicio, de conformidad con el universo total de usuarios por operador/proveedor para la totalidad de servicios evaluados, lo cual implica que los resultados son representativos.

3. Resultados de los Estudios

En la presente sección se detallan los resultados registrados respecto al grado de satisfacción y percepción de la calidad para cada uno de los servicios evaluados. 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. Aspectos particulares del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de telefonía fija referentes a:

1. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.

2. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
3. Tiempo que espero para ser atendido
4. Recepción de factura física o electrónica
5. Expectativas al contratar el servicio según operador/proveedor
6. Cumplimiento de expectativas

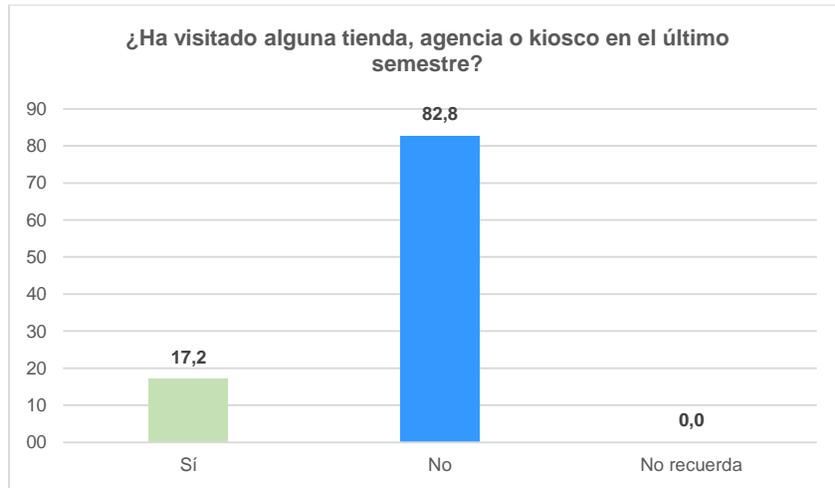


Figura 1 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos.

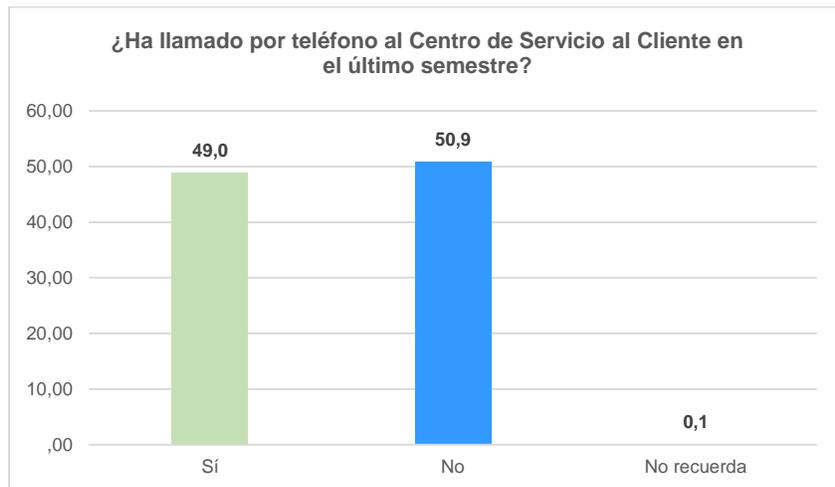


Figura 2 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente.

De la figura 1, se extrae que un 17,2% de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o kioscos en el último semestre. Asimismo, de la figura 2 se observa que un 49,0% de los usuarios encuestados indicó haber llamado al centro de servicio al cliente.

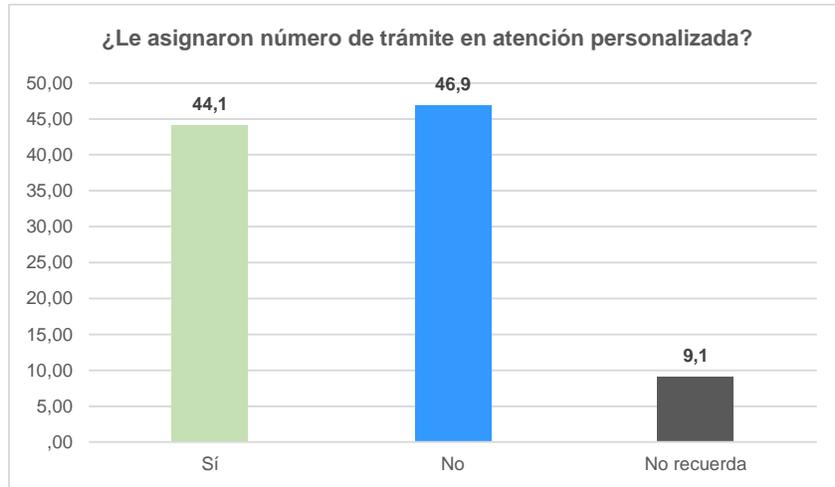


Figura 3 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos de forma personalizada en tiendas, agencias o kioscos en el último semestre.

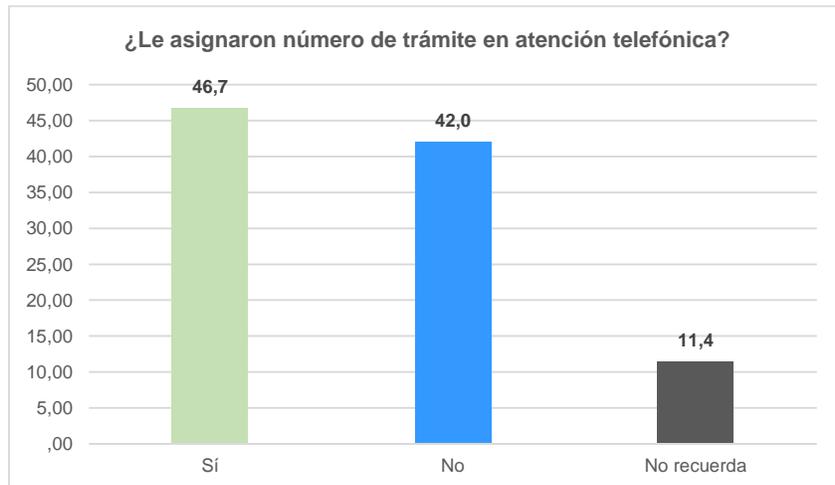


Figura 4 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos vía telefónica en el último semestre.

De la figura 3, se extrae que un 44,1% de los usuarios encuestados que visitaron tiendas agencias o kioscos, indicaron que les fue asignado un número de trámite. De igual manera, de la figura 4, se extrae que un 46,7% de los usuarios encuestados que contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron que les fue asignado un número de trámite.

De lo anterior se extrae que, a pesar que el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF), dispone que es obligación de los operadores/proveedores de servicios entregarle a los usuarios un número de atención consecutivo para el seguimiento de las gestiones y reclamaciones presentadas, esto no sucede en la mayoría de los casos.

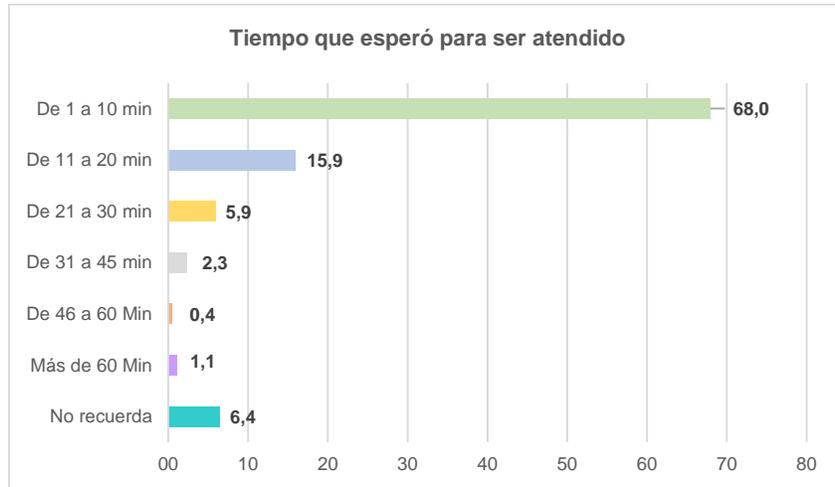


Figura 5 Rangos de tiempos de espera y porcentaje de usuarios por rango.

De la figura 5, se extrae que, del porcentaje de usuarios que efectuaron llamadas al servicio al cliente, un 68,0% de estos, esperaron de 1 a 10 minutos en ser atendidos, y un 15,9% esperaron de 11 a 20 minutos en ser atendidos. Lo anterior contrasta con el umbral establecido en los artículos 35 y 103 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

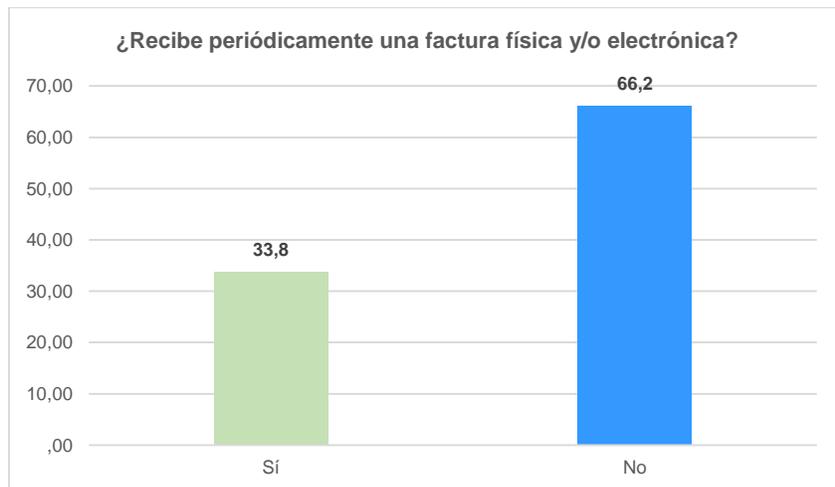


Figura 6 Porcentaje de usuarios que reciben factura.

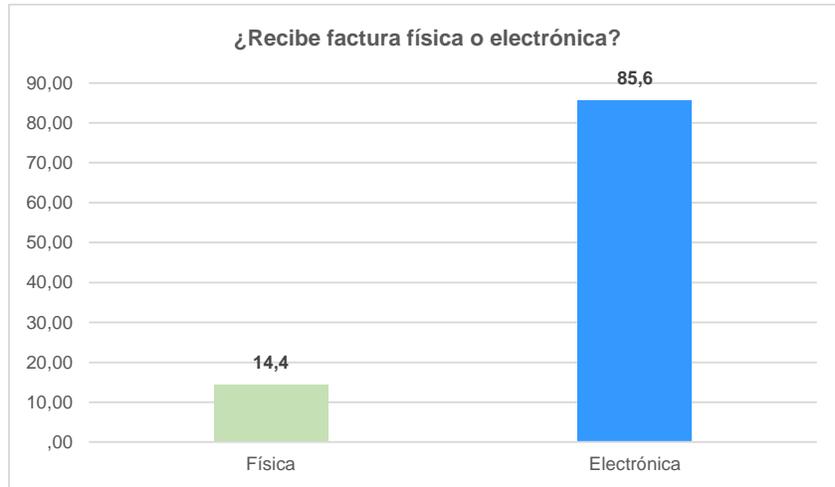


Figura 7 Porcentaje de usuarios que reciben factura física o electrónica.

De las figuras 6 y 7, se extrae que un 33,8% de usuarios encuestados indicó recibir factura, y de estos, un 85,6% indicó recibirla en formato electrónico.

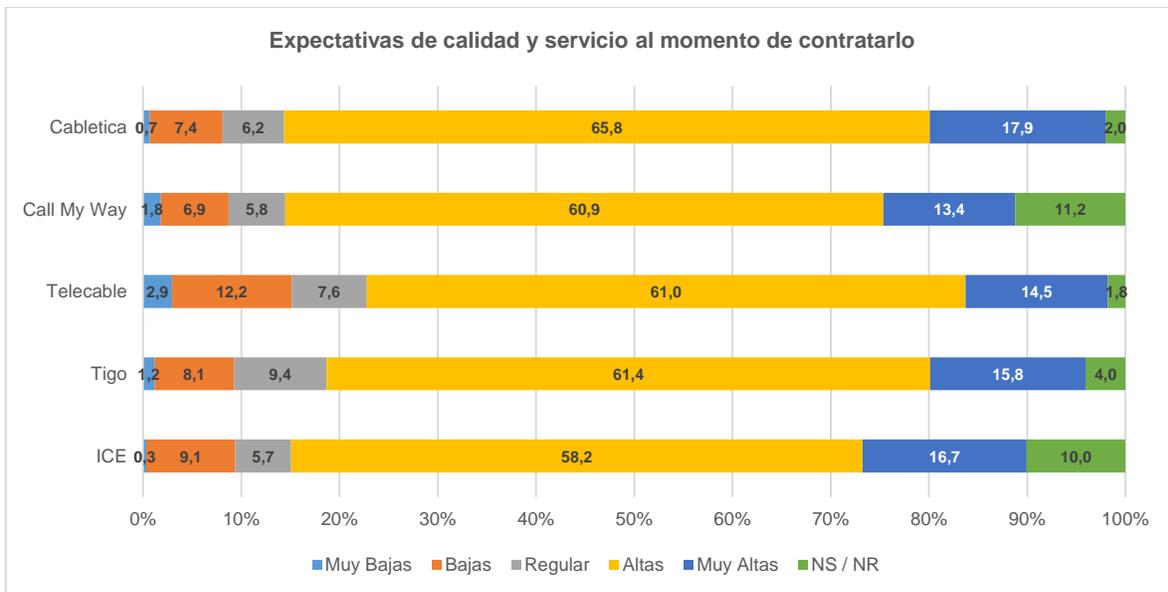


Figura 8 Expectativas al contratar el servicio por operador/proveedor.

De la figura 8, se extrae que los usuarios del proveedor Cabletica indicaron tener las mayores expectativas al contratar el servicio al operador. Asimismo, un 12,2% de usuarios de Telecable indicaron tener bajas expectativas al contratar los servicios de su operador/proveedor.

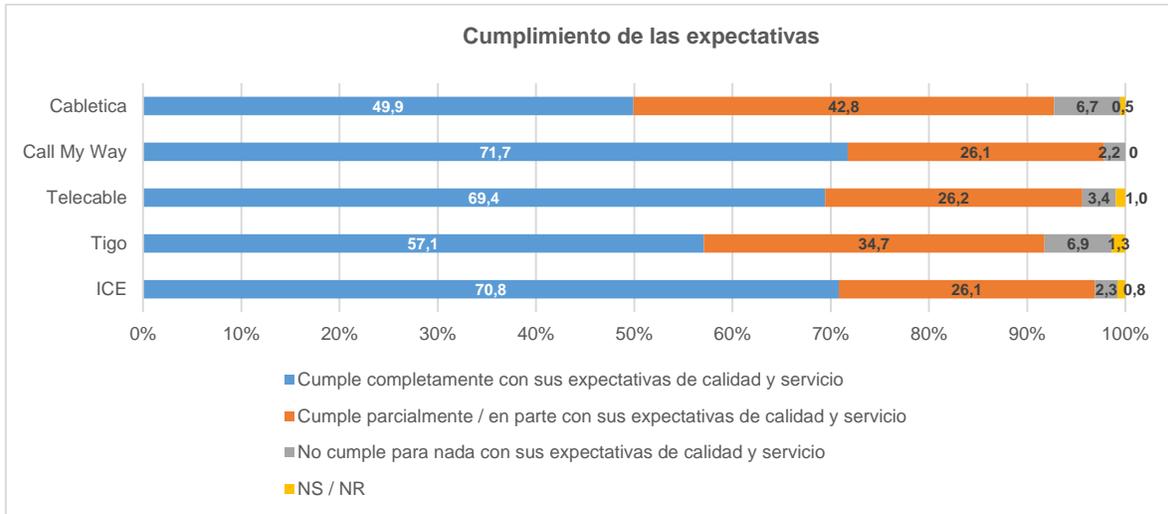
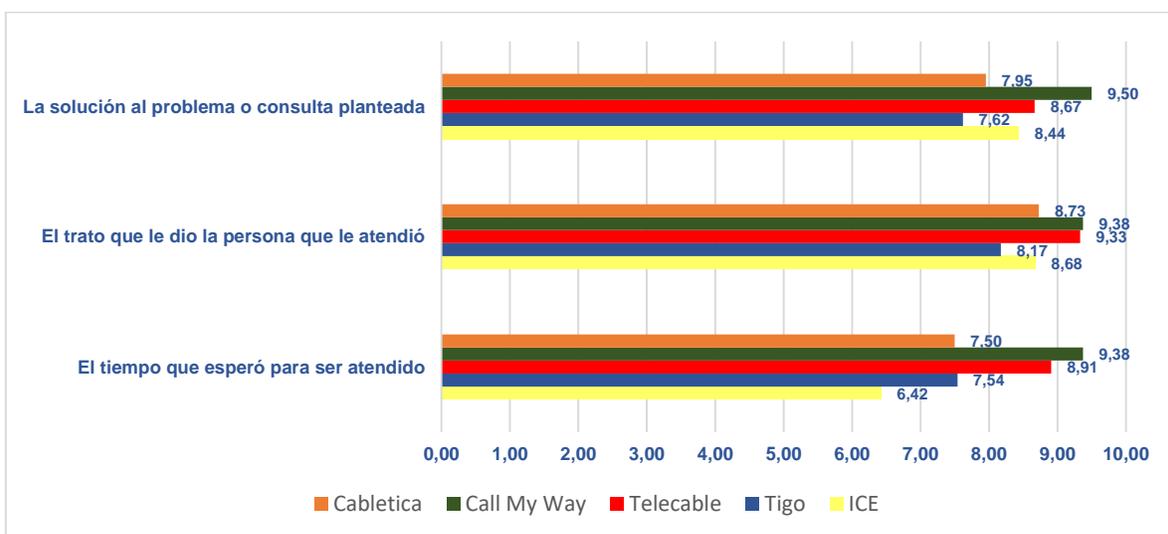


Figura 9 Cumplimiento de las expectativas por operador/proveedor.

De la figura 9, se logra extraer que un 71,7% de los usuarios del proveedor Call My Way, un 70,8% de los usuarios del ICE y un 69,4% de los usuarios de Telecable indicaron que sus expectativas sí se cumplieron. Respecto a Cabletica y TIGO, ambos registran el mayor porcentaje de usuarios para los cuales las expectativas se cumplieron de forma parcial, con un 42,8% y un 34,7% respectivamente.

3.1.2. Atención Personalizada del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

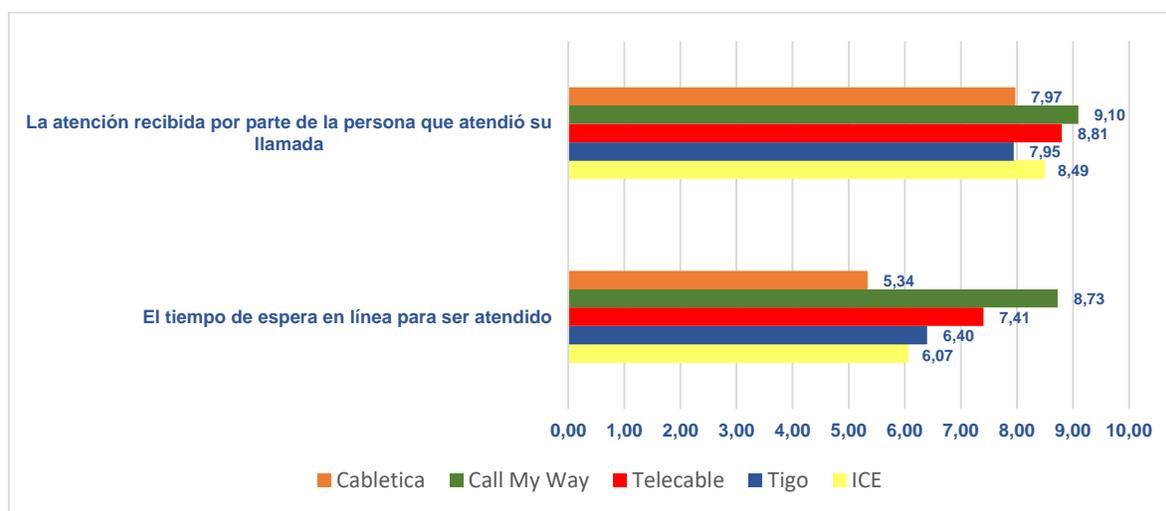
La atención personalizada corresponde a uno de los parámetros evaluados en las encuestas aplicadas, para el cual un 82,8% de los encuestados indicó no haberse presentado nunca a un centro de atención. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 17,2% de los usuarios que sí recurrieron a los centros de atención para gestionar sus trámites.



A partir de los resultados detallados en la figura anterior, el proveedor Call My Way registró el mayor nivel de percepción en la totalidad de aspectos evaluados en *Atención Personalizada*. Asimismo, TIGO obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema o consulta planteada y trato que le dio la persona que lo atendió. Para el aspecto de tiempo que esperó en ser atendido, el ICE contabilizó el menor nivel de percepción.

3.1.3. Atención Telefónica del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

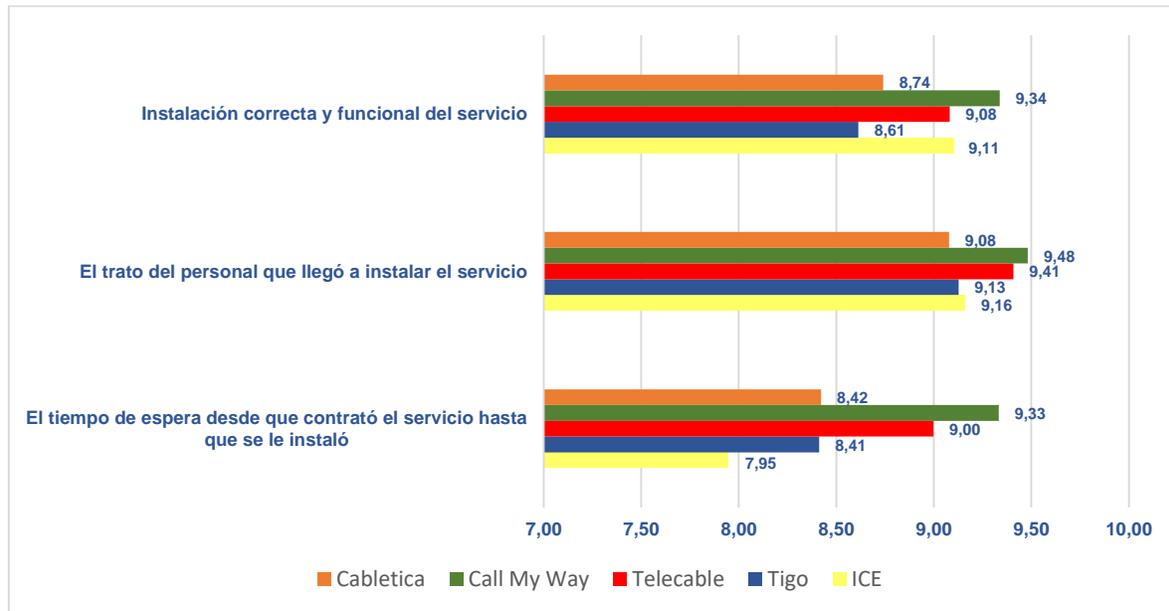
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 50,9% de los usuarios encuestados indicó nunca haber realizado una consulta telefónica. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 49,0% de los usuarios que sí llamaron a los centros de atención telefónica para gestionar sus trámites.



Con base en los resultados de la figura anterior, Call My Way registró el mayor nivel de percepción en ambos aspectos evaluados, caso contrario se presenta para TIGO, el cual obtuvo el menor nivel de percepción para el aspecto de atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada, de igual manera para Cabletica que contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo de espera en línea para ser atendido. Es importante destacar, que el tiempo de espera en línea para ser atendido corresponde al aspecto que obtiene el menor nivel de percepción con un promedio de 6,79 puntos.

3.1.4. Entrega del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

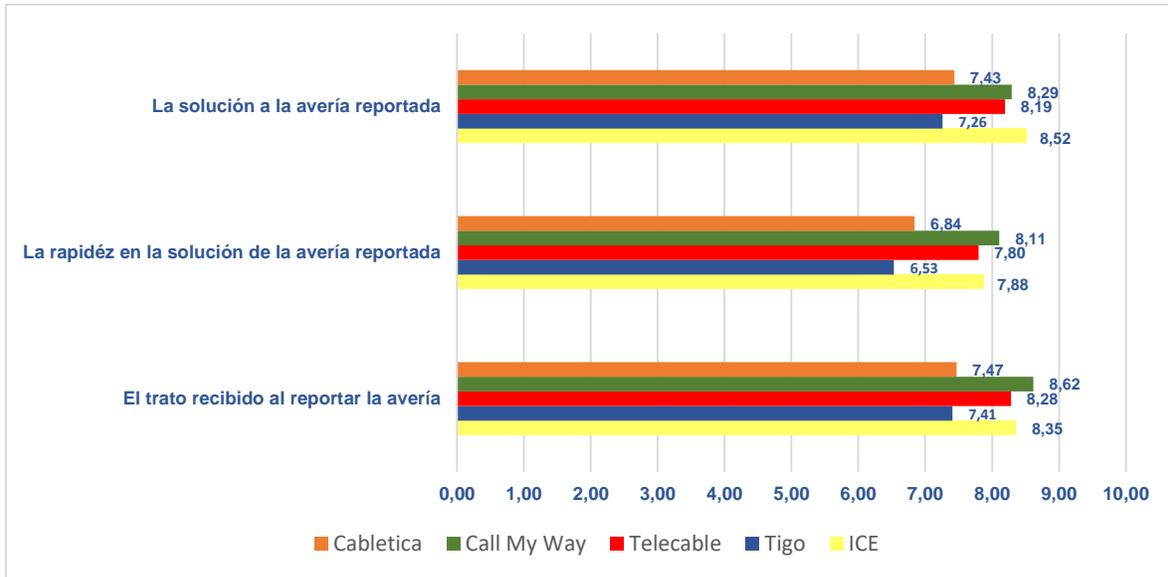
En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que Call My Way obtuvo el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados para el parámetro de *Entrega del Servicio*. Adicionalmente, los operadores/proveedores TIGO, Cabletica e ICE registraron el menor nivel de percepción para los aspectos de instalación correcta y funcional del servicio, trato del personal que instaló el servicio y tiempo de espera para la instalación, respectivamente.

3.1.5. Reparación de averías del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 59,6% del total de usuarios encuestados indicó no haber tenido que reportar una avería en el último año. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 40,3% de usuarios que sí reportaron una avería en el último año. Es importante destacar que un 72,65% de los usuarios que manifestaron haber reportado averías, lo realizaron con un promedio de 2 averías por año.

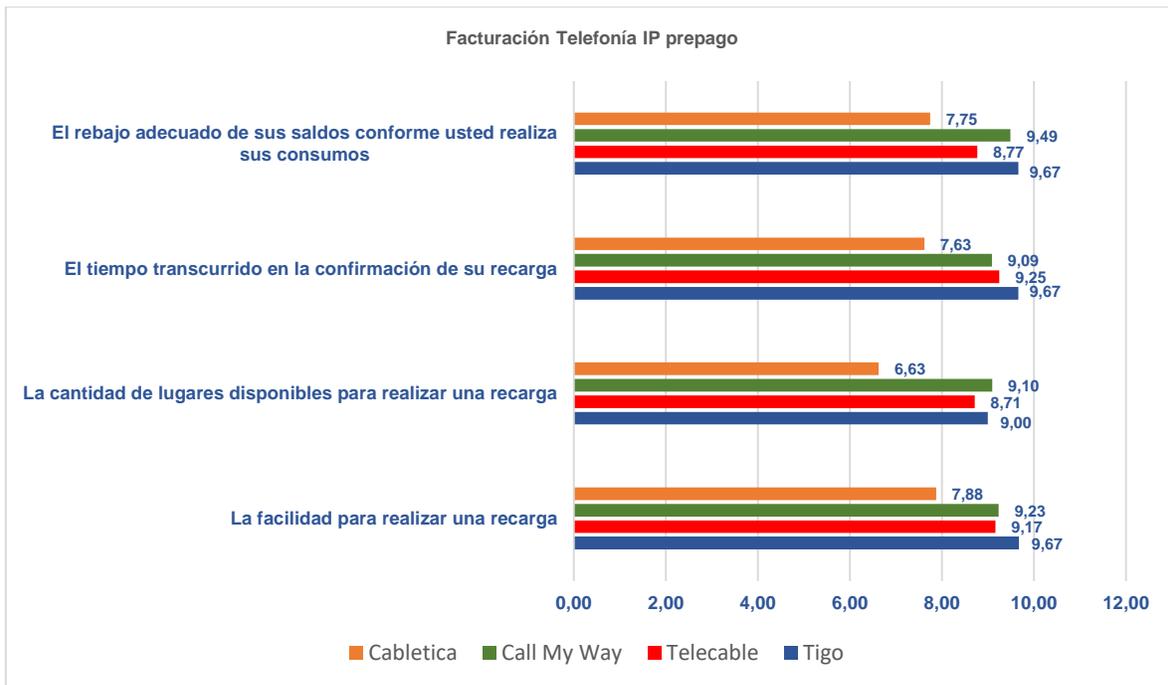
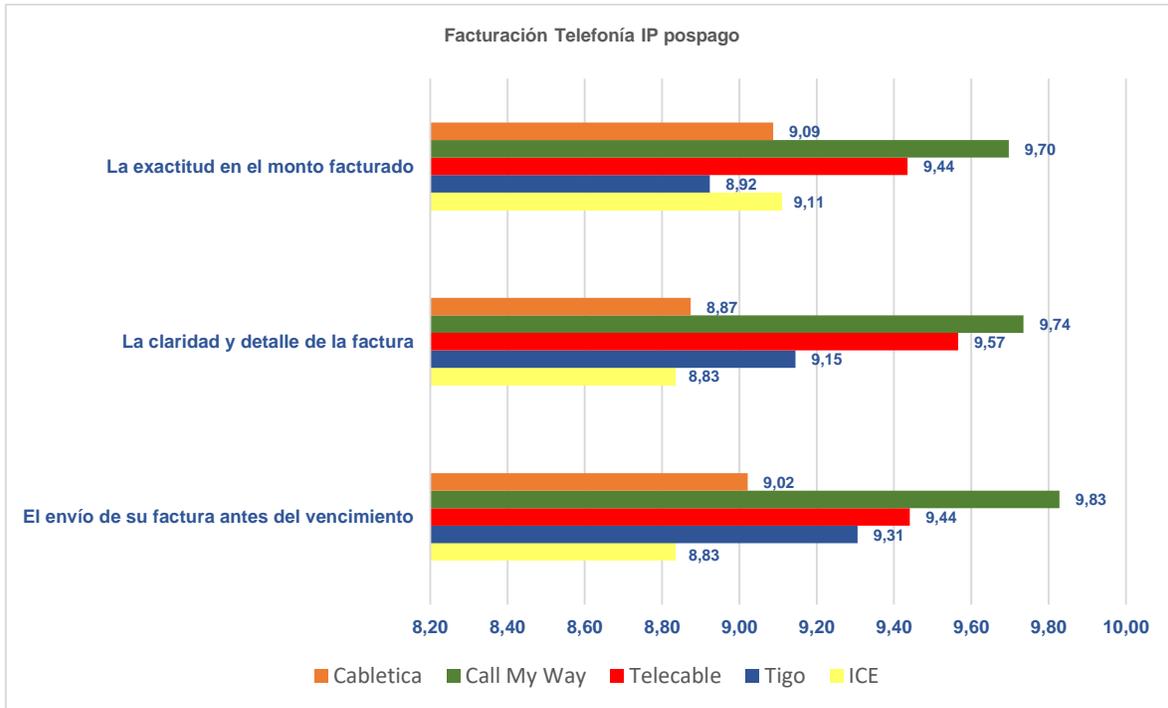


Al respecto de los resultados de la figura anterior, es posible destacar que el ICE registró el mayor nivel de percepción para el aspecto de solución a la avería reportada y que Call My Way contabilizó los mayores niveles para los restantes dos aspectos de rapidez en la solución de la avería y trato recibido al reportar la avería. Asimismo, se extrae que TIGO obtuvo el menor nivel de percepción en la totalidad de aspectos evaluados del parámetro de *Reparación de Averías*.

3.1.6. Facturación del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.

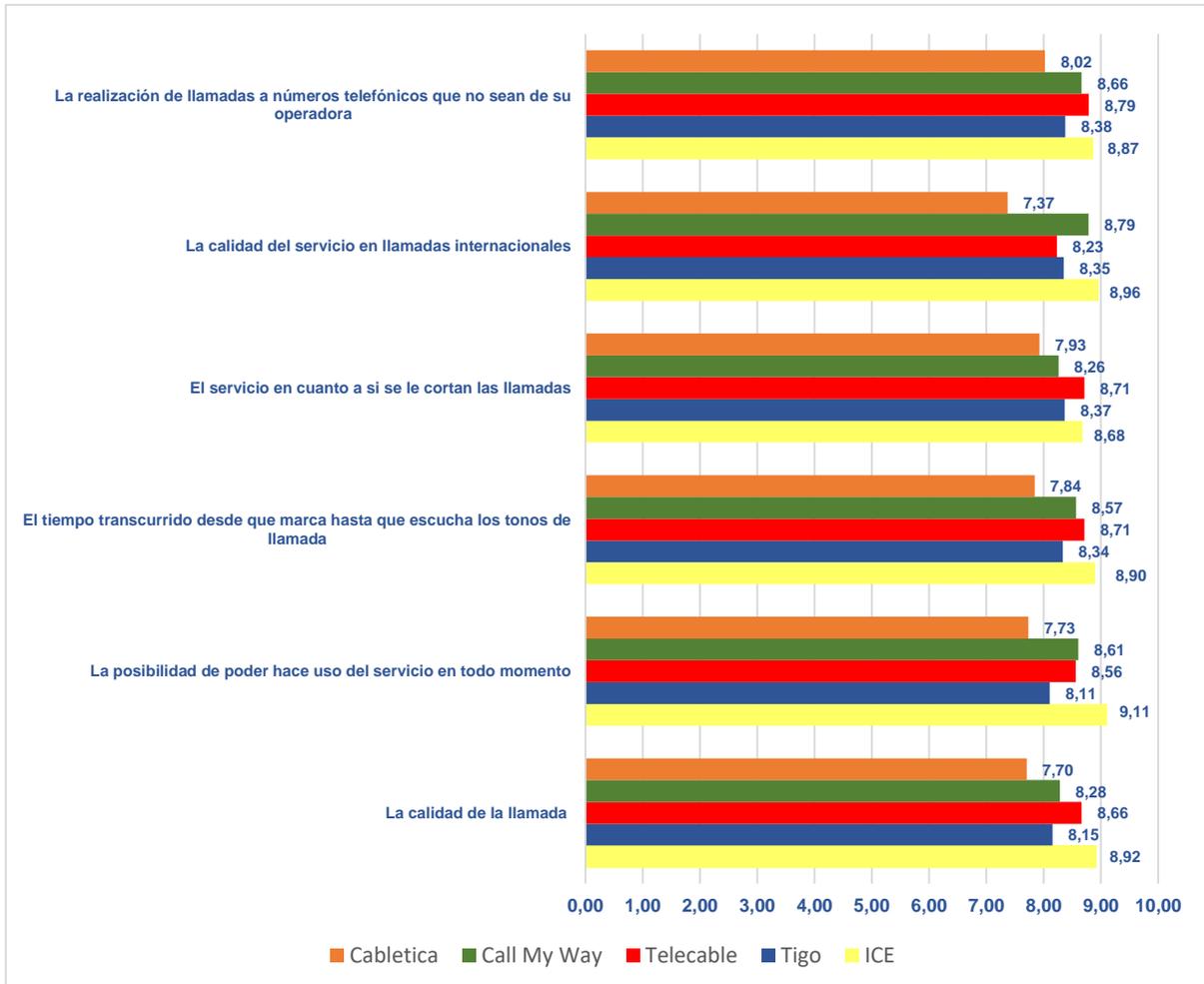




De las figuras anteriores, se observa que el parámetro de *Facturación del Servicio* para la modalidad pospago registra niveles de percepción superiores a un 8.83, siendo el ICE el que registró el mayor nivel de percepción para el servicio de Telefonía Fija básica tradicional y Call My Way para el servicio de Telefonía IP.

3.1.7. Funcionamiento del Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de *funcionamiento del servicio*.



De la figura anterior, es importante indicar que el ICE registró el mayor nivel de percepción para los aspectos de realización de llamadas a números de otro operador/proveedor, calidad del servicio de llamadas internacionales, tiempo de establecimiento de llamadas, posibilidad de uso del servicio en todo momento y calidad de la llamada. Asimismo, Telecable obtuvo el segundo mejor nivel de percepción en cuatro aspectos evaluados. Situación contraria se presenta para Cabletica, el cual contabilizó el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados para el parámetro de *Funcionamiento del Servicio*.

3.1.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En la figura 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 parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

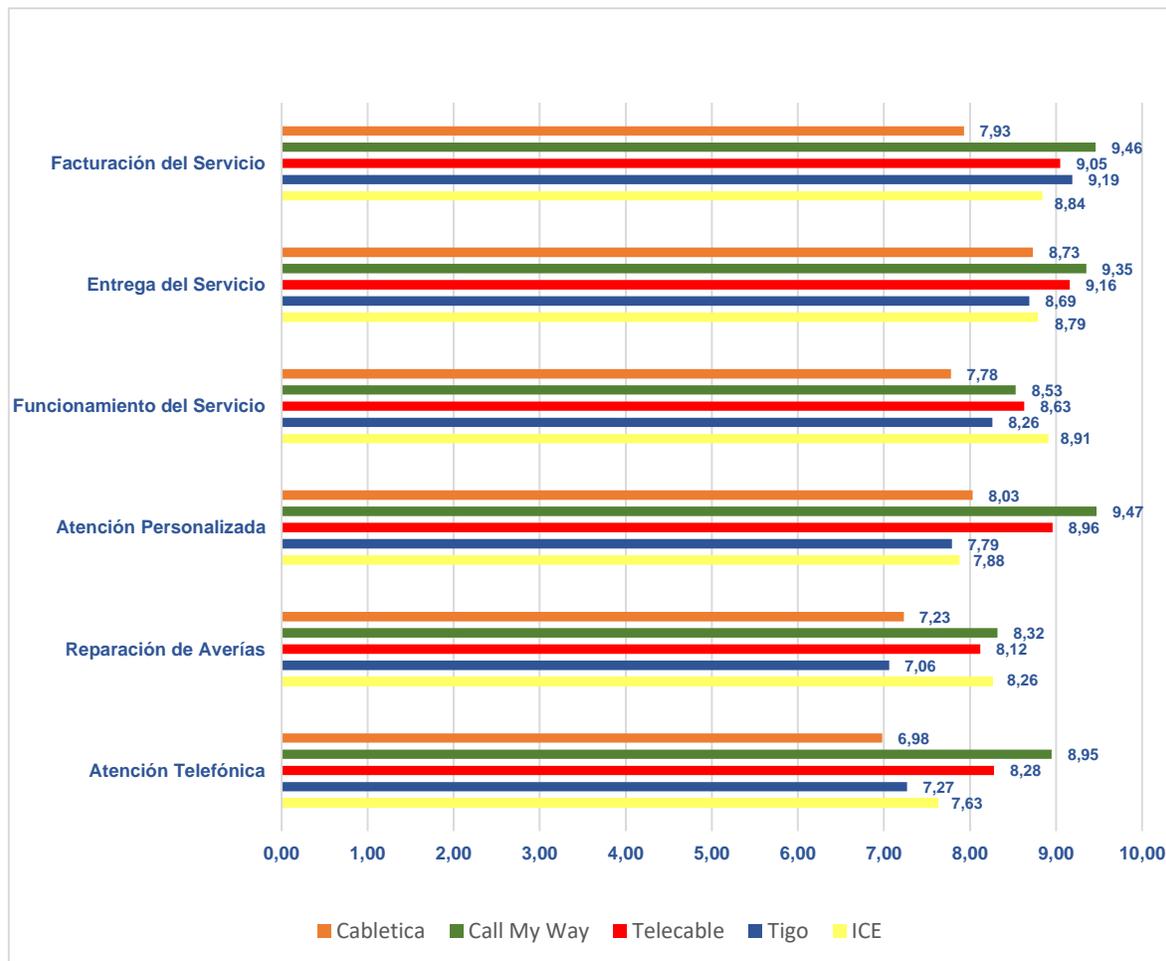


Figura 10. Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía fija.

De la figura anterior, se puede extraer que Call My Way registró el mayor nivel de percepción para los parámetros de *Facturación del Servicio*, *Entrega del Servicio*, *Atención Personalizada*, *Reparación de Averías* y *Atención Telefónica*. Asimismo, el ICE obtuvo el mayor nivel de percepción para el parámetro de *Funcionamiento del Servicio*.

3.1.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En la figura 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 y 2016.

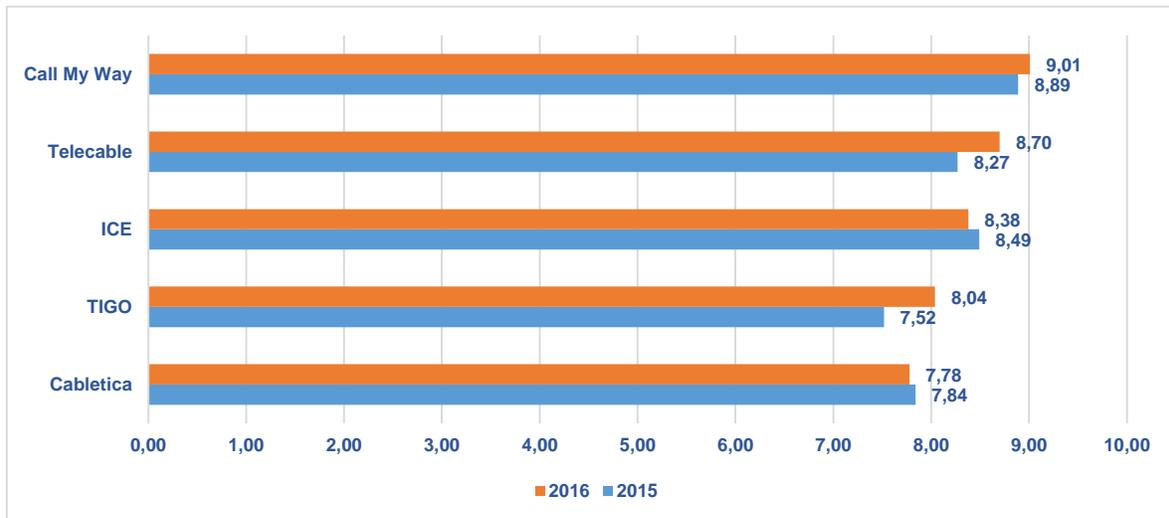


Figura 11. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía fija.

De la figura anterior, se puede observar que los operadores/proveedores ICE y Cabletica registran un decremento en la percepción de la calidad entre los periodos 2015 y 2016, con un decremento de 0,11 puntos para el ICE y 0,06 puntos para Cabletica. Los restantes operadores/proveedores registran una mejora en la percepción de la calidad, siendo TIGO y Telecable los operadores/proveedores con un incremento mayor correspondiente a un 0,52 puntos y 0,43 puntos respectivamente.

3.2. Telefonía Móvil

3.2.1. Aspectos Particulares del Servicio de Telefonía Móvil

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de telefonía móvil referentes a:

1. Cantidad de servicios móviles a nombre del entrevistado
2. Tipo de modalidad de pago.
3. Tipo de terminal utilizado.
4. Conocimiento al respecto de si el terminal es homologado.
5. Conocimiento respecto a las áreas de cobertura.
6. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.
7. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
8. Tiempo que espero para ser atendido
9. Recepción de factura física o electrónica
10. Expectativas al contratar el servicio según operador/proveedor
11. Cumplimiento de expectativas

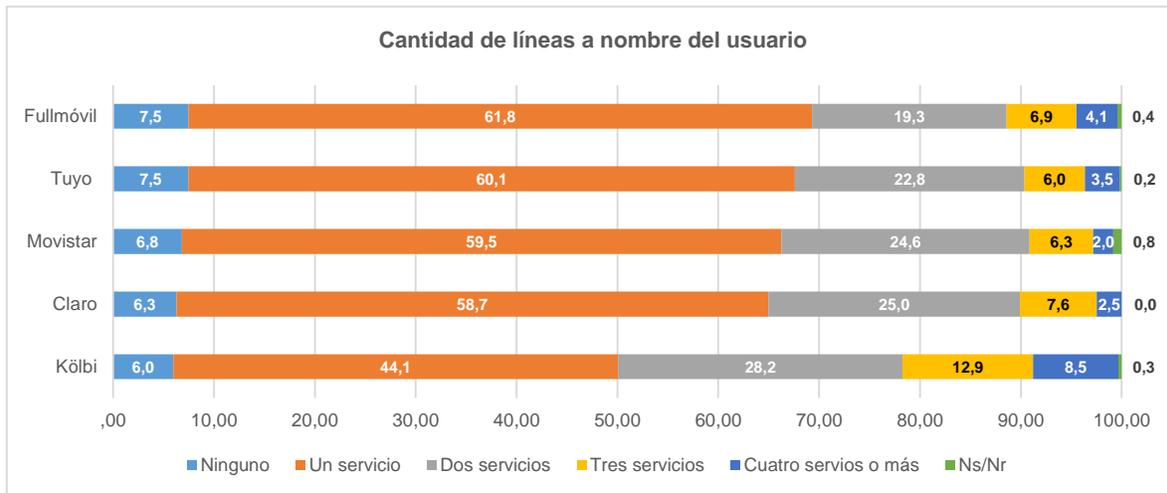


Figura 12 Cantidad de servicios móviles a nombre del entrevistado.

De la figura 12 se puede extraer que en promedio un 56,84% de los usuarios entrevistados para la totalidad de operadores/proveedores, cuentan con solo un servicio móvil contratado a su nombre. Asimismo, un promedio de 23,98% de los usuarios cuentan con dos servicios móviles contratados a su nombre.

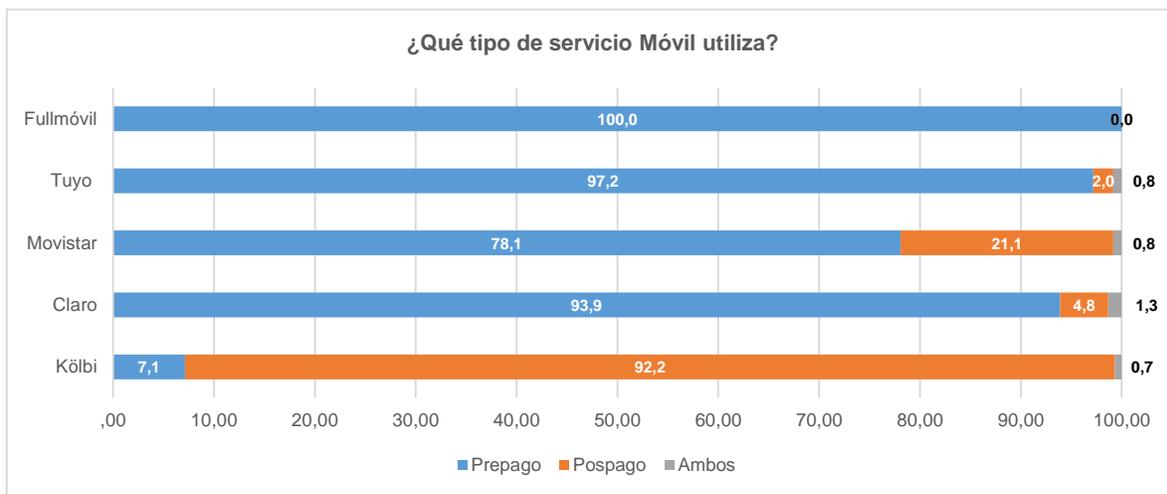


Figura 13 Tipo de modalidad de pago utilizada por los usuarios de los operadores/proveedores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 13, se puede extraer que el operador Claro presenta un porcentaje de servicios prepago de un 93,9% de los usuarios entrevistados de conformidad con la base de clientes aportada, situación inversa al operador ICE, el cual presenta el mayor porcentaje de servicios pospago con un 92,2%. El operador Telefónica reporta una distribución de servicios prepago de un 78,1% y de servicios pospago de un 21,1%. Es importante aclarar que los proveedores Tuyo Móvil y Fullmóvil únicamente comercializan servicios prepago.

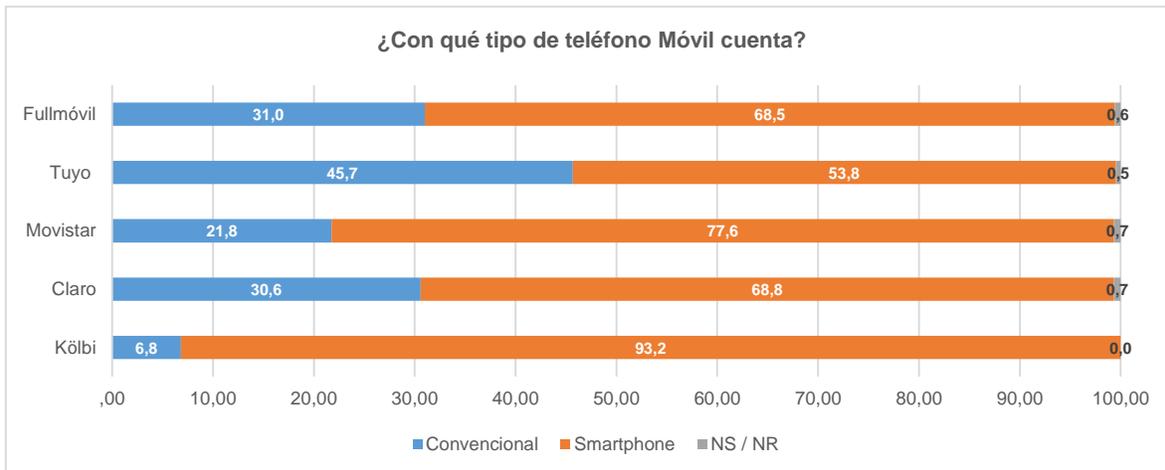


Figura 14 Tipo de terminal utilizado por los usuarios de los operadores/proveedores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 14, se extrae que los terminales tipo Smartphone predominan entre los usuarios de la totalidad de operadores/proveedores evaluados alcanzando un promedio del 72,38% de la proporción de terminales según lo señalado por los usuarios encuestados. No obstante, para el proveedor Tuyo Móvil, los terminales convencionales continúan representando una cuota importante con un 45,7%.

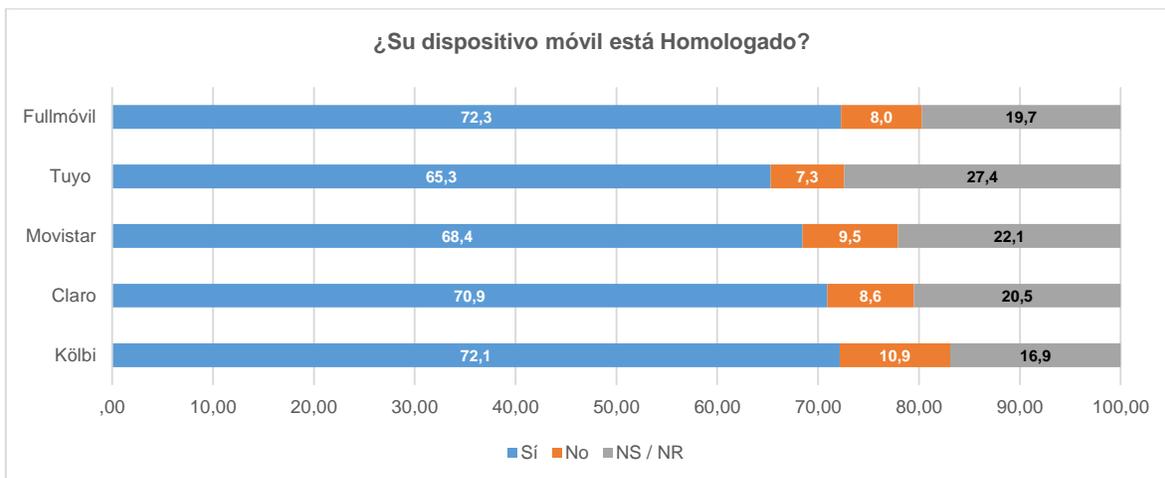


Figura 15 Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.

De la figura 15, se extrae que un promedio de 69,8% de los usuarios encuestados indican tener un terminal homologado. Asimismo, es importante destacar que un promedio de 21,32% de los usuarios encuestados desconocen si el terminal adquirido se encuentra homologado.

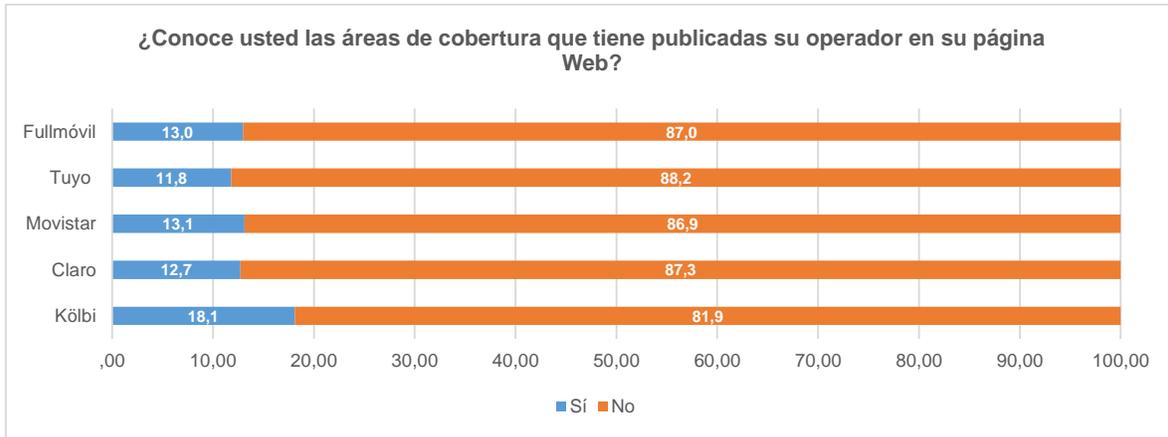


Figura 16 Conocimiento respecto a las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de sus operadores/proveedores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 16, se extrae que un promedio de 86,26% de los usuarios encuestados desconocen las áreas de cobertura publicadas por sus operadores/proveedores en las páginas WEB respectivas. Aspecto que demuestra la necesidad de impulsar el conocimiento de esta información que la SUTEL pone a disposición de los usuarios en el sitio mapas.sutel.go.cr, y siendo trascendental, desde la perspectiva de empoderar al usuario para que éste tome decisiones de consumo informadas, incrementar la publicidad del citado sitio WEB, en congruencia con lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-027-2016 (BIS).

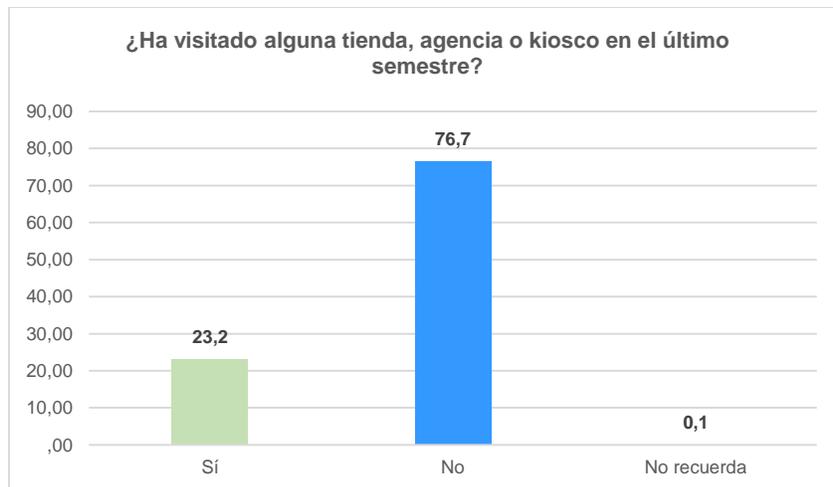


Figura 17 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos.

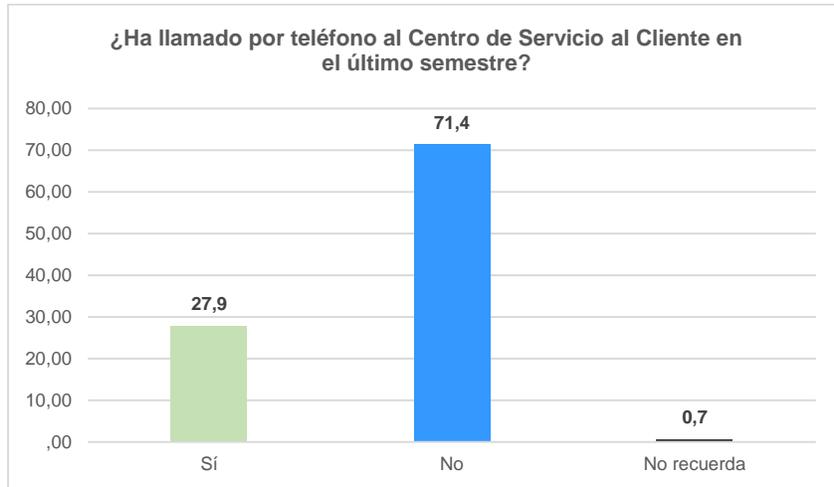


Figura 18 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente.

De la figura 17, se extrae que un 23,2% de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o kioscos en el último semestre. Asimismo, de la figura 18 se observa que un 27,9% de los usuarios encuestados indicó haber llamado al centro de servicio al cliente, ambos en el último semestre.

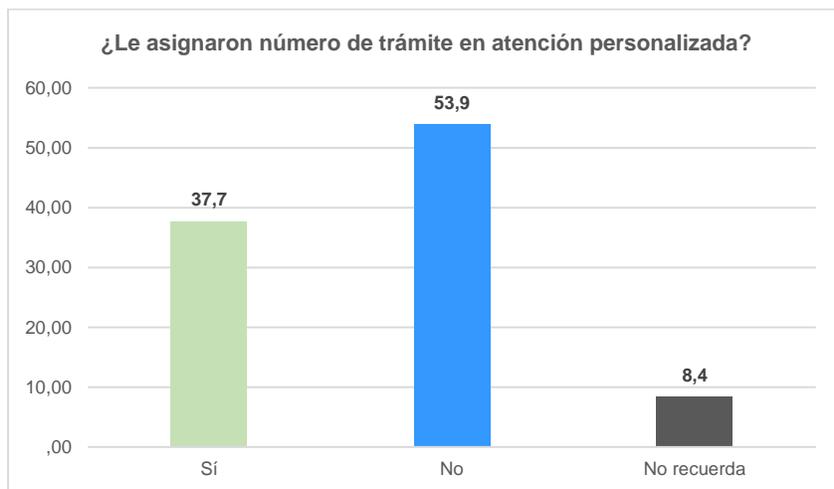


Figura 19 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos de forma personalizada en tiendas, agencias o kioscos en el último semestre.

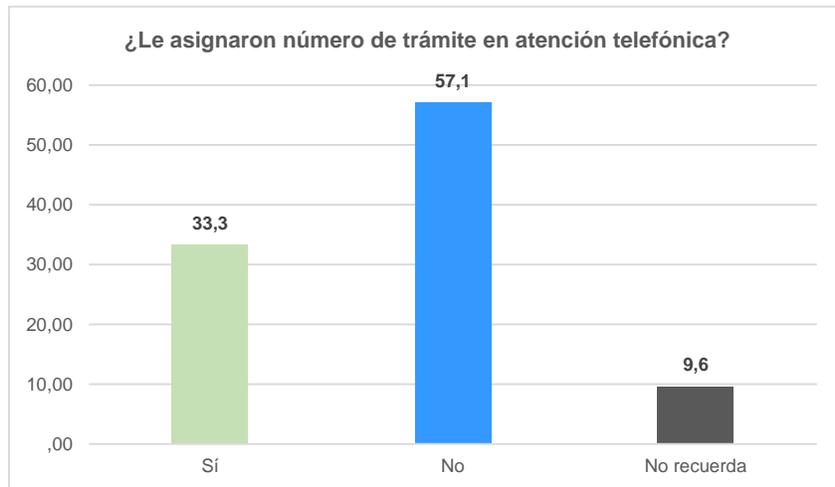


Figura 20 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos vía telefónica en el último semestre.

De la figura 19, se extrae que un 37,7% de los usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos, indicaron que les fue asignado un número de trámite. De igual manera, de la figura 20, se extrae que un 33,3% de los usuarios encuestados que contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron que les fue asignado un número de trámite.

Nuevamente se evidencia que, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones están incumpliendo su obligación de entregarles a los usuarios un número de atención consecutivo de las gestiones presentadas, a pesar de así disponerlo el artículo 10 del RPUF y el numeral 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

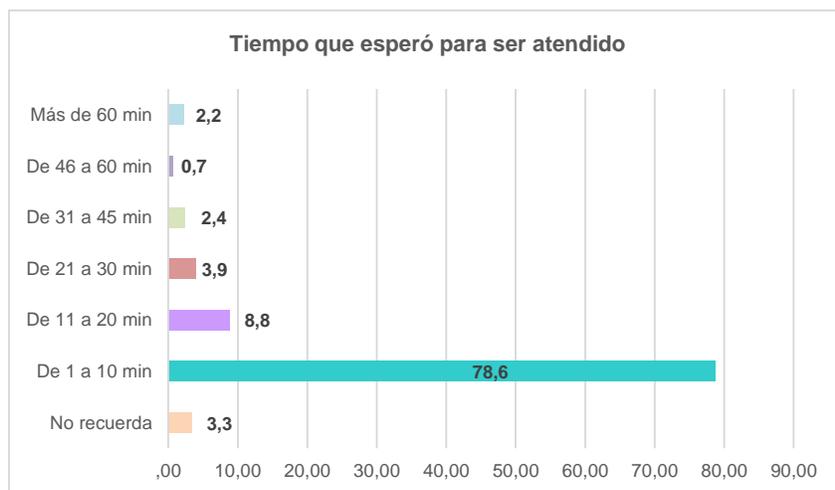


Figura 21 Rangos de tiempos de espera y porcentaje de usuarios por rango.

De la figura 21, se extrae que, del porcentaje de usuarios que efectuaron llamadas al servicio al cliente, un 78,6% de estos, esperaron de 1 a 10 minutos en ser atendidos. Lo cual contrasta con el umbral establecido en el artículo 52 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, correspondiente a 15 segundos.

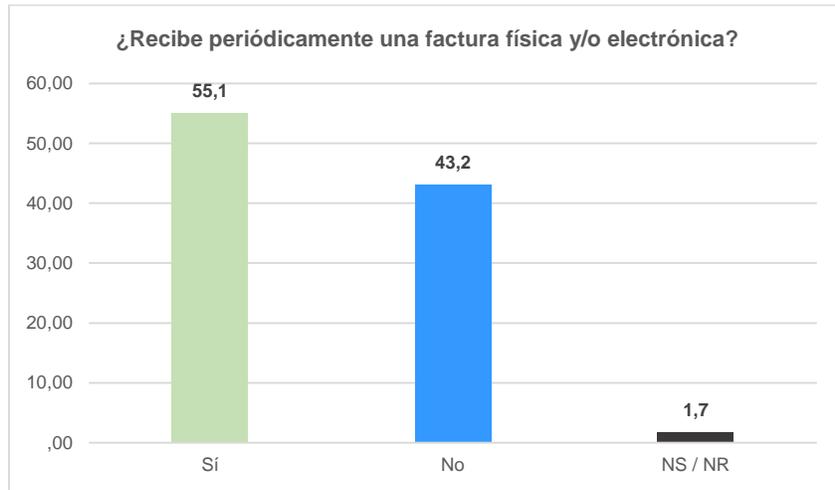


Figura 22 Porcentaje de usuarios que reciben factura.

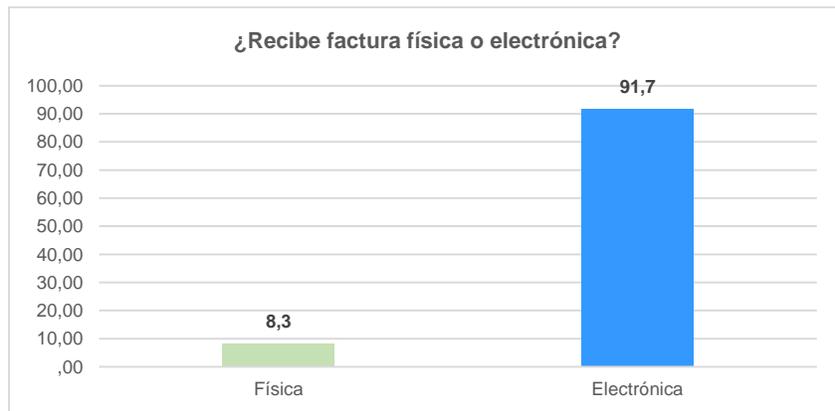


Figura 23 Porcentaje de usuarios que reciben factura física o electrónica.

De las figuras 22 y 23, se extrae que un 55,1% de usuarios encuestados indicó recibir factura, y de estos, un 91,7% indicó recibirla en formato electrónico.

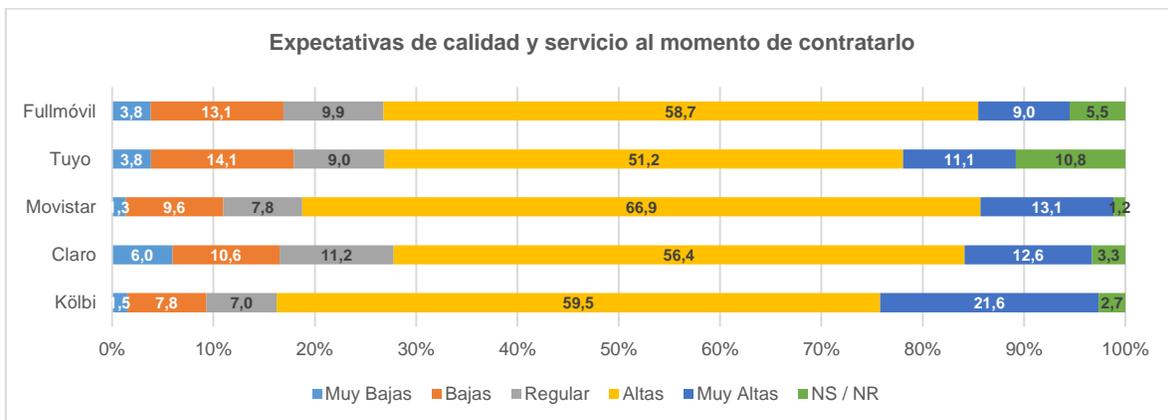


Figura 24 Expectativas al contratar el servicio por operador/proveedor.

De la figura 24, se puede extraer que un 66,9% de los usuarios del operador Movistar indicaron tener altas expectativas al contratar el servicio al operador. Asimismo, un 21,6% de los usuarios del ICE indicaron tener muy altas expectativas al contratar el servicio al operador.

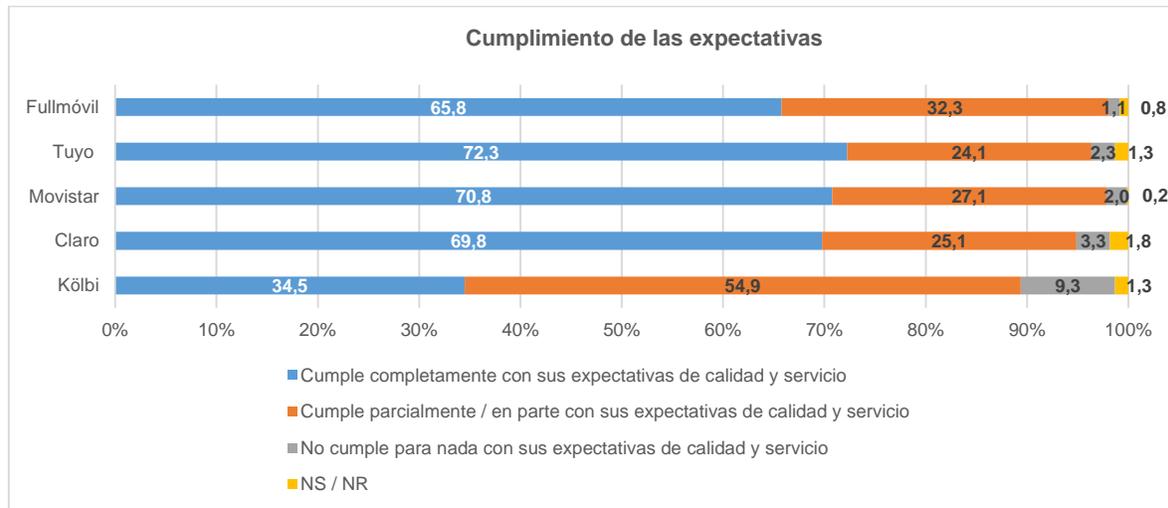
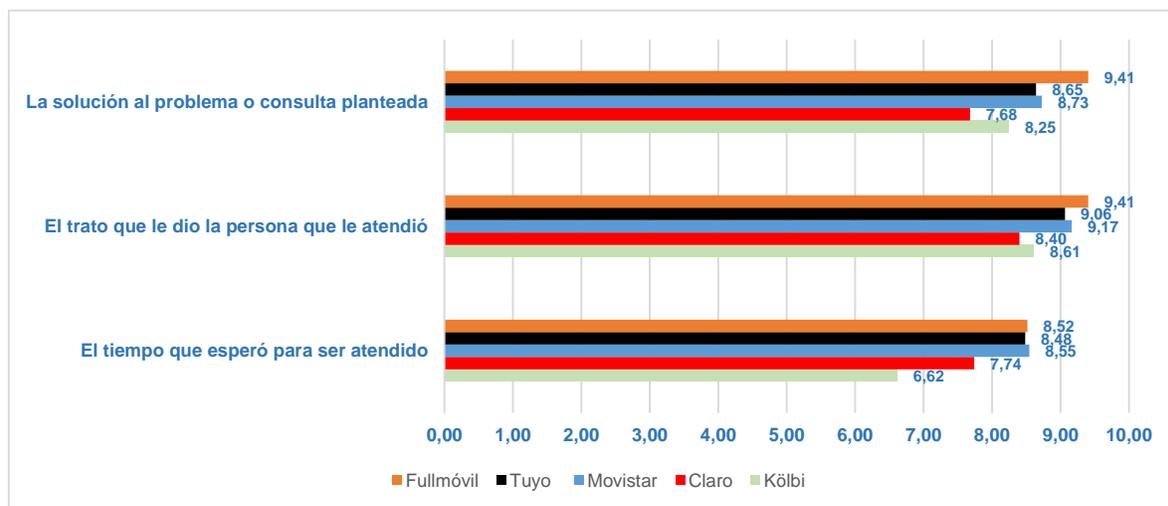


Figura 25 Cumplimiento de las expectativas por operador/proveedor.

De la figura 25, se logra extraer que un 54,9% de los usuarios del operador ICE indicaron que sus expectativas no fueron cumplidas en parte o en su totalidad. Asimismo, en promedio un 70,97% de los usuarios de los operadores/proveedores Tuyo, Movistar y Claro indicaron que sus expectativas sí se cumplieron.

3.2.2. Atención Personalizada del Servicio de Telefonía Móvil

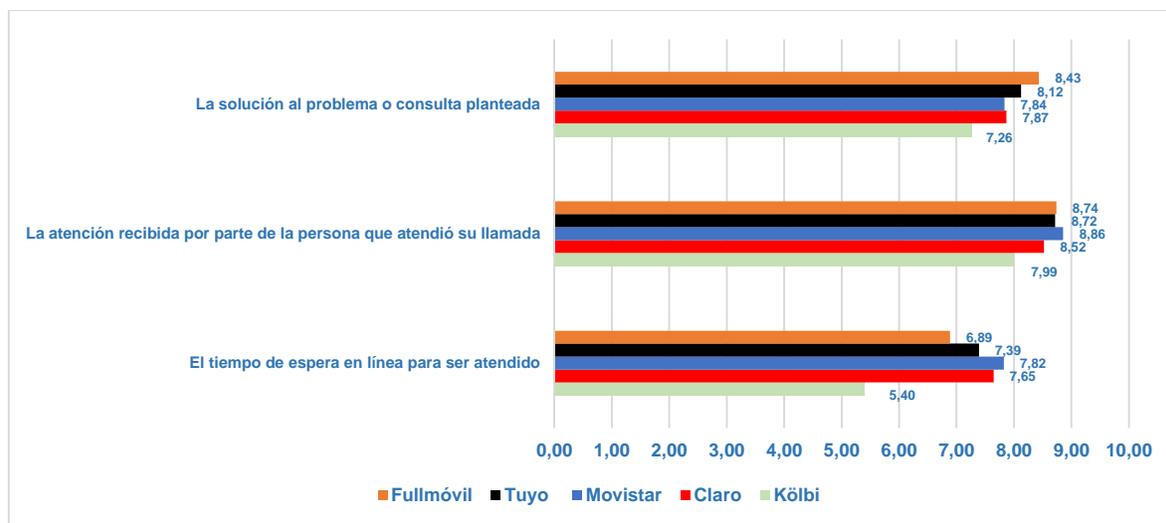
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada a un 23,2% los usuarios que efectivamente requirieron atención personalizada.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el proveedor Fullmóvil alcanzó el mayor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y trato de la persona que atendió al usuario, y el operador Movistar registró el mayor nivel para el aspecto de tiempo de espera en ser atendido. Asimismo, el operador Claro obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y trato que la persona que atendió al usuario, y el operador ICE contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo de espera en ser atendido.

3.2.3. Atención Telefónica del Servicio de Telefonía Móvil

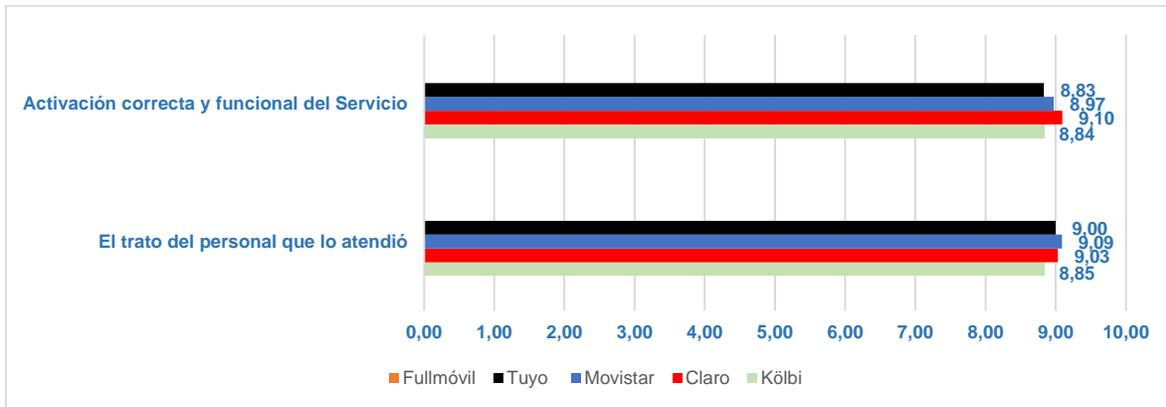
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 71,4% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al 28.6% de los usuarios que sí utilizaron la atención telefónica.



De la figura anterior se extrae que el operador Movistar alcanzó el mayor nivel de percepción para los aspectos de atención recibida y tiempo de espera en línea, y el proveedor Fullmóvil registró el mayor nivel de percepción para el aspecto de solución al problema plantado. Asimismo, el operador ICE obtuvo el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados, siendo que en lo que respecta al tiempo de espera en línea para ser atendido se encuentra 1,49 puntos por debajo del penúltimo operador. Es importante destacar, que el aspecto de tiempo de espera en línea para ser atendido obtuvo el menor nivel de percepción con un promedio de 7,03 puntos.

3.2.4. Entrega del Servicio de Telefonía Móvil

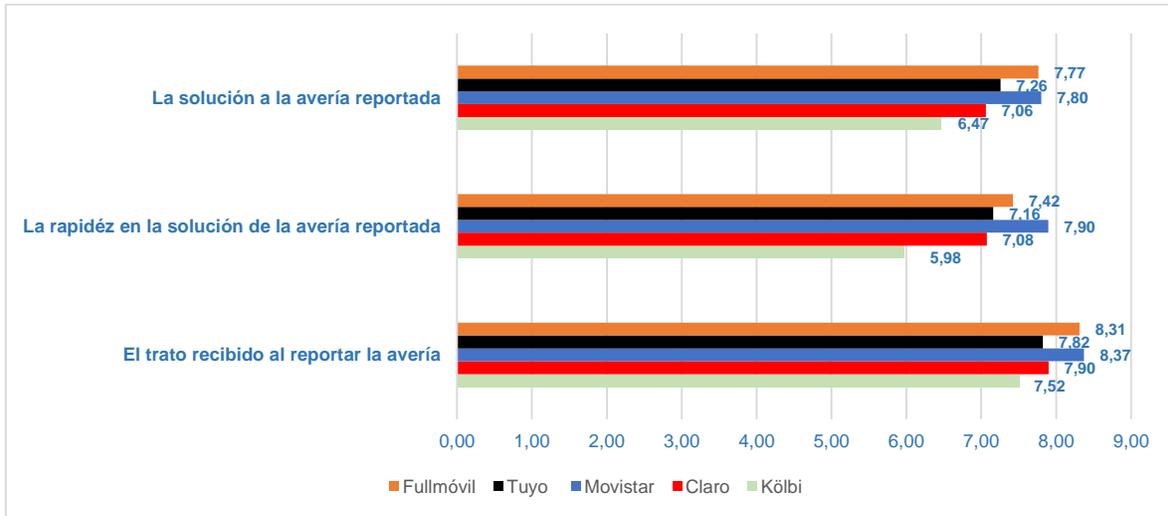
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio a los usuarios encuestados.



De la figura anterior, se puede extraer que los operadores Claro y Telefónica registraron el mayor nivel de percepción para los dos aspectos evaluados. Asimismo, los operadores/proveedores Tuyo e ICE registraron el menor nivel de percepción para ambos aspectos evaluados. Es importante destacar que los niveles del presente parámetro fueron superiores al 8.83.

3.2.5. Reparación de averías del Servicio de Telefonía Móvil

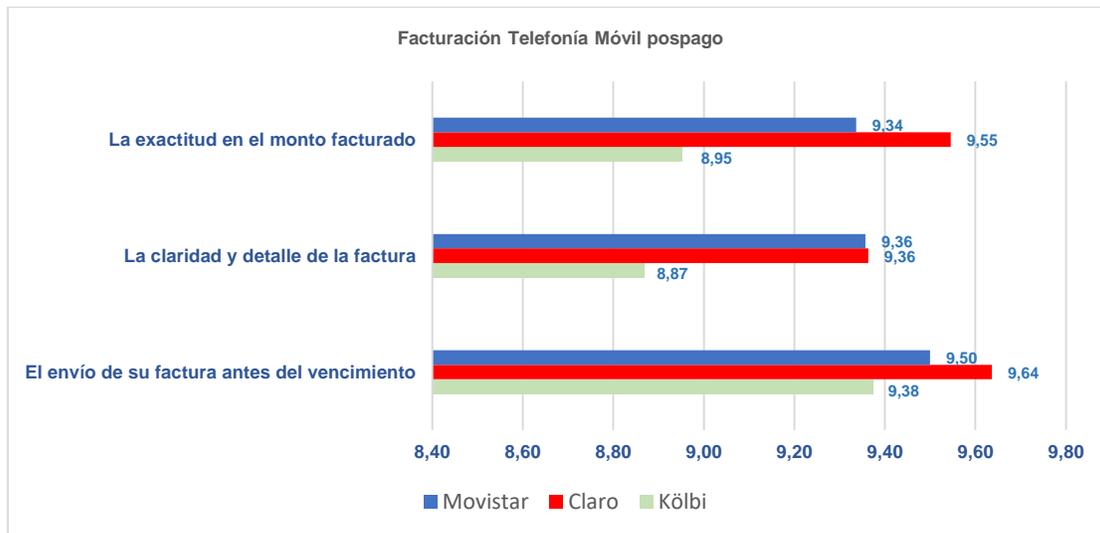
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 83,9% del total de usuarios encuestados indicó no haber sufrido interrupciones en su servicio en el último año. Asimismo, un 83,4% del total de usuarios encuestados que sí reportaron averías en el último año, indicaron haber reportado en promedio al menos dos averías en el año. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro, para el 16.1% del total de usuarios entrevistados que indicó haber sufrido interrupciones.

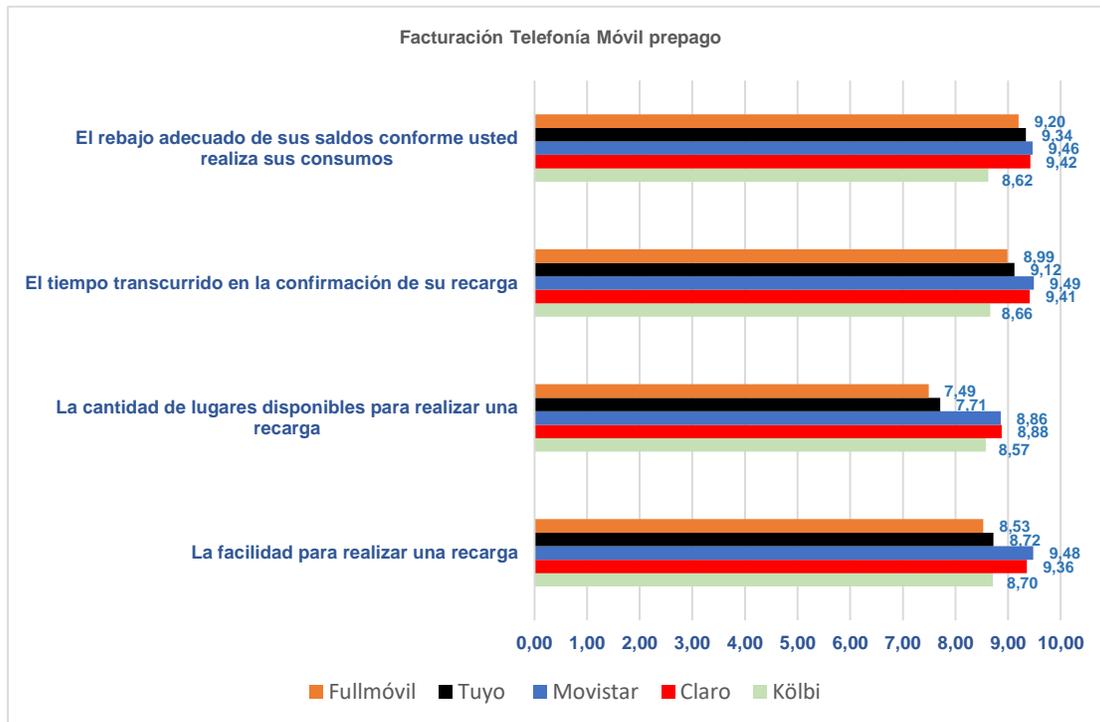


A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Movistar registró el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Caso contrario, el operador ICE el cual obtuvo el menor nivel de percepción para la totalidad de aspecto evaluados, siendo que en lo que respecta a la rapidéz en la solución de la avería reportada está a 1 punto por debajo del penúltimo operador.

3.2.6. Facturación y/o Recarga del Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación y/o recarga de los servicios de telefonía móvil, se aportan dos figuras una para la facturación pospago y otra para la acreditación de los saldos en prepago.



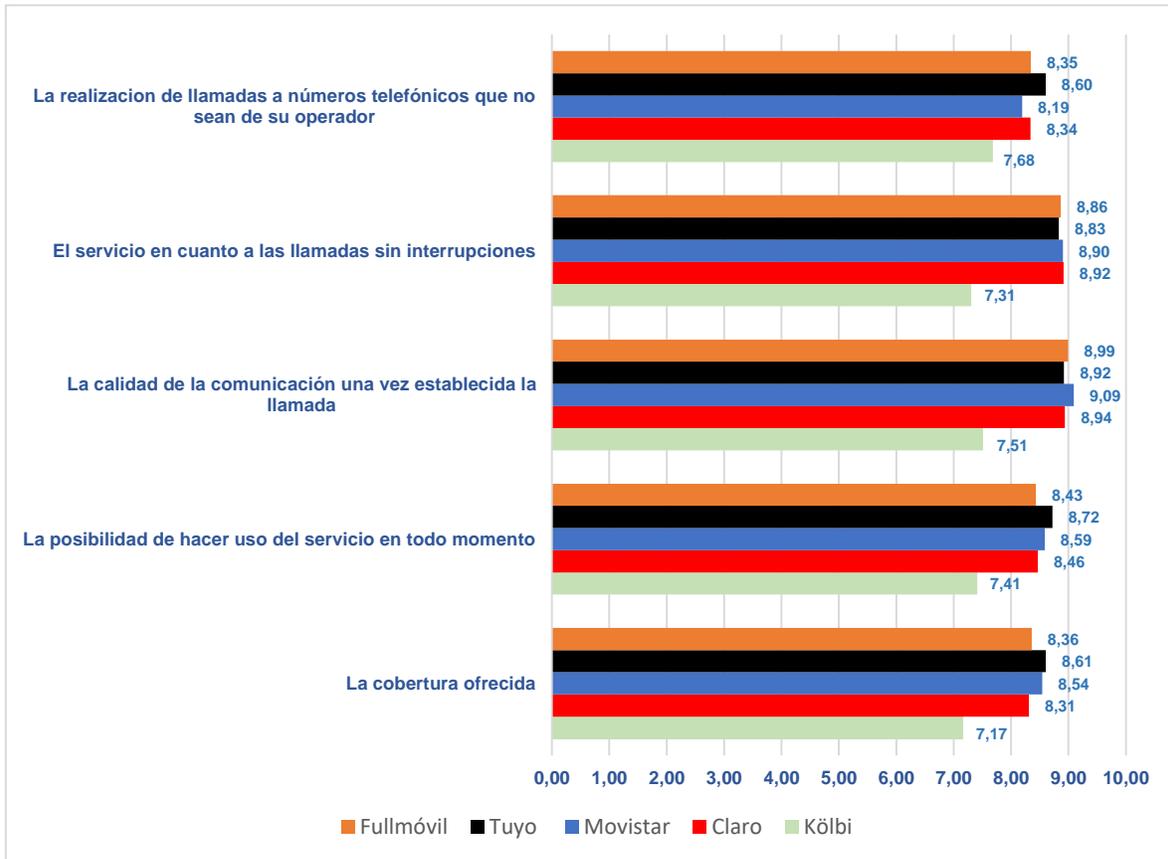


De la figura anterior relacionada con la facturación pospago, se excluyen los resultados obtenidos para los proveedores Tuyo y Fullmóvil, dado que ambos únicamente ofrecen servicio prepago. Ahora bien, el operador Claro registró el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador ICE obtuvo el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados.

Respecto a la recarga prepago, de la figura se puede extraer que el operador Movistar obtuvo el mejor nivel de percepción para los aspectos de rebajo adecuado de saldos, tiempo transcurrido en confirmación de recarga y facilidad para realizar recargas. Asimismo, el operador Claro contabilizó el mejor nivel de percepción para el aspecto de cantidad de lugares disponibles para recarga. Adicionalmente, el operador ICE registró el menor nivel de percepción de calidad para los aspectos de rebajo adecuado de saldos y tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga. De igual manera, el proveedor Fullmóvil alcanzó el menor nivel de percepción para los aspectos de cantidad de lugares disponibles para recarga y facilidad de realizar recargas. Es importante destacar que un 97,1% del total de usuarios encuestados indicaron que la recarga efectuada se acredita adecuadamente a su línea telefónica.

3.2.7. Funcionamiento del Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento del servicio a los usuarios encuestados.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador ICE obtuvo el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados sobre el funcionamiento del servicio, siendo que en promedio fue 1,12 puntos inferior al penúltimo operador evaluado. Asimismo, el proveedor Tuyo registró el mayor nivel de percepción para los aspectos de realizar llamadas a números de otros operadores, posibilidad de uso del servicio en todo momento y cobertura ofrecida.

3.2.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía Móvil

En la figura 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 parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

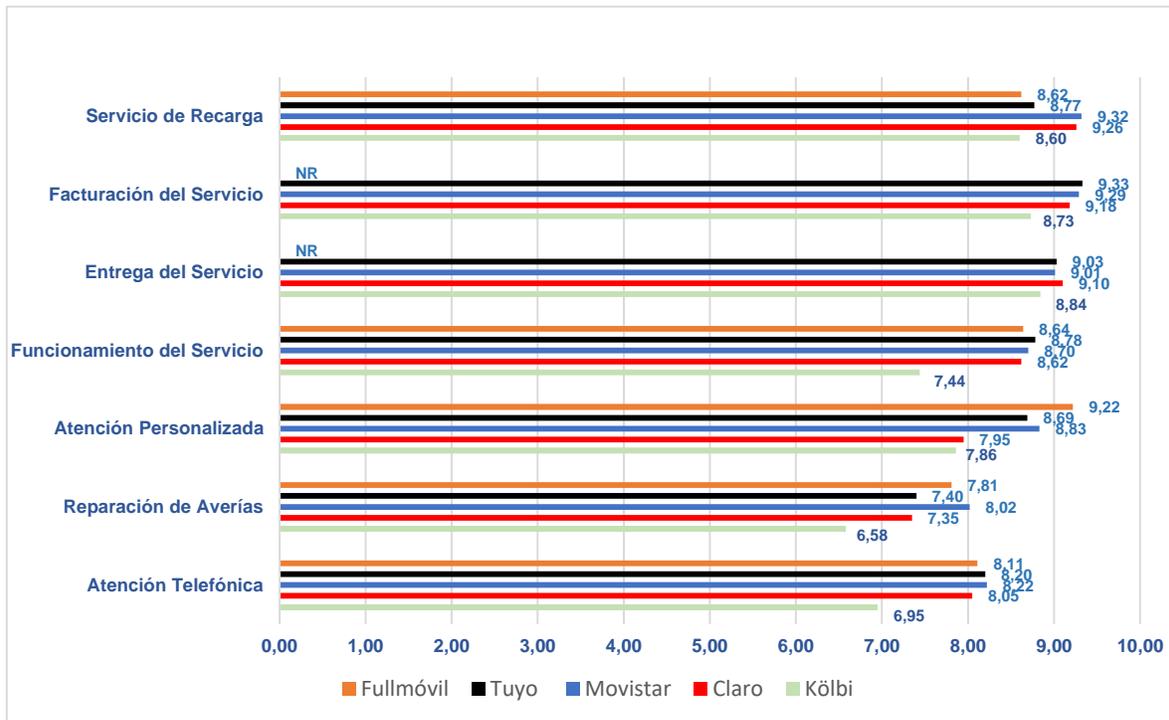


Figura 26 Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía móvil por operador/proveedor.

De la figura 26, se extrae que el operador Movistar registró el mayor nivel de percepción para los parámetros de *Servicio de Recarga*, *Reparación de Averías* y *Atención Telefónica*, el operador Claro obtuvo el mayor nivel de percepción para el parámetro de *Entrega del Servicio*, el proveedor Tuyo alcanzó el mayor nivel de percepción para los parámetros de *Facturación del Servicio* y *Funcionamiento del Servicio*, y Fullmóvil contabilizó el mayor nivel de percepción para el parámetro de *Atención Personalizada*. Asimismo, es importante indicar que el ICE obtuvo el menor nivel de percepción de la calidad para la totalidad de parámetros evaluados.

3.2.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad obtenida por los operadores/proveedores ICE, Fullmóvil, Movistar, Tuyo Móvil y Claro, y el comparativo de los resultados obtenidos en año 2015 y el año 2016.

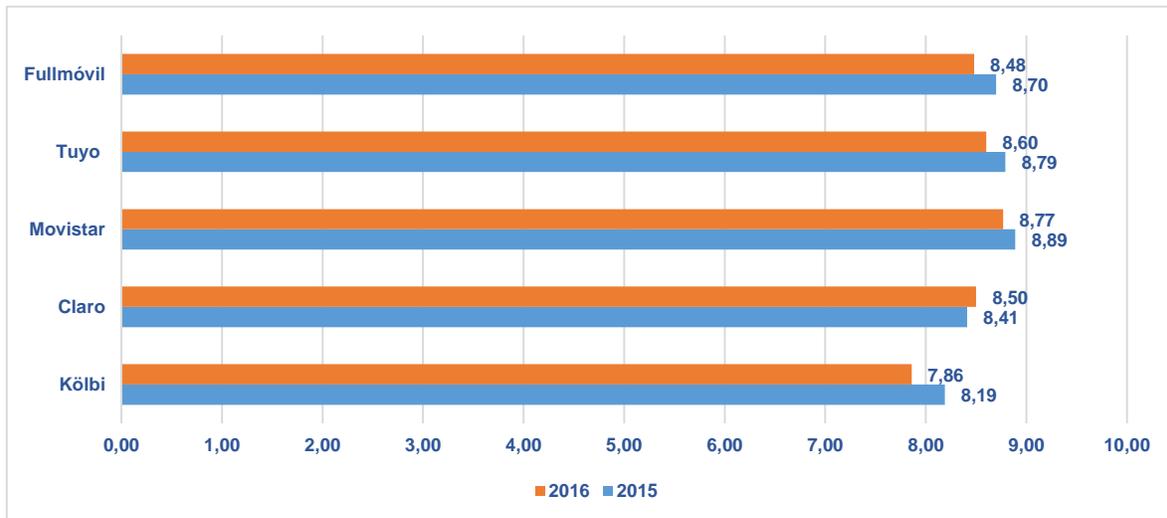


Figura 27 Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía móvil por operador/proveedor.

De la figura 27, se extrae que los operadores/proveedores Fullmóvil, Tuyo, Movistar e ICE registraron un decremento en el nivel de percepción de la calidad del año 2015 al año 2016, siendo el ICE quien obtuvo el mayor descenso de nivel. Asimismo, es importante destacar que el operador Movistar alcanzó el mayor nivel de percepción para el servicio de Telefonía Móvil y que el ICE contabilizó el menor nivel de percepción para el citado servicio.

3.3. Transferencia de Datos a través de Redes Móviles (Internet móvil)

3.3.1. Aspectos Particulares del Servicio de Internet móvil

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles:

1. Medios utilizados para acceder o usar el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.
2. Preferencia en la modalidad de pago.
3. Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.
4. Detalle de la velocidad contratada por el usuario.
5. Conocimiento de las áreas de Cobertura.
6. Conocimiento de los mapas de velocidad de datos.
7. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.
8. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
9. Tiempo que espero para ser atendido
10. Recepción de factura física o electrónica
11. Expectativas al contratar el servicio según operador/proveedor
12. Cumplimiento de expectativas

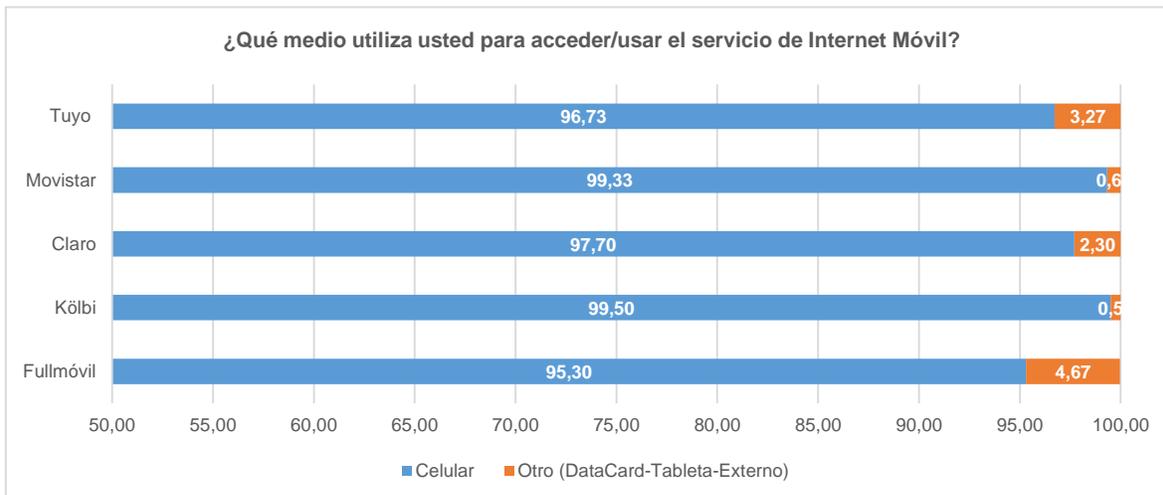


Figura 28 Medios más utilizados para hacer uso del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.

De la figura 28, se puede extraer que el celular es el medio más utilizado para acceder y usar el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles, siendo que en promedio un 97,7% de los usuarios entrevistados señalaron este como el medio utilizado para acceder a Internet móvil.

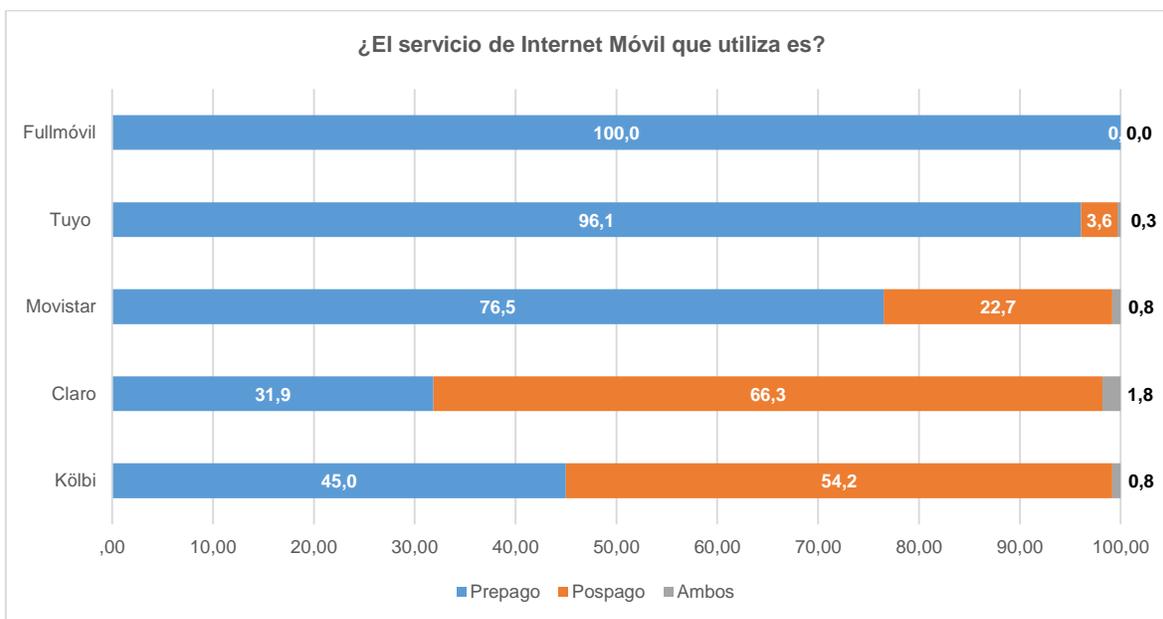


Figura 29 Tipo de modalidad de pago utilizada por los usuarios de los operadores/proveedores del servicio de Internet móvil.

De la figura 29, se extrae que un 76,5% de la totalidad de usuarios encuestados del operador Movistar para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles son

prepago. Respecto de los operadores Claro e ICE, un 66,3% y un 54,2% de los usuarios encuestados cuentan con servicios con modalidad postpago respectivamente.

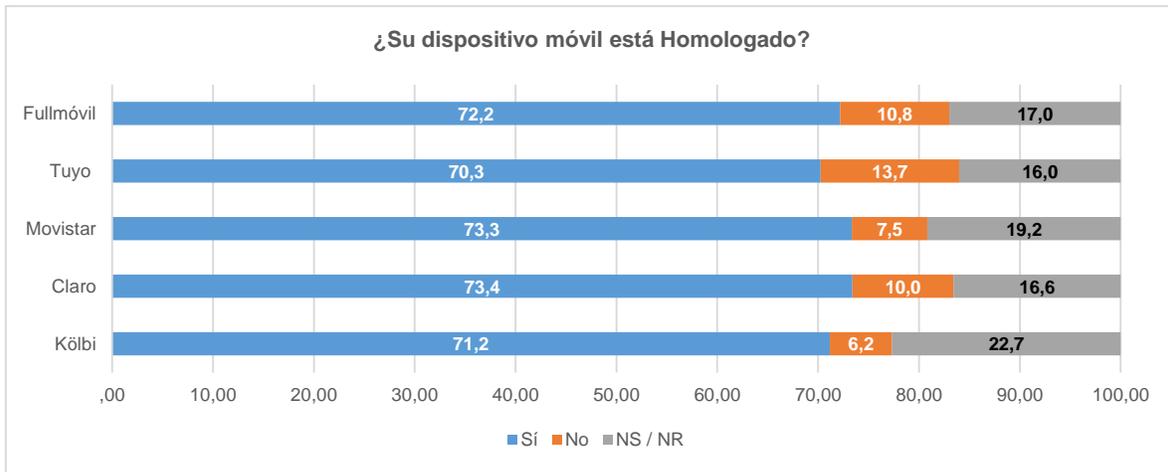


Figura 30 Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.

De la figura 30, se extrae que un promedio de 72,08% de los usuarios del servicio Internet móvil encuestados indicaron tener un terminal homologado.

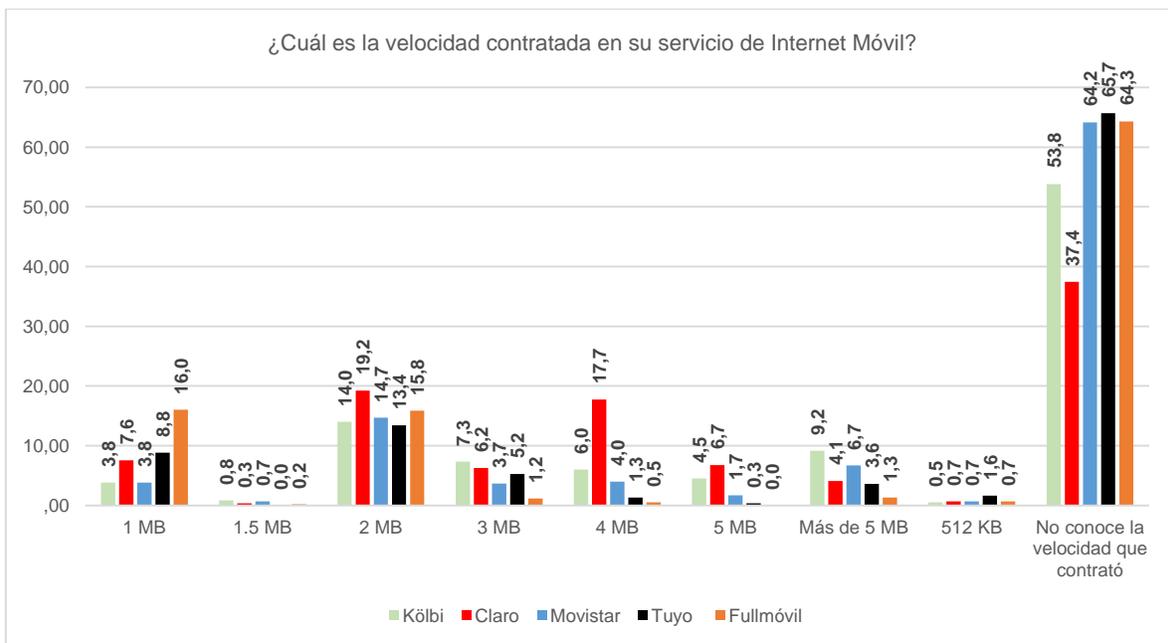


Figura 31. Velocidad contratada por el usuario, detallado por operador/proveedor.

De la figura 31, se extrae que un promedio de 57,1% del total de usuarios encuestados desconocen la velocidad contratada para el servicio de Internet Móvil, ante lo cual los operadores/proveedores deben mejorar en la información que brindan a sus clientes. Las velocidades contratadas que predominan por operador/proveedor se detallan a continuación:

1. ICE: 2 Mbps, 3 Mbps y más de 5 Mbps.
2. Claro: 1 Mbps, 2 Mbps y 4 Mbps.
3. Telefónica: 2 Mbps y más de 5 Mbps.
4. Tuyo Móvil: 1 Mbps y 2 Mbps.
5. Fullmóvil: 1 Mbps y 2 Mbps.

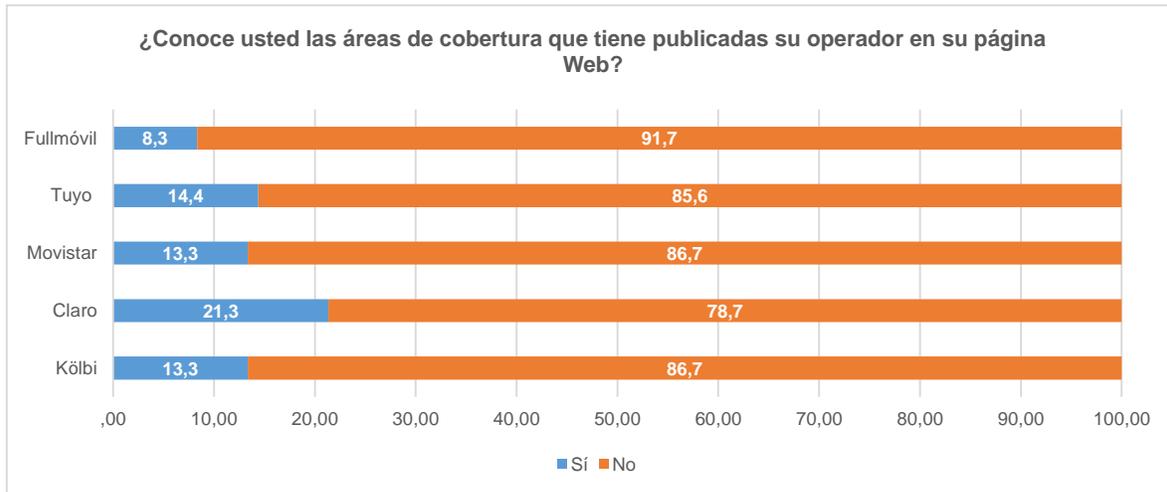


Figura 32 Conocimiento de las áreas de Cobertura que tiene su operador/proveedor publicados en su página Web.

De la figura 32, se puede extraer que en promedio un 85,88% de los usuarios encuestados indica desconocer las áreas de cobertura que su respectivo operador/proveedor tiene publicadas en su página WEB. Aspecto que demuestra la necesidad de impulsar el conocimiento de esta información que la SUTEL pone a disposición de los usuarios en el sitio mapas.sutel.go.cr, y siendo trascendental, desde la perspectiva de empoderar al usuario para que éste tome decisiones de consumo informadas, incrementar la publicidad del citado sitio WEB, en congruencia con lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-027-2016 (BIS).

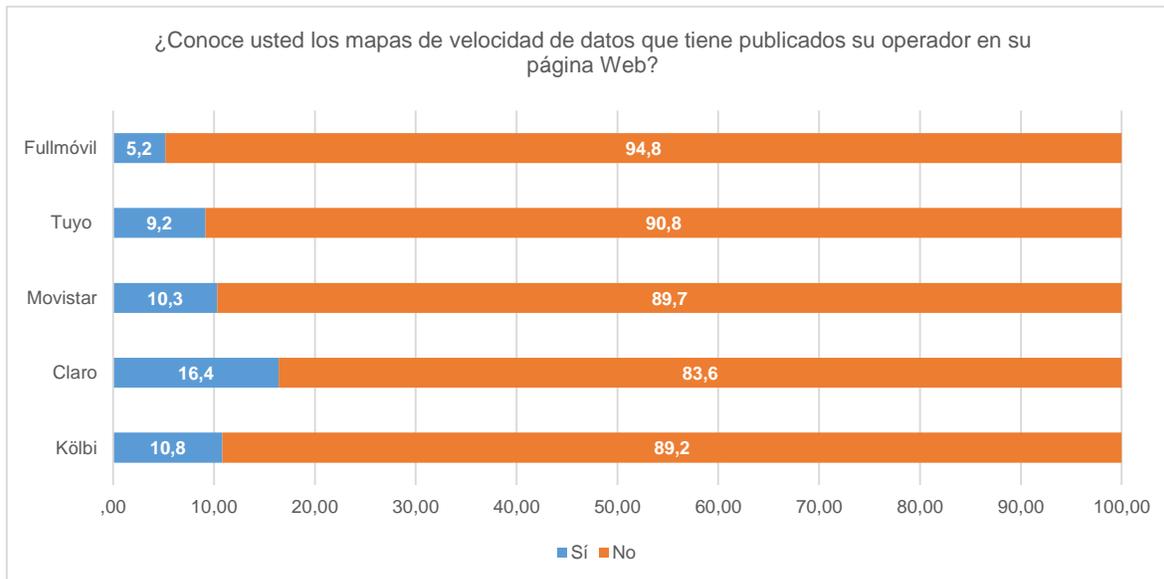


Figura 33. Conocimiento de los mapas de velocidad de datos que tiene su operador/proveedor publicados en su página WEB.

De la figura 33, se extrae que en promedio un 89,62% de los usuarios encuestados indica desconocer los mapas de velocidad de datos que tiene su operador/proveedor publicados en su página WEB. Aspecto que demuestra la necesidad de impulsar el conocimiento de esta información que la SUTEL pone a disposición de los usuarios en el sitio mapas.sutel.go.cr, y siendo trascendental, desde la perspectiva de empoderar al usuario para que éste tome decisiones de consumo informadas, incrementar la publicidad del citado sitio WEB, en congruencia con lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-027-2016 (BIS).

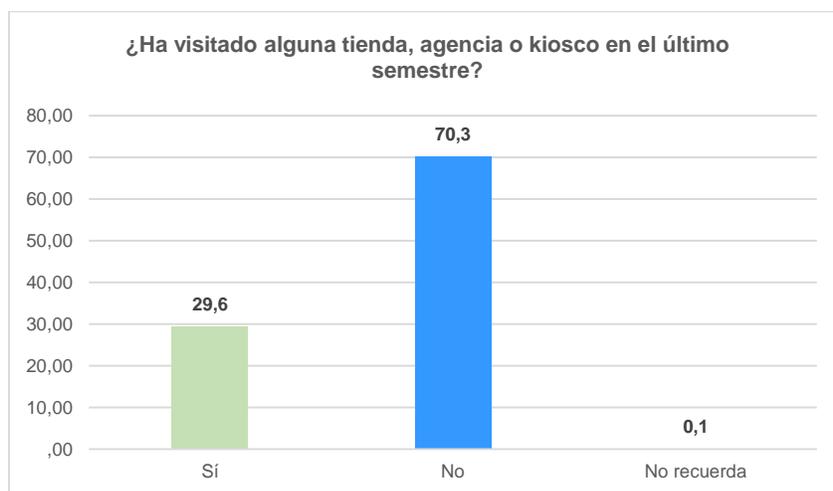


Figura 34 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos.

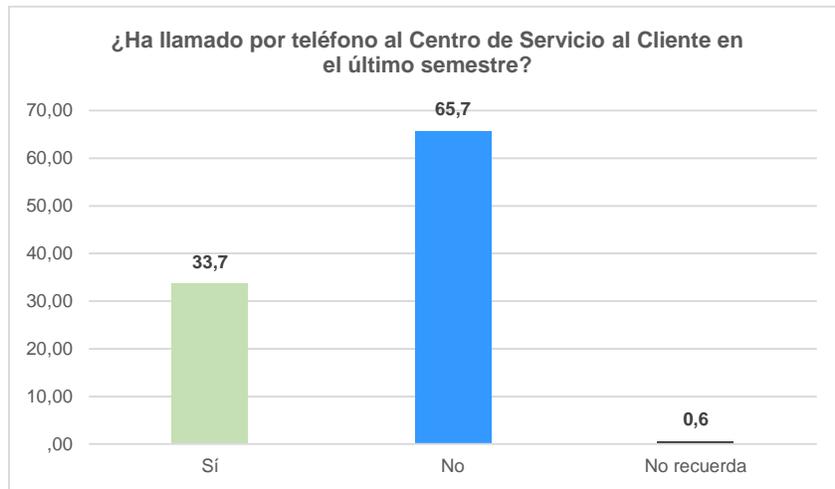


Figura 35 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente.

De la figura 34, se extrae que un 29,6% de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o kioscos en el último semestre. Asimismo, de la figura 35 se observa que un 33,7% de los usuarios encuestados indicó haber llamado al centro de servicio al cliente, ambos en el último semestre.

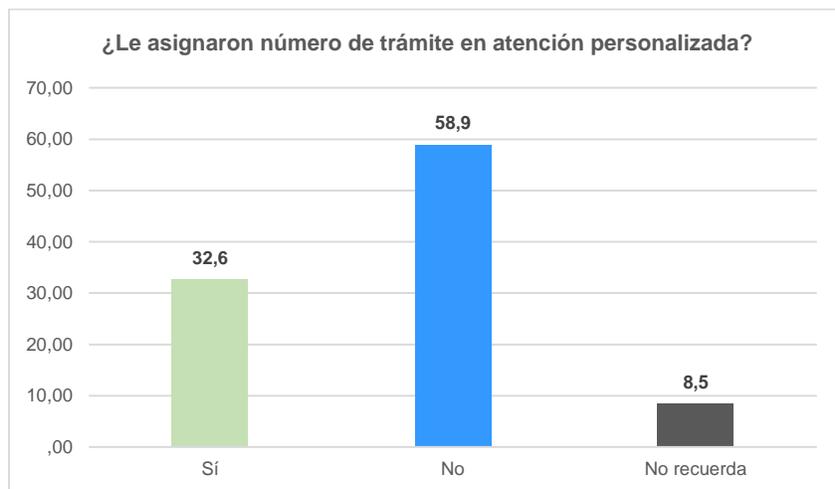


Figura 36 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos de forma personalizada en tiendas, agencias o kioscos en el último semestre.

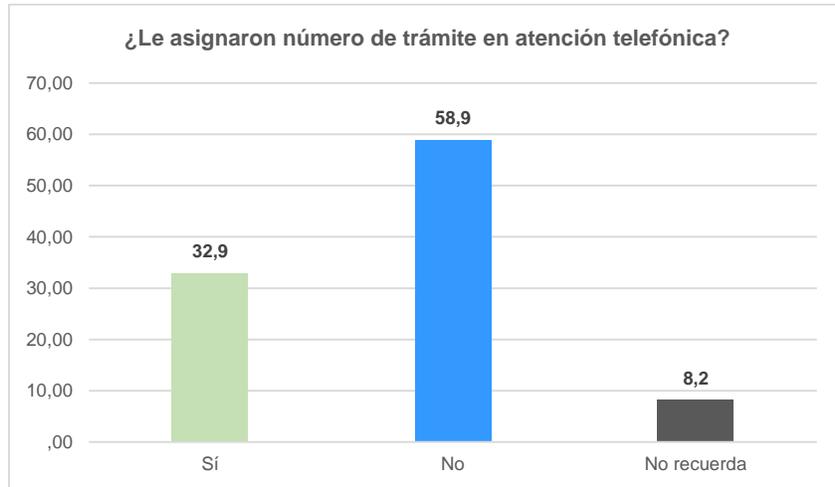


Figura 37 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos vía telefónica en el último semestre.

De la figura 36, se extrae que un 32,6% de los usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos, indicaron que les fue asignado un número de trámite. De igual manera, de la figura 37, se extrae que un 32,9% de los usuarios encuestados que contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron que les fue asignado un número de trámite.

A pesar de que es obligación de los operadores/proveedores de servicios entregar a los usuarios un número de atención consecutivo, quedó en evidencia que independientemente de la forma de presentación de las gestiones por parte de los usuarios (presenciales o telefónicas), en más del 50% de los casos, se incumple con la citada obligación, provocando un situación de indefensión para los usuarios que 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.



Figura 38 Rangos de tiempos de espera y porcentaje de usuarios por rango.

De la figura 38, se extrae que, del porcentaje de usuarios que efectuaron llamadas al servicio al cliente, un 75,4% de estos, esperaron de 1 a 10 minutos en ser atendidos. Lo cual contrasta con el umbral establecido en el artículo 87 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

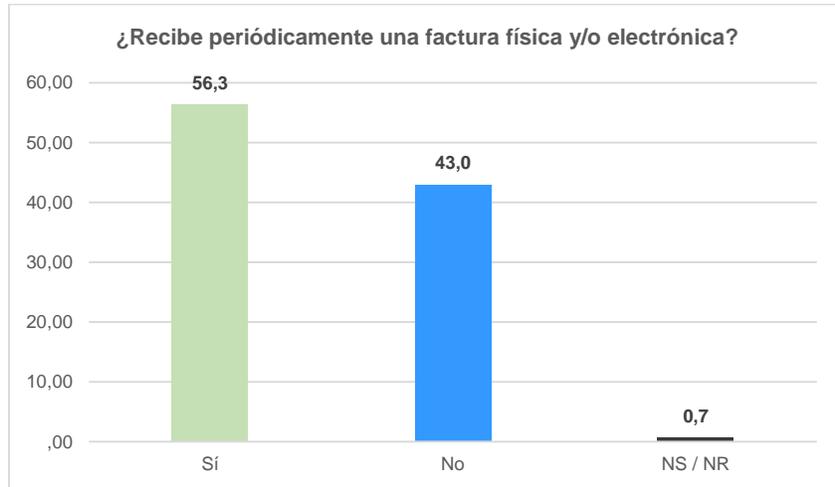


Figura 39 Porcentaje de usuarios que reciben factura.

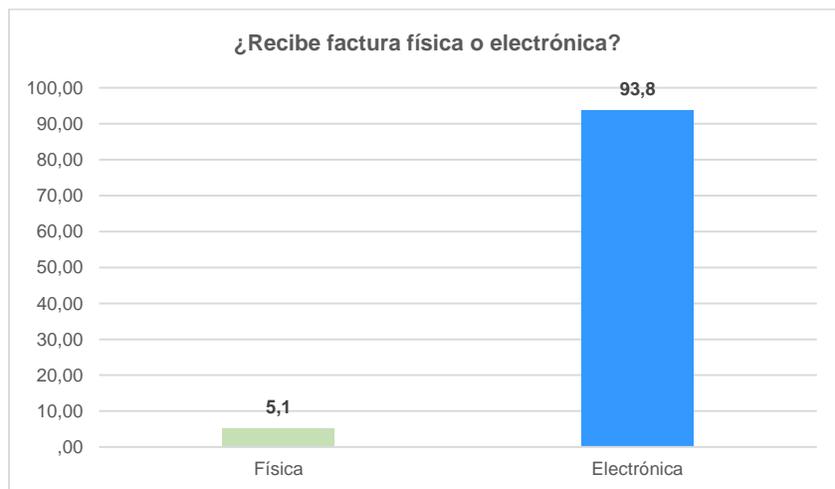


Figura 40 Porcentaje de usuarios que reciben factura física o electrónica.

De las figuras 39 y 40, se extrae que un 56,3% de usuarios encuestados indicó recibir factura, y de estos, un 93,8% indicó recibirla en formato electrónico.

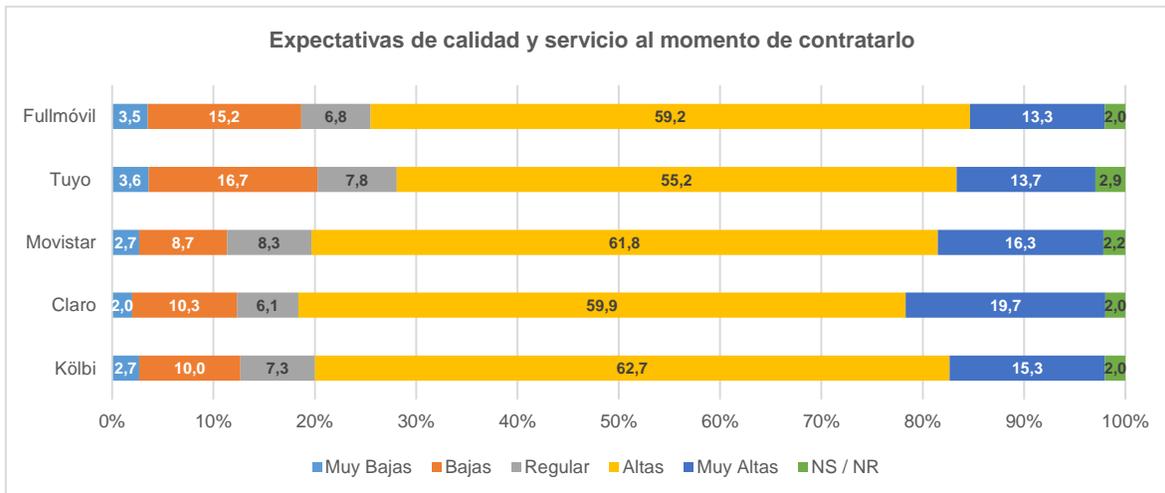


Figura 41. Expectativas de los usuarios al contratar los servicios de sus respectivos operadores/proveedores.

De la figura 41, los usuarios de los operadores ICE, Movistar y Claro indicaron tener altas expectativas al contratar el servicio al operador. Asimismo, Claro registró un mayor porcentaje de usuarios con muy altas expectativas al contratar el servicio.

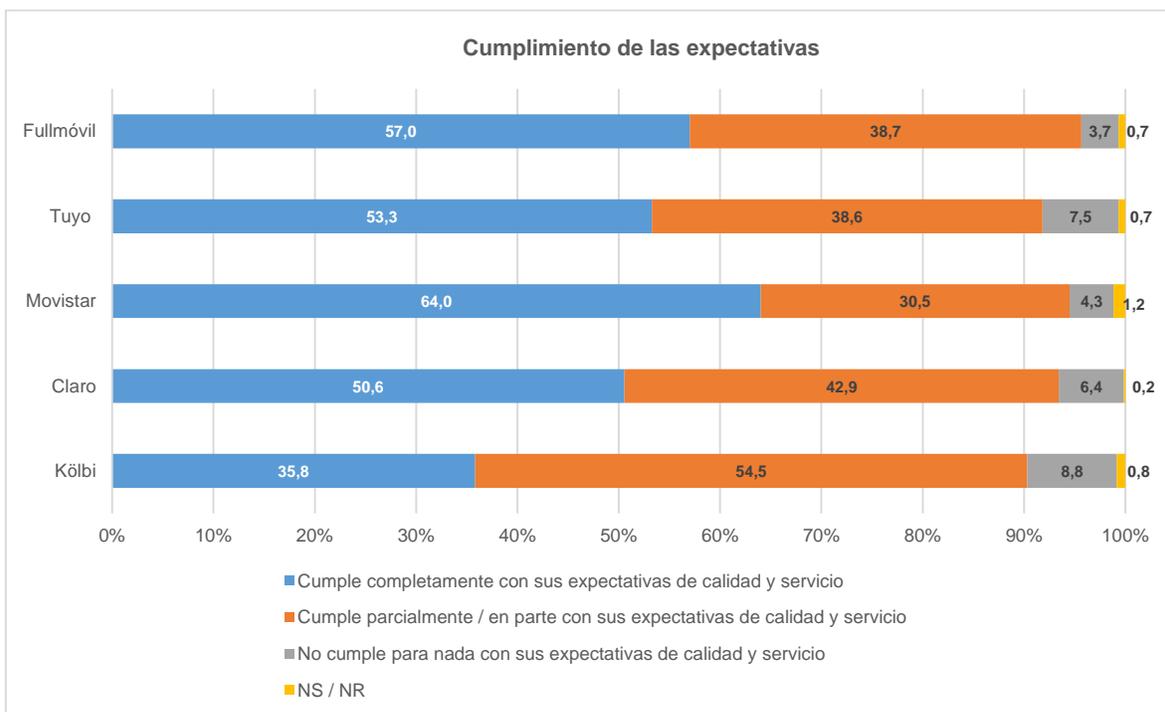


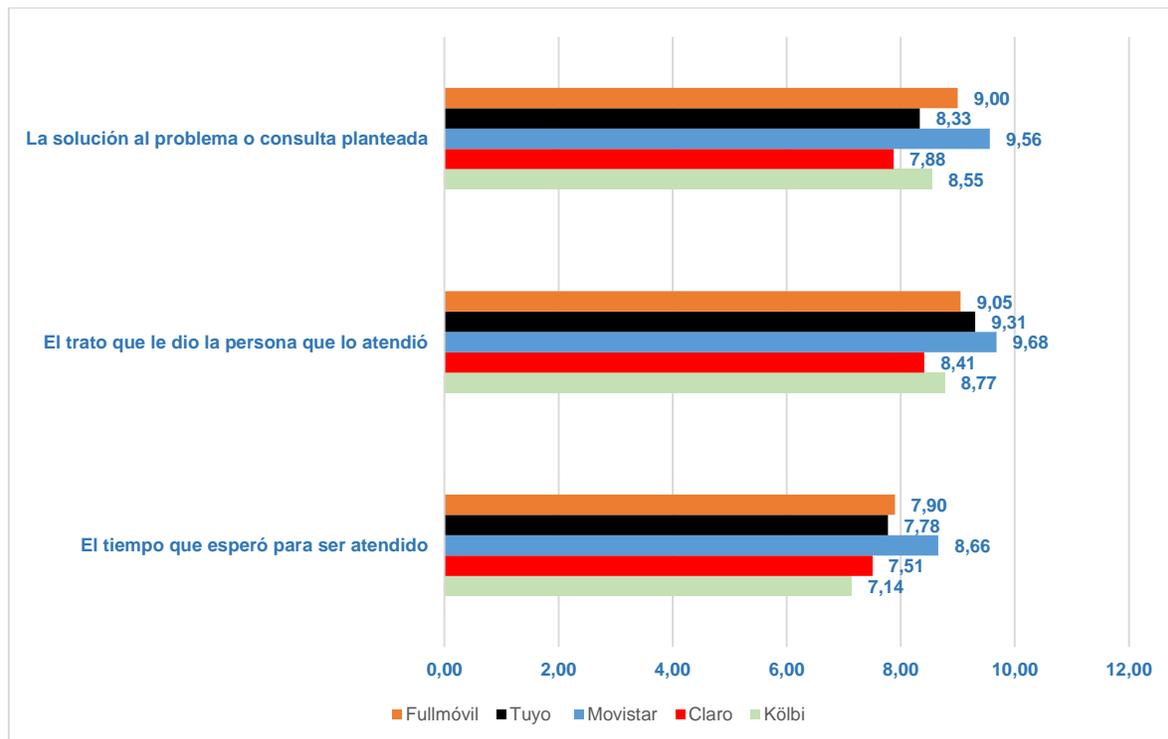
Figura 42. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De la figura 42, se logra extraer que un 64% de los usuarios del operador Movistar indicaron que sus expectativas se cumplieron completamente en cuanto a calidad y servicio. Asimismo, un 54,5% de los usuarios del operador ICE indicaron que sus expectativas se

cumplieron de forma parcial o en parte, igualmente este operador obtuvo la mayor proporción de usuarios que señaló que no se cumplió para nada con sus expectativas de calidad y servicio (8,8%).

3.3.2. Atención Personalizada del Servicio de Internet Móvil

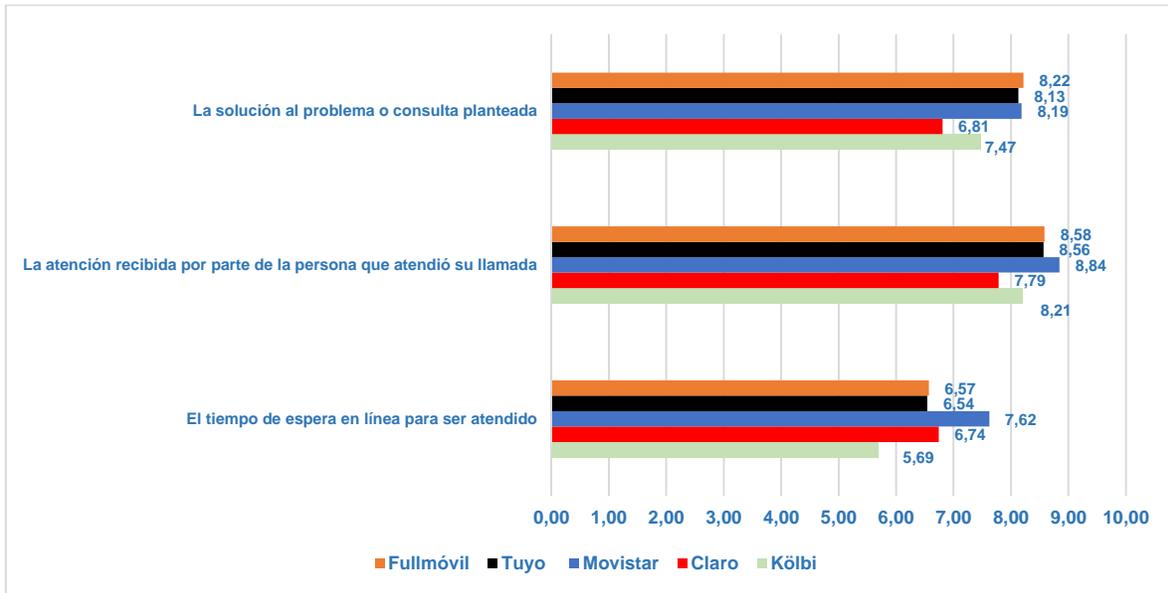
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada a los usuarios encuestados. Es importante aclarar que un promedio de 70,3% de usuarios encuestados indicaron no haber visitado un centro de atención personalizada (tienda, agencia o kiosco) del operador/proveedor del servicio de Internet móvil en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el operador Claro registró el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y trato de la persona que lo atendió, y el ICE obtuvo el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo en ser atendido. Asimismo, el operador Movistar contabilizó el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados.

3.3.3. Atención Telefónica del Servicio de Internet Móvil

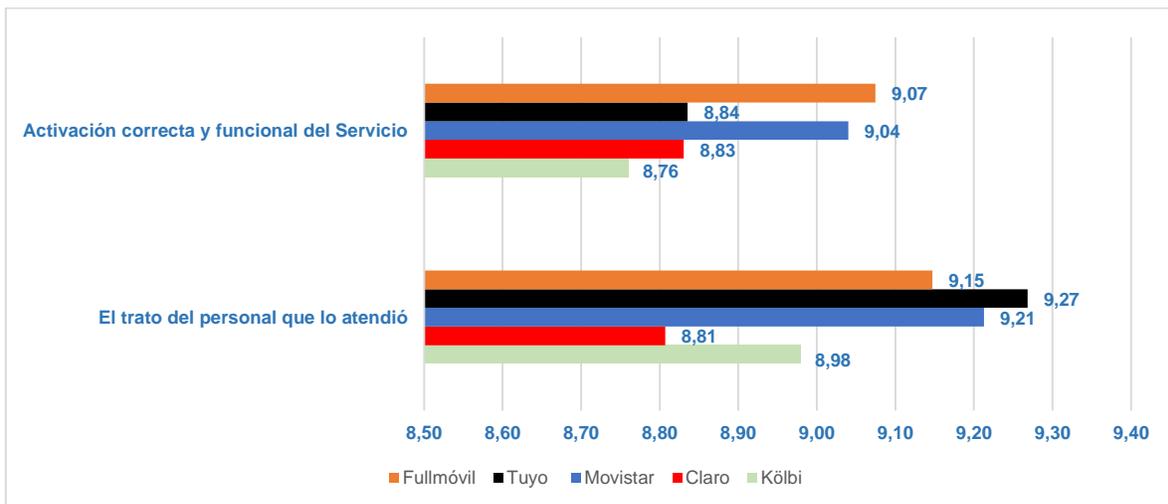
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 65,7% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica al centro de servicio al cliente de su operador/proveedor en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el presente parámetro para el 34,3% de usuario que sí realizó una consulta telefónica al centro de atención al cliente del operador/proveedor.



De la figura anterior, se extrae que el operador Claro registró el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y atención recibida, por su parte el ICE obtuvo el menor nivel de percepción para el parámetro de tiempo de espera para ser atendido. Asimismo, Movistar contabilizó el mayor nivel de percepción para los aspectos de atención recibida y tiempo de espera en línea. Es importante destacar, que el aspecto de tiempo de espera en línea para ser atendido obtuvo el menor nivel de percepción con un promedio de 6.63 puntos.

3.3.4. Entrega del Servicio de Internet Móvil

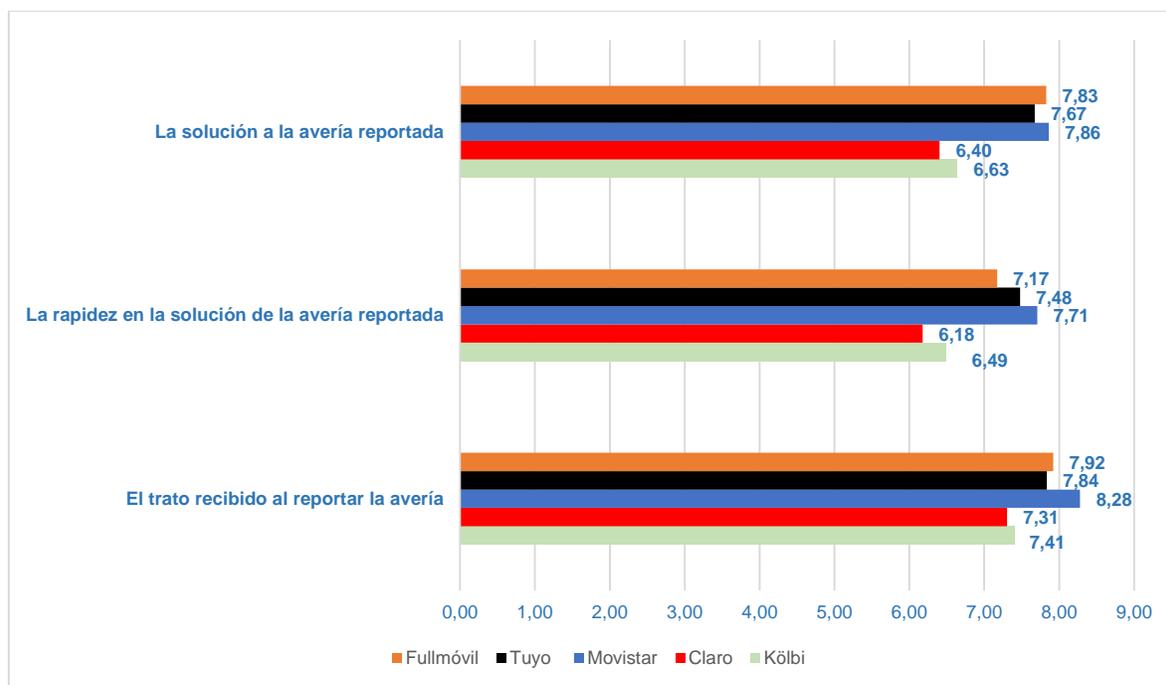
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega del servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que los operadores ICE y Claro registraron el menor nivel de percepción para los aspectos de activación correcta y funcional y trato del personal respectivamente. Asimismo, el proveedor Fullmóvil registró el mayor nivel de percepción para el aspecto de activación correcta y funcional, y el proveedor Tuyo cotabilizó el mayor nivel de percepción para el aspecto de trato del personal.

3.3.5. Reparación de averías del Servicio de Internet Móvil

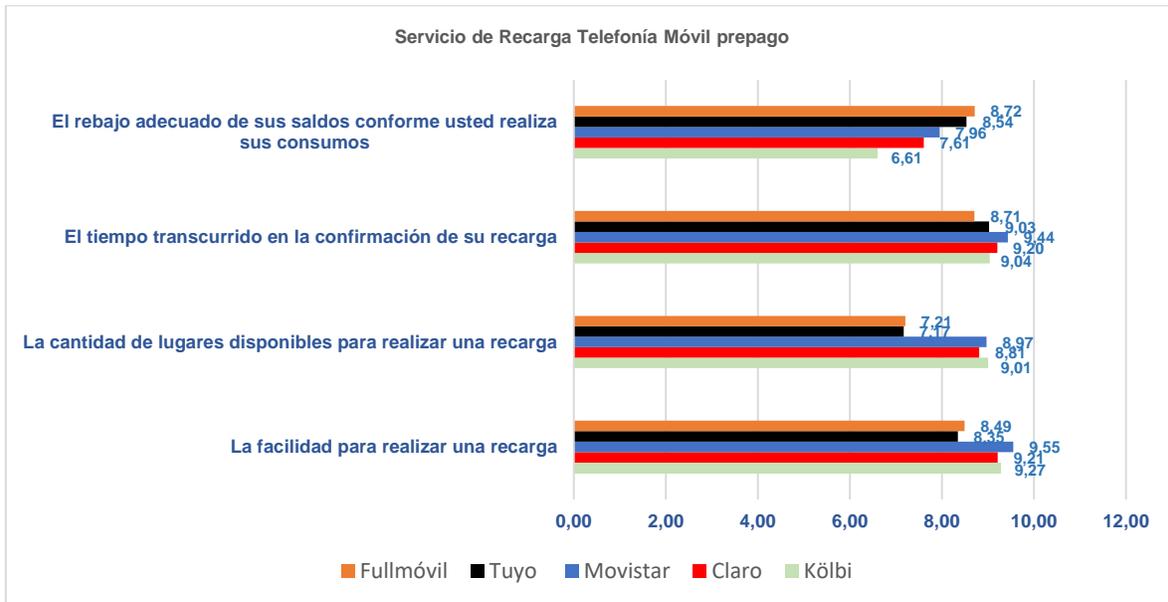
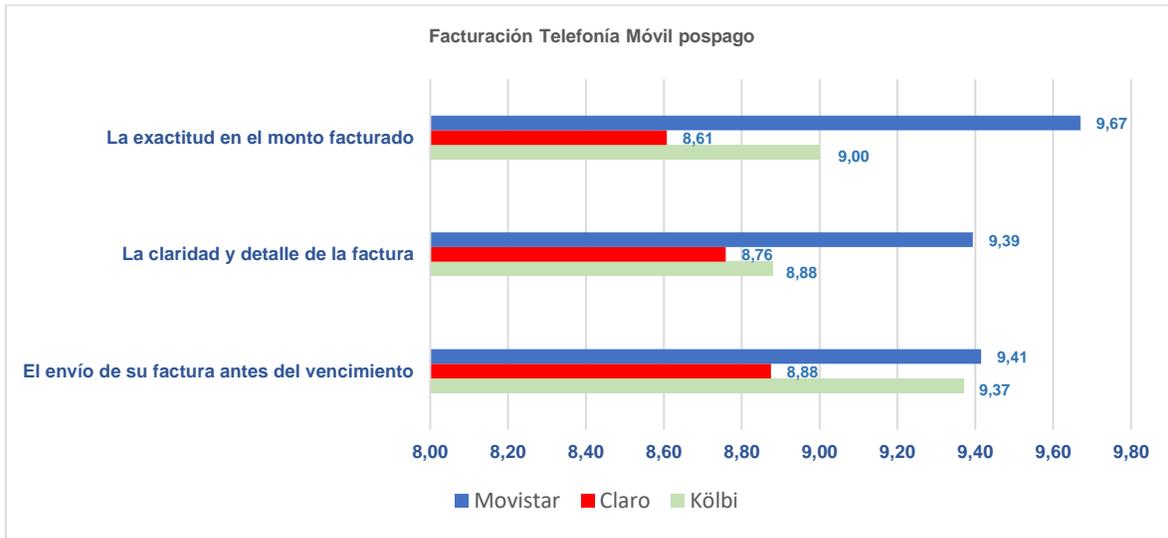
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 75,2% del total de usuarios encuestados indicó no haber tenido que reportar una avería en el último año de servicio. Asimismo, del porcentaje de usuarios que, sí indicaron reportar una avería, un 80,6% de estos usuarios reportaron en promedio 2 averías en el último año. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro, al 24,8% de usuarios que sí reportaron una avería.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Claro registró el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados de reparación de averías. Asimismo, el operador Movistar obtuvo el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados.

3.3.6. Facturación y/o Recarga del Servicio de Internet Móvil

En las imágenes a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación y/o recarga del servicio tanto para la modalidad de pago pospago como prepago.



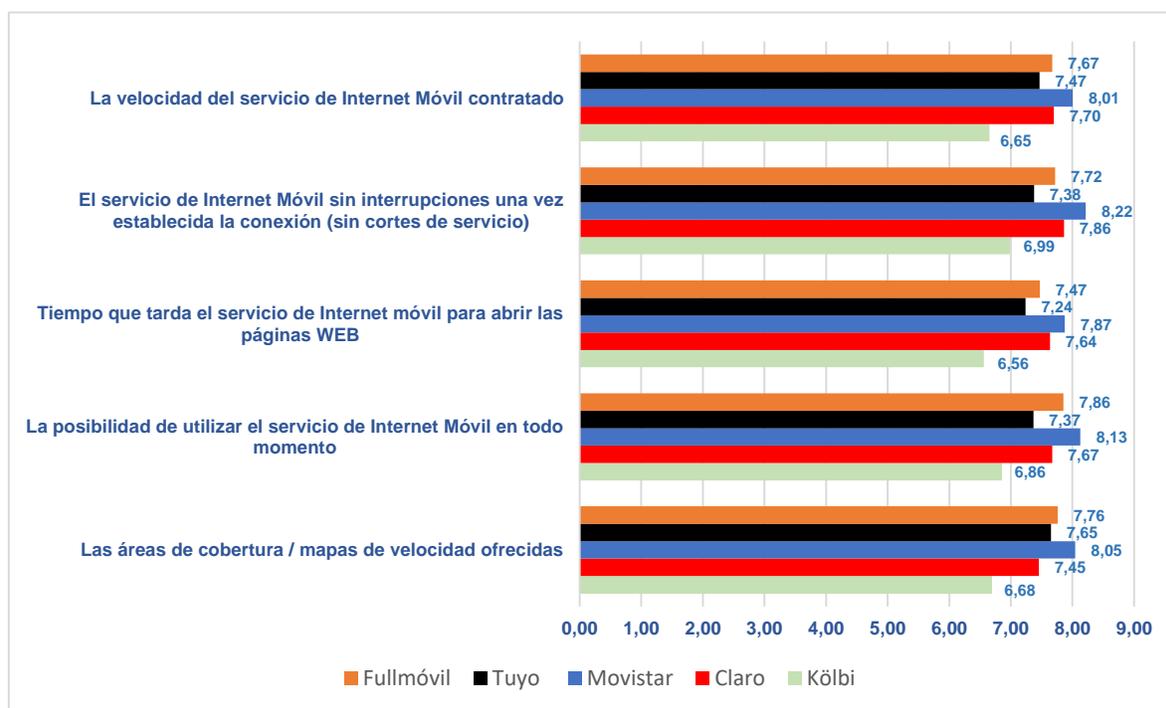
De la figura de facturación del servicio pospago anterior, es importante primero aclarar que los proveedores Fullmóvil y Tuyo Móvil fueron excluidos del primer análisis por cuanto únicamente comercializan servicio prepago. El operador Claro registró el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Adicionalmente, el operador Movistar obtuvo el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados.

Respecto al servicio de recarga prepago, se puede extraer de la figura que el proveedor Fullmóvil contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo transcurrido para la confirmación de recarga, el proveedor Tuyo alcanzó el menor nivel de percepción para los aspectos de cantidad de lugares disponibles de recarga y facilidad para realizar una recarga, y el operador ICE registró el menor nivel de percepción para el aspecto de

rebajo adecuado de saldos. Adicionalmente, el operador Movistar alcanzó el mayor nivel de percepción para los aspectos de tiempo transcurrido de confirmación de recarga y facilidad para realizar una recarga. Asimismo, el proveedor Fullmóvil obtuvo el mayor nivel de percepción para el aspecto de rebajo adecuado de saldos, y el ICE contabilizó el mayor nivel de percepción para el aspecto de cantidad de lugares disponibles para recarga. Es importante destacar que un 95,4% de la totalidad de usuarios encuestados indicaron que el monto recargado fue acreditado de forma adecuada a su servicio.

3.3.7. Funcionamiento del Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el funcionamiento del servicio de Internet móvil.



A partir de los resultados obtenidos se puede extraer que el operador ICE registró el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados, siendo que en promedio alcanzó 0.63 puntos por debajo del penúltimo operador (que en la mayoría de los casos correspondió a Tuyo Móvil) en lo que respecta al funcionamiento del servicio de Internet móvil. Asimismo, el operador Movistar obtuvo el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados.

3.3.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Internet Móvil

En la figura 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 parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

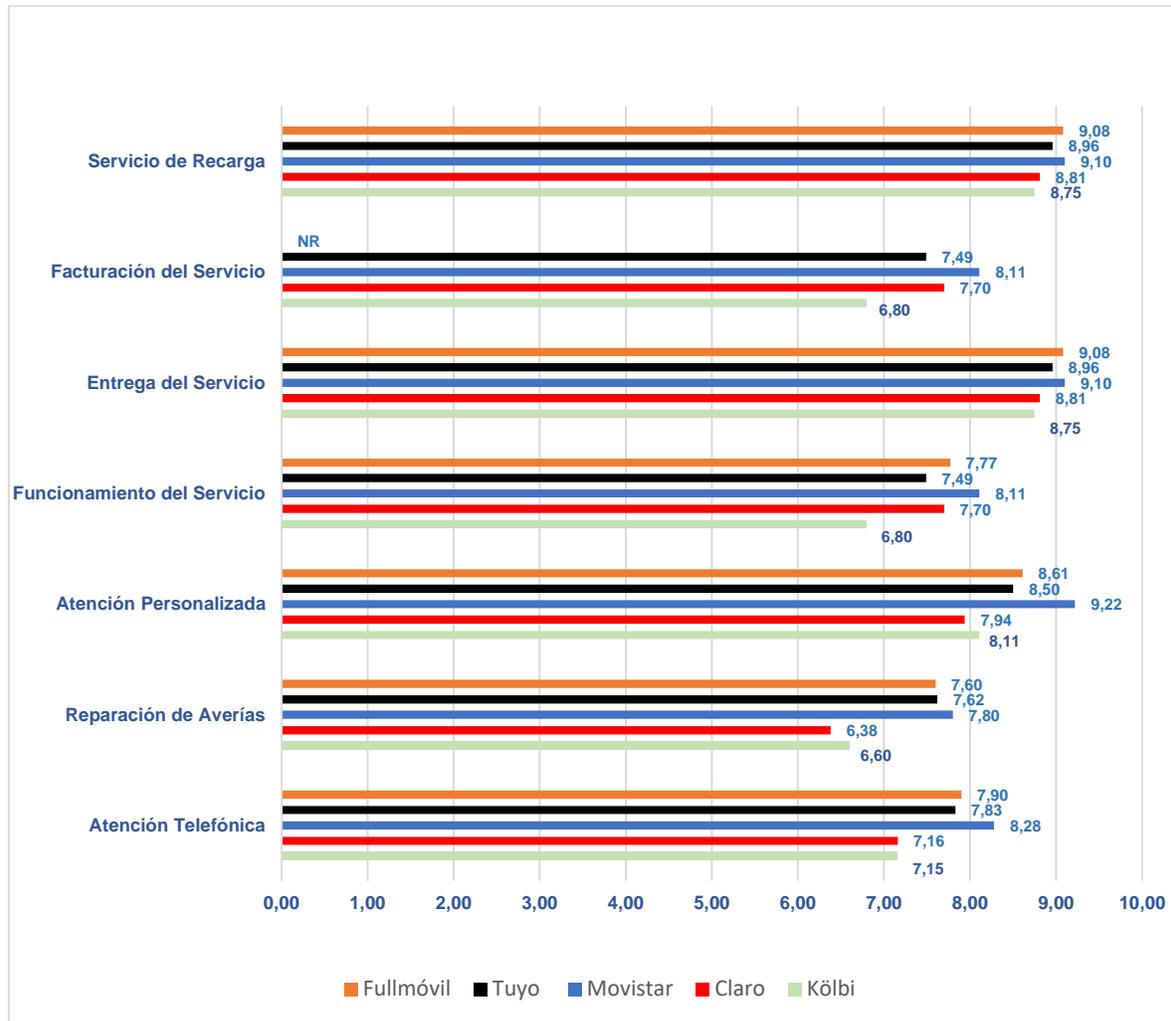


Figura 43 Resultado por parámetro evaluado para el servicio de Internet móvil por operador/proveedor.

De la figura 43, se extrae que el operador Movistar registró el mayor nivel de percepción para la totalidad de parámetros evaluados. Asimismo, el operador ICE obtuvo el menor nivel de percepción para los parámetros de *Servicio de Recarga*, *Facturación del Servicio*, *Entrega del Servicio*, *Funcionamiento del Servicio* y *Atención Telefónica*, y el operador Claro contabilizó el menor nivel de percepción para los parámetros de *Atención Personalizada* y *Reparación de Averías*.

3.3.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad para el servicio de Internet móvil obtenida por los operadores/proveedores ICE, Fullmóvil,

Telefónica, Tuyo Móvil y Claro, y el comparativo de los resultados obtenidos en año 2015 y el año 2016.

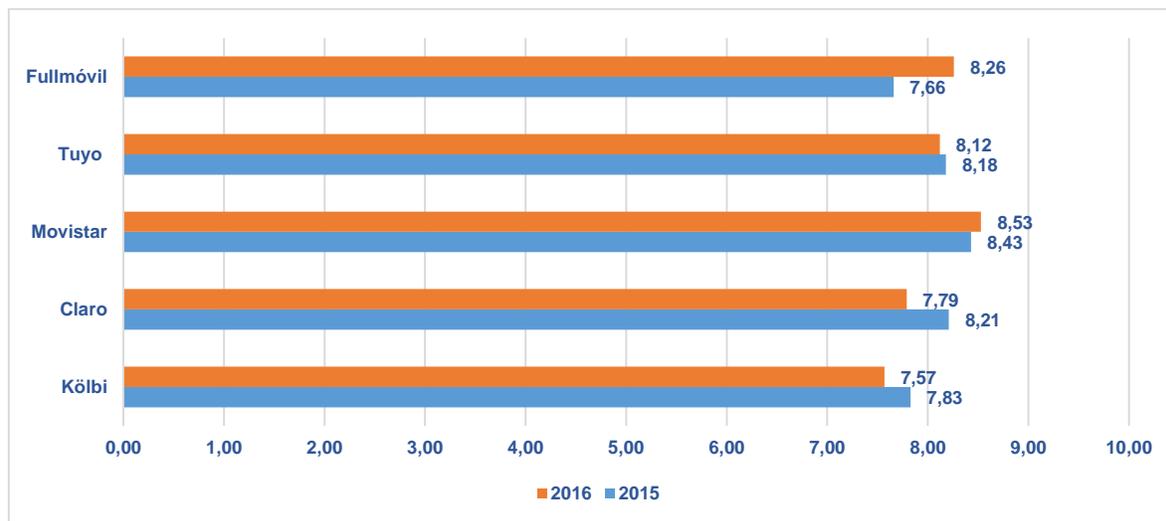


Figura 44 Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de Internet móvil por operador/proveedor.

De la figura 44, se extrae que los operadores/proveedores Fullmóvil y Movistar registraron niveles de percepción superiores en el año 2016 respecto del año 2015. No obstante, los operadores/proveedores Tuyo, Claro y el ICE obtuvieron niveles de percepción inferiores en el año 2016 respecto del año 2015. Es importante señalar, que el operador Claro contabilizó el mayor descenso en la percepción de la calidad del servicio de Internet móvil cayendo 0.42 puntos.

3.4. Transferencia de Datos Fija

3.4.1. Aspectos Particulares del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de transferencia de datos fija referentes a:

1. Medio por el cual le brindan el servicio de transferencia de datos fija
2. Velocidad de transferencia fija contratada por los usuarios
3. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.
4. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
5. Tiempo que espero para ser atendido
6. Recepción de factura física o electrónica
7. Expectativas de los usuarios al contratar los servicios.
8. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios posterior a contratar los servicios.

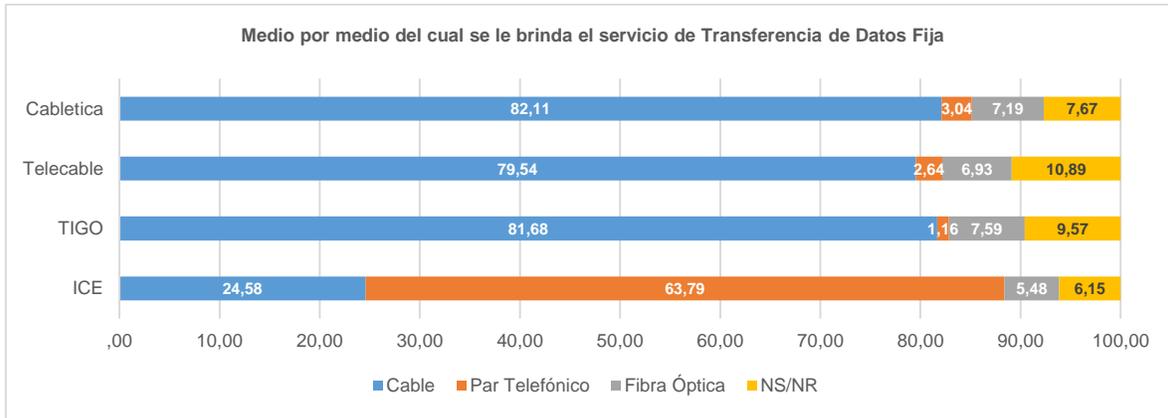


Figura 45 Medio por el cual le brindan el servicio de transferencia de datos fija.

De la figura 45, se puede extraer que un promedio de 66,98% del total de usuarios encuestados indicaron contar con cable como medio para el acceso al servicio de transferencia de datos fija.

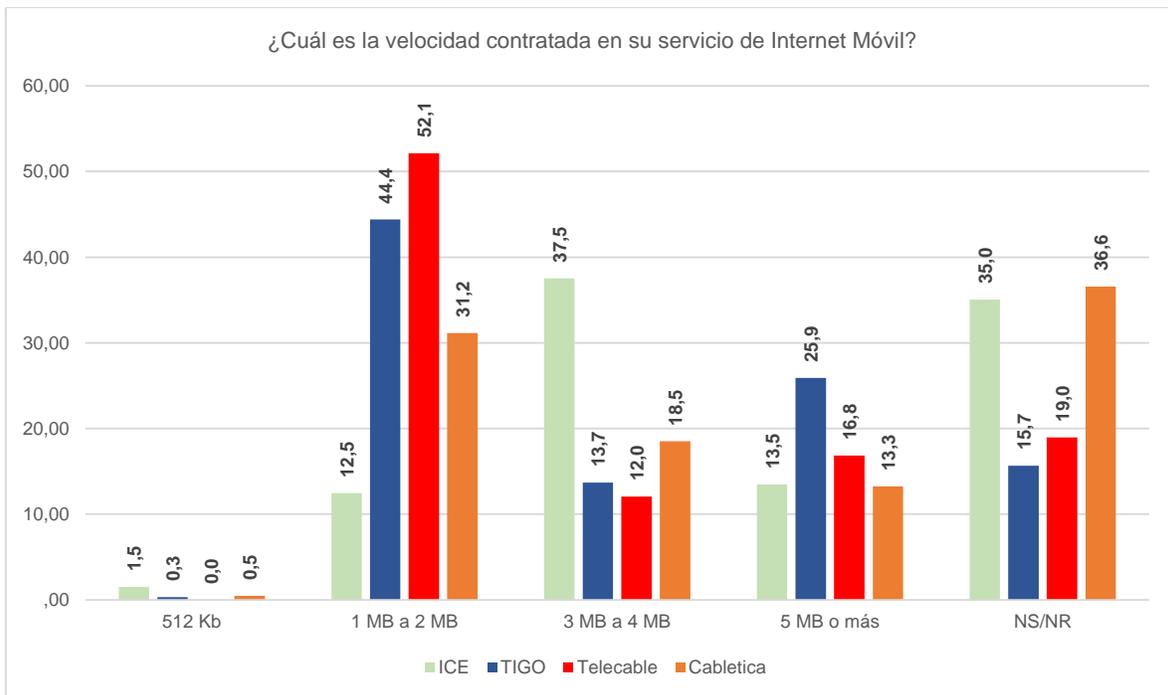


Figura 46 Velocidad de transferencia fija contratada por los usuarios, detallado por operador/proveedor.

De la figura 46, se puede extraer que un promedio de 26,6% del total de usuarios encuestados desconocen la velocidad del servicio de transferencia de datos fija contratada. Ante lo cual existe un punto de mejora por parte de los operadores/proveedores en cuanto a la información que los operadores/proveedores les brindan a sus usuarios finales.

Las velocidades contratadas que predominan por operador/proveedor se detallan a continuación:

1. ICE: 3 Mbps a 4 Mbps.
2. TIGO: 1 Mbps a 2 Mbps y de 3 Mbps a 4 Mbps.
3. Telecable: 1 Mbps a 2 Mbps y de 5 Mbps o más.
4. Cabletica: 1 Mbps a 2 Mbps y de 3 Mbps a 4 Mbps.

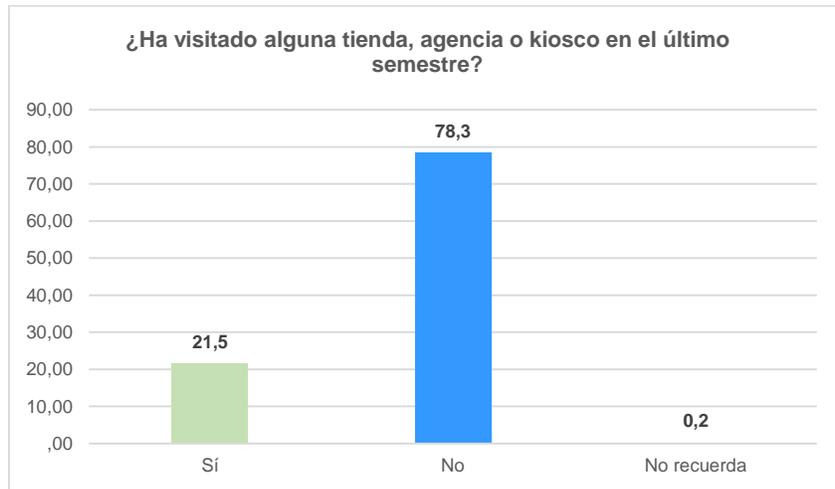


Figura 47 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos.

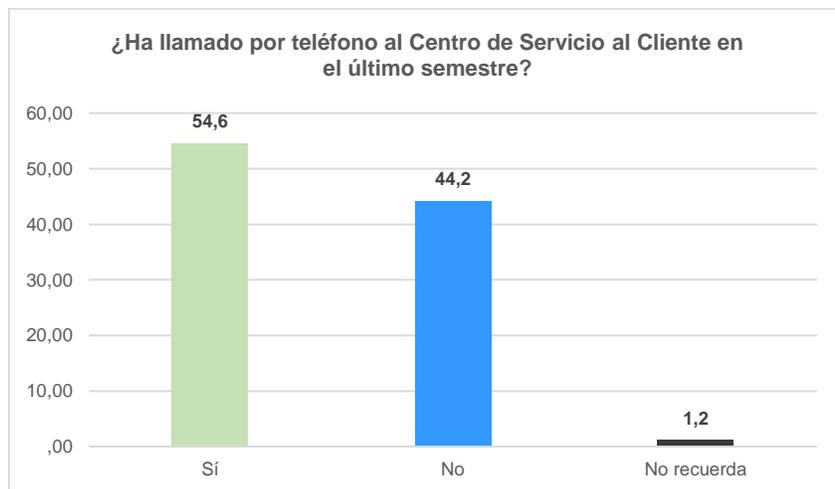


Figura 48 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente.

De la figura 47, se extrae que un 21,5% de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o kioscos en el último semestre. Asimismo, de la figura 48 se observa que un 54,6% de los usuarios encuestados indicó haber llamado al centro de servicio al cliente, ambos en el último semestre.

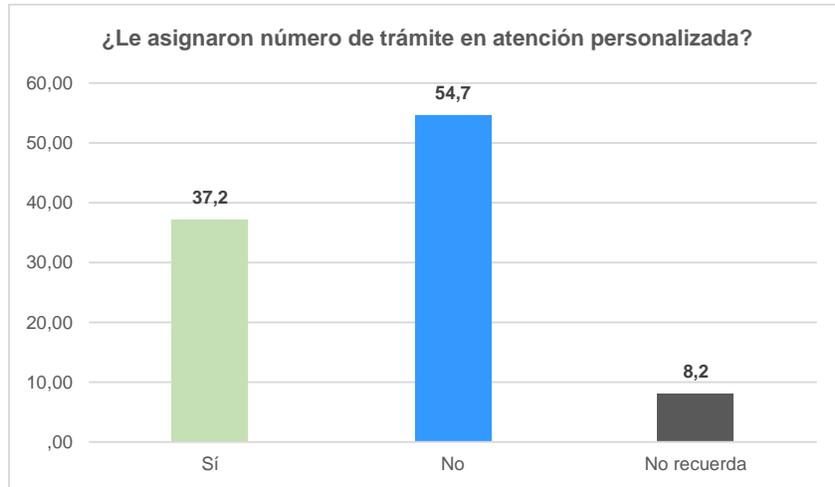


Figura 49 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos de forma personalizada en tiendas, agencias o kioscos en el último semestre.

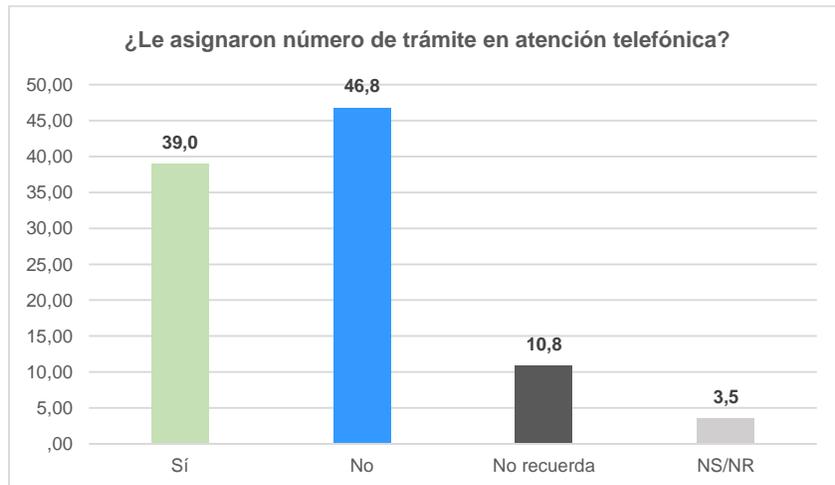


Figura 50 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos vía telefónica en el último semestre.

De la figura 49, se extrae que un 37,2% de los usuarios encuestados que visitaron tiendas agencias o kioscos, indicaron que les fue asignado un número de trámite. De igual manera, de la figura 50, se extrae que un 39,0% de los usuarios encuestados que contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron que les fue asignado un número de trámite.

Cabe destacar que, nuevamente se evidencia un cumplimiento parcial de la obligación de los operadores/proveedores de asignar un código de atención consecutivo a las gestiones presentadas por los usuarios en detrimento de lo dispuesto en el artículo 10 del RPUF y 48 de la Ley 8642.

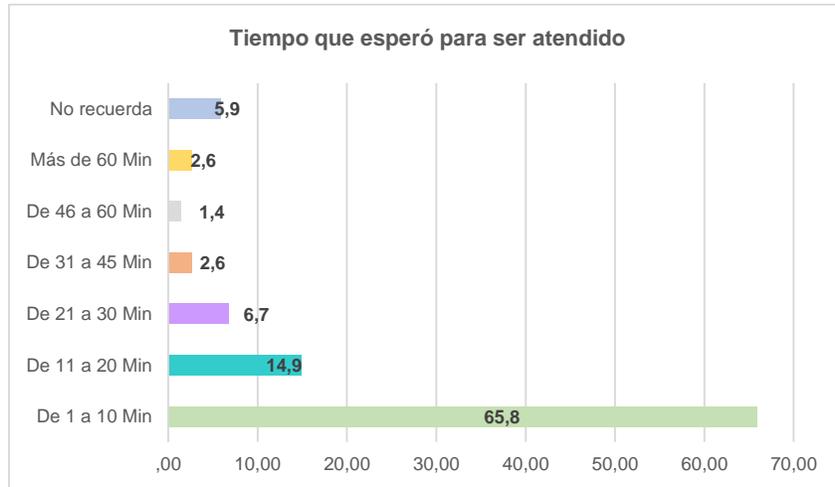


Figura 51 Rangos de tiempos de espera y porcentaje de usuarios por rango.

De la figura 51, se extrae que, del porcentaje de usuarios que efectuaron llamadas al servicio al cliente, un 65,8% de estos, esperaron de 1 a 10 minutos en ser atendidos, y un 14,9% de estos esperaron de 11 a 20 minutos en ser atendidos. Aspecto que contrasta con el umbral establecido en el artículo 87 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

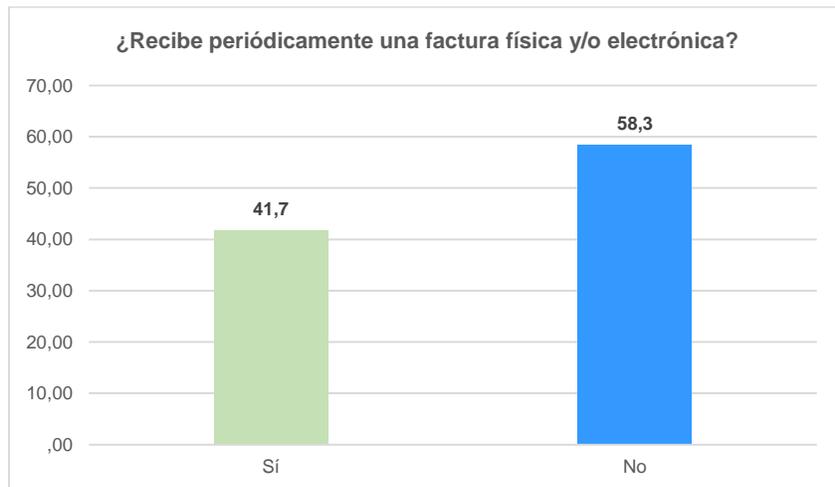


Figura 52 Porcentaje de usuarios que reciben factura.

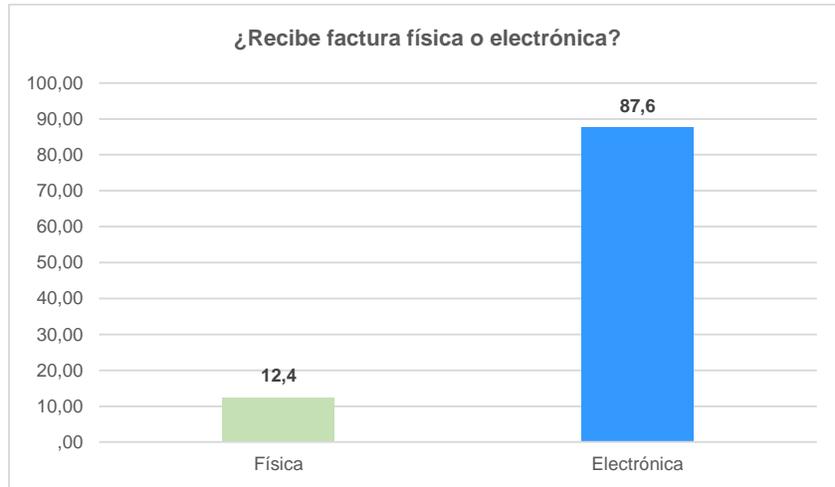


Figura 53 Porcentaje de usuarios que reciben factura física o electrónica.

De las figuras 52 y 53, se extrae que un 41,7% de usuarios encuestados indicó recibir factura, y de estos, un 87,6% indicó recibirla en formato electrónico.

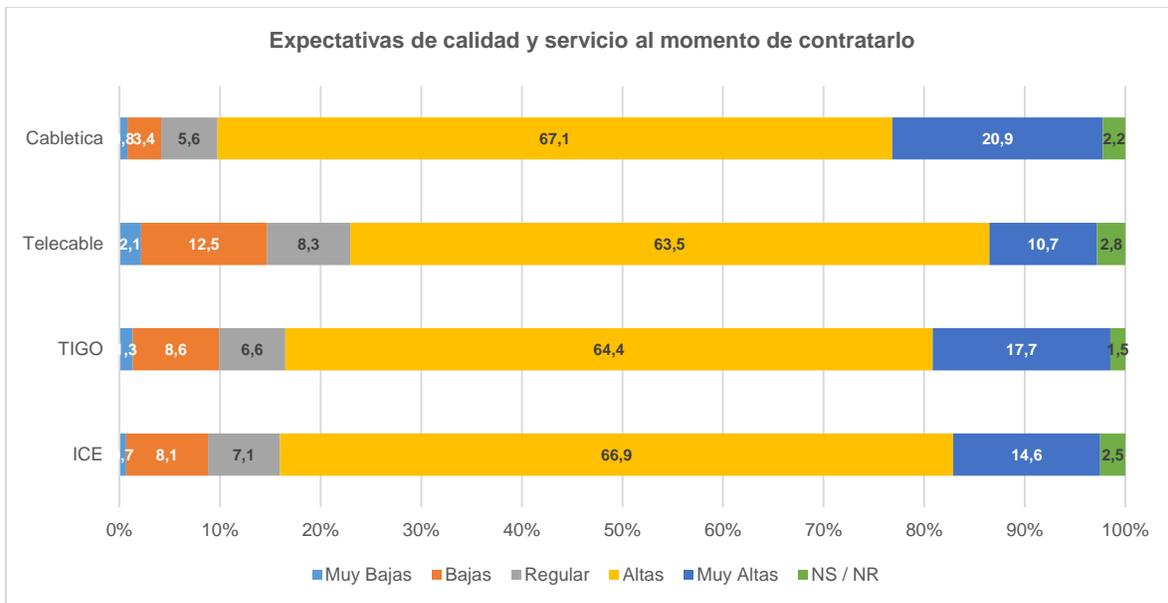


Figura 54 Expectativas de los usuarios al contratar los servicios de sus respectivos operadores/proveedores.

De la figura 54, se extrae que un 20,9% de los usuarios de Cabletica indicaron tener muy altas expectativas al contratar los servicios de este proveedor. Asimismo, un 67,1% de los usuarios de Cabletica y un 66,9% de los usuarios del ICE indicaron tener altas expectativas al contratar los servicios de estos operadores/proveedores.

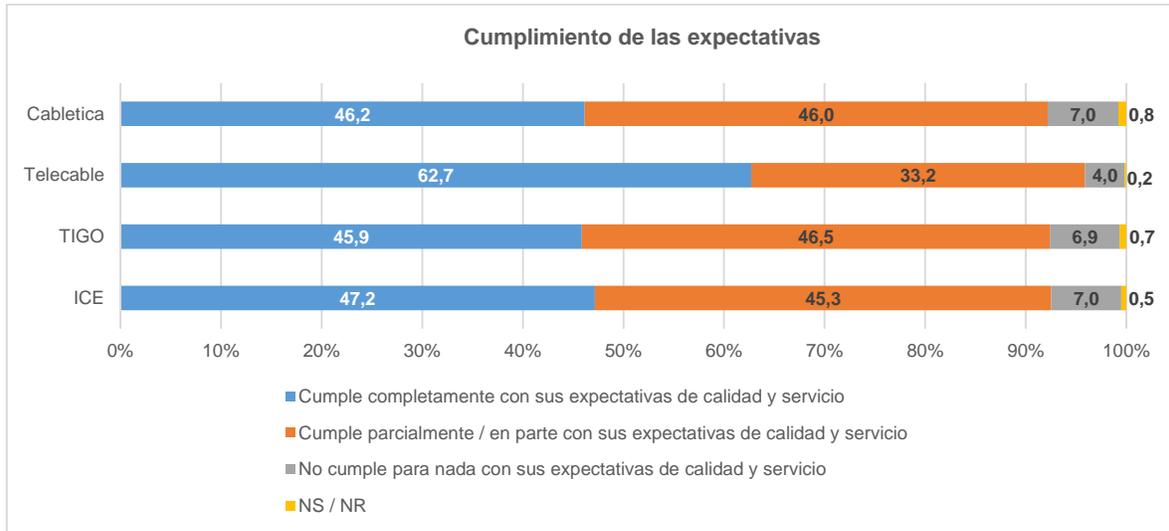
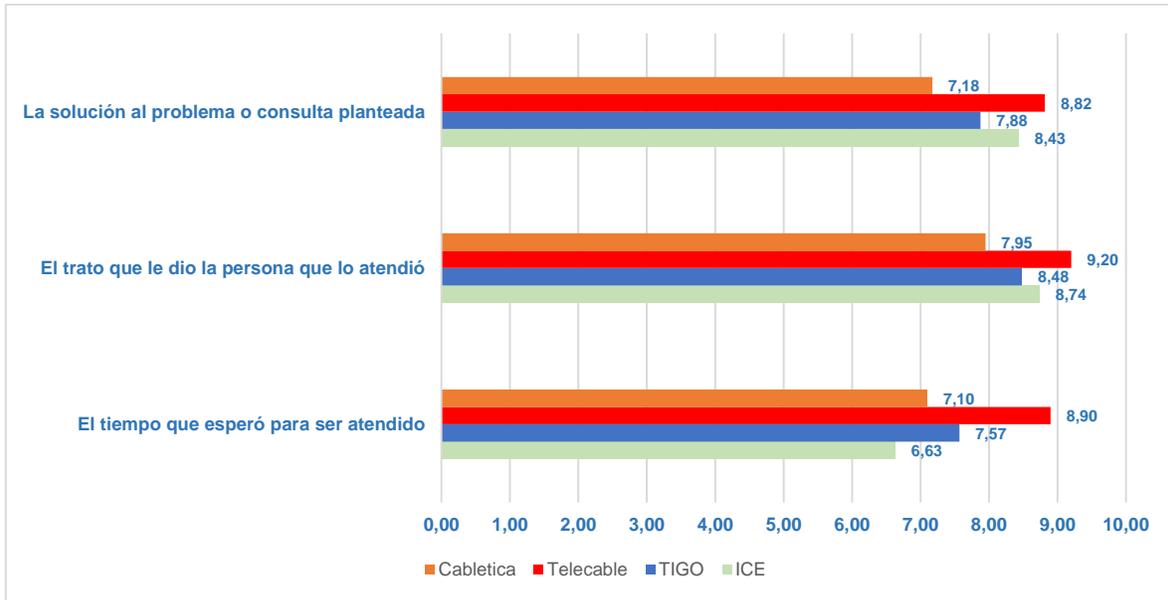


Figura 55. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De la figura 55, se logra extraer que un 62,7% de los usuarios del proveedor Telecable indicaron que sus expectativas de calidad y servicio se cumplieron posterior a contratar el servicio. Asimismo, en un promedio de 45,93% de los usuarios de Cabletica, TIGO y el ICE indicaron que sus expectativas se cumplieron parcialmente o en parte. Asimismo, los operadores/proveedores Cabletica e ICE cuentan con la mayor proporción de usuarios que señalaron que no se cumplieron para nada sus expectativas de calidad y servicio (7%).

3.4.2. Atención Personalizada del Servicio de Transferencia de Datos Fija

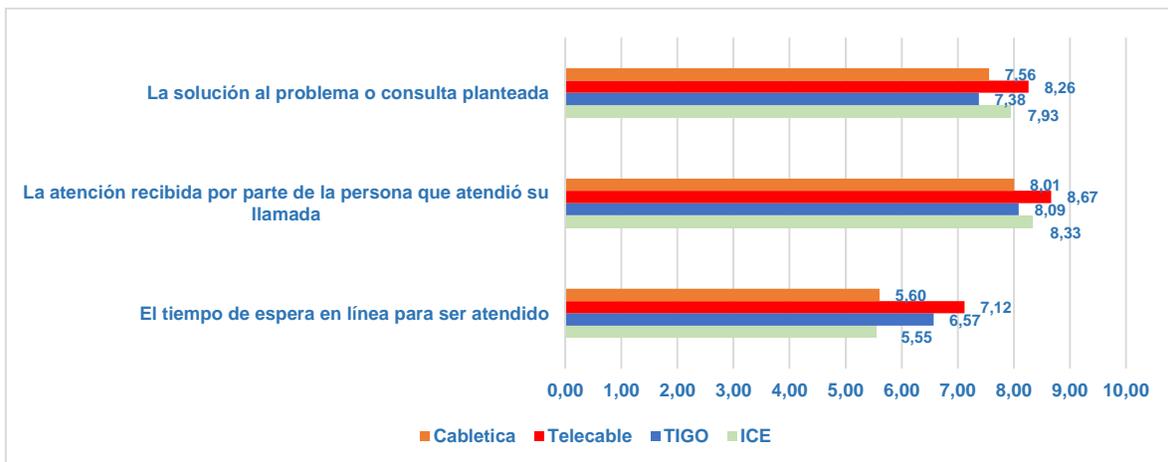
En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada. Es importante aclarar que un 78,3% de los usuarios encuestados indicaron no haber visitado un centro de atención personalizada (tienda, agencia o kiosco) del operador/proveedor del servicio de transferencia de datos fija en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el proveedor Cabletica registró el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y trato de la persona que lo atendió, y el operador ICE obtuvo el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo de espera en ser atendido. Asimismo, el proveedor Telecable alcanzó el mayor nivel de percepción en la totalidad de aspectos evaluados.

3.4.3. Atención Telefónica del Servicio de Transferencia de Datos Fija

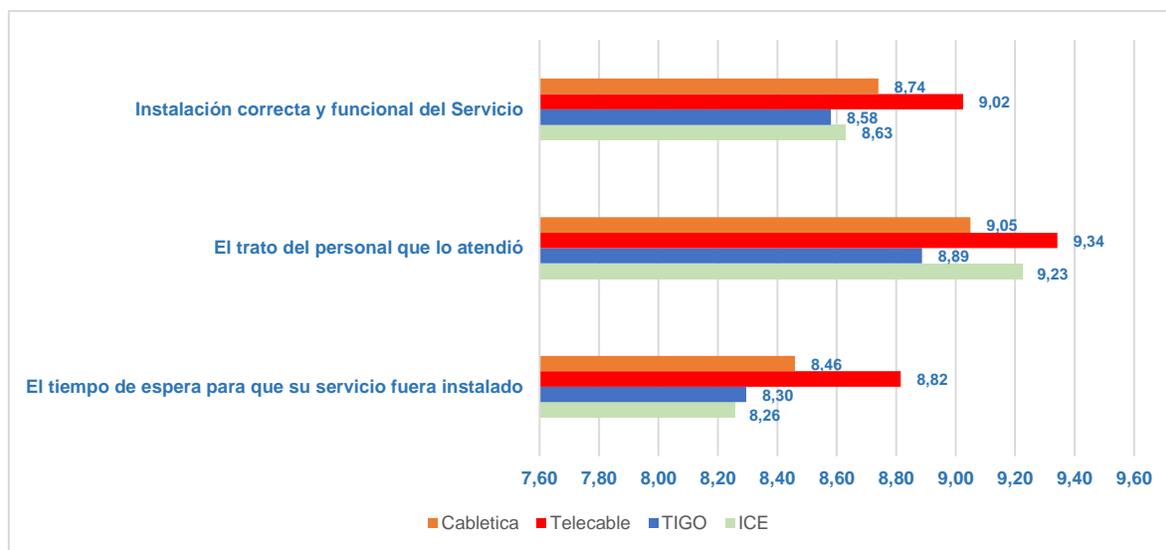
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un promedio de 54,6% de los usuarios encuestados indicó haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro, al 45,4% de los usuarios que señalaron haber realizado consultas telefónicas.



De la figura anterior, se extrae que el proveedor Telecable logró el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el proveedor TIGO registró el menor nivel de percepción para el aspecto de solución al problema planteado, el proveedor Cabletica contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de atención recibida por parte de la persona que lo atendió y el operador ICE obtuvo el menor nivel para el aspecto de tiempo de espera en línea. Es importante destacar, que el aspecto de tiempo de espera en línea para ser atendido obtuvo el menor nivel de percepción con un promedio de 6,21 puntos.

3.4.4. Entrega del Servicio de Transferencia de Datos Fija

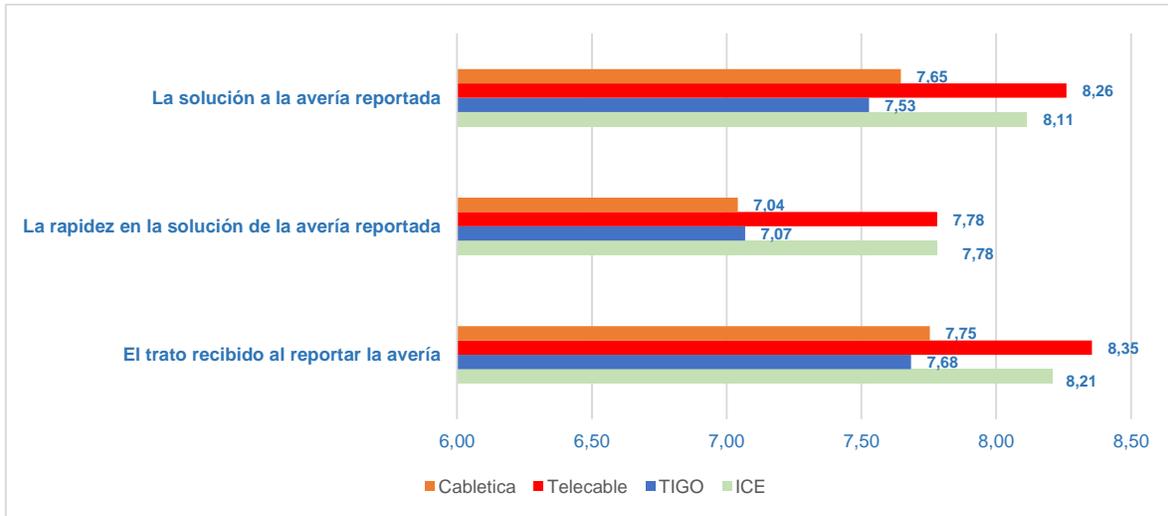
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega del servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que el proveedor Telecable registró el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de instalación correcta y funcional y trato de la persona que lo atendió, y el operador ICE contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo de espera para instalación del servicio.

3.4.5. Reparación de averías del Servicio de Transferencia de Datos Fija

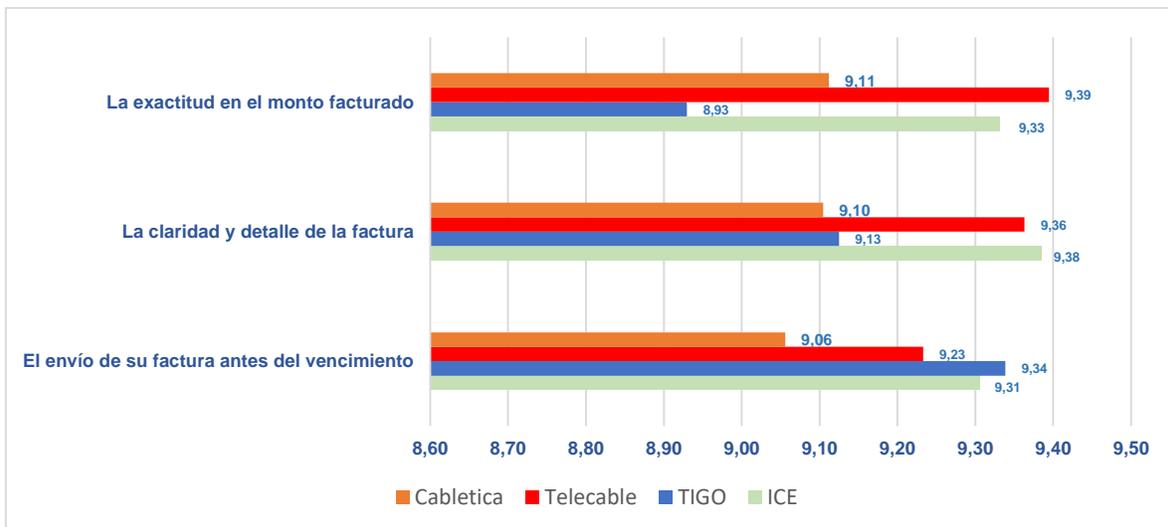
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 64,4% del total de usuarios encuestados indicó haber tenido que reportar averías en el último año. Asimismo, un 70,1% del total de estos usuarios indicó haber reportado en promedio 2 averías. En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro, al 35,6% de los usuarios que reportaron averías.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el proveedor Telecable alcanzó el mayor nivel de percepción para los aspectos de solución de la avería reportada y trato recibido al reportar la avería. Respecto al aspecto de rapidez en la solución de la avería, el ICE y Telecable registraron igual nivel de percepción, superior a los restantes operadores/proveedores. Asimismo, el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de solución de la avería y trato recibido, y el proveedor Cabletica contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de rapidez en la solución.

3.4.6. Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.

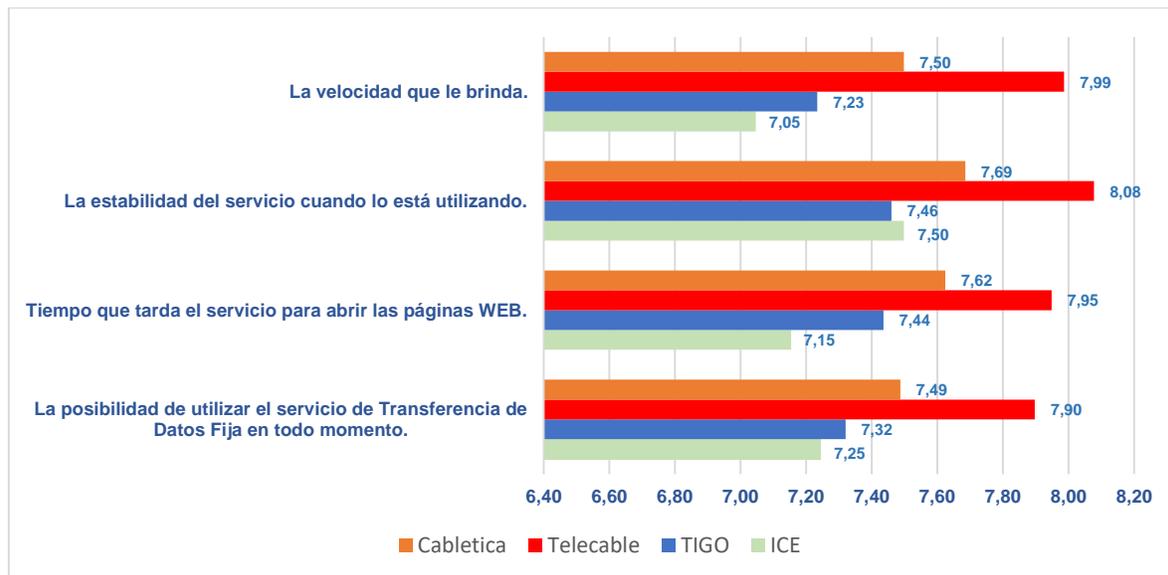


De la figura anterior, se puede extraer que el proveedor Telecable alcanzó el mayor nivel de percepción para el aspecto de exactitud del monto facturado, el operador ICE registró el

mayor nivel de percepción para el aspecto de claridad y detalle, y el proveedor Tigo obtuvo el mayor nivel de percepción para el aspecto de envío de su factura antes del vencimiento. No obstante, el proveedor Tigo contabilizó el menor nivel de percepción para el aspecto de exactitud del monto facturado. Adicionalmente, el proveedor Cabletica alcanzó el menor nivel de percepción para los aspectos de claridad y detalle de la factura y envío de su factura antes del vencimiento.

3.4.7. Funcionamiento del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento del servicio.



A partir de los resultados obtenidos se puede extraer que el ICE registró el menor nivel de percepción para los aspectos de velocidad que brinda, tiempo que tarda el servicio en abrir las páginas WEB y posibilidad de utilizar el servicio en todo momento. Adicionalmente, el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para el aspecto de estabilidad del servicio cuando se utiliza. Por otra parte, el proveedor Telecable logró el mayor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados en lo que respecta al funcionamiento del servicio.

3.4.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura 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 transferencia de datos fija, para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

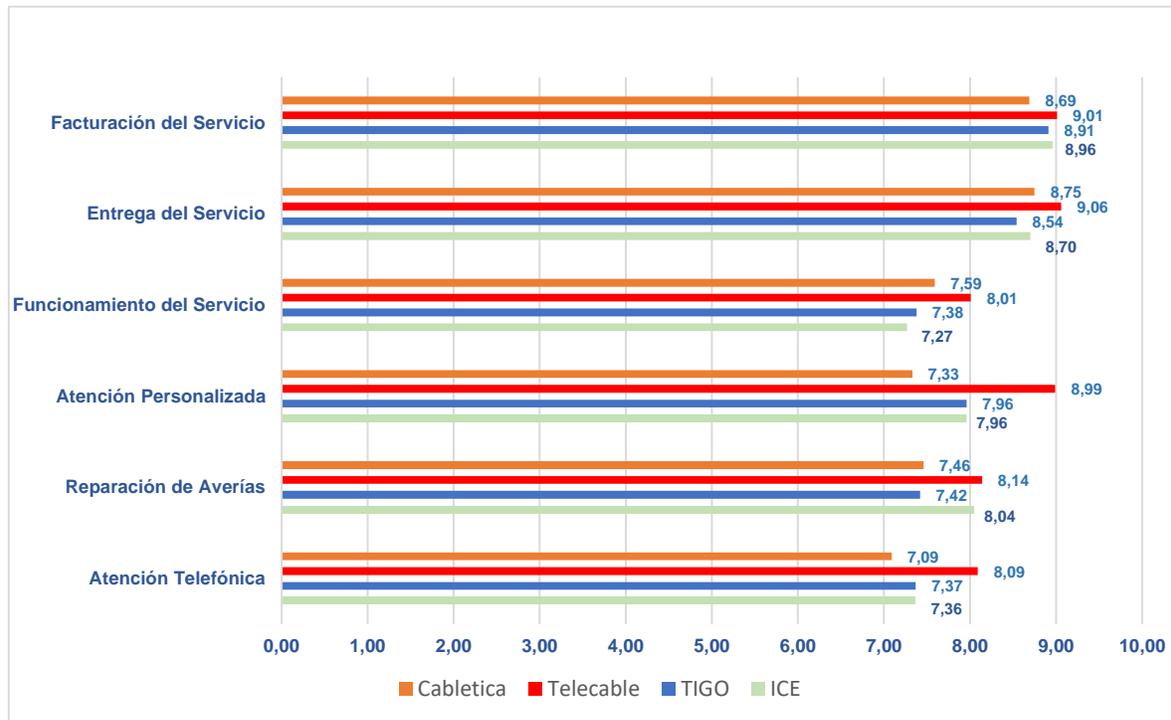


Figura 56 Resultado por parámetro evaluado para el servicio de transferencia de datos fija por operador/proveedor.

De la figura 56, se extrae que el proveedor Telecable logró el mayor nivel de percepción para la totalidad de parámetros evaluados para el servicio de transferencia de datos fija. Asimismo, el proveedor Cabletica obtuvo el menor nivel de percepción para los parámetros de *Facturación del Servicio*, *Atención Personalizada* y *Atención Telefónica*, el proveedor Tigo contabilizó el menor nivel de percepción para los parámetros de *Entrega del Servicio* y *Reparación de Avería*, y el operador ICE registró el menor nivel de percepción para el parámetro de *Funcionamiento del Servicio*.

3.4.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad obtenida por los operadores/proveedores ICE, Telecable, Cabletica y Tigo, y el comparativo de los resultados obtenidos en año 2015 y el año 2016.

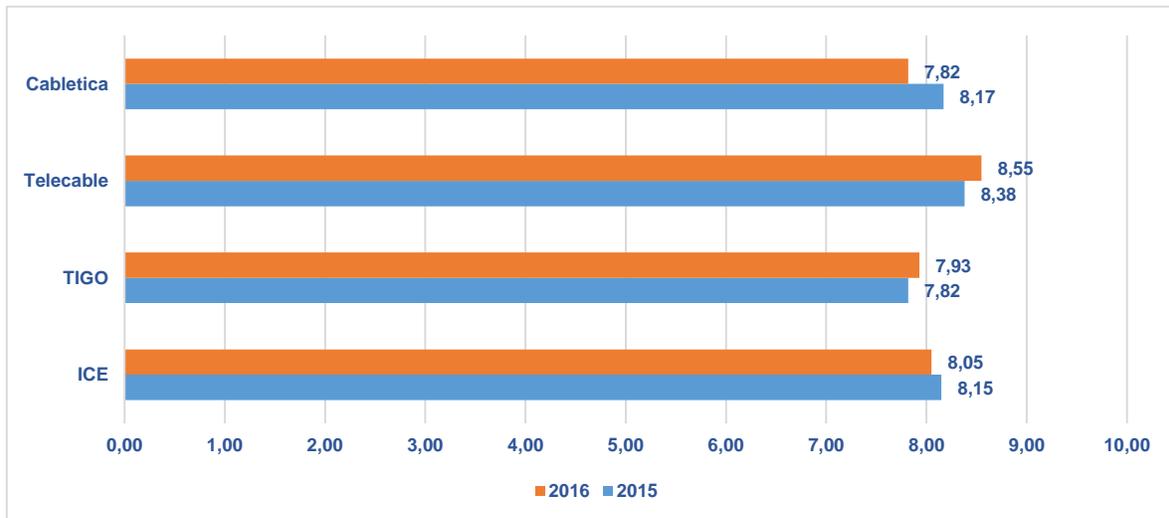


Figura 57 Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de transferencia de datos fija por operador/proveedor.

De la figura 57, se extrae que los operadores/proveedores Cabletica e ICE registraron un descenso en el nivel de percepción del año 2016 respecto del año 2015. Asimismo, los proveedores Telecable y Tigo registraron un incremento en el nivel de percepción de la calidad en el año 2016 respecto del año 2015, siendo Telecable el proveedor que registró el mayor nivel de percepción para el servicio de transferencia de datos fija (8,55 para el 2016).

3.5. Televisión por Suscripción

3.5.1. Aspectos Particulares del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de televisión por suscripción referentes a:

1. Tipo de TV que utiliza para hacer uso del servicio de televisión por suscripción
2. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.
3. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
4. Tiempo que espero para ser atendido
5. Recepción de factura física o electrónica
6. Expectativas de los usuarios al contratar los servicios.
7. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios posterior a contratar los servicios.

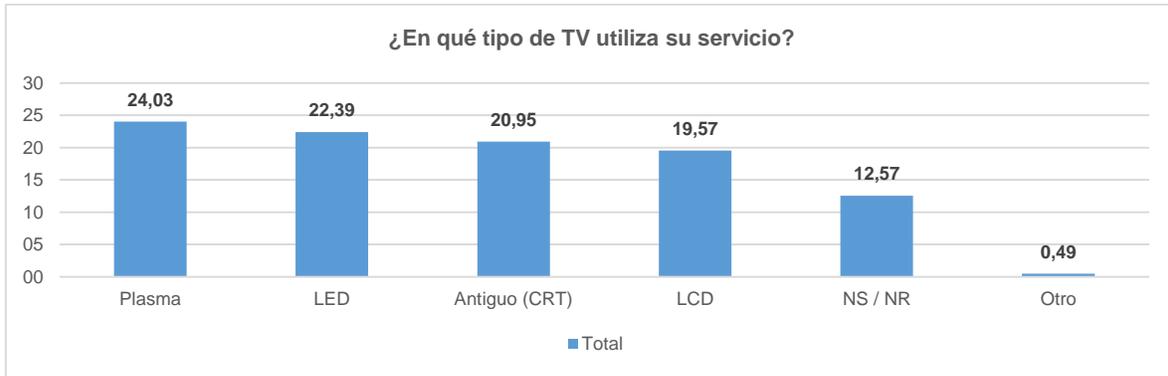


Figura 58 Tipo de TV que utiliza para hacer uso del servicio de televisión por suscripción.

De la figura 58, se puede extraer que un 66% del total de usuarios encuestados indicaron contar televisiones de tecnología plasma, LED o LCD.

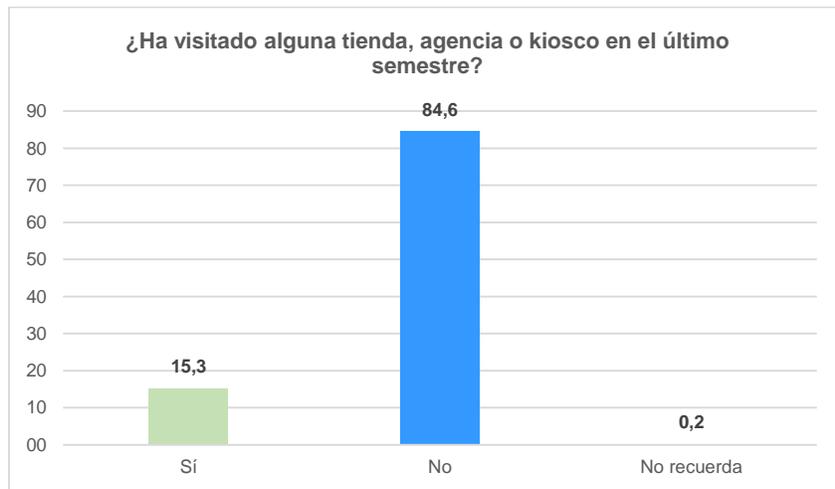


Figura 59 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o kioscos.

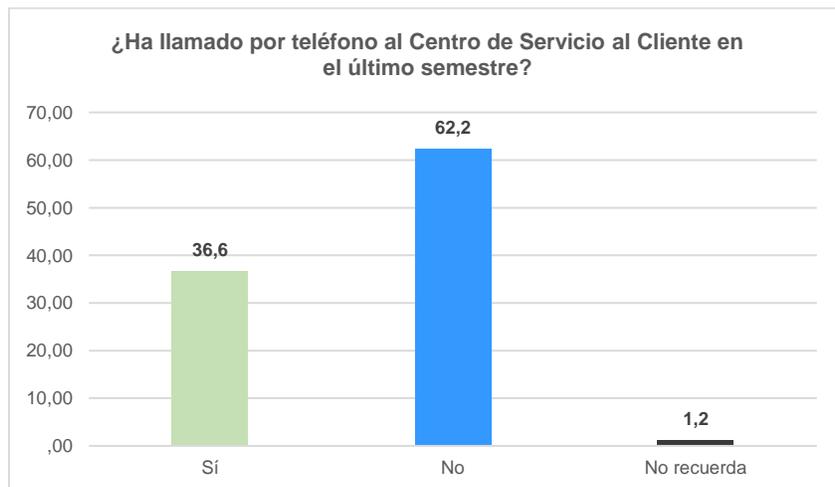


Figura 60 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente.

De la figura 59, se extrae que un 15,3% de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o kioscos en el último semestre. Asimismo, de la figura 60 se observa que un 36,6% de los usuarios encuestados indicó haber llamado al centro de servicio al cliente, ambos en el último semestre.

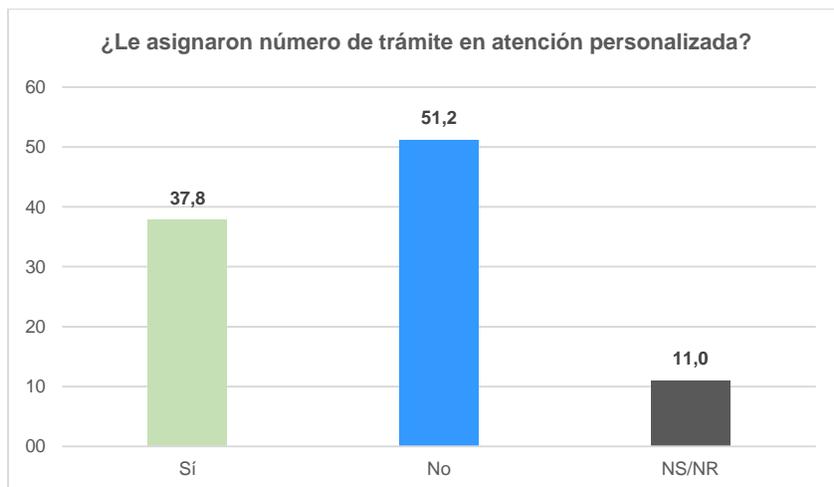


Figura 61 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos de forma personalizada en tiendas, agencias o kioscos en el último semestre.

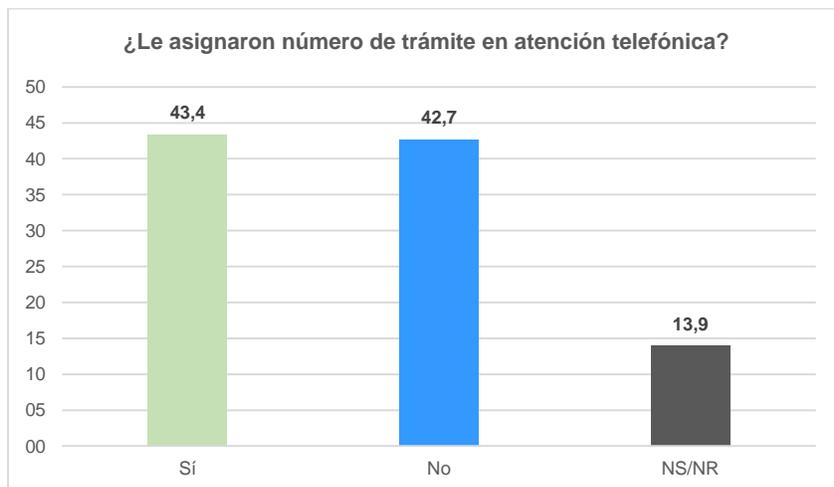


Figura 62 Porcentaje de usuarios a los cuales le asignaron número de trámite al ser atendidos vía telefónica en el último semestre.

De la figura 61, se extrae que un 37,8% de los usuarios encuestados que visitaron tiendas agencias o kioscos, indicaron que les fue asignado un número de trámite. De igual manera, de la figura 62, se extrae que un 43,4% de los usuarios encuestados que contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron que les fue asignado un número de trámite. No obstante, un porcentaje mayor indicó no haber recibido un número de atención consecutivo, incumpléndose de esta forma la obligación de los operadores/proveedores dispuesta en el artículo 10 del RPUF.

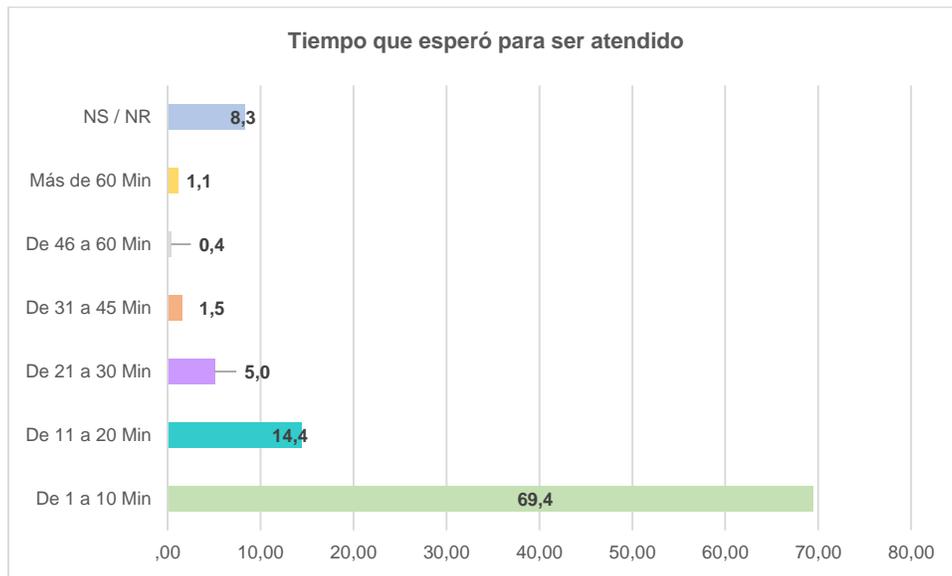


Figura 63 Rangos de tiempos de espera y porcentaje de usuarios por rango.

De la figura 63, se extrae que, del porcentaje de usuarios que efectuaron llamadas al servicio al cliente, un 69,4% de estos, esperaron de 1 a 10 minutos en ser atendidos, y un 14,4% de estos esperaron de 11 a 20 minutos en ser atendidos.

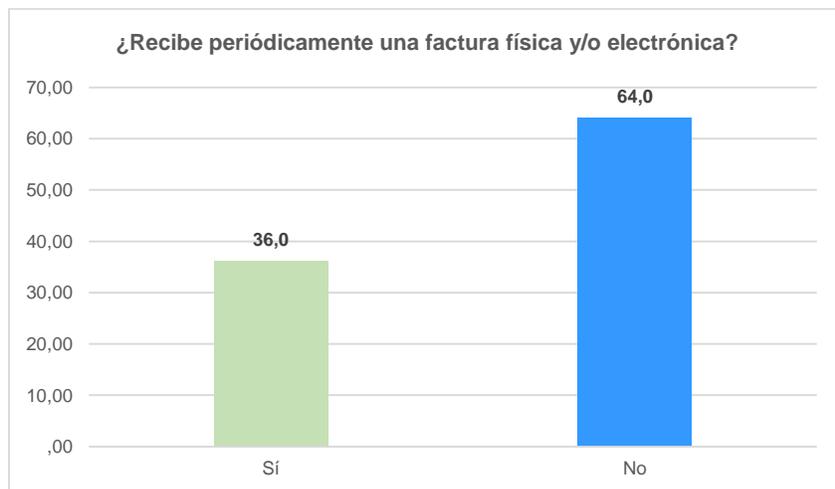


Figura 64 Porcentaje de usuarios que reciben factura.

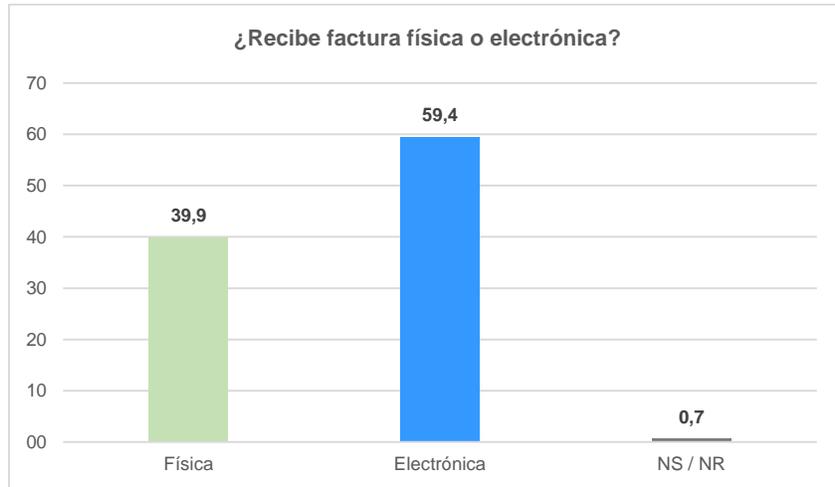


Figura 65 Porcentaje de usuarios que reciben factura física o electrónica.

De las figuras 64 y 65, se extrae que un 36,0% de usuarios encuestados indicó recibir factura, y de estos, un 59,4% indicó recibirla en formato electrónico.

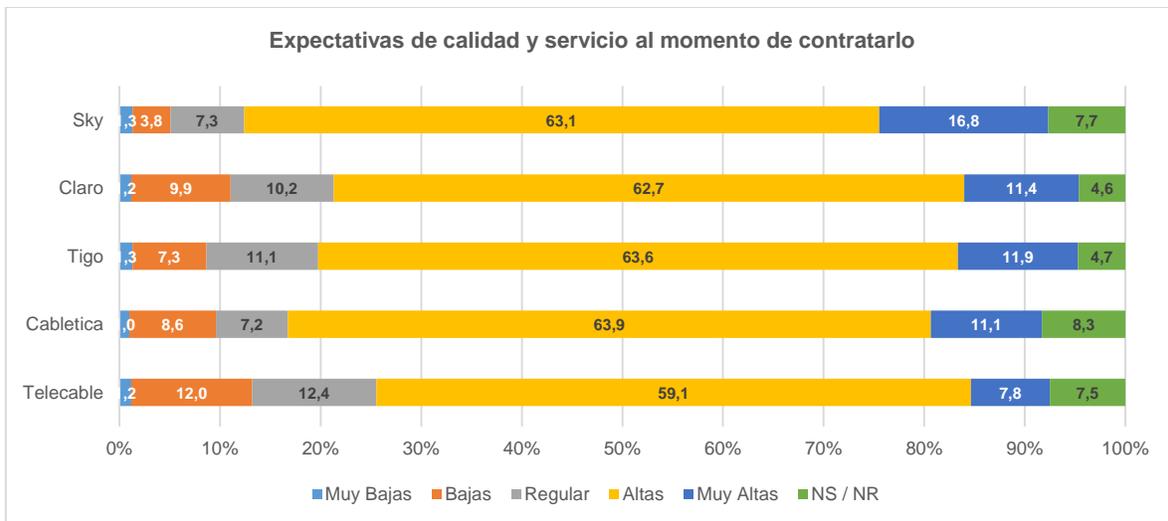


Figura 66 Expectativas de los usuarios al contratar los servicios de sus respectivos operadores/proveedores.

De la figura 66, se extrae que el proveedor SKY registró un mayor porcentaje de usuarios con muy altas expectativas, y Telecable obtuvo un mayor porcentaje de usuarios con expectativas bajas y regulares. Asimismo, un promedio de 62,48% de usuarios indicaron tener expectativas altas al contratar servicios para la totalidad de los operadores/proveedores evaluados.

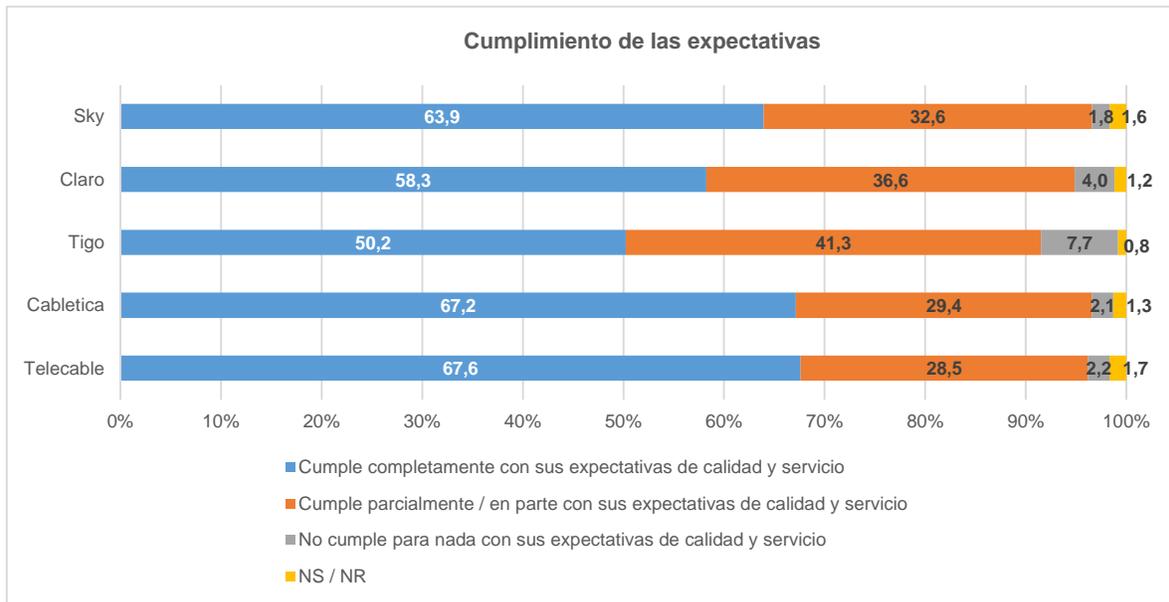
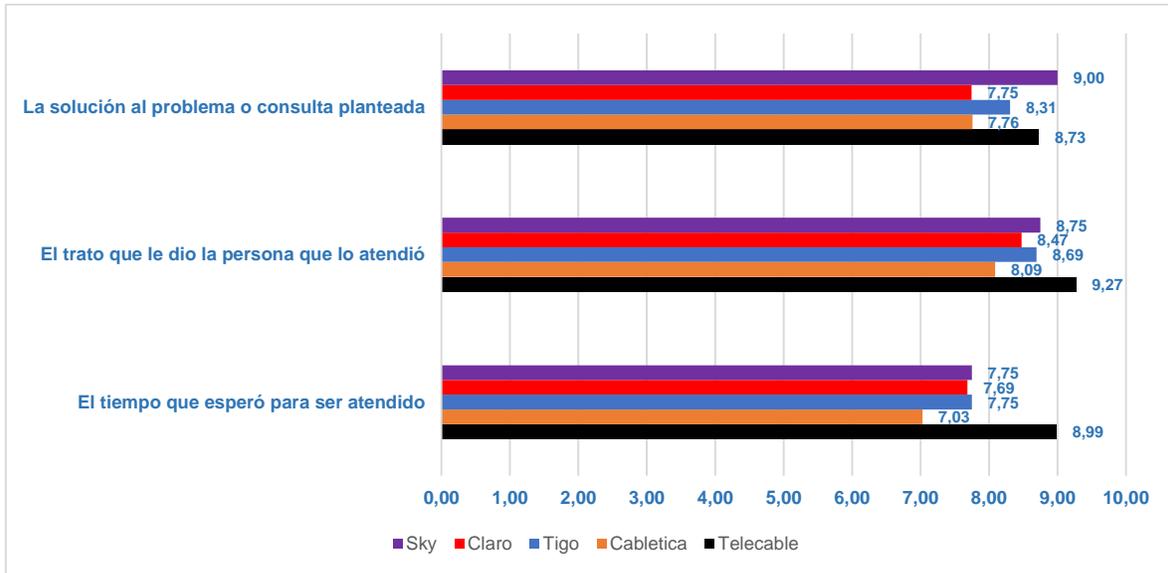


Figura 67. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De la figura 67, se logra extraer que los proveedores Cabletica y Telecable contaron con el mayor porcentaje de usuarios que indicaron que sus expectativas se cumplieron por completo en cuando a calidad y servicio. Asimismo, Tigo registró el mayor porcentaje de usuarios para los cuales sus expectativas se cumplieron de forma parcial o en parte, así como de usuarios para los cuales no se cumplió para nada con sus expectativas.

3.5.2. Atención Personalizada del Servicio de Televisión por Suscripción

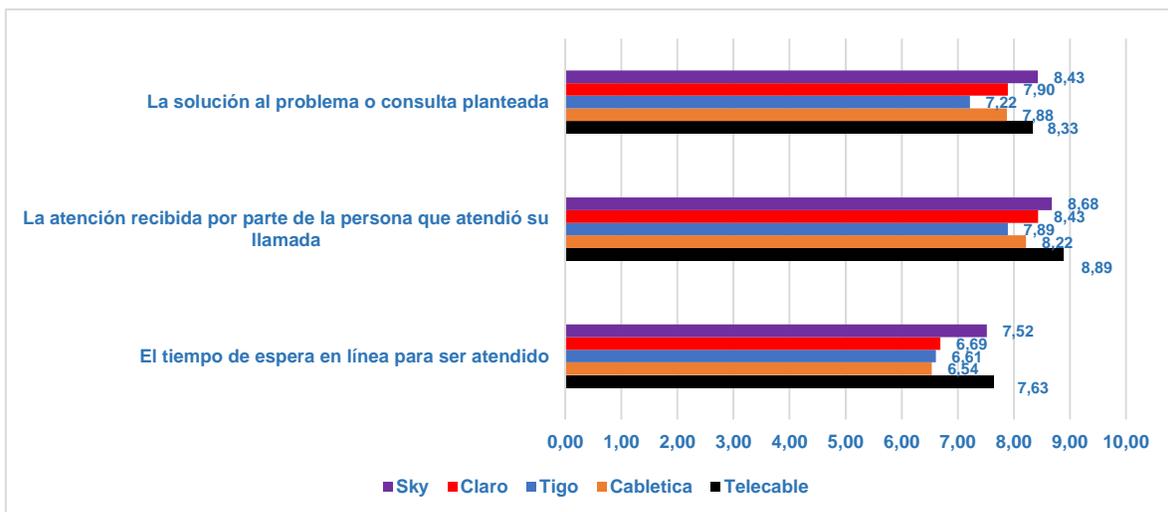
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada. Es importante indicar que un 84,6% de los usuarios encuestados indican no haber visitado un centro de atención personalizada del operador/proveedor del servicio de televisión por suscripción en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el proveedor Telecable obtuvo el mayor nivel de percepción para los aspectos de trato de la persona que atendió y tiempo que esperó para ser atendido, y que el proveedor Sky contabilizó el mayor nivel de percepción para el aspecto de solución al problema planteado. Asimismo, el proveedor Cabletica registró el menor nivel de percepción para los aspectos de trato de la persona que lo atendió y tiempo de espera en ser atendido, y el operador Claro obtuvo el menor nivel de percepción para el aspecto de solución al problema planteado.

3.5.3. Atención Telefónica del Servicio de Televisión por Suscripción

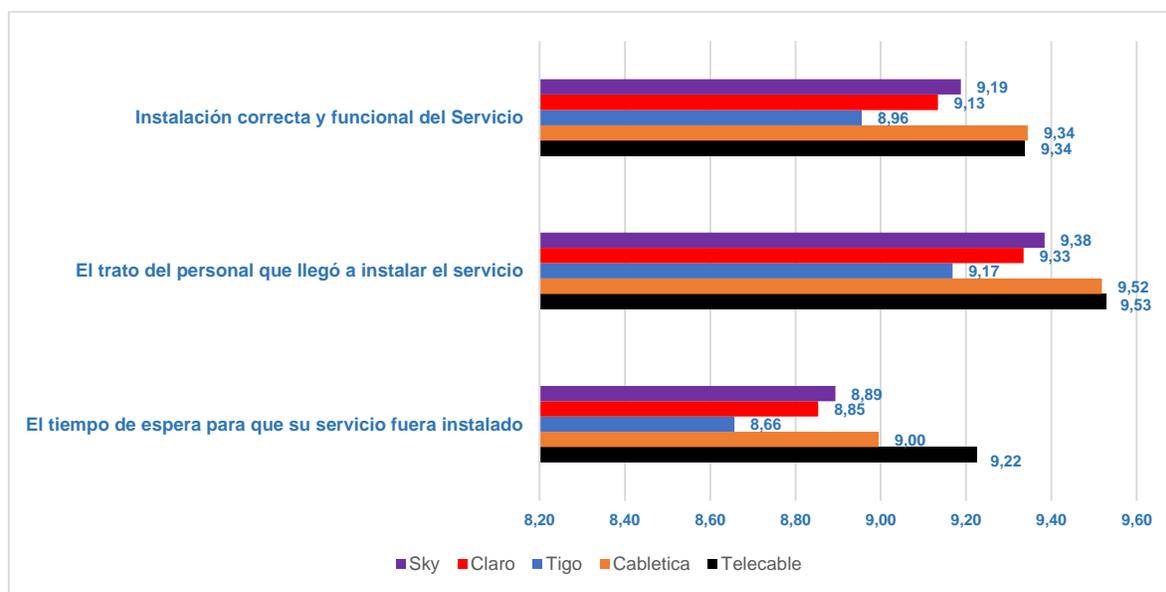
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 62,2% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro, al 37,8% de usuarios que si realizaron consultas telefónicas.



De la figura anterior, se extrae que el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de solución al problema planteado y atención recibida, y el proveedor Cabletica registró el menor nivel de percepción para el aspecto de tiempo de espera en ser atendido. Adicionalmente, el proveedor Telecable logró el mayor nivel de percepción para los aspectos de atención recibida y tiempo de espera para ser atendido, y el proveedor Sky contabilizó el mayor nivel de percepción para el aspecto de solución al problema planteado. Es importante destacar, que el aspecto de tiempo de espera en línea para ser atendido obtuvo el menor nivel de percepción con un promedio de 6.70 puntos.

3.5.4. Entrega del Servicio de Televisión por Suscripción

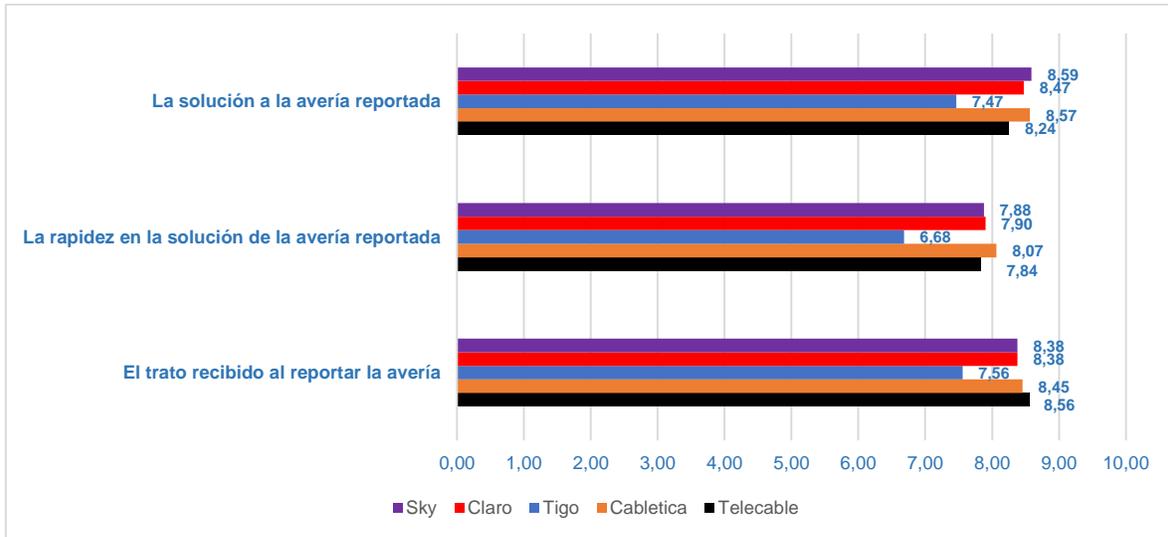
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el proveedor Telecable logró el mayor nivel de percepción para los aspectos de trato del personal que instaló el servicio y tiempo de espera para instalación, y el proveedor Cabletica registró el mayor nivel de percepción para instalación correcta y funcional.

3.5.5. Reparación de averías del Servicio de Televisión por Suscripción

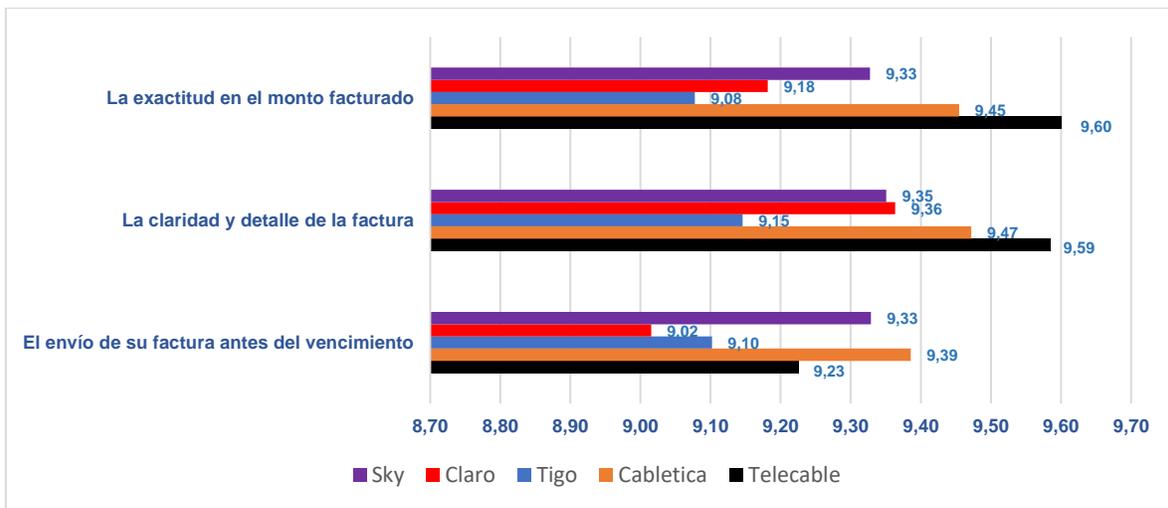
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 58,3% del total de usuarios encuestados indicó no haber reportado averías en el último año. Asimismo, del porcentaje de usuarios que, si reportaron averías, un 82,1% indicaron haber reportado en promedio 2 avería para el último año.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el proveedor Tigo obtuvo el menor nivel de percepción para totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, los mayores niveles de percepción para la totalidad de aspectos evaluados los registraron los proveedores Sky, Cabletica y Telecable.

3.5.6. Facturación del Servicio de Televisión por Suscripción

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.

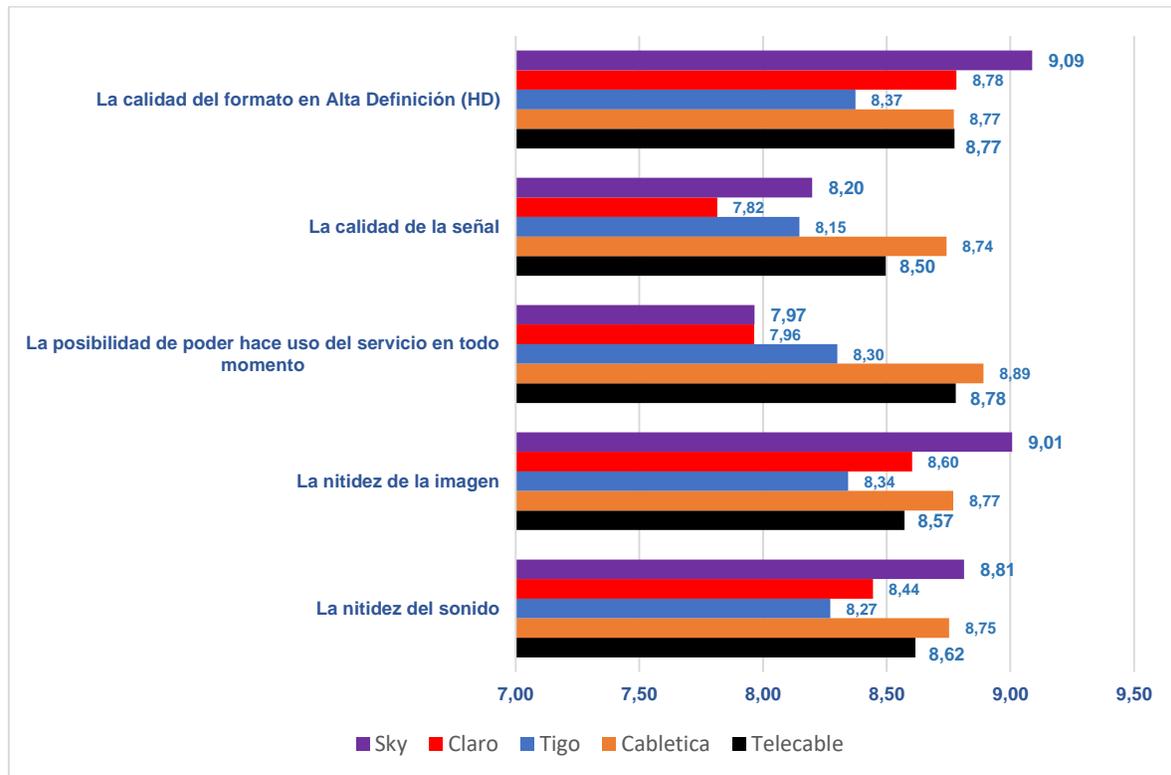


De la figura anterior, se puede extraer que el proveedor Tigo contabilizó el menor nivel de percepción para los aspectos de exactitud del monto facturado y claridad y detalle de la factura, y el operador Claro registró el menor nivel de percepción para el aspecto de envío de la factura antes del vencimiento. Por otro lado, el proveedor Telecable obtuvo el mayor nivel de percepción para los aspectos de exactitud del monto facturado y claridad y detalle

de la factura, y el proveedor Cabletica alcanzó el mayor nivel de percepción para el aspecto de envío de la factura antes del vencimiento.

3.5.7. Funcionamiento del Servicio de Televisión por Suscripción

En las figuras a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento de servicio.



A partir de los resultados de la figura, se extrae que el proveedor Tigo registró el menor nivel de percepción para los aspectos de calidad del formato en alta definición, nitidez de la imagen y nitidez del sonido, y el operador Claro obtuvo el menor nivel de percepción para los aspectos de calidad de la señal y posibilidad de uso en todo momento. Asimismo, el proveedor Sky alcanzó el mayor nivel de percepción para los aspectos de calidad del formato de alta definición, nitidez de la imagen y nitidez del sonido, y el proveedor Cabletica contabilizó el mayor nivel de percepción para los aspectos de calidad de la señal y posibilidad de uso en todo momento.

3.5.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado del Servicio de Televisión por Suscripción

En la figura 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 parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

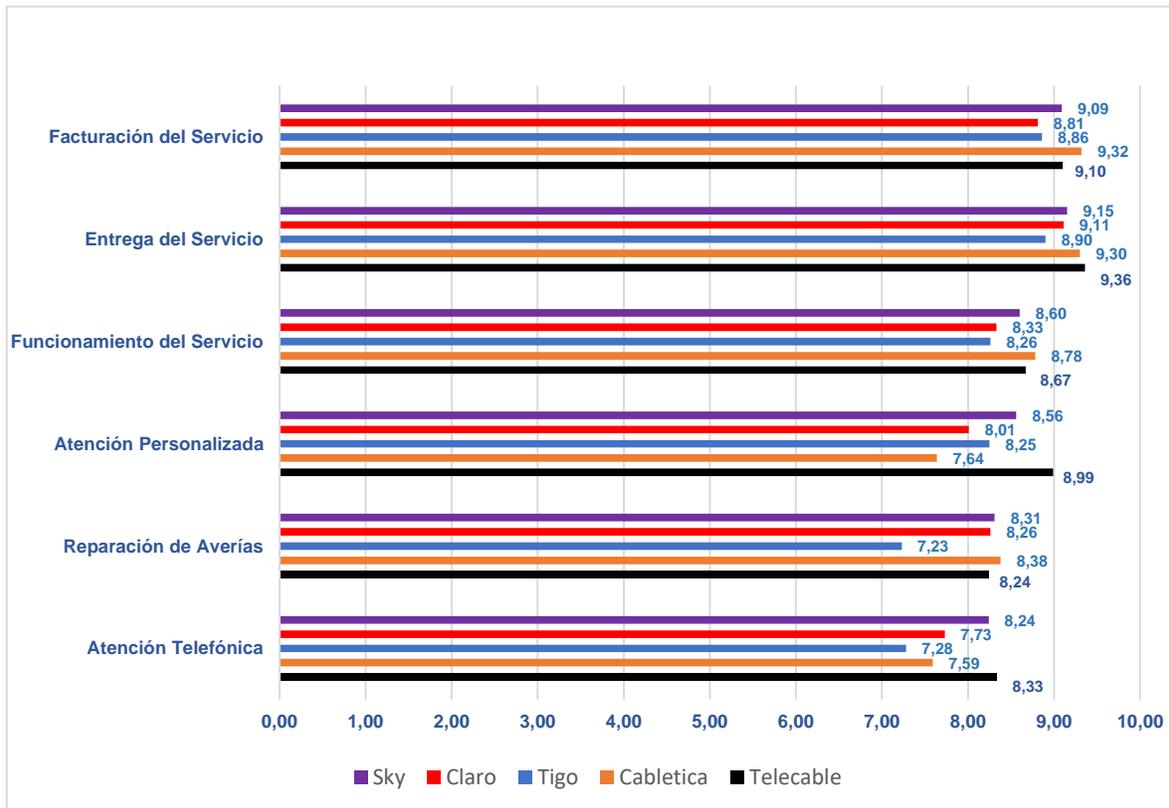


Figura 68 Resultado por parámetro evaluado para el servicio de televisión por suscripción, detallado por operador/proveedor.

De la figura 68, se extrae que el proveedor Cabletica obtuvo el mayor nivel de percepción para los parámetros de *Facturación del Servicio*, *Funcionamiento del Servicio* y *Reparación de Averías*, y el proveedor Telecable logró el mayor nivel en los parámetros de *Entrega del Servicio*, *Atención Personalizada* y *Atención Telefónica*. Adicionalmente, el proveedor Tigo contabilizó el menor nivel de percepción para los parámetros de *Entrega del Servicio*, *Funcionamiento del Servicio*, *Reparación de Averías* y *Atención Telefónica*, y el operador Claro registró el menor nivel de percepción para *Facturación del Servicio* y *Atención Personalizada*.

3.5.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Televisión por Suscripción

En la figura a continuación, se presenta el resultado de percepción de la calidad obtenida por los operadores/proveedores TIGO, SKY, Claro TV, Cabletica y Telecable, y el comparativo de los resultados obtenidos en año 2015 y el año 2016.

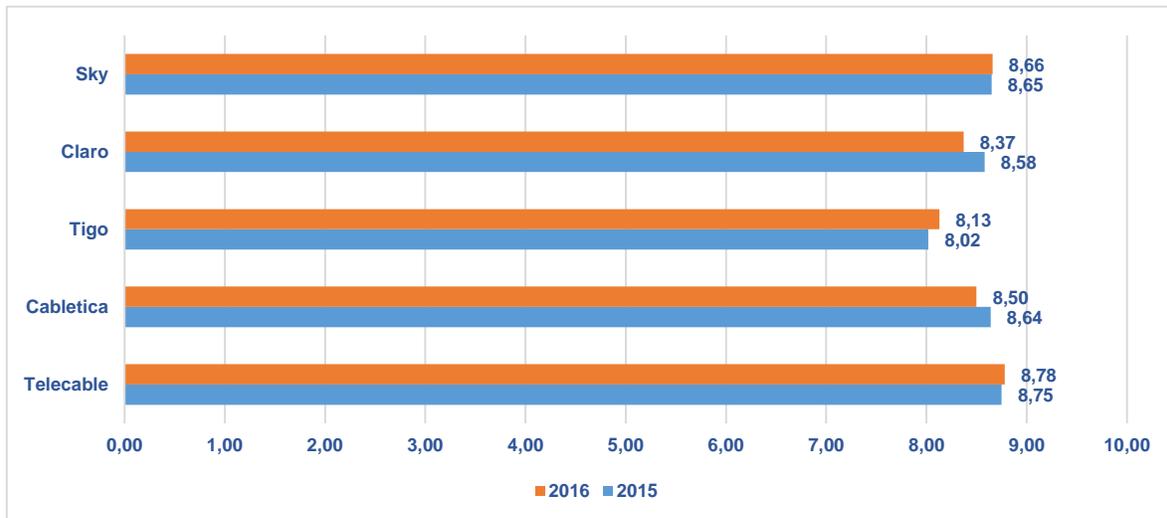


Figura 69 Resultado final de la percepción de la calidad para el servicio de televisión por suscripción por operador/proveedor.

De la figura 69, se extrae que los operadores/proveedores Claro y Cabletica registraron un decremento en el nivel de percepción para el año 2016 respecto del año 2015. Asimismo, los proveedores Tigo y Telecable registraron incrementos moderados en el nivel de percepción en el año 2016 respecto del año 2015. Por otra parte, el proveedor Sky mantuvo su nivel de percepción en el año 2016 respecto del año 2015. Es importante destacar que, el proveedor Telecable alcanzó el mayor nivel de percepción para el servicio de televisión por suscripción en los dos periodos.

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, se logra evidenciar que los operadores/proveedores han incumplido su obligación de asignar un código de atención consecutivo para la atención de gestiones y reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones y el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642. Lo anterior, por cuanto un 53,12% de usuarios evaluados indicaron que no se les asignó un número de trámite al ser atendidos en tiendas, agencias o kioscos, asimismo un 49,5% de usuarios evaluados indicaron no les fue asignado un número de trámite al ser atendidos vía telefónica.

- 4.1.2.** Que la citada práctica por parte de los operadores/proveedores 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.
- 4.1.3.** A partir de los resultados obtenidos, se logra evidenciar que los operadores deben mejorar su gestión para asegurar el cumplimiento del derecho de los usuarios de recibir oportunamente la factura mensual del servicio, de conformidad con el artículo 32 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones y el artículo 45 inciso 7 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642. Lo anterior, por cuanto un 54,94% de los usuarios evaluados indicaron no haber recibido su respectiva factura.
- 4.1.4.** Al respecto de los tiempos de atención al contactar los centros de servicio al cliente, se logra extraer que, para la totalidad de los servicios evaluados, se supera el umbral reglamentario correspondiente a 15 segundos. Asimismo, esto se ve reflejado en cuanto a que el parámetro de atención telefónica es el peor evaluado en un total de tres servicios analizados, como lo son Telefonía Fija, Transferencia de Datos Fija y Televisión por suscripción, con un promedio de 7,70 puntos.

4.2. Respecto a los parámetros evaluados por servicio

- 4.2.1.** Los parámetros con nivel de percepción y grado de satisfacción inferior a 8 puntos para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil corresponden a: reparación de averías y atención telefónica.
- 4.2.2.** Los parámetros con nivel de percepción y grado de satisfacción inferior a 8 puntos para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles corresponden a: atención telefónica, facturación del servicio, funcionamiento del servicio y reparación de averías.
- 4.2.3.** Los parámetros con nivel de percepción y grado de satisfacción inferior a 8 puntos para el servicio de transferencia de datos fija, corresponden a: reparación de averías, funcionamiento del servicio y atención telefónica.
- 4.2.4.** El parámetro con nivel de percepción y grado de satisfacción inferior a 8 puntos para el servicio de televisión por suscripción corresponde a: atención telefónica.

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

- 4.3.1.** El proveedor Call My Way registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía fija, alcanzando 9.01 puntos. Asimismo, el proveedor Cabletica nuevamente registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía fija, alcanzando 7.78 puntos lo cual implica un decremento 0,06 puntos entre los resultados del año 2016 respecto al año 2015.
- 4.3.2.** El operador Telefónica, nuevamente registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía móvil, alcanzando 8.77 puntos. Asimismo, el operador ICE nuevamente registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía móvil, alcanzando 7.86 puntos lo cual implica un decremento 0,33 puntos entre los resultados del año 2016 respecto al año 2015. Es importante destacar, que a nivel general el citado servicio registró un decremento en la percepción de la calidad y grado de satisfacción en el año 2016 respecto del año 2015, pasando de 8.49 puntos a 8.37 puntos.
- 4.3.3.** El operador Telefónica, nuevamente registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de Internet móvil, alcanzando 8.53 puntos. Asimismo, el operador ICE registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de Internet móvil, alcanzando 7.57 puntos lo cual implica un decremento 0,26 puntos entre los resultados del año 2016 respecto al año 2015. Es importante destacar, que a nivel general el citado servicio registró un decremento en la percepción de la calidad y grado de satisfacción en el año 2016 respecto del año 2015, pasando de 8.14 puntos a 8.05 puntos.
- 4.3.4.** El proveedor Telecable, nuevamente registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de transferencia de datos fija, alcanzando 8.55 puntos. Asimismo, el proveedor Cabletica registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de transferencia de datos fija, alcanzando 7.82 puntos lo cual implica un decremento 0,35 puntos entre los resultados del año 2016 respecto al año 2015. Es importante destacar, que a nivel general el citado servicio tuvo un decremento mínimo de la percepción de la calidad y grado de satisfacción en el año 2016 respecto del año 2015, pasando de 8,11 puntos a 8,10 puntos.
- 4.3.5.** El proveedor Telecable, nuevamente registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de televisión por suscripción, alcanzando un 8.78. Asimismo, el proveedor Tigo nuevamente registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de televisión por suscripción, alcanzando un 8.13 lo cual implica un incremento de 0,11 puntos entre los resultados del año 2016 respecto al año 2015. Es importante destacar, que para el citado servicio se registró un decremento

09 de enero del 2017
00154-SUTEL-DGC-2017



en la percepción de la calidad y grado de satisfacción en el año 2016 respecto del año 2015, pasando de un 8.49 a un 8.46.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Gerlin Fallas Fallas
Director General de Calidad y Espectro



nso, nra
CC: Expediente GCO-DGC-ETM-01289-2013

Anexo 1
Cuestionarios aplicados durante la ejecución del
proyecto 2016LN-000001-SUTEL

SUTEL	Agosto, 2016	C1.- Hora de inicio: _____ : _____ (SIS)	Número Cuestionario: _____
Proveedor:			Encuestador: _____

Estudio de Percepción
Satisfacción con el servicio de Telefonía Fija Tradicional o IP

INTRODUCCION: Buenos días (tardes), mi nombre es _____|@ llamo por parte de la SUTEL, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de telefonía Fija Tradicional o IP. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. Toda la información que suministre es completamente confidencial. **MUCHAS GRACIAS**

Filtro de edad

- F 1** .- ¿Es usted usuario del Servicio de Telefonía Fija Tradicional o IP contratado a XXXX? 1.- Sí
2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?
1.- Sí (Pase a F2)
2.- NO (Agradezca y finalice)
- F 2** .- Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 17 años? 1.- Sí
2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 17 años?
1.- Sí
2.- NO (Agradezca y finalice)
- P 1** .- ¿Cuál es el Servicio de Telefonía Fija que usted utiliza? 1.- Fija Tradicional **Pase a P4** 2.- Fija IP 3.- Ambas (híbrido)
- P 2** .- El servicio de Telefonía Fija por IP, ¿es parte de un paquete que incluye otros servicios como Internet y TV? 1.- Sí 2.- No
- P 3** .- El servicio de Telefonía Fija por IP, ¿es? 1.- Prepago 2.- Post-Pago **Pase a P5**

II. Aspectos Generales

- P 4** .- Aproximadamente. ¿Cuánto paga mensualmente por su servicio de Telefonía Fija Tradicional?
_____ 99.- NS/NR **Pase a P6 si P1=1 / Pase a P5 si P1=3**
- P 5** .- Aproximadamente. ¿Cuánto paga mensualmente por su servicio de Telefonía Fija IP? _____ 99.- NS/NR

III. Funcionamiento del Servicio

- P 6** .- Vamos a calificar el Funcionamiento del Servicio, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?	Calificación	NS/NR	No lo uso
P6.1 La calidad de la llamada (sin ruidos, voz entrecortada, llamadas cruzadas, etc.)	(/)	99	
P6.2 La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento	(/)	99	
P6.3 El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada	(/)	99	
P6.4 El servicio en cuanto a si se le cortan las llamadas (que no existan interrupciones mientras está llamando)	(/)	99	
P6.5 La calidad del servicio en llamadas internacionales	(/)	99	2
P6.6 La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de XXXXX (Claro, Movistar, Tigo, etc.)	(/)	99	

- P 7** .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXXX en el Funcionamiento del Servicio de telefonía Tradicional o IP? _____

IV. Entrega del Servicio

- P 8** .- ¿Este Servicio de Telefonía Tradicional o IP contratado a XXXXX es Empresarial o Residencial? 1.- Empresarial 2.- Personal
- P 9** .- Cuando se contrató el Servicio de Telefonía Tradicional o IP con XXXXX, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? 1.- Sí 2.- No (**Pase a P12**)
- P 10** .- Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Telefonía Tradicional o IP con XXXXX y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?	Calificación	NS/NR
P10.1 El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló	(/)	99
P10.2 El trato del personal que llegó a instalar el servicio	(/)	99
P10.3 Instalación correcta y funcional del servicio	(/)	99

- P 11** .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXXX al momento de la entrega del Servicio de Telefonía Tradicional o IP? _____

V. Reparación de Averías

P 12.- ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de telefonía Tradicional o IP ante XXXXX? 1.- Sí 2.- No (Pase a P16)

P 13.- En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de telefonía Tradicional o IP contratado XXXXX?

P 14.- Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P14.1	El trato recibido al reportar la avería	(/)	99
P14.2	La rapidez en la solución de la avería reportada	(/)	99 NA
P14.3	La solución a la avería reportada	(/)	99

P 15.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica XXXXX en el servicio de Reparación de Averías?

VI. Atención Personalizada

P 16.- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P20)

P 17.- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXXX y utilizaremos la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P17.1	El tiempo que esperó para ser atendido	(/)	99
P17.2	El trato que le dio la persona que le atendió	(/)	99
P17.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 18.- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 19.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXXX en la Atención que le ha brindado en sus Tiendas, Agencias o Kioscos?

VII. Atención Telefónica

P 20.- ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de XXXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P25)

P 21.- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio? 1.-De 1 a 10 Min 2.-De 11 a 20 Min 3.-De 21 a 30 Min
4.-De 31 a 45 Min 5.-De 46 a 60 Min 6.-Más de 60 Min

P 22.- Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted XXXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P22.1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	(/)	99
P22.2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	(/)	99
P22.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 23.- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 24.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica XXXXX en la Atención Telefónica que le ha brindado?

VIII. Facturación del Servicio

Solo para clientes con servicio de Telefonía Fija Tradicional (SIS) P1=1 o P1=3

P 25.- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de XXXX del Servicio de Telefonía Fija Tradicional o IP? 1.- Sí 2.- No (Pase a P27)
P26.1.-¿Es factura? 1.- Física 2.- Electrónica

P 26.- Siempre utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica XXXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P26.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P26.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P26.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P 27.- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea:? 1.- Física 2.- Electrónica

P 28.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía Fija Tradicional? Pase a P36 si P1=1
Pase a P33 si P1=3 y P3=1
Pase a P29 si P1=3 y P3=2

Solo para clientes con servicio de Telefonía Fija IP Pos-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 29.- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de XXXX del Servicio de Telefonía Fija por IP Pos-Pago? 1.- Sí 2.- No (Pase a P31)
P30.1.-¿Es factura? 1.- Física 2.- Electrónica

P 30 .- Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a **XXXX** en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P30.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P30.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P30.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P 31 .- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea:? 1.- Física 2.- Electrónica

P 32 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía Fija por IP Pos-Pago? Pase a P36 si P1=2 y P3=2
Pase a P33 si P1=2 y P3=1

Solo para clientes con servicio de Telefonía Fija IP Pre-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 33 .- Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí 2.- No 99.-NS/NR

P 34 .- Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar como califica a **XXXX** en... (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P34.1	La facilidad para realizar una recarga	(/)	99
P34.2	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	(/)	99
P34.3	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	(/)	99
P34.4	El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos	(/)	99

P 35 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a **XXXX** en los procesos de recargas del Servicio de Telefonía Fija IP Pre-Pago?

IX. Expectativas

P 36 .- Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas 4.- Altas 3.- Regulares 2.- Bajas 1.- Muy Bajas

P 37 .- Al día de hoy, el operador escogido para su servicio:...

1.- Cumple completamente con sus expectativas de calidad y servicio.
2.- Cumple parcialmente/en parte con sus expectativas de calidad y servicio.
3.- No cumple para nada con sus expectativas de calidad y servicio.

X. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

C 2 .- Fecha: / / (SIS) **C3**.- Código de entrevistador: (SIS)

C 4 .- ¿Cuál es su edad en años cumplidos? **C5**. Sexo: 1.- [] Hombre 2.- [] Mujer Encuestador, anotar no preguntar

C 6 .- ¿Su último grado de escolaridad aprobado? 1.- Primaria incompleta 5.- Universitaria incompleta
2.- Primaria completa 6.- Universitaria completa
3.- Secundaria incompleta 7.- Parauniversitaria
4.- Secundaria completa 8.- Otro (Especifique): _____

C 7 .- ¿Su nombre? _____

C 8 .- ¿Su ocupación? 1.- Asalariado Gubernamental 5.- Estudiante
2.- Asalariado Empresa Privada 6.- Ama de casa
3.- Trabajador Independiente / Dueño de negocio 7.- Desempleado
4.- Pensionado 8.- Otro: ¿Cuál? _____

X. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)

C 9 .- Cubículo: **C10**.- Extensión: **C11**.- Teléfono entrevistado: (BD) _____

C 12 .- Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD) 1.- ICE 3.- Telecable 5.- Cabletica
2.- Tigo 4.- CallMyWay

C 13 .- Provincia donde reside: (BD) 1.- San José 3.- Cartago 5.- Guanacaste 7.- Limón **C14**.- Cantón: _____ (BD)
2.- Alajuela 4.- Heredia 6.- Puntarenas

AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE

C15.- Hora de finalización: : (SIS)

Estudio de Percepción
Satisfacción con el servicio de Telefonía Móvil

INTRODUCCION: Buenos días (tardes), mi nombre es _____!@ llamo por parte de la SUTEL, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de **Telefonía Móvil**. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. **Toda la información que suministre es completamente confidencial. MUCHAS GRACIAS**

Filtro de edad

F 1 .- ¿Es usted usuario del Servicio de Telefonía Móvil contratado a XXXX? 1.- Sí
2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?
1.- Si (Pase a F2)
2.- NO (Agradezca y finalice)

F 2 .- Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años? 1.- Sí
2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?
1.- Si
2.- NO (Agradezca y finalice)

I. Aspectos Generales

P 1 .- ¿Cuántos servicios móviles tiene a su nombre? _____

P 2 .- ¿Qué tipo de servicio Móvil utiliza? (Encuestador leer opciones) 1.- Pre-Pago 2.-Pos-Pago 3.-Ambos (híbrido)

P 3 .- Aproximadamente, ¿Cuánto paga/recarga mensualmente a XXXX por su servicio de Telefonía Móvil? _____ **99.- NS/NR**

P 4 .- ¿Con que tipo de teléfono Móvil cuenta? 1.- Convencional 2.- Smartphone 99.- NS/NR Encuestador leer opciones

P 5 .- ¿Cómo obtuvo el dispositivo Móvil que posee en este momento? 1.- Plan 2.- Compra 3.- Otro

P 6 .- Para la eventualidad de un reclamo por calidad de servicio, ¿conoce si está su dispositivo Móvil Homologado? 1.-Si 2.- No 99.- NS/NR

P 7 .- ¿Tiene usted servicio de Internet en su Móvil? (Transferencia de datos móviles) 1.- Sí 2.- No 99.- NS/NR

II. Funcionamiento del Servicio de Llamadas telefónicas en Móvil

P 8 .- ¿Conoce usted cuáles son las áreas de cobertura que tiene XXXX publicadas en su página Web para el servicio de Telefonía Móvil? 1.- Sí 2.- No

P 9 .- Vamos a calificar el **Funcionamiento del Servicio en cuanto a llamadas y mensajes de texto**, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P9.1	La cobertura ofrecida (cada cuánto se queda sin servicio - fuera de cobertura)	(/)	99
P9.2	La posibilidad de poder utilizar el servicio en todo momento	(/)	99
P9.3	La calidad de la llamada (sin ruidos, voz entrecortada, no se escucha o no lo escuchan bien)	(/)	99
P9.4	El servicio en cuanto a si se le cortan llamadas (que no existan interrupciones mientras está llamando)	(/)	99
P9.5	La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de XXXX	(/)	99

P 10 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en el Funcionamiento del Servicio de Llamadas Telefónicas en Móvil? _____

III. Entrega del Servicio (Aplica solo para Pos-Pago)

P 11 .- ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Telefonía Móvil con XXXX? 1.- Sí 2.- No

P 12 .- ¿Este Servicio de Telefonía Móvil contratado a XXXX es Empresarial o Residencial? 1.- Empresarial 2.- Personal

P 13 .- Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Telefonía Móvil con XXXX y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P13.1	El trato de la persona que lo atendió	(/)	99
P13.2	Activación correcta y funcional del Servicio	(/)	99

P 14 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX cuando le hizo la Entrega del Servicio de Telefonía Móvil? _____

IV. Reparación de Averías

P 15 .- ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de Telefonía Móvil ante XXXX? 1.- Sí 2.- No (Pase a P19)

P 16 .- En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de Telefonía Móvil contratado a XXXX? _____

P 17 .- Siempre usando una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la(s) avería(s) ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P17.1	El trato recibido al reportar la avería	(/)	99
P17.2	La rapidez en la solución de la avería reportada	(/)	99
P17.3	La solución a la avería reportada	(/)	99

P 18 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías**?

V. Atención Personalizada

P 19 .- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P23)

P 20 .- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P20.1	El tiempo que esperó para ser atendido	(/)	99
P20.2	El trato que la persona que le atendió	(/)	99
P20.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 21 .- ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de tramite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 22 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos**?

VI. Atención Telefónica

P 23 .- ¿Ha llamado al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P27)

P 24 .- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio? 1.-De 1 a 10 Min 2.-De 11 a 20 Min 3.-De 21 a 30 Min
4.-De 31 a 45 Min 5.-De 46 a 60 Min 6.-Más de 60 Min

Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P24.1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	(/)	99
P24.2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	(/)	99
P24.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 25 .- ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de tramite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 26 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado**?

VII. Facturación del Servicio

Solo para clientes Pos-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 27 .- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de XXXX del Servicio de Telefonía Móvil? 1.- Sí **P27.1**.-¿Es factura? 1.- Física 2.- No (Pase a P29)
2.- Electrónica

P 28 .- Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P28.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P28.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P28.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P 29 .- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea...? 1.- Física 2.- Electrónica

P 30 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía Móvil Pos-Pago? **Pase a P34**

Solo para clientes con líneas Pre-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 31 .- Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí 2.- No 99.-NS/NR

P 32 .- Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar como califica a XXXX en... (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P32.1	La facilidad para realizar una recarga	(/)	99
P32.2	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	(/)	99
P32.3	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	(/)	99
P32.4	El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos	(/)	99

P 33 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en los procesos de recargas del Servicio de Telefonía Móvil Pre-Pago?

VIII. Expectativas

P 34 .- Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas 4.- Altas 3.- Regulares 2.- Bajas 1.- Muy Bajas

P 35 .- Al día de hoy, el operador escogido para su servicio:...

- 1.- Cumple completamente con sus expectativas de calidad y servicio.
2.- Cumple parcialmente/en parte con sus expectativas de calidad y servicio.
3.- No cumple para nada con sus expectativas de calidad y servicio.

IX. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

C 2 .- Fecha: ____ / ____ / ____ (SIS)

C3.- Código de entrevistador: (SIS)

C 4 .- ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

C5. Sexo: 1.- [] Hombre 2.- [] Mujer Encuestador, anotar no preguntar

C 6 .- ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

- 1.- Primaria incompleta
2.- Primaria completa
3.- Secundaria incompleta
4.- Secundaria completa

- 5.- Universitaria incompleta
6.- Universitaria completa
7.- Parauniversitaria
8.- Otro (Especifique): _____

C 7 .- ¿Su nombre? _____

C 8 .- ¿Su ocupación?

- 1.- Asalariado Gubernamental 5.- Estudiante
2.- Asalariado Empresa Privada 6.- Ama de casa
3.- Trabajador Independiente / Dueño de negocio 7.- Desempleado
4.- Pensionado 8.- Otro: ¿Cuál? _____

X. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)

C 9 .- Cubículo:

C10.- Extensión:

C11.- Teléfono entrevistado: (BD) _____

C 12 .- Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD)

- 1.- Kölbi
2.- Claro

- 3.- Movistar
4.- Tuyo Móvil

5.- FullMovil

C 13 .- Provincia donde reside: (BD)

- 1.- San José 3.- Cartago 5.- Guanacaste 7.- Limón
2.- Alajuela 4.- Heredia 6.- Puntarenas

C14.- Cantón: _____ (BD)

AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE

C15.- Hora de finalización: ____ : ____ (SIS)

P 16 .- Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P16.1	El trato recibido al reportar la avería	(/)	99
P16.2	La rapidez en la solución de la avería reportada	(/)	99
P16.3	La solución a la avería reportada	(/)	99

P 17 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías** ?

V. Atención Personalizada

P 18 .- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de **XXXX** en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P22)

P 19 .- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado **XXXX** y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P19.1	El tiempo que esperó para ser atendido	(/)	99
P19.2	El trato que le dio la persona que le atendió	(/)	99
P19.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 20 .- ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de tramite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 21 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a **XXXX** en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos** ?

VI. Atención Telefónica

P 22 .- ¿Ha llamado al Centro de Servicio al Cliente de **XXXX** en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P27)

P 23 .- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio? 1.-De 1 a 10 Min 2.-De 11 a 20 Min 3.-De 21 a 30 Min
4.-De 31 a 45 Min 5.-De 46 a 60 Min 6.-Más de 60 Min

P 24 .- Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a **XXXX** en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P24.1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	(/)	99
P24.2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	(/)	99
P24.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 25 .- ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de tramite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 26 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a **XXXX** en la **Atención Telefónica que le ha brindado** ?

VII. Facturación del Servicio

Solo para clientes Pos-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 27 .- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de **XXXX** del Servicio de Internet Móvil Pos-Pago? 1.- Sí 2.- No (Pase a P29)
P27.1.-¿Es factura? 1.- Física 2.- Electrónica

P 28 .- Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a **XXXX** en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P28.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P28.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P28.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P 29 .- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea: 1.- Física 2.- Electrónica

P 30 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a **XXXX** en la Facturación del Servicio de Telefonía Móvil Pos-Pago? **Pase a P34**

Solo para clientes con líneas Pre-Pago (SIS) Programador considerar Ambos como respuesta en P3

P 31 .- Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí 2.- No 99.-NS/NR

P 32 .- Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar como califica a **XXXX** en... (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P32.1	La facilidad para realizar una recarga	(/)	99
P32.2	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	(/)	99
P32.3	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	(/)	99
P32.4	El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos	(/)	99

P 33 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a **XXXX** en los procesos de recargas del Servicio de Telefonía Móvil Pre-Pago?

VIII. Expectativas

P 34 .- Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas 4.- Altas 3.- Regulares 2.- Bajas 1.- Muy Bajas

P 35 .- Al día de hoy, el operador escogido para su servicio:...

- 1.- Cumple completamente con sus expectativas de calidad y servicio.
2.- Cumple parcialmente/en parte con sus expectativas de calidad y servicio.
3.- No cumple para nada con sus expectativas de calidad y servicio.

IX. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

C 2 .- Fecha: / / (SIS)

C3.- Código de entrevistador: (SIS)

C 4 .- ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

C5. Sexo: 1.- [] Hombre 2.- [] Mujer

Encuestador, anotar no preguntar

C 6 .- ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

- 1.- Primaria incompleta
2.- Primaria completa
3.- Secundaria incompleta
4.- Secundaria completa

- 5.- Universitaria incompleta
6.- Universitaria completa
7.- Parauniversitaria
8.- Otro (Especifique):

C 7 .- ¿Su nombre?

C 8 .- ¿Su ocupación?

- 1.- Asalariado Gubernamental 5.- Estudiante
2.- Asalariado Empresa Privada 6.- Ama de casa
3.- Trabajador Independiente / Dueño de negocio 7.- Desempleado
4.- Pensionado 8.- Otro: ¿Cuál?

X. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)

C 9 .- Cubículo:

C10.- Extensión:

C11.- Teléfono entrevistado: (BD)

C12 .- Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD)

- 1.- Kölbi
2.- Claro
3.- Movistar

- 4.- Tuyo Móvil
5.- Full Móvil

C13 .- Provincia donde reside: (BD)

- 1.- San José 3.- Cartago 5.- Guanacaste 7.- Limón
2.- Alajuela 4.- Heredia 6.- Puntarenas

C14.- Cantón: (BD)

AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE

C15.- Hora de finalización: : (SIS)

P # .- Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P12.1	El trato recibido al reportar la avería	(/)	99
P12.2	La rapidez en la solución de la avería reportada	(/)	99
P12.3	La solución a la avería reportada	(/)	99

P # .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a XXXX en el Servicio de **Reparación de Averías**?

V. Atención Personalizada

P # .- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P18)

P # .- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P15.1	El tiempo que esperó para ser atendido	(/)	99
P15.2	El trato que le dio la persona que lo atendió	(/)	99
P15.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P # .- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P # .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos**?

VI. Atención Telefónica

P # .- ¿Ha llamado al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P23)

P # .- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio? 1.-De 1 a 10 Min 2.-De 11 a 20 Min 3.-De 21 a 30 Min
4.-De 31 a 45 Min 5.-De 46 a 60 Min 6.-Más de 60 Min

P # .- Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P20.1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	(/)	99
P20.2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	(/)	99
P20.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P # .- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P # .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado**?

VII. Facturación del Servicio

P # .- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de XXXX del Servicio de Transferencia de Datos Fija? 1.- Sí P26.1.-¿Es factura? 1.- Física 2.- No (Pase a P25)
2.- Electrónica

P # .- Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P24.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P24.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P24.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P # .- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea:? 1.- Física 2.- Electrónica

P # .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Fija?

VIII. Expectativas

P # .- Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas 4.- Altas 3.- Regulares 2.- Bajas 1.- Muy Bajas

P # .- Al día de hoy, el operador escogido para su servicio:... 1.- Cumple completamente con sus expectativas de calidad y servicio.
2.- Cumple parcialmente/en parte con sus expectativas de calidad y servicio.
3.- No cumple para nada con sus expectativas de calidad y servicio.

IX. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

C 2 .- Fecha: _____ / _____ / _____ (SIS)

C3.- Código de entrevistador: (SIS)

C 4 .- ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

C5. Sexo: 1.- Hombre 2.- Mujer Encuestador, anotar no preguntar

C 6 .- ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

- 1.- Primaria incompleta
- 2.- Primaria completa
- 3.- Secundaria incompleta
- 4.- Secundaria completa

- 5.- Universitaria incompleta
- 6.- Universitaria completa
- 7.- Parauniversitaria
- 8.- Otro (Especifique): _____

C 7 .- ¿Su nombre? _____

C 8 .- ¿Su ocupación?

- 1.- Asalariado Gubernamental
- 2.- Asalariado Empresa Privada
- 3.- Trabajador Independiente / Dueño de negocio
- 4.- Pensionado
- 5.- Estudiante
- 6.- Ama de casa
- 7.- Desempleado
- 8.- Otro: ¿Cuál? _____

X. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)						
C 9 .- Cubículo:	<input type="text"/>	C10 .- Extensión:	<input type="text"/>	C11 .- Teléfono entrevistado: (BD) _____		
C # .- Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD)	1.- ICE 2.- TIGO 3.- TELECABLE		4.- CABLETICA 5.- CABLE VISION 6.- RACSA		7.- Otro	
C # .- Provincia donde reside: (BD)	1.- San José	3.- Cartago	5.- Guanacaste	7.- Limón	C14 .- Cantón: _____ (BD)	
	2.- Alajuela	4.- Heredia	6.- Puntarenas			
AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE						
C15 .- Hora de finalización: _____ : _____ (SIS)						

P 11 .- Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P11.1	El trato recibido al reportar la avería	(/)	99
P11.2	La rapidez en la solución de la avería	(/)	99
P11.3	La solución a la avería reportada	(/)	99

P 12 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías**?

V. Atención Personalizada

P 13 .- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P17)

P 14 .- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P14.1	El tiempo que esperó para ser atendido	(/)	99
P14.2	El trato que le dio la persona que le atendió	(/)	99
P14.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 15 .- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 16 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos**?

VI. Atención Telefónica

P 17 .- ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P22)

P 18 .- ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio? 1.-De 1 a 10 Min 2.-De 11 a 20 Min 3.-De 21 a 30 Min
4.-De 31 a 45 Min 5.-De 46 a 60 Min 6.-Más de 60 Min

P 19 .- Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P19.1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	(/)	99
P19.2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	(/)	99
P19.3	La solución al problema o consulta planteada	(/)	99

P 20 .- ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 9.- NS/NR
2.- No

P 21 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado**?

VII. Facturación del Servicio

P 22 .- ¿Recibe periódicamente alguna factura por parte de XXXX del Servicio de TV por Suscripción? 1.- Sí **P23.1**-¿Es factura? 1.- Física 2.- No (Pase a P24)
2.- Electrónica

P 23 .- Siempre utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P23.1	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(/)	99
P23.2	La claridad y detalle de la factura	(/)	99
P23.3	La exactitud en el monto facturado	(/)	99

P 24 .- ¿Para efecto de recibir su factura, prefiere usted que esta sea:? 1.- Física 2.- Electrónica

P 25 .- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de TV por suscripción?

VIII. Expectativas

P 26 .- Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas 4.- Altas 3.- Regulares 2.- Bajas 1.- Muy Bajas

P 27 .- Al día de hoy, el operador escogido para su servicio...: 1.- Cumple completamente con sus expectativas de calidad y servicio.
2.- Cumple parcialmente/en parte con sus expectativas de calidad y servicio.
3.- No cumple para nada con sus expectativas de calidad y servicio.

IX. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

C 2 .- Fecha: _____ / _____ / _____ (SIS)

C 4 .- ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

C 6 .- ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

- 1.- Primaria incompleta
- 2.- Primaria completa
- 3.- Secundaria incompleta
- 4.- Secundaria completa

C3.- Código de entrevistador: (SIS)

C5. Sexo: 1.- Hombre 2.- Mujer

Encuestador, anotar no preguntar

- 5.- Universitaria incompleta
- 6.- Universitaria completa
- 7.- Parauniversitaria
- 8.- Otro (Especifique): _____

C 7 .- ¿Su nombre?

C 8 .- ¿Su ocupación?

- | | |
|---|------------------------|
| 1.- Asalariado Gubernamental | 5.- Estudiante |
| 2.- Asalariado Empresa Privada | 6.- Ama de casa |
| 3.- Trabajador Independiente / Dueño de negocio | 7.- Desempleado |
| 4.- Pensionado | 8.- Otro: ¿Cuál? _____ |

X. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)							
C 9 .- Cubículo:	<input type="text"/>	C10 .- Extensión:	<input type="text"/>	C11 .- Teléfono entrevistado: (BD) _____			
C12 .- Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD)				1.- Tigo	4.- Cable Tica	7.- kölbi	
				2.- Cable Visión/ICE	5.- Telecable	8.- Otro	
				3.- Claro TV	6.- Sky		
C13 .- Provincia donde reside: (BD)	1.- San José	3.- Cartago	5.- Guanacaste	7.- Limón	C14 .- Cantón: _____ (BD)		
	2.- Alajuela	4.- Heredia	6.- Puntarenas				
AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE							
C15 .- Hora de finalización: ____:____ (SIS)							