

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

Señores

Miembros del Consejo

SUTEL

Informe sobre los resultados de las encuestas de calidad percibida para los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, acceso a Internet móvil e Internet fija y televisión por suscripción aplicadas en el 2019

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, así como lo establecido en el Capítulo Primero del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, y con el fin de conocer la calidad de servicio percibida por los usuarios para los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión por suscripción, de conformidad el artículo 33 del RPCS vigente, se dispone el indicador correspondiente a la **“Calidad de servicio percibida por el usuario”**, aspecto evaluado por la SUTEL a nivel nacional de forma anual.

1. Introducción

Como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la SUTEL, se contempló dentro del plan de trabajo¹ de la Dirección General de Calidad para el 2019, el proyecto **“QO-1 Encuesta percepción de Calidad”**, proyecto para el cual se debe elaborar el Informe Nacional de Encuestas 2019, en atención al artículo 33 del RPCS, el cual dispone lo siguiente:

“(…)

Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8). La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.

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

- 1. Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
- 2. Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*

¹Oficio 00348-SUTEL-DGC-2018 de fecha 18 de enero del 2018.

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

3. *Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.*

4. *Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.*

5. *Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.*

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

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

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

(...)"

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

Dentro las disposiciones cartelarias se estableció la posibilidad prorrogar la ejecución por un periodo de 4 años, razón por la cual mediante oficio 01311-SUTEL-DGC-2019, de fecha 14 de febrero de 2019, se ejerció la citada posibilidad.

2. Metodología aplicada en el estudio de calidad de servicio percibida por el usuario

El estudio de calidad de servicio percibida por el usuario se efectuó mediante la aplicación de encuestas a usuarios finales, las cuales son contratadas por la SUTEL de forma plurianual. La empresa Excelencia Técnica en Informática S.A. resultó adjudicataria del proceso celebrado en el año 2016 mediante la licitación 2016LN-000001-SUTEL. Esta contratación tiene un período máximo de renovación de 4 años, posterior al primer año de ejecución.

Los operadores evaluados por el estudio de calidad percibida se encuentran definidos en la contratación y se detallan a continuación:

1. Servicio de telefonía fija:

- a. Cabletica
- b. CallMyWay
- c. ICE
- d. Telecable
- e. Tigo

2. Servicios de telefonía e Internet móvil:

- a. Claro
- b. ICE
- c. Telefónica

3. Servicio de Internet fijo:

- a. Cabletica
- b. ICE
- c. Telecable
- d. Tigo

4. Servicio de televisión por suscripción:

- a. Cabletica
- b. Claro
- c. Telecable
- d. Tigo
- e. Sky

En la tabla a continuación se detalla el tamaño de muestra de usuarios evaluada por operador, a partir de las bases numéricas aportadas por los operadores o proveedores de servicios. Esta selección de marcos muestrales, junto al margen de error y nivel de confianza, permiten tener el menor sesgo de muestreo en los resultados obtenidos y que a su vez los resultados sean lo más representativos del valor real de la población, incluso para el operador con mayor cantidad de suscriptores.

Para el presente año, tomando en consideración solicitud para dar de baja el servicio de telefonía móvil prepago por parte de Fullmóvil y Tuyo Móvil², la cantidad de encuestas aplicadas para los servicios de telefonía e Internet móvil fueron ajustadas para los tres operadores restantes. Así las cosas, la muestra aplicada durante los años 2016 al 2018 se ajustó de 600 usuarios entrevistados, a 1000 usuarios entrevistados, reduciendo el margen de error de 4% a 3.1%, que, al ser inferior a un punto porcentual, se garantiza que no impacta la comparabilidad de los resultados obtenidos en el presente año respecto de años anteriores. Se debe señalar de igual manera, que los aspectos metodológicos de técnica de campo, cobertura, variables contenidas en el cuestionario, marco muestral, unidad informante, tiempo de aplicación y diseño muestral se mantienen sin cambio alguno³ respecto de las encuestas aplicadas en el periodo 2018.

Tabla 1. Características de los estudios aplicados.

Servicio	Tipo de estudio	Total de usuarios encuestados	Total de usuarios encuestados por operador/proveedor	Margen de error (%)	Nivel de Confianza (%)	Fecha de trabajo de campo
Telefonía Móvil	Encuesta Telefónica	3004	Claro: 1000	±3.1	95	24 de marzo al 20 de abril del 2019
			ICE: 1002			
			Telefónica: 1002			
Internet móvil	Encuesta Telefónica	3011	Claro: 1006	±3.1	95	12 de abril al 12 de mayo del 2019
			ICE: 1003			
			Telefónica: 1002			
Internet fija	Encuesta Telefónica	2419	ICE: 600	±4	95	29 de mayo al 12 de junio del 2019
			Telecable: 615			
			Cabletica: 601			
			Tigo: 603			
			Tigo: 600			
Televisión por Suscripción	Encuesta Telefónica	3004	SKY: 600	±4	95	18 de junio al 11 de julio del 2019
			Claro: 602			
			Cabletica: 600			
			Telecable: 602			
			Tigo: 599			
Telefonía IP	Encuesta Telefónica	1989	CallMyWay: 202	±4	95	15 de julio al 31 de julio del 2019
			Telecable: 591			
			Cabletica: 597			
			ICE: 592			
Telefonía Básica Tradicional	Encuesta Telefónica	592				

² Ambos operadores presentaron la solicitud para dar de baja el servicio móvil de telefonía prepago, solicitudes atendidas por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdos 023-080-2018 de fecha 30 de noviembre de 2018 y 012-008-2019 de fecha 22 de febrero de 2019.

³ De conformidad con la nota enviada por el contratista XLTEC, NI-06320-2019 de fecha 08 de abril del 2019.

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

Ahora bien, otro aspecto de relevancia en cuanto a las encuestas aplicadas en el 2019 fue la solicitud de la totalidad de las bases numéricas de los operadores bajo estudio, por lo que la selección de las muestras le correspondió a la empresa contratista XLTEC. El método de selección de los usuarios encuestados se mantuvo aleatorio, asegurando así que sus respuestas sean comparables con las obtenidas de estudios anteriores.

Otro aspecto importante por detallar es el peso (ponderación) de cada encuesta respecto del universo de usuarios por operador. En la tabla 2 a continuación, se detalla el peso que cada encuesta tiene respecto de la totalidad de usuarios del operador evaluado, el cual es posible estimar a partir de la cantidad de usuarios del operador bajo análisis respecto de la cantidad de usuarios encuestados. Por ejemplo, para el servicio de telefonía fija, 269 entrevistados para el operador Tigo representan 10000 usuarios de este, mientras que para el ICE 8 entrevistados representan 10000 usuarios.

Tabla 2. Estimación del ponderador por operador evaluado.

Servicio	Operador	Total de usuario encuestados	Ponderador con base a 10000	Significado del ponderador
Telefonía Fija	Cabletica	597	259	Cada 259 entrevistados representan 10000 usuarios
	CallMyWay	202	812	Cada 812 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	592	8	Cada 8 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	591	592	Cada 592 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	599	269	Cada 269 entrevistados representan 10000 usuarios
Telefonía móvil	Claro	1000	6	Cada 6 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	1002	2	Cada 2 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	1002	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet fija	Cabletica	601	38	Cada 38 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	600	21	Cada 21 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	615	41	Cada 41 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	603	38	Cada 38 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet móvil	Claro	1006	15	Cada 15 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	1003	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	1001	6	Cada 6 entrevistados representan 10000 usuarios
Televisión por suscripción	Cabletica	600	27	Cada 27 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	602	48	Cada 48 entrevistados representan 10000 usuarios
	Sky	600	109	Cada 109 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	602	54	Cada 54 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	600	28	Cada 28 entrevistados representan 10000 usuarios

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

La etapa inicial del estudio comprendió la revisión de las herramientas por aplicar (encuestas), proceso efectuado por los equipos de trabajo de la empresa encuestadora y la SUTEL. Los aspectos evaluados en las encuestas se detallan en la tabla 3 y se encuentran definidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios.

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

Esta etapa abarcó un total de 4 meses y una semana, durante el periodo comprendido entre el **24 de marzo al 31 de julio del 2019**.

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

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

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

Factores	Servicio Telefonía fija (básica tradicional y VoIP)	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Internet fija	Servicio de televisión por suscripción
Atención presencial	-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 Remota	-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	-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	-El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio -Activación correcta y funcional del Servicio	-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 fallas	-El trato recibido al reportar la falla -La rapidez en la solución de la falla reportada -La solución a la falla reportada			
Facturación del servicio	Solo para clientes Pospago: -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado Solo para clientes con líneas Prepago: -La facilidad para realizar una recarga -La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga -El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	Solo para clientes Pospago: -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado Solo para clientes con líneas Prepago: -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 envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado

Factores	Servicio Telefonía fija (básica tradicional y VoIP)	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Internet fija	Servicio de televisión por suscripción
	-El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos	- El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos		
Funcionamiento del servicio	-La calidad de la llamada -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento -El tiempo transcurrido desde que marca el número de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada -El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones -la calidad del servicio en llamadas internacionales -La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del operador que le presta El servicio	-Las áreas de cobertura -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura -La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada -El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones -El tiempo de entrega de los mensajes de texto -La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de [operador] -Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador-La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación-El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado	-La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento -La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación -El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado	-La nitidez del sonido -La nitidez de la imagen -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento -La calidad de la señal -La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique

3. Resultados obtenidos del estudio aplicado

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

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

3.1. Telefonía fija (básica tradicional e IP)

3.1.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2019
- Contratos con plazo de permanencia, para el año 2019
- Cantidad de meses del plazo de permanencia, para el año 2019
- Satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia, para el año 2019
- Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, evolución del año 2018 al 2019.
- Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019.

- g. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019.
- h. Porcentaje de usuarios encuestas que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2019.
- i. Tipo de factura recibida por el usuario (física o electrónica), evolución del año 2016 al 2019.
- j. Cantidad de fallas reportadas, evolución del año 2018 al 2019.
- k. Tiempo promedio de espera en ser atendido por el operador, evolución del año 2017 al 2019.
- l. Medios preferidos para comunicarse con el operador, evolución del año 2017 al 2019.
- m. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2019.
- n. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2019.
- o. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2019.
- p. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2019.
- q. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2019.
- r. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2019.
- s. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2019
- t. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2019.

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

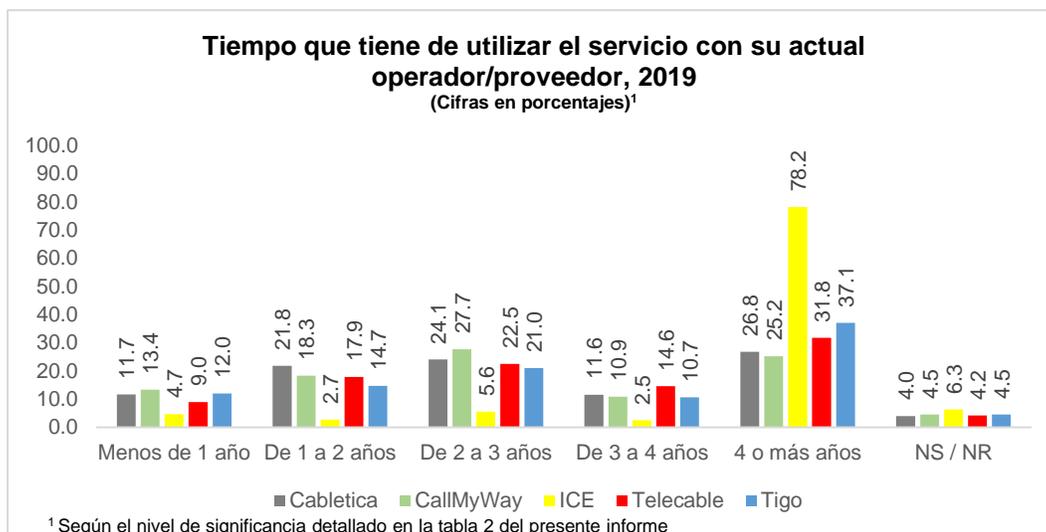


Gráfico 1 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 1 se muestra que, para el operador Cabletica un 57.6 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador CallMyWay un 59.4 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador ICE un 80.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador Telecable un 49.4 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 3 años de utilizar el servicio con el operador, y para el operador Tigo un 47.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 3 años de utilizar el servicio con el operador.

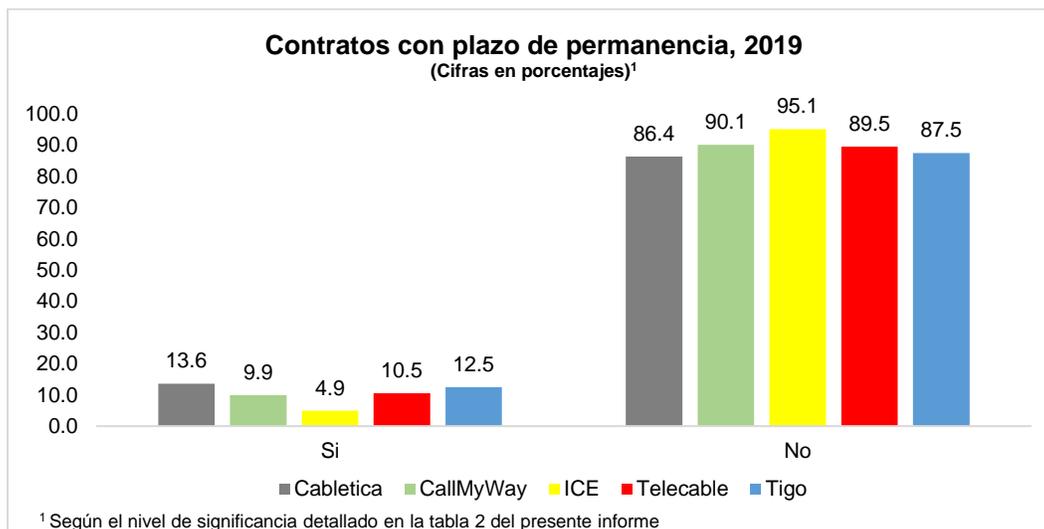


Gráfico 2 Porcentaje de usuarios con contratos de permanencia por operador

En relación con los contratos con plazo de permanencia, del gráfico 2 es posible extraer que, para el operador Cabletica un 86.4 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia mínima, para el operador CallMyWay un 90.1 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazos de permanencia mínima, para el operador ICE un 95.1 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia mínima, para el operador Telecable un 89.5 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia mínima, y para el operador Tigo un 87.5 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazos de permanencia mínima.

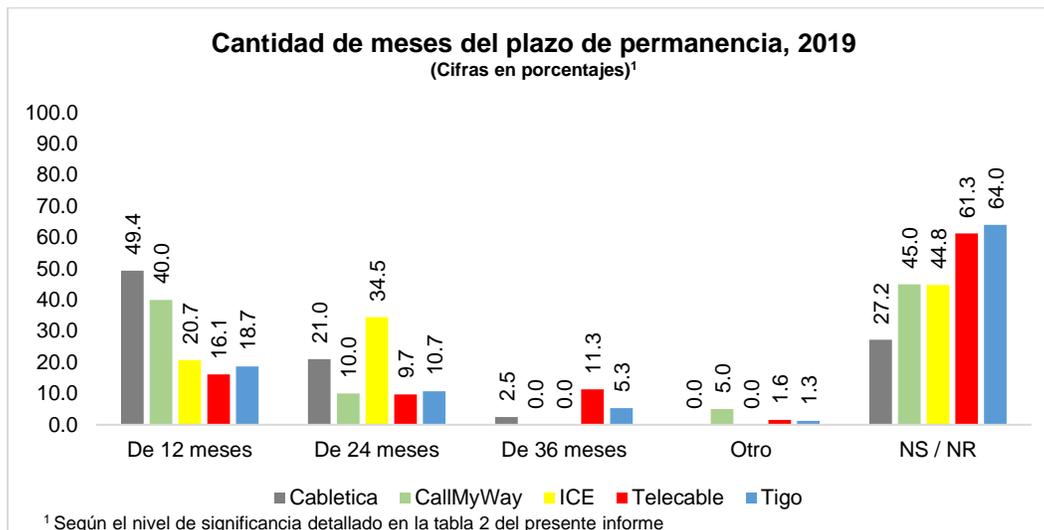


Gráfico 3 Cantidad de meses del plazo de permanencia por operador

En el gráfico 3, se detalla la cantidad de meses de los contratos con plazo de permanencia, a partir del cual es posible extraer que, para el operador Cabletica un 49.4 % de los usuarios encuestados con contratos de permanencia indicaron tener 12 meses de plazo de permanencia, para el operador CallMyWay un 40.0 % de los usuarios encuestados con contratos de permanencia indicaron tener 12 meses de plazo de permanencia, para el operador ICE un 34.5 % de los usuarios encuestados con contratos de permanencia indicaron tener 24 meses de plazo de permanencia, para el operador Telecable un 61.3 % de los usuarios encuestados con contratos de permanencia indicaron no conocer el plazo de permanencia, y para el operador Tigo un 64.0 % de los usuarios encuestados con contratos de permanencia indicaron no conocer el plazo de permanencia.

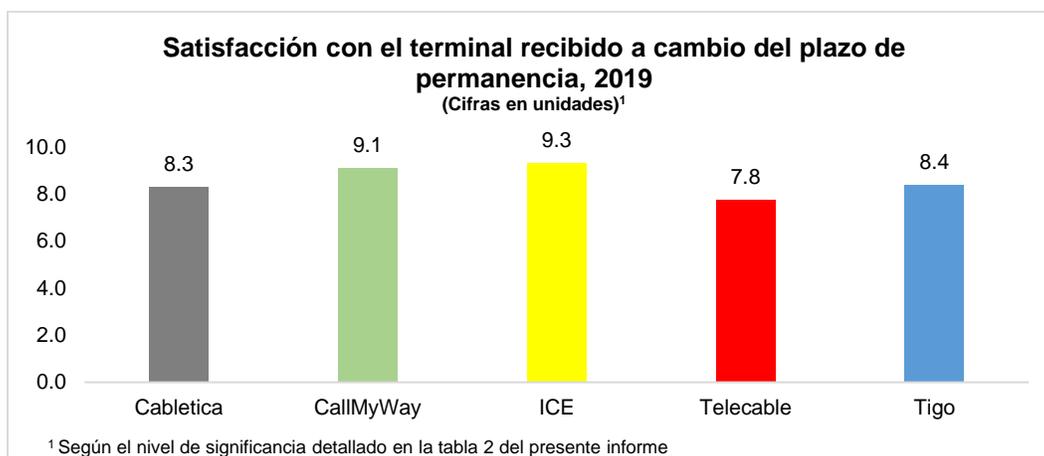


Gráfico 4 Nivel de satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia por operador

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

Al respecto del nivel de satisfacción con el terminal recibido ante el plazo de permanencia del contrato, en el gráfico 4 se detallan los niveles registrados por operador, a partir del cual es posible extraer para el operador Cabletica un nivel de satisfacción de 8.3, para el operador CallMyWay un nivel de satisfacción de 9.1, para el operador ICE un nivel de satisfacción de 9.3, para el operador Telecable un nivel de satisfacción de 7.8 y para el operador Tigo un nivel de satisfacción de 8.4.

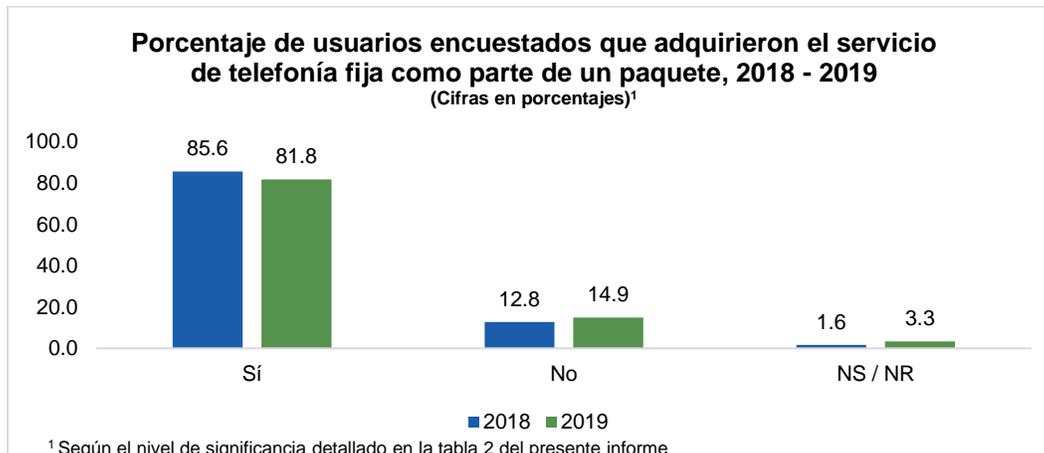


Gráfico 5 Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron servicio de telefonía fija como parte de un paquete

Los datos del gráfico 5, permiten identificar que un 81.8 % de los usuarios encuestados señalaron haber adquirido el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, lo cual representa un decremento de 3.8 puntos porcentuales respecto del resultado registrado para el año 2018.

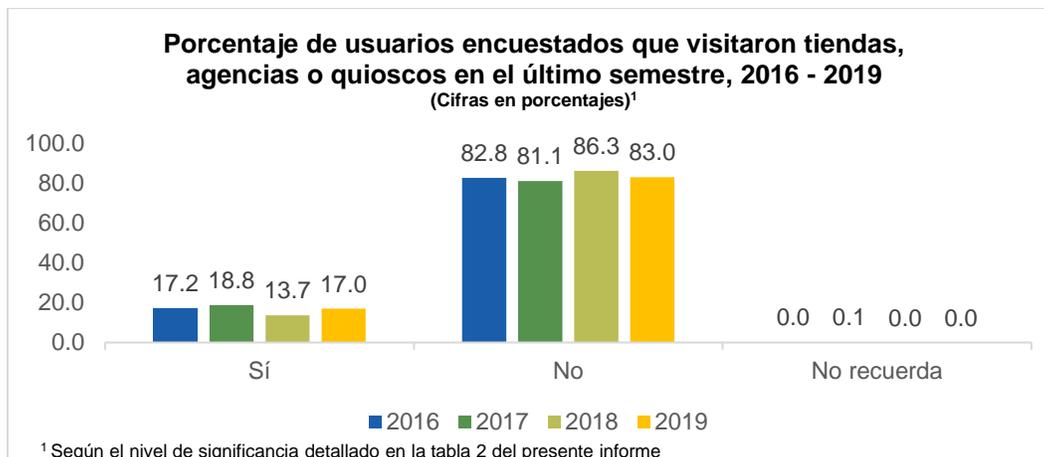


Gráfico 6 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

A partir de los datos del gráfico 6, es posible señalar que para el año 2019, un 17.0 % de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o quioscos para el servicio de telefonía fija. Lo anterior refleja un incremento respecto del porcentaje registrado en el año 2018 de 3.3 puntos porcentuales.

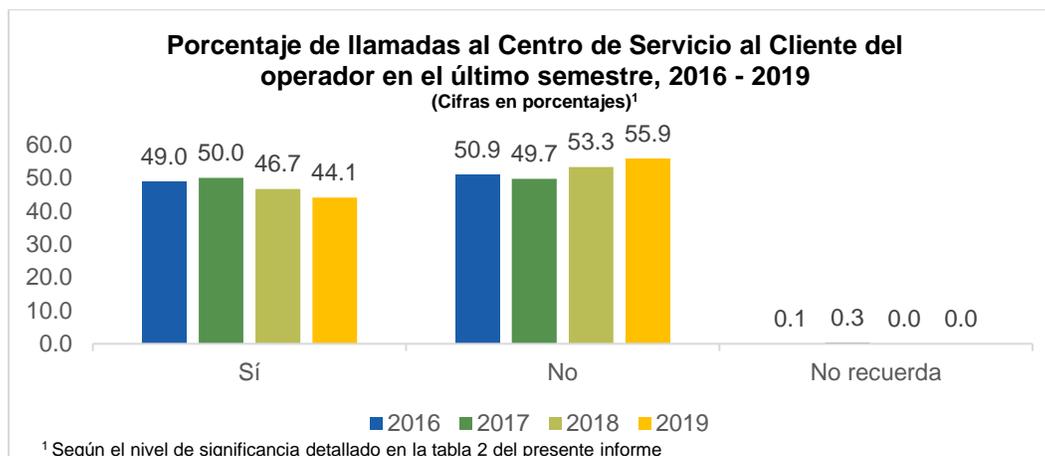


Gráfico 7 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 7, es posible extraer que un 44.1 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.6 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2018. Lo anterior permite visualizar una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de llamadas al centro de servicios al cliente a partir del año 2017, con un decremento acumulado de 5.9.

Al comparar los resultados de la gráfica 6 y la gráfica 7, es posible señalar que prevalece la preferencia de los usuarios de telefonía fija encuestados por efectuar los trámites a través de asistencia remota respecto de la atención presencial en las agencias.

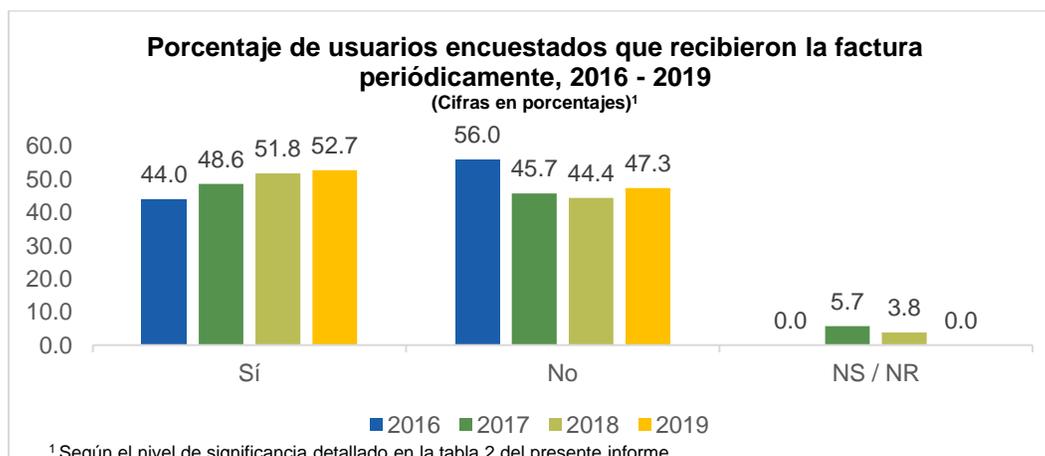


Gráfico 8 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

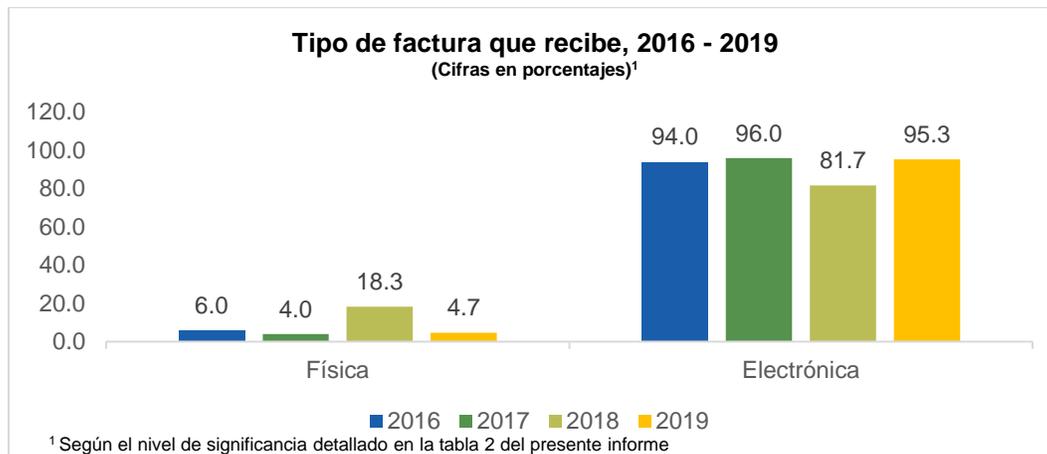


Gráfico 9 Porcentaje de usuarios encuestados que reciben una factura física o electrónica

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 8, ya sea física y/o electrónica, un 52.7 % de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 0.9 puntos porcentuales respecto del año 2018. Adicionalmente, resulta posible visualizar una tendencia creciente desde el año 2016, con un acumulado de incremento de 8.7 puntos porcentuales.

Asimismo, en el gráfico 9 se detalla el tipo de factura que recibe el usuario encuestado, como es posible extraer, un 95.3 % recibe factura electrónica, lo cual implica un incremento de 13.3 puntos porcentuales respecto del año 2018.

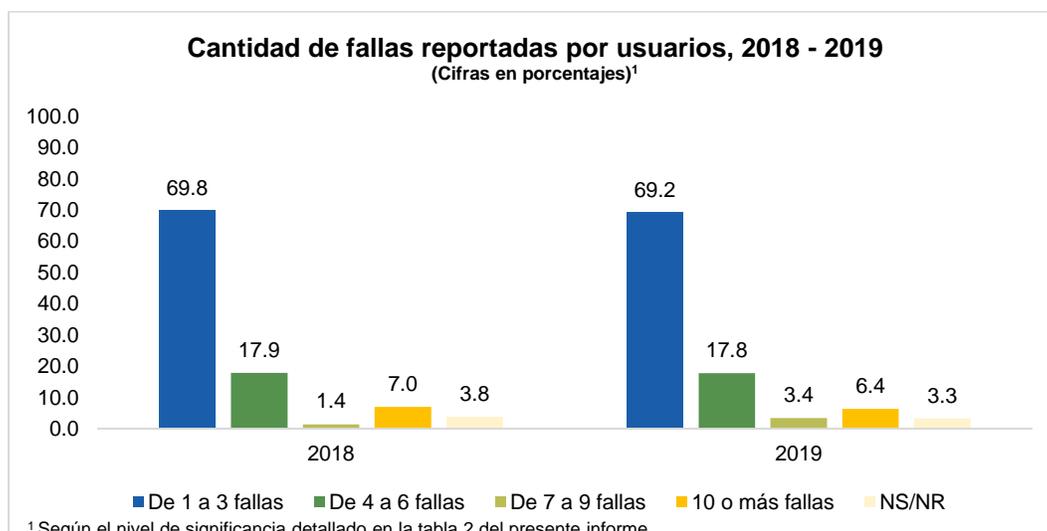


Gráfico 10 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

En cuanto a la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 10 se puede extraer que un 69.2 % indicó haber reportado entre 1 a 3 fallas, un 17.8 % indicó haber reportado entre 4 a 6 fallas, un 3.4 % indicó haber reportado entre 7 a 9 fallas, un 6.4 % indicó haber reportado 10 o más fallas, y un 3.3 % indicó no saber o se abstuvo de responder. Resulta importante resaltar el incremento de 3 puntos porcentuales en la cantidad de clientes que reportaron de 7 a 9 fallas respecto del resultado del año 2018.

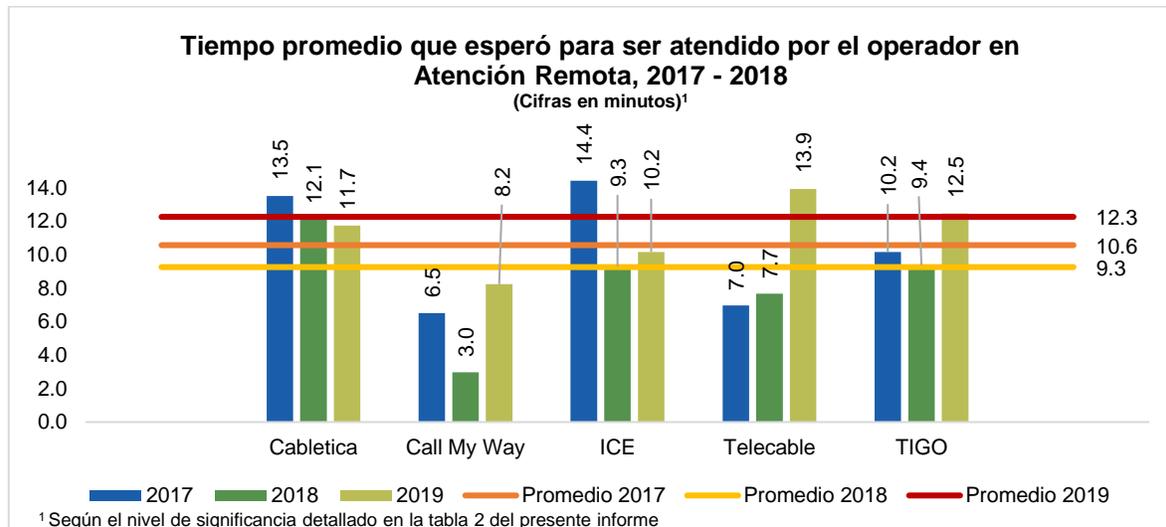


Gráfico 11 Tiempo promedio que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

A partir de los datos mostrados en el gráfico 11, referente al tiempo promedio de espera para ser atendido, es posible extraer lo siguiente:

- Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 11.7 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 0.4 minutos respecto del dato del año 2018.
- CallMyWay** registra un tiempo de espera promedio de 8.2 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 5.2 minutos respecto del dato del año 2018.
- ICE** registra un tiempo de espera promedio de 10.2 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 0.9 minutos respecto del dato del año 2018.
- Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 13.9 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 6.2 minutos respecto del dato del año 2018.
- Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 12.5 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 3.1 minutos respecto del dato del año 2018.



Gráfico 12 Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

Del gráfico 12 se puede extraer que para el año 2019, un 75.8 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 9.7 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 2.4 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 11.1 % a 8.7 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en las gráficas 6 y 7 de la presente sección, siendo clara la preferencia de la atención remota sobre la visita a la agencia del operador.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año y su comparativa con respecto a los resultados del año 2018.

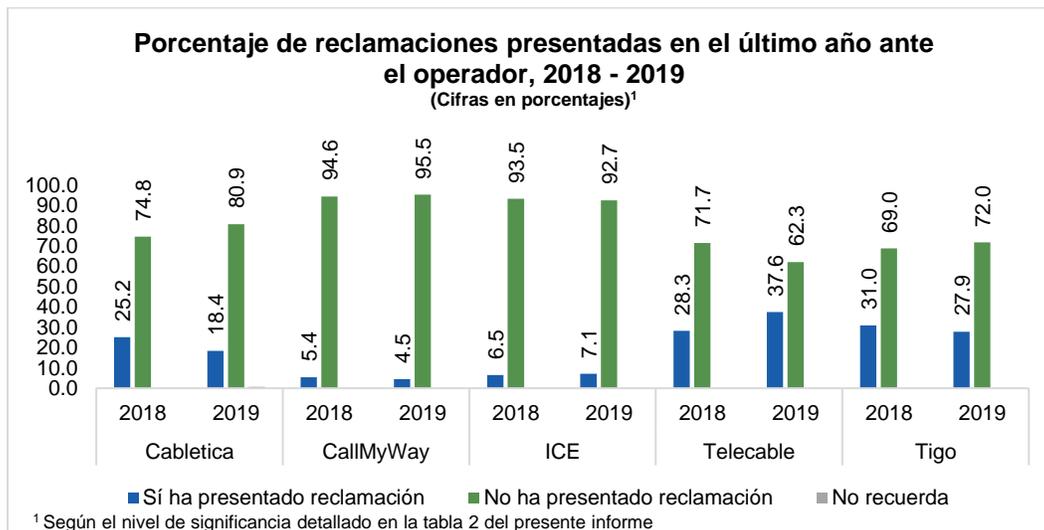


Gráfico 13 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 13 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados son:

- a. **Cabletica**, un 18.4 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 6.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **CallMyWay**, un 4.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 0.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- c. **ICE**, un 7.1 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un incremento de 0.6 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- d. **Telecable**, un 37.6 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un incremento de 9.3 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- e. **Tigo**, un 27.9 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 3.1 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.

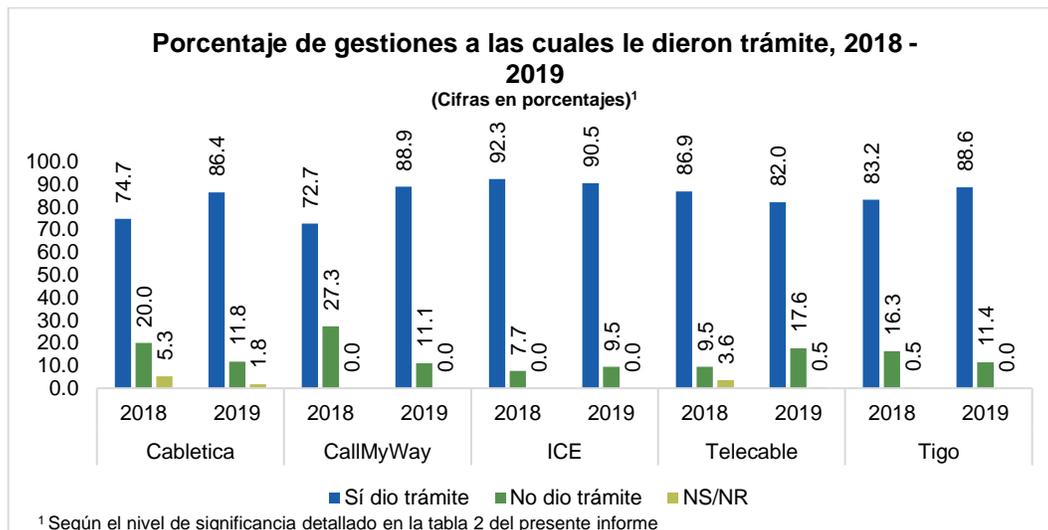


Gráfico 14 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador mostrado en el gráfico 14 es posible extraer que:

- a. **Cabletica**, un 18.4 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 6.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **CallMyWay**, un 88.9 % fueron tramitados lo cual implica un incremento de 16.2 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- c. **ICE**, un 90.2 % fueron tramitados lo cual implica un decremento de 1.8 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- d. **Telecable**, un 82.0 % fueron tramitados lo cual implica un decremento de 4.9 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- e. **Tigo**, un 88.6 % fueron tramitados lo cual implica un incremento de 5.4 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

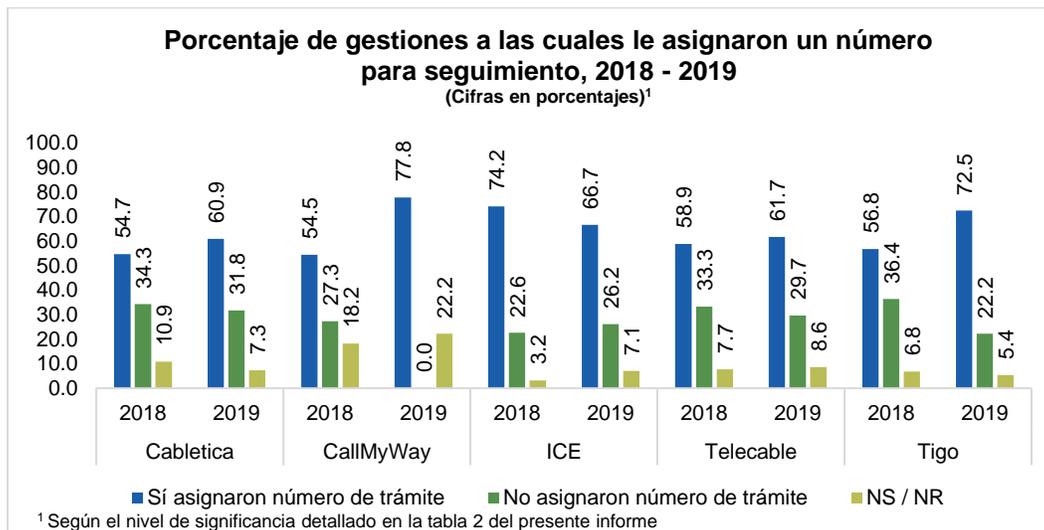


Gráfico 15 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, a partir del gráfico 15 es posible extraer que:

- a. **Cabletica**, un 60.9 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un incremento de 6.2 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- b. **CallMyWay**, un 77.8 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un incremento de 23.3 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- c. **ICE**, un 66.7 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un decremento de 7.5 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- d. **Telecable**, un 61.7 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un incremento de 2.8 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- e. **Tigo**, un 72.5 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un incremento de 15.7 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

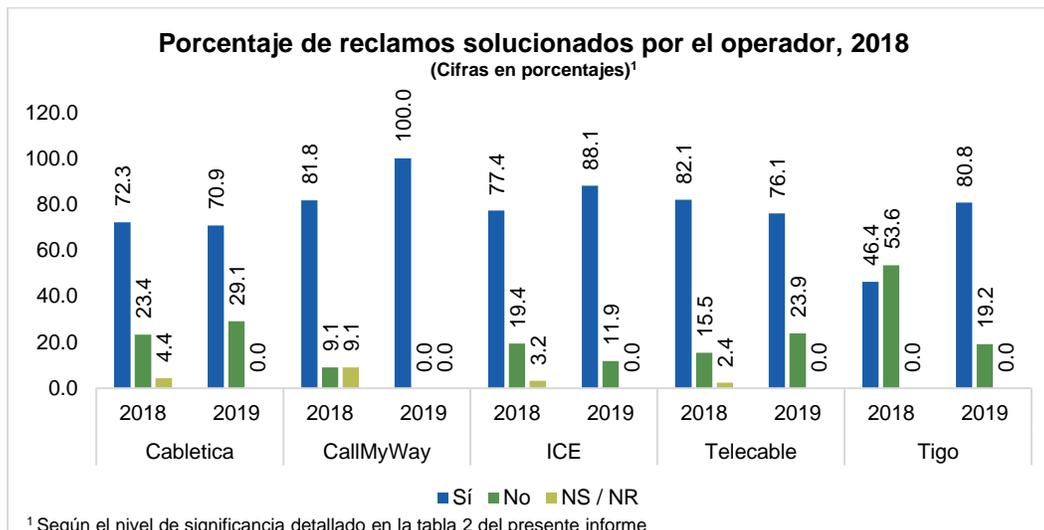


Gráfico 16 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 16 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Así las cosas:

- a. **Cabletica**, un 70.9 % de los reclamos fueron solucionados por el operador lo cual implica un decremento de 1.4 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- b. **CallMyWay**, un 100 % de los reclamos fueron solucionados por el operador lo cual implica un incremento de 18.2 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- c. **ICE**, un 88.1 % de los reclamos fueron solucionados por el operador lo cual implica un incremento de 10.7 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- d. **Telecable**, un 76.1 % de los reclamos fueron solucionados por el operador lo cual implica un decremento de 6 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- e. **Tigo**, un 80.8 % de los reclamos fueron solucionados por el operador lo cual implica un incremento de 34.4 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

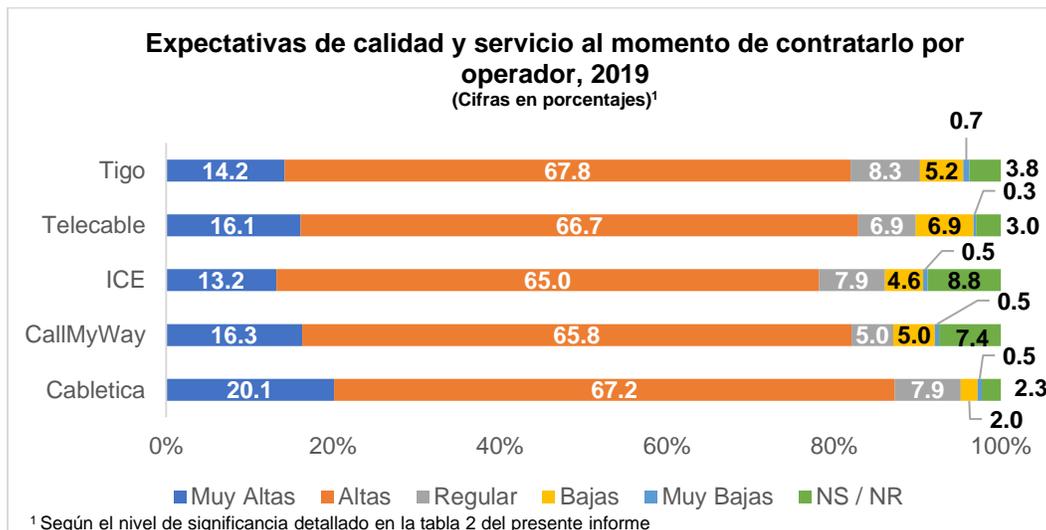


Gráfico 17 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 17 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 67.2 % para Cabletica, 65.8 % para CallMyWay, un 65.0 % para el operador ICE, un 66.7 % para el operador Telecable y un 67.8 % para el operador Tigo.



Gráfico 18 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 18 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas presentadas en el gráfico 17. Al respecto, un 54.8 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 75.7 % de los usuarios encuestados del operador CallMyWay señalaron que cumplió

completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 74.8 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 45.5 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 57.6 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.



Gráfico 19 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

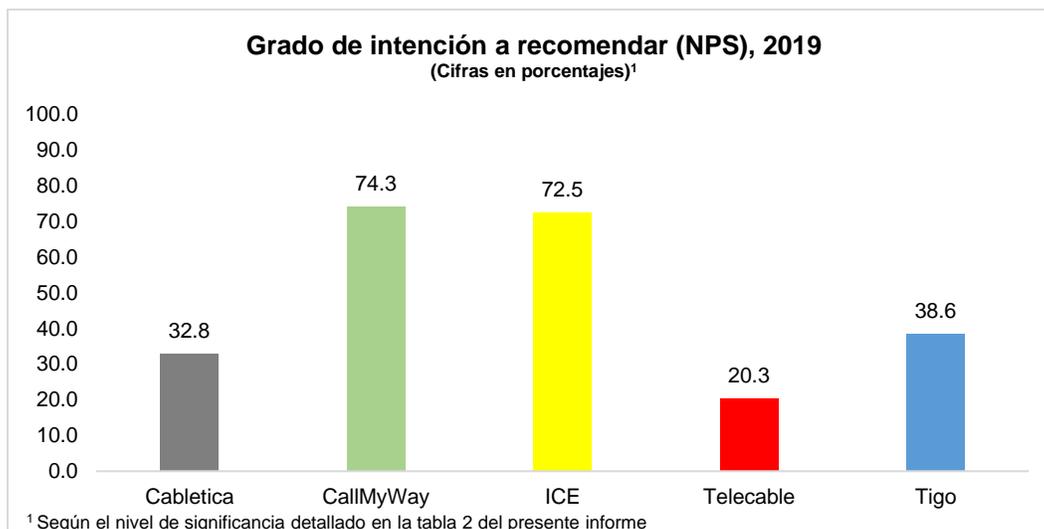


Gráfico 20 Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 19 y 20. Para el operador Cabletica, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.1 y un grado de intención a recomendar

de 32.8 %, para el operador CallMyWay se obtuvo un nivel de satisfacción de 9.3 y un grado de intención a recomendar de 74.3 %, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 9.0 y un grado de intención a recomendar de 72.5 %, para el operador Telecable se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 20.3 %, y para el operador Tigo se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.0 y un grado de intención a recomendar de 38.6 %.

3.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 21 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

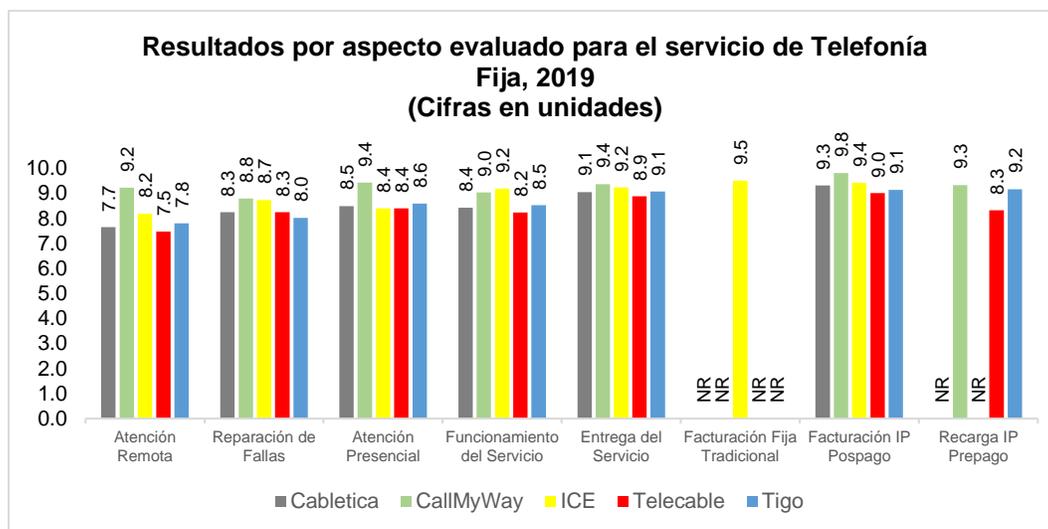


Gráfico 21 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2019⁴

Del gráfico 21 anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

- a. **Cabletica:** un 9.3 en facturación IP pospago, y un 7.7 en atención remota.
- b. **CallMyWay:** un 9.8 en facturación IP pospago, y un 8.8 en reparación de fallas.
- c. **ICE:** un 9.5 en facturación del servicio, y un 8.2 en atención remota.
- d. **Telecable:** un 9.0 en facturación IP pospago, y un 7.5 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.2 en facturación IP prepago, y un 7.8 en atención remota.

Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a atención remota.

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

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

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

3.1.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

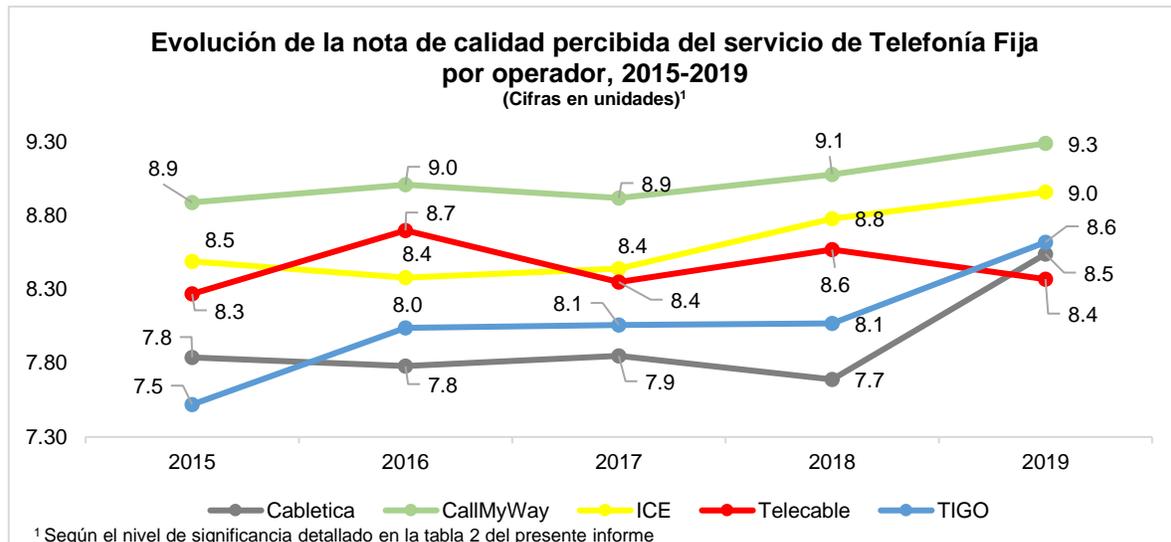


Gráfico 22 Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía fija, 2015 – 2019⁵

Del gráfico 22 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2019. Los resultados del año 2019 son, 8.5 para Cabletica, 9.3 para CallMyWay, 9.0 para el ICE, 8.4 para Telecable y un 8.6 para Tigo.

Los operadores Cabletica, CallMyWay, ICE y Tigo registran un incremento de la nota de calidad percibida respecto del resultado 2018. El operador Telecable registra un decremento de la nota de calidad percibida respecto del resultado 2018.

3.2. Telefonía Móvil

3.2.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2019
- b. Contratos con plazo de permanencia, para el año 2019
- c. Cantidad de meses del plazo de permanencia, para el año 2019

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

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

- d. Satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia, para el año 2019
- e. Cantidad de fallas reportadas por usuario, evolución del año 2018 al 2019
- f. Tipo de terminal adquirido por el usuario encuestado, evolución del año 2015 al 2019
- g. Homologación de terminales móviles, evolución del año 2015 al 2019
- h. Opción de adquisición del dispositivo móvil para planes pospago, evolución 2015 al 2019
- i. Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2019
- j. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- k. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- l. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2019
- m. Tipo de factura que recibe el usuario, evolución del año 2016 al 2019
- n. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2019
- o. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2019
- p. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2019
- q. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2019
- r. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2019
- s. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2019
- t. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2019
- u. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2019
- v. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2019
- w. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2019.

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

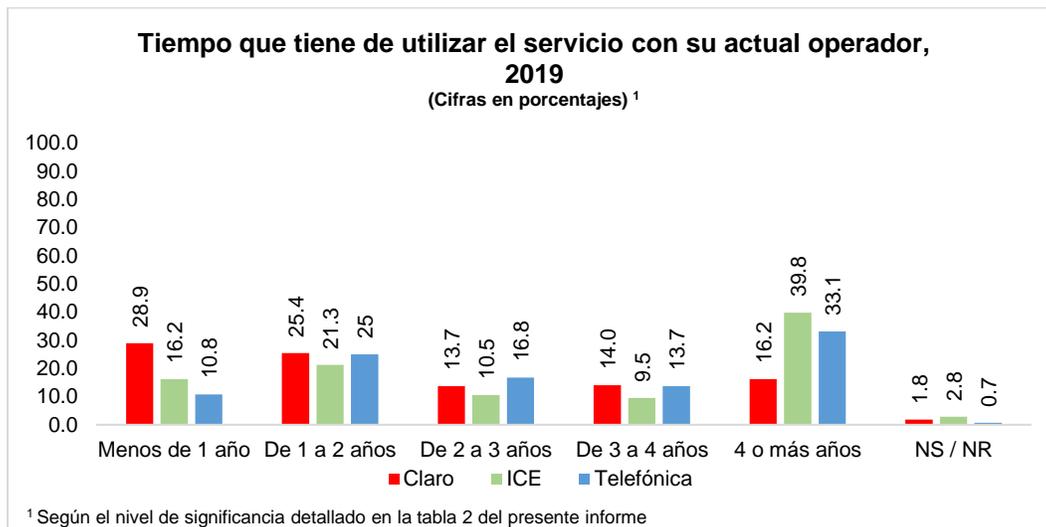


Gráfico 23 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 23 se muestra que, para el operador Claro un 54.3 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 2 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador ICE un 49.3 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, y para el operador Telefonía un 46.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador.



Gráfico 24 Porcentaje de usuarios con contratos de permanencia por operador

En relación con los contratos con plazo de permanencia, del gráfico 24 es posible extraer que, para el operador Claro un 50.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazo de permanencia, para el operador ICE un 24.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazo de permanencia, y para el operador Telefonía un 18.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazos de permanencia.

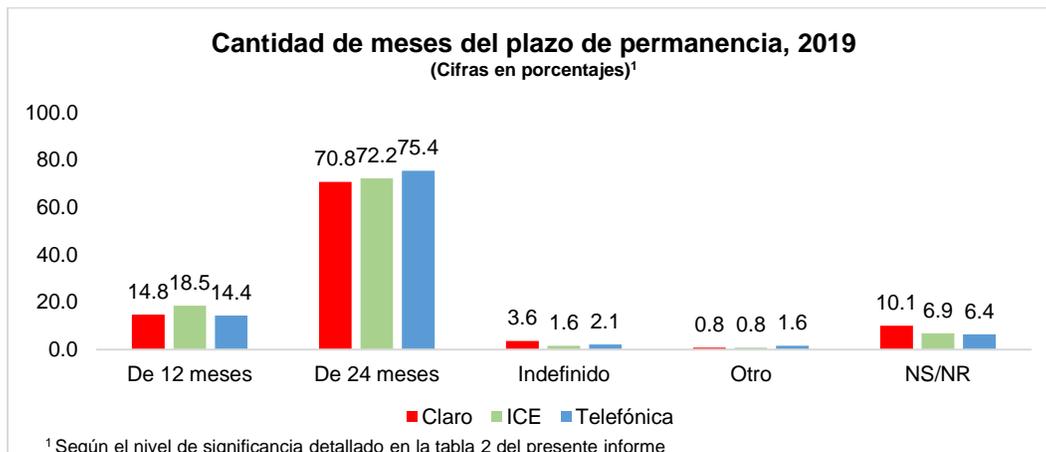


Gráfico 25 Cantidad de meses del plazo de permanencia por operador

En el gráfico 25, se detalla la cantidad de meses de los contratos con plazo de permanencia, a partir del cual es posible extraer que, para el operador Claro un 70.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador ICE un 72.2 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, y para el operador Telefónica un 75.4 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia.

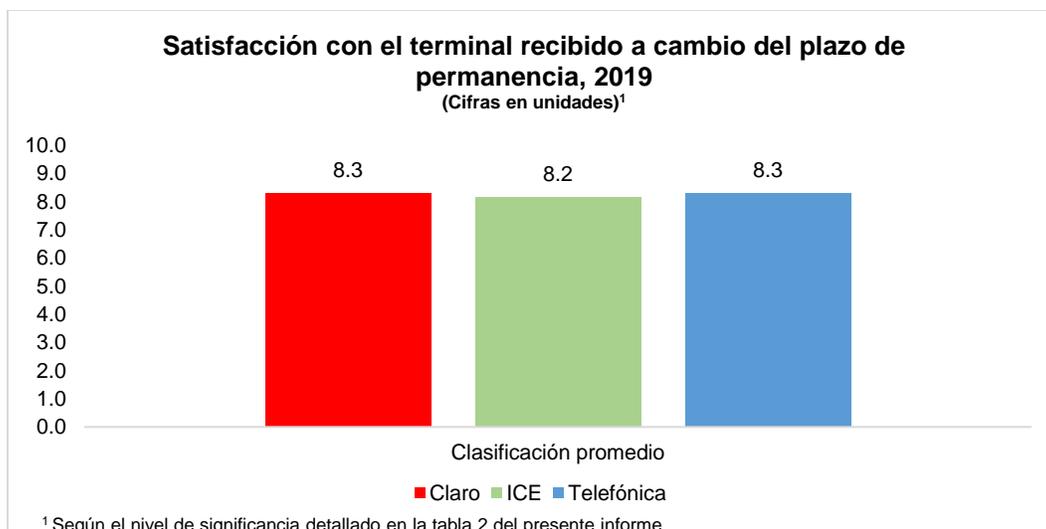


Gráfico 26 Nivel de satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia por operador

Al respecto del nivel de satisfacción con el terminal recibido ante el plazo de permanencia del contrato, en el gráfico 26 se detallan los niveles registrados por operador, a partir del cual es posible extraer para los operadores Claro y Telefónica un nivel de satisfacción de 8.3 respectivamente, y para el operador ICE un nivel de satisfacción de 8.2.

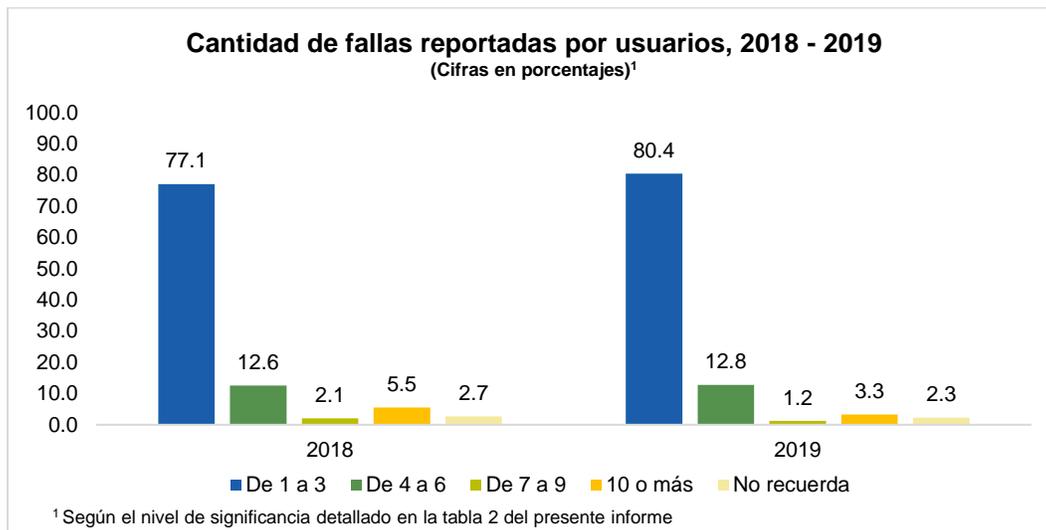


Gráfico 27 Cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado

Del gráfico 27, a partir del cual se muestra la evolución de la cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado para los años 2018 y 2019, es posible extraer que un 80.4 % de los usuarios encuestados reportaron de 1 a 3 fallas, lo cual representa un incremento de 3.3 puntos porcentuales respecto del resultados del año 2018. Adicionalmente, un 12.8 % de los usuarios encuestados reportaron de 4 a 6 fallas, resultado que no presenta variación respecto del resultado del año 2018. Asimismo, un 4.5 % de usuarios encuestados reportaron más de 7 fallas, lo cual implica una disminución de 3.1 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.

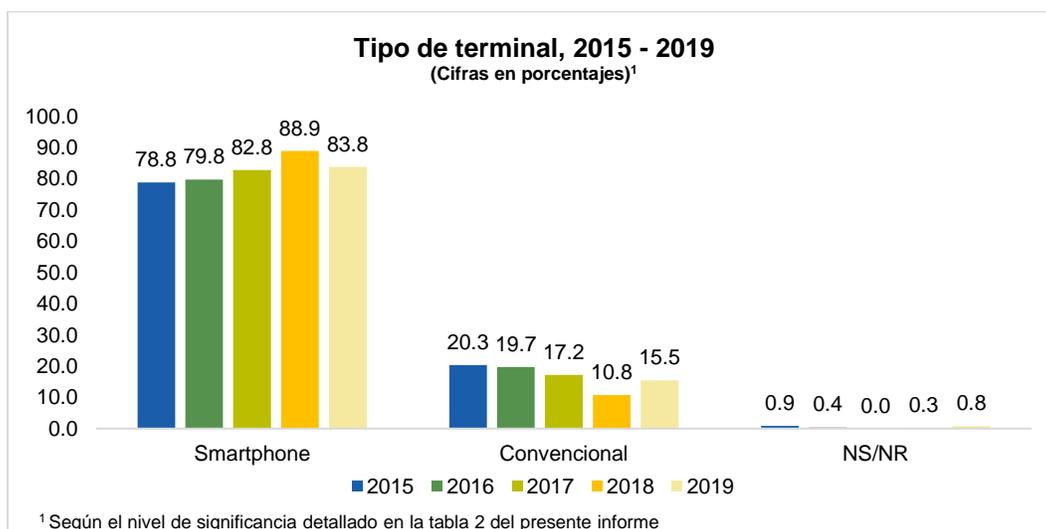


Gráfico 28 Tipo de terminal adquirido por el usuario encuestado

Del gráfico 28 es posible visualizar la evolución en cuanto al tipo de terminal utilizado para los usuarios encuestados desde el año 2015 al año 2019. Para el año 2019, se registró una

disminución en el porcentaje de terminales tipo smartphone respecto del resultado del año 2018, pasando de un 88.9 % a un 83.8 %, de conformidad con lo señalado por los usuarios encuestados. Asimismo, se registró un incremento en el porcentaje de usuarios encuestados con terminal de tipo convencional, pasando de 10.8 % a 15.5 %.

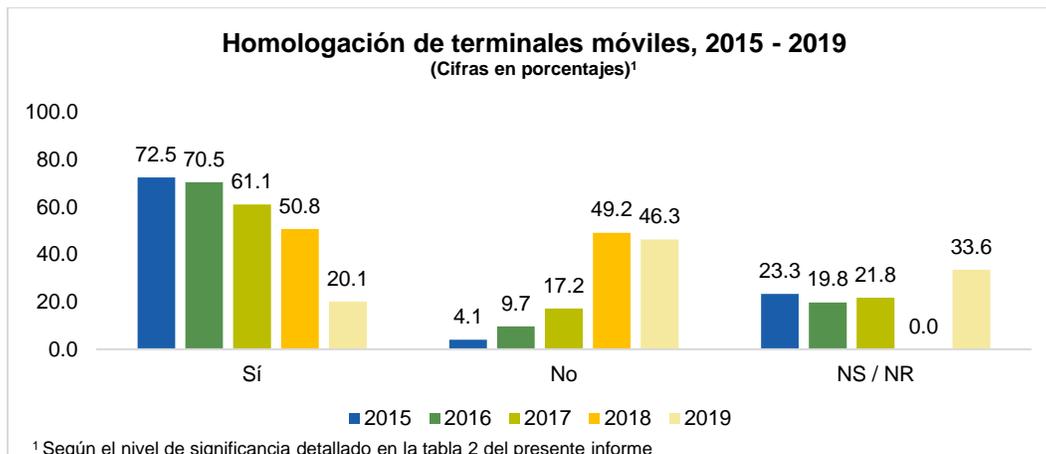


Gráfico 29 Homologación de terminales móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, cuyos resultados se detallan en el gráfico 29, es posible visualizar la evolución desde el año 2015 al año 2019, mostrando una tendencia decreciente en cuanto al uso de terminales homologados. Un 20.1 % de los usuarios encuestados señalaron que su dispositivo móvil es homologado, lo cual representa un decremento de 30.7 puntos porcentuales respecto del año 2018, lo anterior asociado a un incremento en el porcentaje de usuarios que desconoce si su terminal es o no homologando, registrando un 33.6 %. Asimismo, un 46.3 % señalaron que su terminal no es homologado, lo cual representa un decremento de 2.9 puntos porcentuales respecto del año 2018.

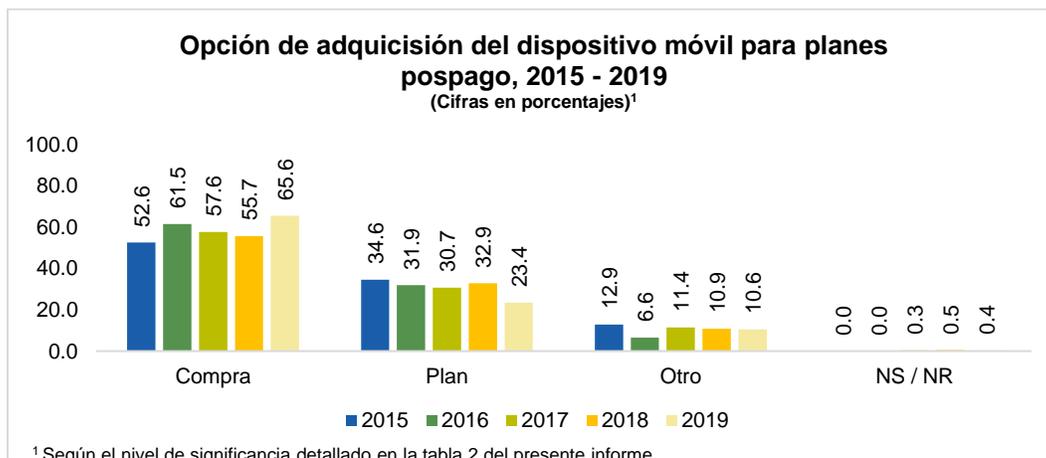


Gráfico 30 Opción de adquisición del dispositivo móvil para planes pospago

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

En cuanto a la evolución de la opción de adquisición del dispositivo móvil para planes postpago, para el año 2019, se registró un 65.6 % de usuarios encuestados que adquirieron su terminal por medio de compra directa, lo cual representa un incremento de 9.9 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Asimismo, un 23.4 % de los usuarios encuestados adquirieron su terminal por medio de un plan, lo cual representa un decremento de 9.5 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018.

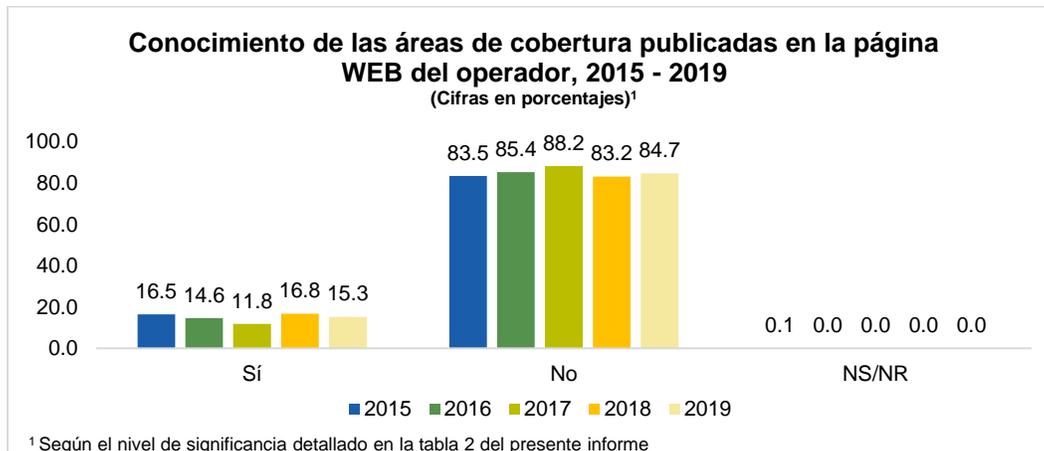


Gráfico 31 Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador

En el gráfico 31 se muestra la evolución del conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de los operadores. Es posible extraer que persiste, desde el año 2015 al 2019, un alto porcentaje de usuarios que desconocen las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, alcanzando un promedio de 85 %.

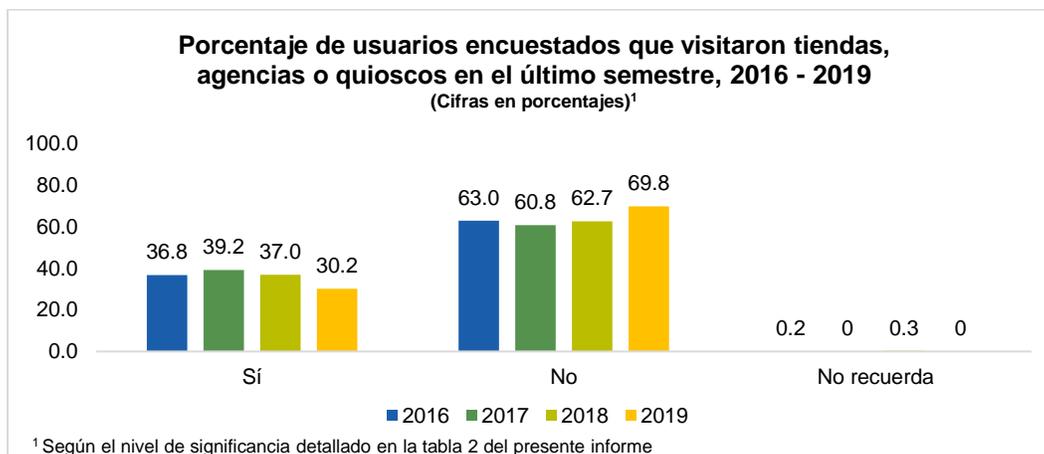


Gráfico 32 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos, del gráfico 32 es posible extraer que un 30.2 % de estos indicaron visitar

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

agencias, lo cual representa un decremento de 6.8 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018. Asimismo, un 69.8 % de los usuarios encuestados indicaron no visitar agencias, lo cual representa un incremento de 7.1 puntos porcentuales respecto al dato del año 2018. Adicionalmente, es posible destacar que, la evolución desde el año 2016 al 2019 demuestra que persiste la tendencia de no visitar agencias, con un decremento acumulado desde el 2017 de 9 puntos porcentuales.



Gráfico 33 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 33, es posible extraer que un 20.7 % de los usuarios encuestados señaló haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.9 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2018. Asimismo, un 79.3 % de los usuarios encuestados señaló no haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, lo cual representa un incremento de 3.6 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018. De la evolución registrada desde el año 2016 al 2019, es posible extraer que persiste una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que se comunican con el centro de servicio al cliente del operador, con un decremento acumulado desde el año 2016 de 7.7 puntos porcentuales.

Asimismo, resulta importante señalar que el decremento evidenciado en los gráficos 32 y 33, referente al porcentaje de usuarios que contactaron al operador ya sea vía presencial o telefónica, se puede deber a la habilitación de nuevas alternativas para contactar al operador, como lo es WhatsApp, tal y como se detalla en el gráfico 37 de la presente sección.

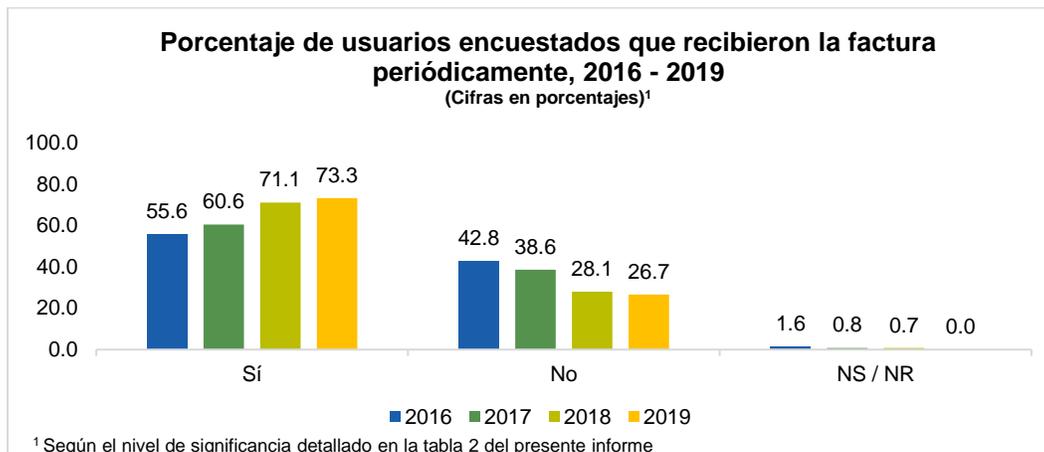


Gráfico 34 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

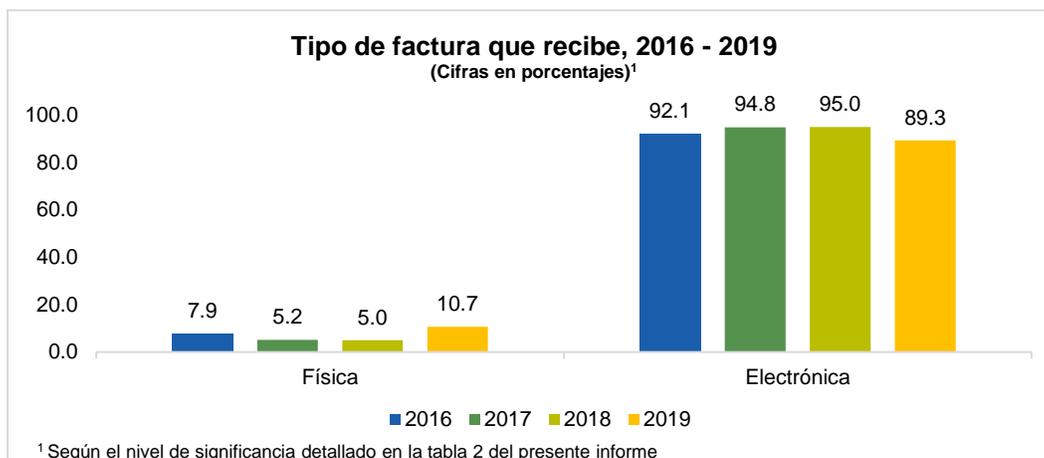


Gráfico 35 Tipo de factura que recibe el usuario encuestado

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 34, ya sea física y/o electrónica, un 73.3 % de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 2.2 puntos porcentuales respecto del año 2018. Asimismo, de la evolución respecto a los resultados del año 2016 al año 2019, se muestra una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuario encuestados que señalan recibir la factura del servicio, con un incremento acumulado desde el año 2016 de 17.7 puntos porcentuales.

En cuanto a la evolución del tipo de factura que recibe el usuario encuestado, del gráfico 35 es posible extraer que para el año 2019, se dio un incremento en el porcentaje de usuarios encuestados que señalaron recibir factura física, con 10.7 % respecto del 5 % del año 2018. No obstante, se mantiene la factura electrónica como el tipo de factura que más reciben los usuarios encuestados, con un 89.3 % para el año 2019.

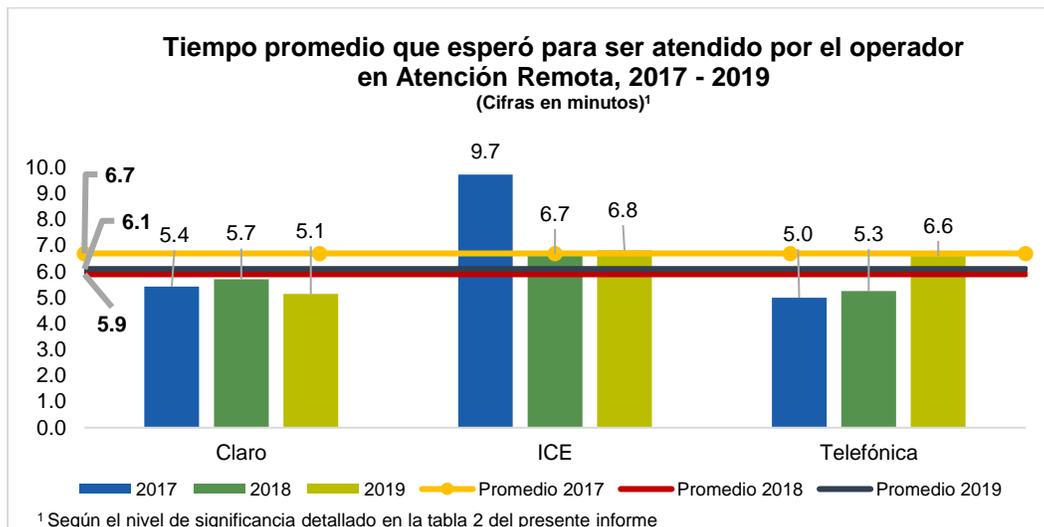


Gráfico 36 Tiempo promedio que esperó el usuario encuestado para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 36, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Claro:** registra un tiempo de espera promedio de 5.1 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 0.6 minutos respecto del dato del año 2018.
- b. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 6.8 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 0.1 minutos respecto del dato del año 2018.
- c. **Telefónica** registra un tiempo de espera promedio de 6.6 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 1.3 minutos respecto del dato del año 2018.

Asimismo, el tiempo de espera promedio para el año 2019 es de 6.1 minutos, lo cual implica un incremento de 0.2 minutos respecto del resultado promedio del año 2018 correspondiente a 5.9 minutos.



Gráfico 37 Medios de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 37 se puede extraer que para el año 2019, un 47.8 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 18.2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 2.5 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 25.3 % a 22.8 %. El contacto por medio de WhatsApp registró un decremento en los resultados del año 2019, pasando de 18.4 % a 14.6 %.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año, y su evolución respecto a los resultados del año 2018.



Gráfico 38 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 38 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador y su evolución respecto a los resultados del año 2018. Se debe señalar que para todos los operadores se registró un decremento en el porcentaje de reclamos de conformidad con los usuarios encuestados. Los resultados son:

- a. **Claro**, un 20.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 3.6 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 8.6 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 0.6 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 16.3 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 4.8 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.

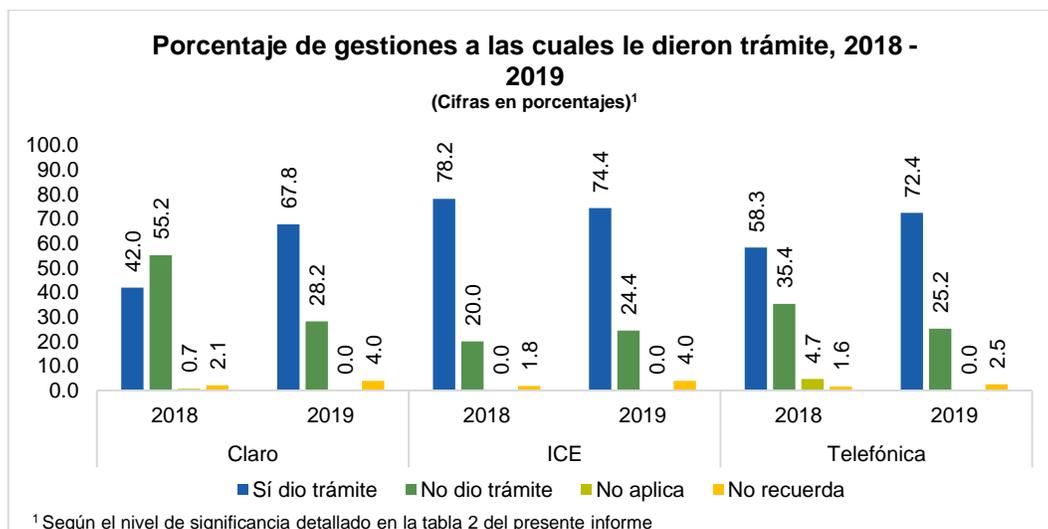


Gráfico 39 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 39 es posible extraer que:

- a. **Claro**, un 67.8 % de estos fueron tramitados lo cual implica un incremento de 25.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 74.4 % fueron tramitados lo cual implica un decremento de 3.8 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

- c. **Telefónica**, un 72.4 % fueron tramitados lo cual implica un incremento de 14.1 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

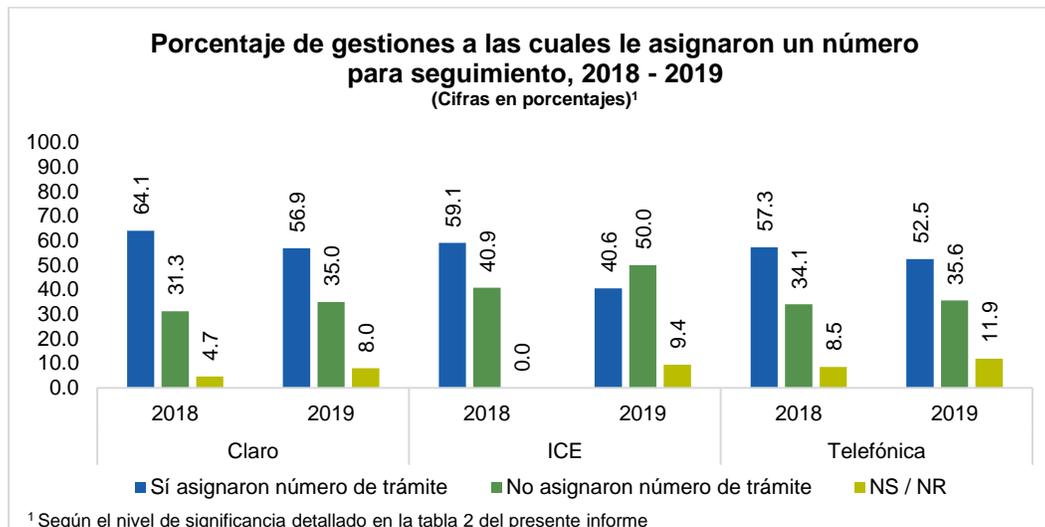


Gráfico 40 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 40 es posible extraer que:

- a. **Claro**, un 56.9 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un decremento de 7.2 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.
- b. **ICE**, un 40.6 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un decremento de 18.5 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 52.5 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un decremento de 4.8 puntos porcentuales respecto a los resultados del año 2018.

Resulta importante señalar, que, de conformidad con lo señalado por los usuarios encuestados, los operadores Claro, ICE y Telefónica evidencian un decremento en el porcentaje de reclamos con número de seguimiento asignado, esto a pesar de lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante RPUF), en el cual se establece que la asignación de un código de seguimiento es obligatoria, tal y como se muestra a continuación:

“(…)

Artículo 10.-Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor. De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán

garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final. Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, **estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada.**

(...)

Indistintamente del medio de presentación de la reclamación (fax, correo electrónico, centro de tele gestión, entre otros), los operadores y proveedores deberán asignarles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para realizar su seguimiento, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las reclamaciones y de las respuestas que se hayan emitido. A todas las reclamaciones que se presenten, deberá asignárseles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que haya emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales. El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), independientemente de la cantidad de operadores o proveedores interconectados involucrados en la su atención. El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), **en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada.**

(...)" (Destacado intencional).

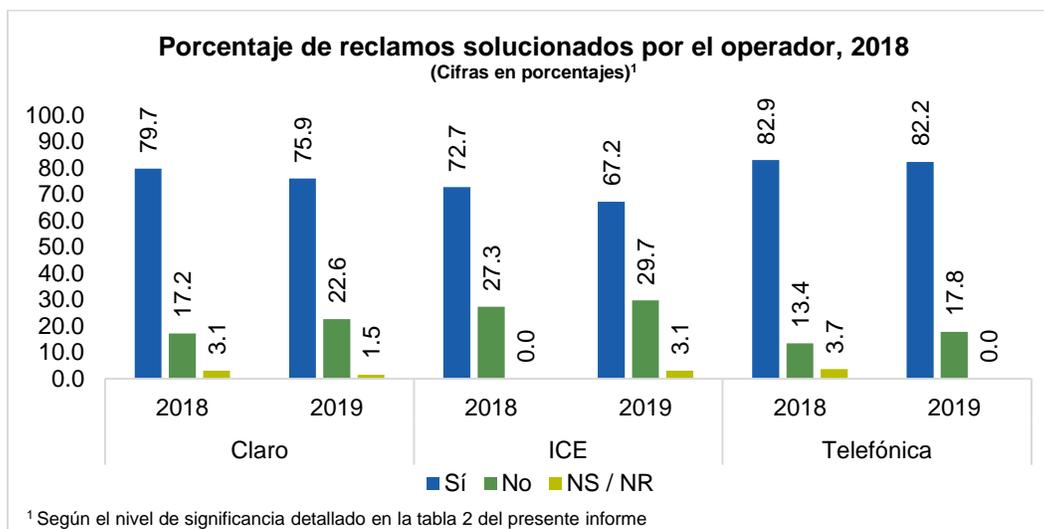


Gráfico 41 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 41 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado.

- a. **Claro**, un 75.9 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un decremento de 3.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 67.2 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un decremento de 5.5 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 82.2 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un decremento de 0.7 puntos porcentuales respecto del resultado del año.

Se debe señalar que los operadores Claro, ICE y Telefónica registran un decremento en los reclamos solucionados de conformidad con lo señalado por el usuario encuestados, a pesar de lo dispuesto en el inciso 22 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, la cual establece lo siguiente:

“(...)

ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:

(...)

22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.

(...)” (Destacado intencional).

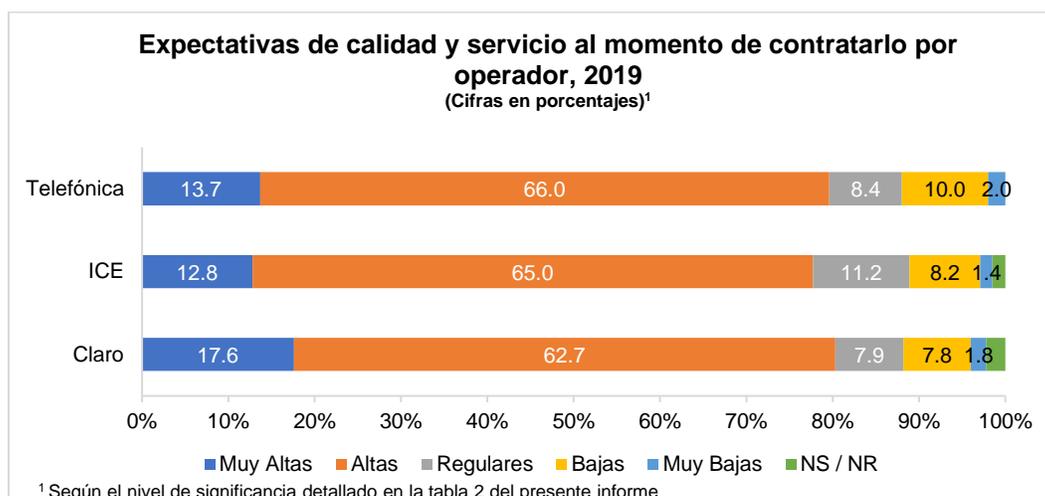


Gráfico 42 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 42 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 62.7 % para Claro, 65.0 % para el ICE y un 66.0 % para el operador Telefónica.

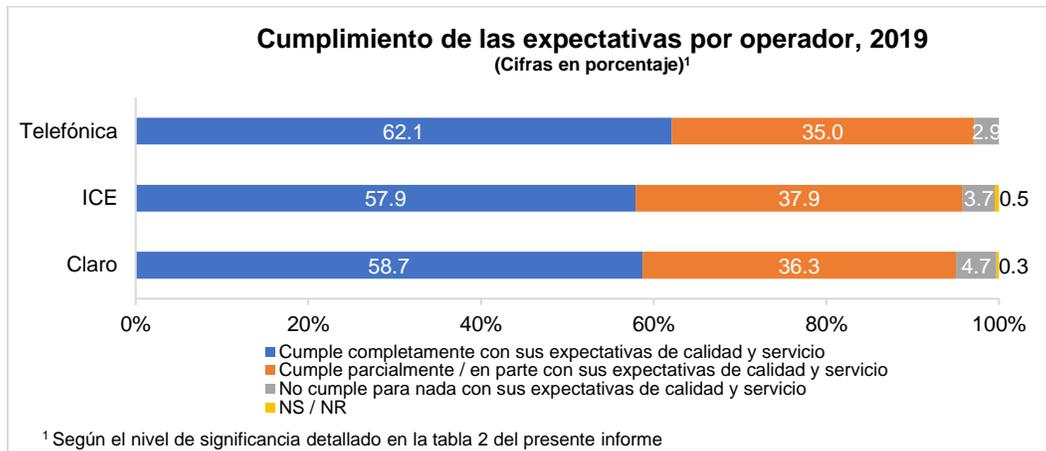


Gráfico 43 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 43 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas del gráfico 42. Un 58.7 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 57.9 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 62.1 % de los usuarios encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.



Gráfico 44 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

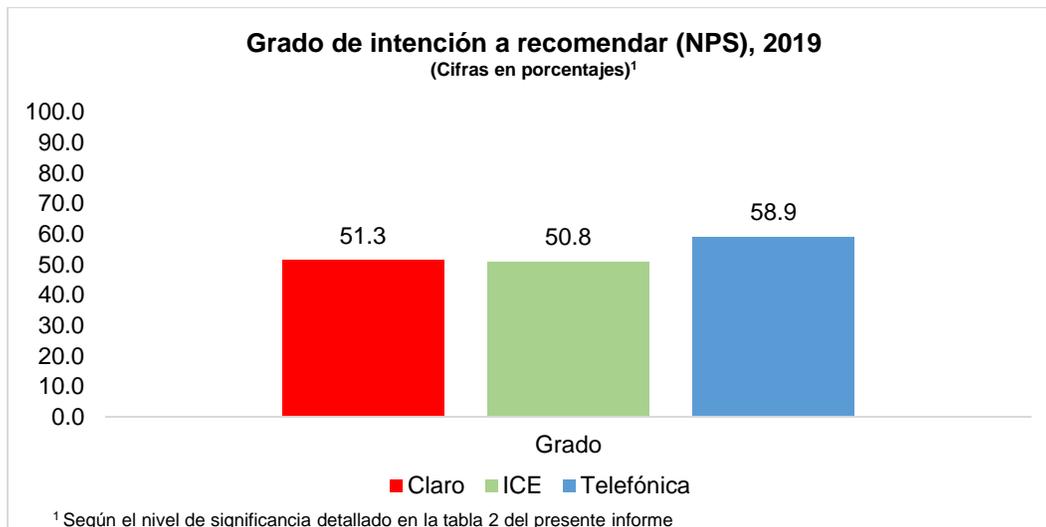


Gráfico 45 Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 44 y 45. Para el operador Claro, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.3 y un grado de intención a recomendar de 51.3 %, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.9 y un grado de intención a recomendar de 50.8 %, y para el operador Telefónica se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.3 y un grado de intención a recomendar de 58.9 %.

3.2.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 46 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

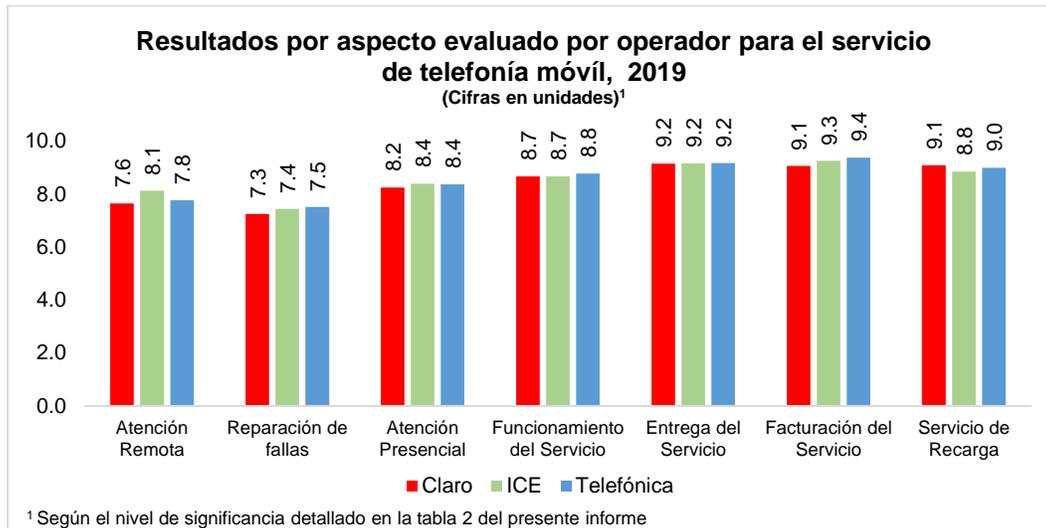


Gráfico 46 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil en el año 2019⁶

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

- a. **Claro:** un 9.2 en entrega del servicio, y un 7.3 en reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.4 en reparación de fallas.
- c. **Telefónica:** un 9.4 en facturación del servicio, y un 7.5 en reparación de fallas.

Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio y entrega del servicio, y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a reparación de fallas.

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

3.2.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 47 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de telefonía móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

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

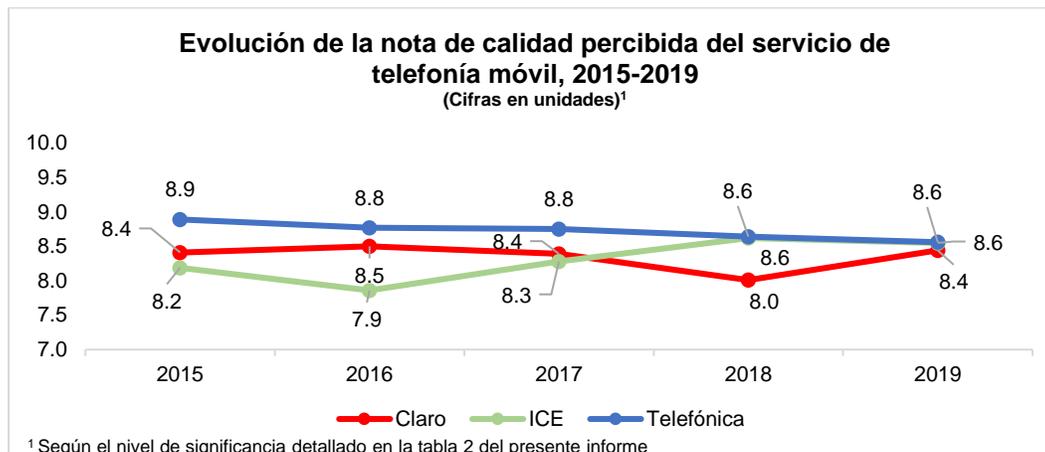


Gráfico 47 Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía móvil, 2015 – 2019⁷

Del gráfico 47 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2019. Los resultados del año 2019 son, 8.4 para Claro, 8.6 para el ICE y Telefonía que comparten la mejor calificación del periodo.

El operador Claro muestra una tendencia creciente en su nota de calidad percibida para el año 2019. El operador ICE registra una tendencia decreciente en su nota de calidad percibida para el año 2019. Y el operador Telefonía muestra una tendencia decreciente a partir del año 2017.

3.3. Acceso a Internet móvil

3.3.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de acceso a Internet móvil:

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2019
- b. Contratos con plazo de permanencia, para el año 2019
- c. Cantidad de meses del plazo de permanencia, para el año 2019
- d. Satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia, para el año 2019
- e. Medio que utiliza el usuario para acceder al servicio de Internet móvil, evolución del año 2015 al 2019.
- f. Homologación de dispositivos móviles, evolución del año 2015 al 2019.
- g. Porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual, para el año 2019
- h. Porcentaje de usuarios encuestados que han consumido su capacidad de descarga, para el año 2019
- i. Porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional a su operador, para el año 2019

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

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

- j. Conocimiento de los mapas de velocidad de datos publicados en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2019
- k. Cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado, evolución del año 2018 al 2019
- l. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- m. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- n. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2019
- o. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2019
- p. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2019
- q. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2019
- r. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2019
- s. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2019
- t. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2019
- u. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2017 al 2019
- v. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2019
- w. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2019
- x. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2019
- y. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2019.

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

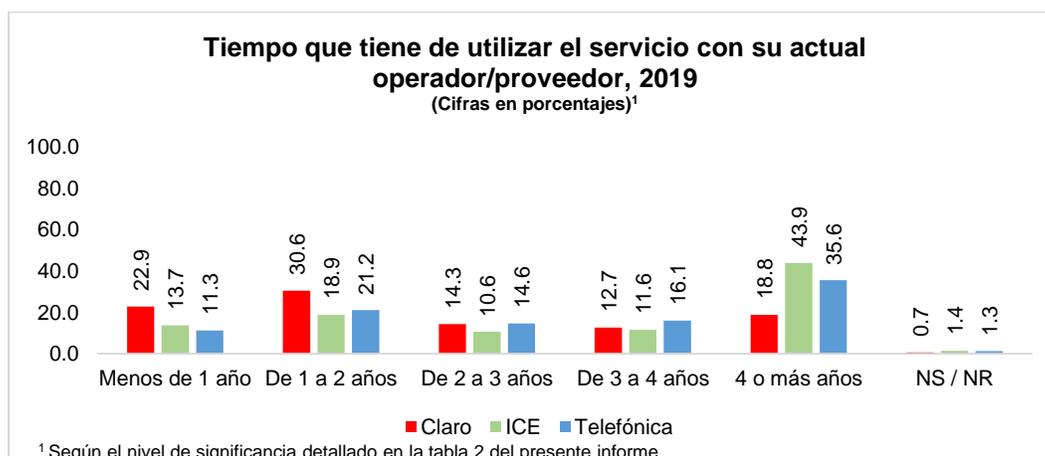


Gráfico 48 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 48 se muestra que, para el operador Claro un 53.5 % de los usuarios encuestados indicaron tener menos de 2 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador ICE un 43.9 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 4 años de utilizar el servicio con el operador, y para el operador Telefónica un 51.6 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador.



Gráfico 49 Porcentaje de usuarios con contratos de permanencia por operador

En relación con los contratos con plazo de permanencia, del gráfico 49 es posible extraer que, para el operador Claro un 65.1 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazo de permanencia, para el operador ICE un 37.5 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazo de permanencia, y para el operador Telefónica un 20.9 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con plazos de permanencia.

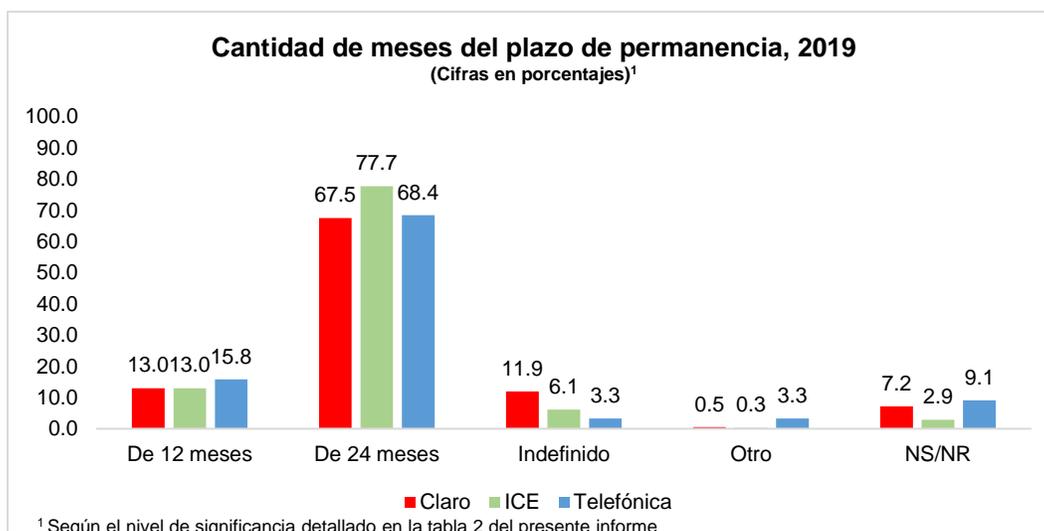


Gráfico 50 Cantidad de meses del plazo de permanencia por operador

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 50, se detalla la cantidad de meses de los contratos con plazo de permanencia, a partir del cual es posible extraer que, para el operador Claro un 67.5 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador ICE un 77.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, y para el operador Telefónica un 68.4 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia.

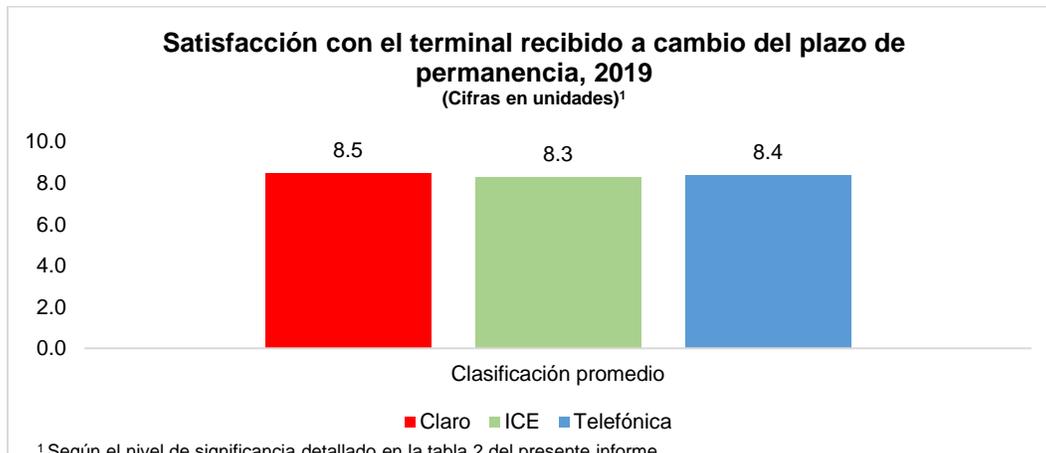


Gráfico 51 Nivel de satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia por operador

Al respecto del nivel de satisfacción con el terminal recibido ante el plazo de permanencia del contrato, en el gráfico 51 se detallan los niveles registrados por operador, a partir del cual es posible extraer para el operador Claro un nivel de satisfacción de 8.5, para el operador ICE un nivel de satisfacción de 8.3 y para el operador Telefónica un nivel de satisfacción de 8.4.

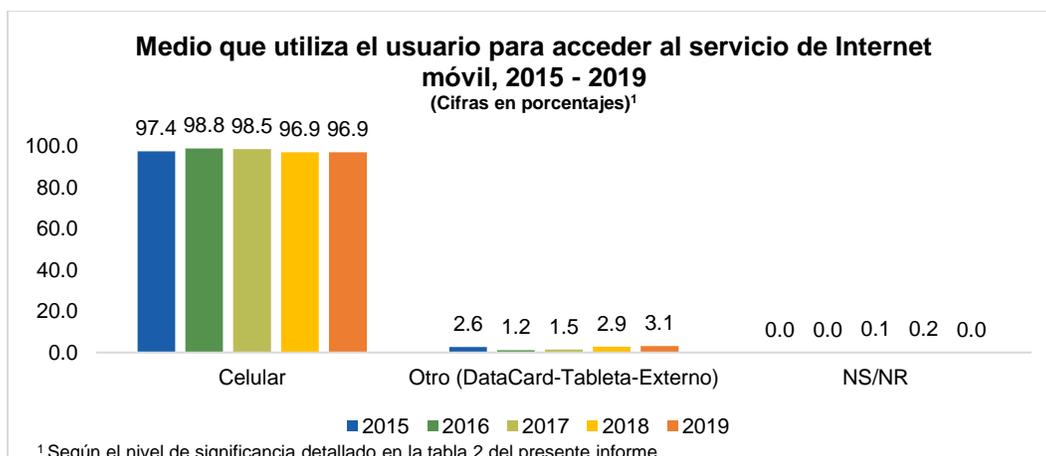


Gráfico 52 Medio que utiliza el usuario encuestado para acceder al servicio de Internet móvil

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

En cuanto al medio utilizado para acceder al servicio de Internet móvil, el gráfico 52 muestra la evolución desde el año 2015 al año 2019, del cual es posible señalar que existe una tendencia clara en cuanto a la preferencia en el uso del celular para acceder al servicio de Internet móvil. De este gráfico es posible extraer que un 96.9 % de los usuarios encuestados señalaron que utilizan el celular para acceder al servicio de Internet móvil, conservando el porcentaje registrado en el año 2018.

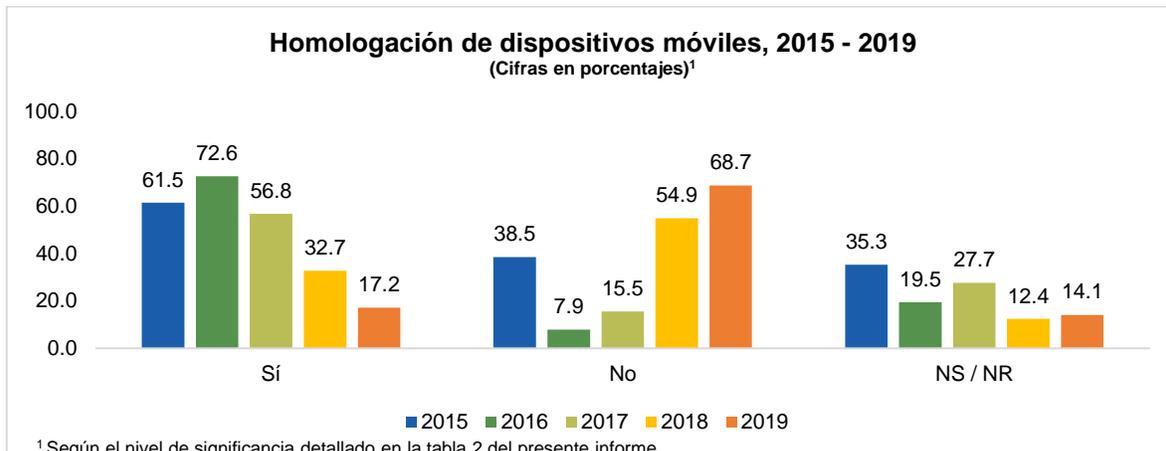


Gráfico 53 Homologación de dispositivos móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, la gráfica 53 muestra la evolución desde el año 2015 al año 2019. Para el año 2019, un 17.2 % de los usuarios encuestados indicaron tener un dispositivo móvil homologado, lo que representa un decremento de 15.5 puntos porcentuales respecto al dato del año 2018. Es posible observar una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que señalan su dispositivo como homologado a partir del año 2016, con un decremento acumulado de 55.4 puntos porcentuales.

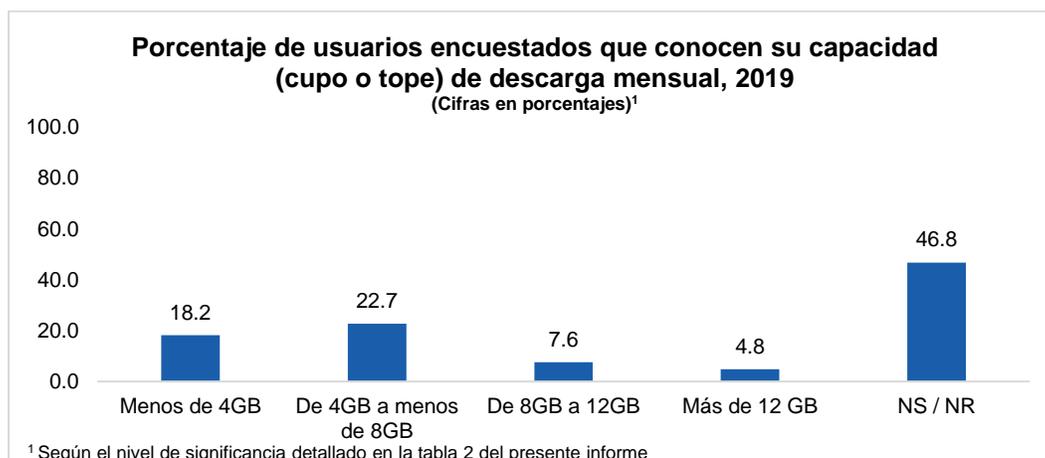


Gráfico 54 Porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 54 se detalla el porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual, ante lo cual es posible señalar que un 46.8 % de estos indicaron no conocer su capacidad de descarga, un 22.7 % indicaron que su capacidad de descarga se encuentra entre 4GB y 8GB, un 18.2 % indicaron que su capacidad de descarga es inferior a 4GB, un 7.6 % indicaron que su capacidad de descarga se encuentra entre 8GB y 12GB, y un 4.8 % indicaron tener una capacidad de descarga superior a 12GB.

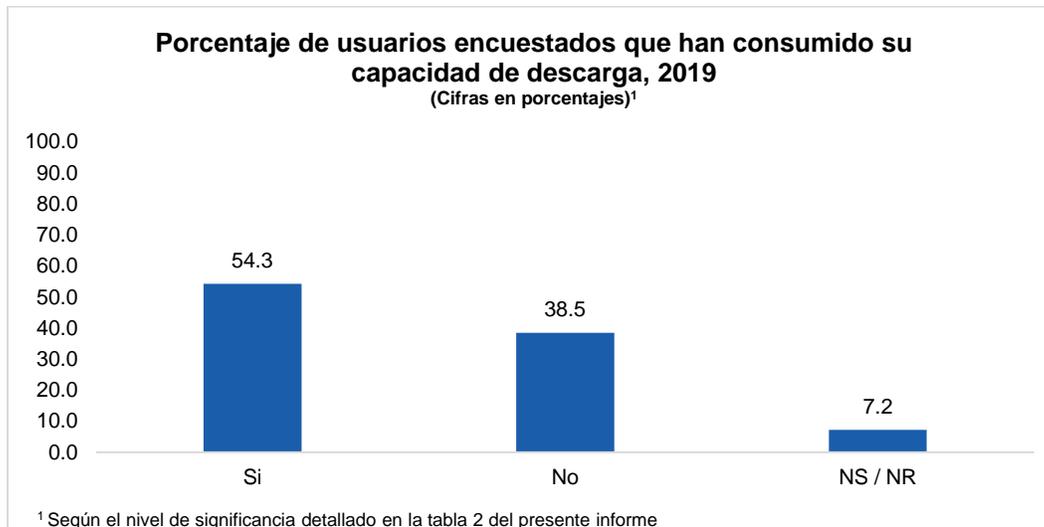


Gráfico 55 Porcentaje de usuarios encuestados que han consumido su capacidad de descarga

En cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que han consumido su capacidad de descarga, a partir del gráfico 55 es posible extraer que un 54.3 % de los usuarios indicaron haber consumido su capacidad, un 38.5 % de los usuarios indicaron no haber consumido su capacidad, y un 7.2 % indicaron no saber si habían consumido su capacidad.

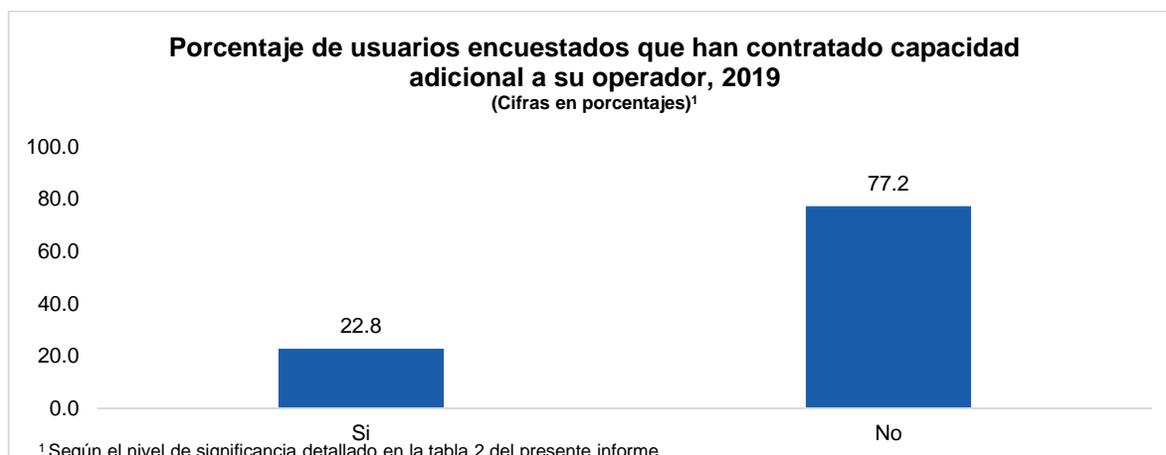


Gráfico 56 Porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional a su operador

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

Del gráfico 56 es posible visualizar el porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional de descarga, para lo cual un 22.8 % de usuarios indicaron haber adquirido capacidad adicional, respecto de un 77.2 % de usuarios que indicaron no haber adquirido capacidad adicional.

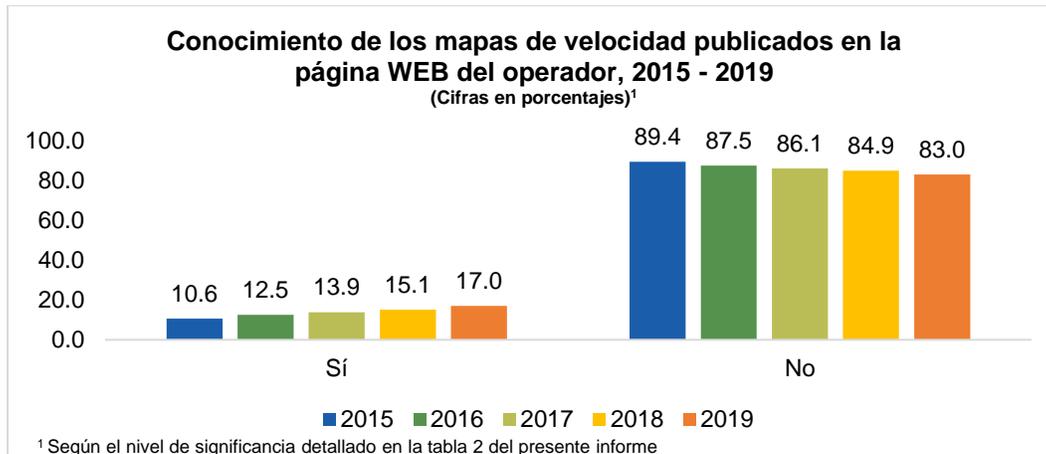


Gráfico 57 Conocimiento de los mapas de velocidad publicados en la página WEB del operador

En el gráfico 57 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que cuentan con conocimiento de los mapas de velocidad de datos publicados en las páginas WEB de los operadores. Es posible apreciar una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que indican conocer los mapas de velocidad, con un acumulado de 6.4 puntos porcentuales desde el 2015. En el año 2019, un 17 % de los usuarios encuestados indicaron conocer los mapas de velocidad, lo cual representa un incremento de 1.9 puntos porcentuales. Sin embargo, resulta importante señalar que un 83 % de los usuarios indican desconocer los mapas de velocidad publicados por el operador en su sitio WEB.

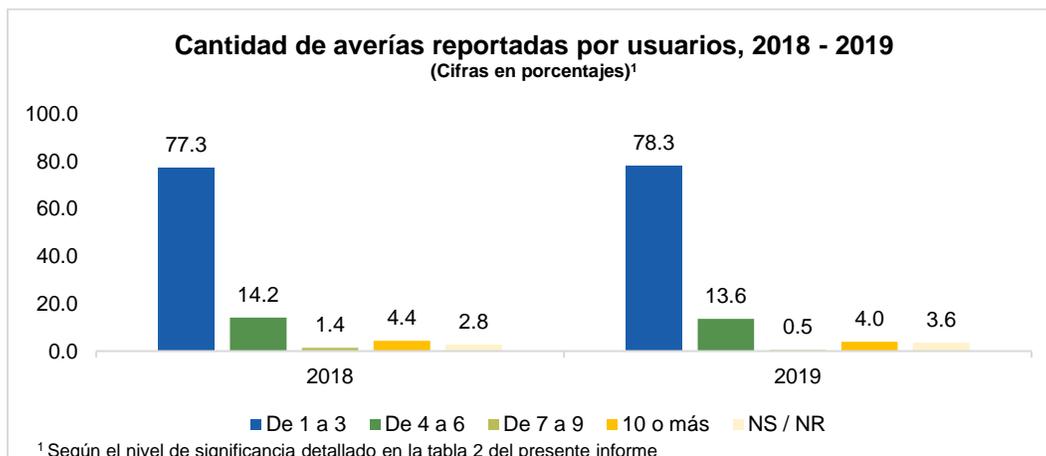


Gráfico 58 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 58 es posible extraer que un 78.3 % de los usuarios encuestados reportaron de 1 a 3 fallas lo cual implica un incremento de 1 punto porcentual respecto del resultado del año 2018, un 13.6 % de los usuarios encuestados reportaron de 4 a 6 fallas lo cual implica un decremento de 0.6 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018, que un 0.5 % de los usuarios encuestados reportaron de 7 a 9 fallas y que un 4.0 % de los usuarios encuestados reportaron más de 10 fallas.

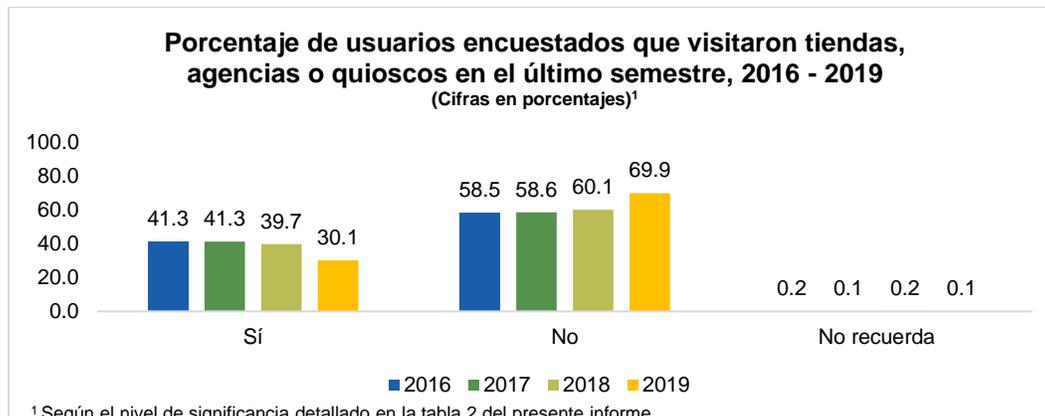


Gráfico 59 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre

El gráfico 59 muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas desde el año 2016 al año 2019. Es posible visualizar que el comportamiento se mantiene constante, en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que visitan las agencias, con un 30.1 % para el año 2019, lo cual representa un decremento de 9.6 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Es posible destacar que, a partir del año 2017, se registra una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que visitan las tiendas o agencias del operador, con un decremento acumulado de 11.2 puntos porcentuales.

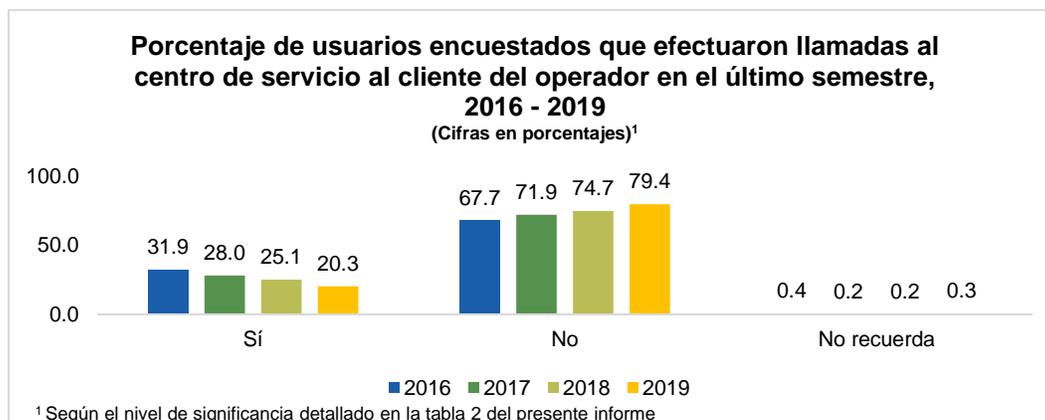


Gráfico 60 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

El gráfico 60 detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente desde el año 2016 al año 2019. Para el año 2019, un 20.3 % de los usuarios encuestados efectuaron llamadas al operador, lo cual representa un decremento de 4.8 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Como se puede observar, persiste una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que llaman al centro de servicio del operador, con un decremento acumulado de 11.6 puntos porcentuales.

Resulta importante señalar que el decremento evidenciado en los gráficos 59 y 60, referente al porcentaje de usuarios que contactaron al operador ya sea vía presencial o telefónica, se puede deber a la habilitación de nuevas alternativas para contactar al operador, como lo es WhatsApp, chat, redes sociales y correo electrónico, tal y como se detalla en el gráfico 64 de la presente sección.

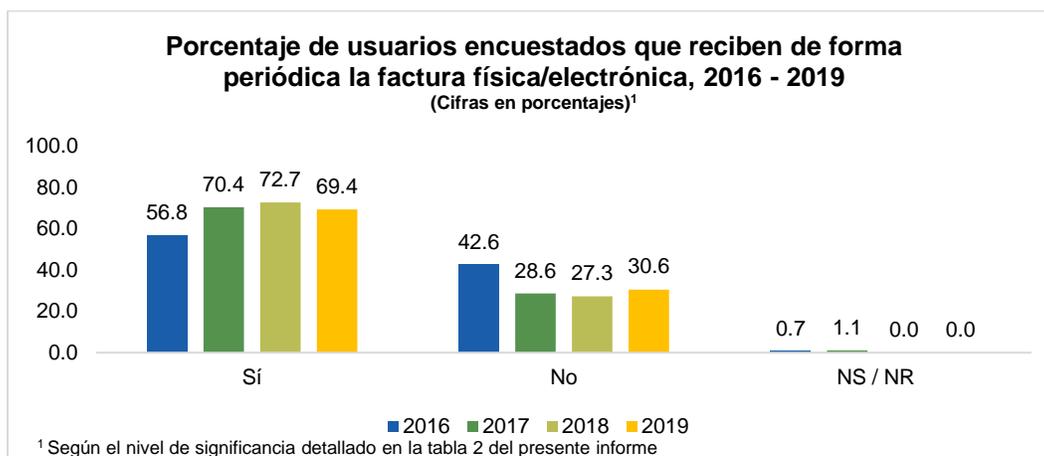


Gráfico 61 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

El porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura física y/o electrónica, se encuentra detallado en la gráfica 61. Como se puede extraer de la evolución desde el año 2016 al año 2019, para el año 2019, un 69.4 % de los usuarios encuestados recibieron la factura, lo cual representa un decremento de 3.3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Lo anterior, a pesar de lo señalado en el inciso 7 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, el cual establece que:

“(…)

ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:

(…)

7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.

(…)” (Destacado intencional).

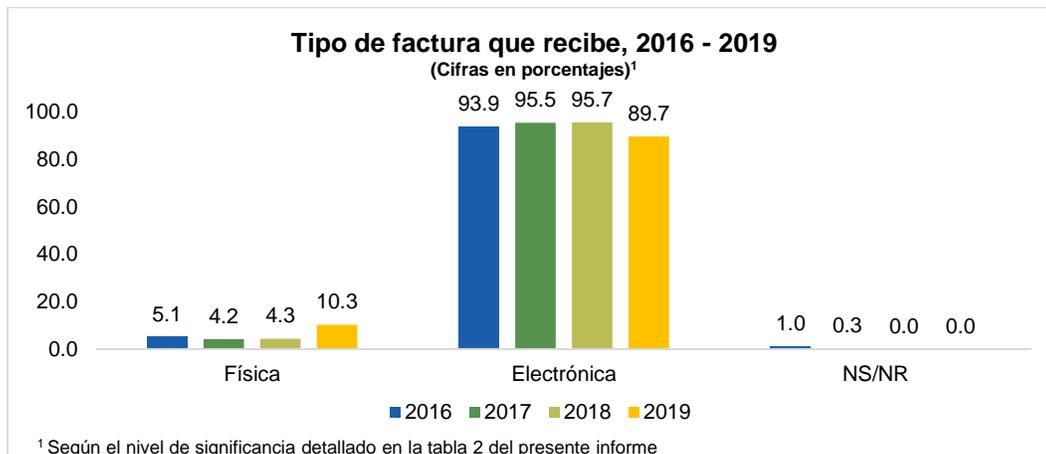


Gráfico 62 Tipo de factura que recibe

En relación con el tipo de factura que reciben los usuarios encuestados, en el gráfico 62 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2019. Para el año 2019, un 89.7 % de los usuarios indicaron recibir la factura en formato electrónico, lo cual representa un decremento de 6 puntos porcentuales.

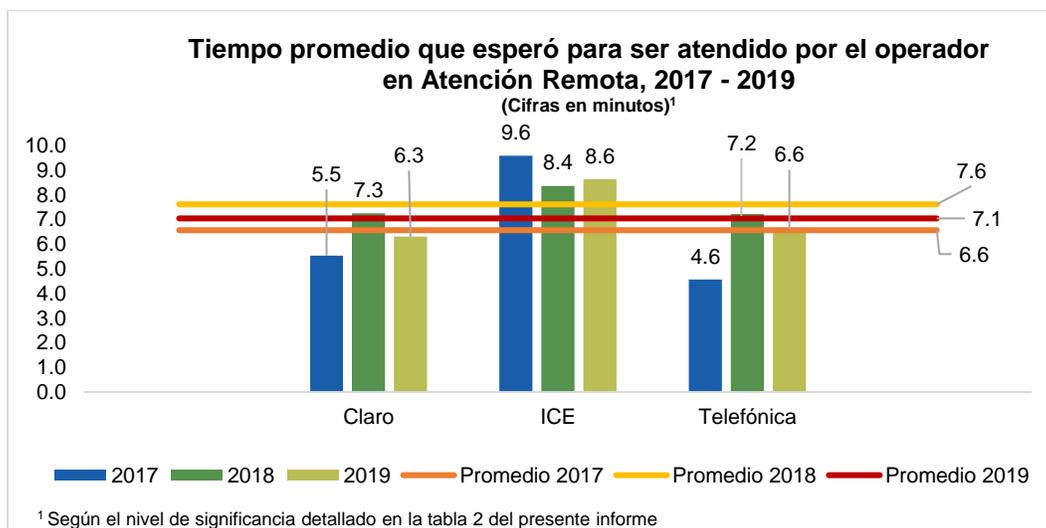


Gráfico 63 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 63, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Claro** registra un tiempo de espera promedio de 6.3 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 1 minuto respecto del dato del año 2018.

- b. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 8.6 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 0.2 minutos respecto del dato del año 2018.
- c. **Telefónica** registra un tiempo de espera promedio de 6.6 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 0.6 minutos respecto del dato del año 2018.



Gráfico 64 Medios de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 64 se puede extraer que para el año 2019, un 41.8 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 13.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 2.7 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 24.0 % a 26.7 %. Para el año 2019, el contacto por medio de WhatsApp registró un decremento de 5 puntos porcentuales, pasando de un 20.6 % a un 15.6 %.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año.



Gráfico 65 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 65 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados son:

- a. **Claro**, un 16.8 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 7.2 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 11.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 10.7 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual representa un decremento de 11.5 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.

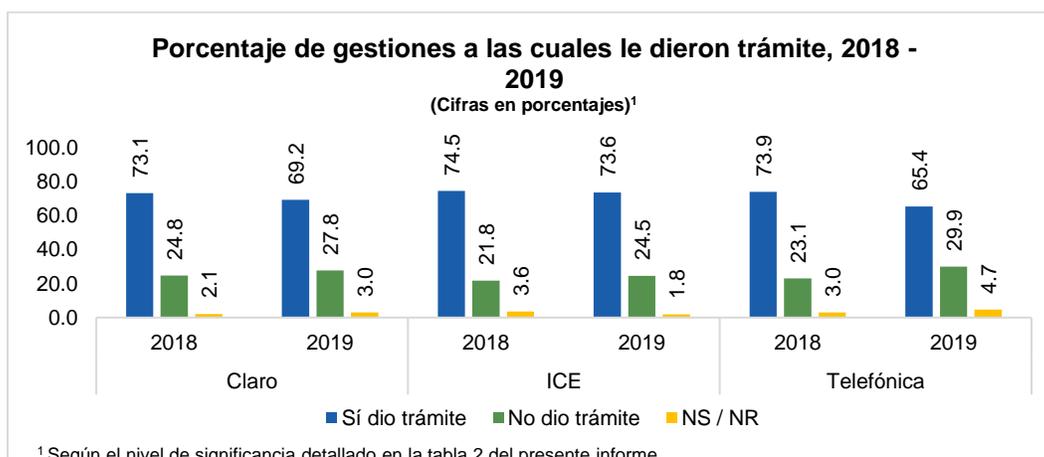
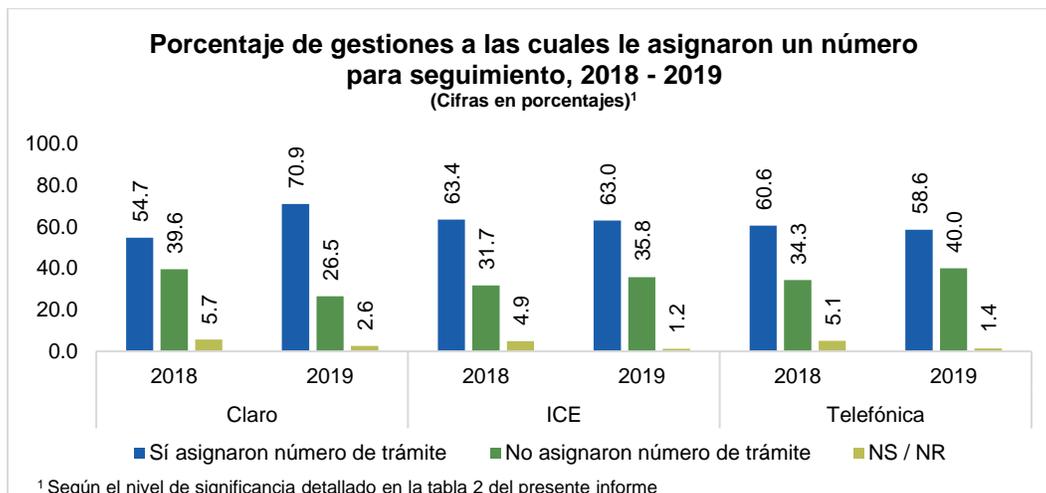


Gráfico 66 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 66 es posible extraer que:

- a. **Claro**, un 69.2 % de estos fueron tramitados lo cual representa un decremento de 3.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 73.6 % fueron tramitados lo cual representa un decremento de 0.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 65.4 % fueron tramitados lo cual representa un decremento de 8.5 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.

Es importante señalar que los operadores Claro, ICE y Telefónica, registran un decremento en cuanto a los reclamos a los cuales les dieron trámite, a pesar de la obligación del operador de garantizar la atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios, de conformidad con lo señalado en el artículo 10 del RPUF.



¹ Según el nivel de significancia detallado en la tabla 2 del presente informe

Gráfico 67 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, de gráfico 67 es posible extraer que:

- a. **Claro**, un 70.9 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un incremento de 16.2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 63.0 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento manteniendo prácticamente el resultado del año 2018.
- c. **Telefónica**, un 58.6 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento lo cual implica un decremento de 2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.

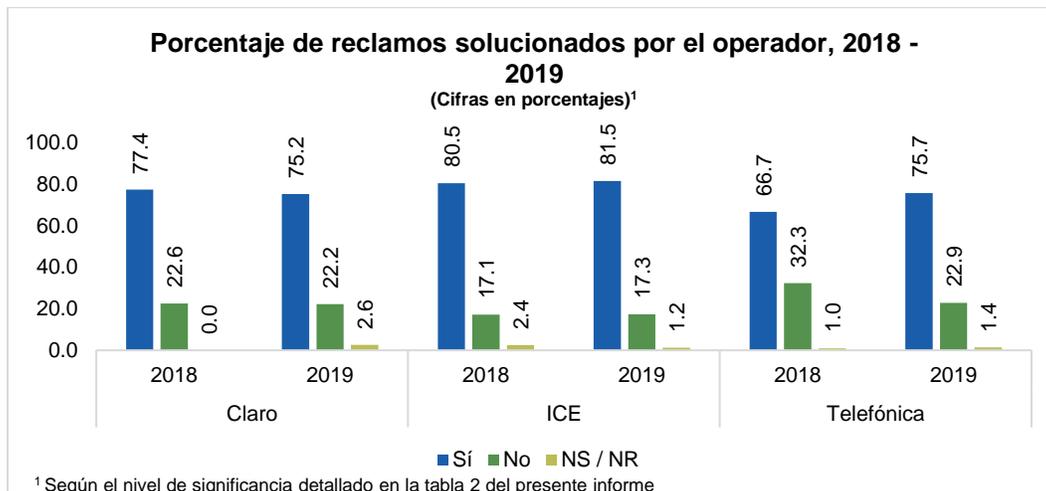


Gráfico 68 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 68 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado.

- a. **Claro**, un 75.2 % de los reclamos fueron solucionados lo cual representa un decremento de 2.2 puntos porcentuales en relación con el año 2018.
- b. **ICE**, un 81.5 % de los reclamos fueron solucionados lo cual representa un incremento de 1 punto porcentual en relación con el año 2018.
- c. **Telefónica**, un 75.7 % de los reclamos fueron solucionados lo cual representa un incremento de 9 puntos porcentuales en relación con el año 2018.

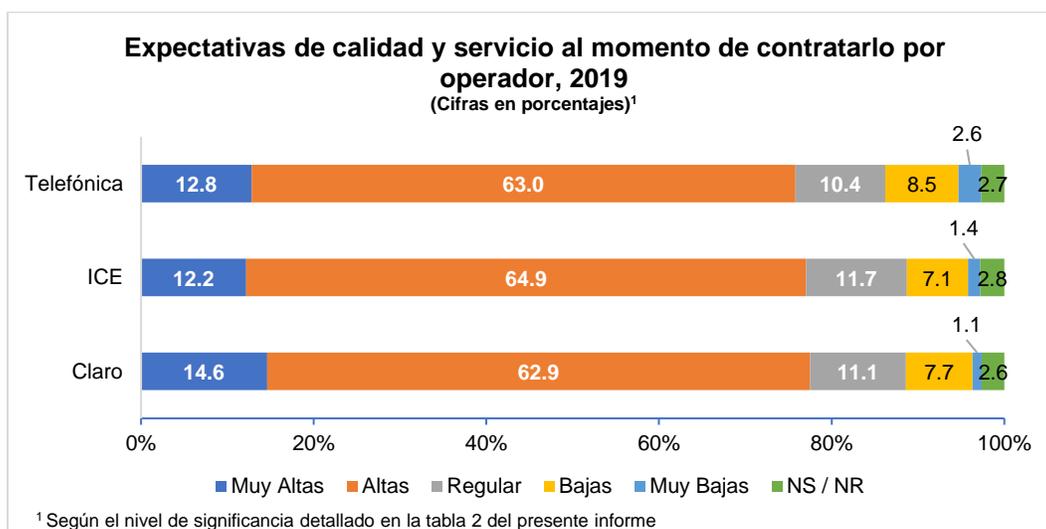


Gráfico 69 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 69 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 62.9 % para Claro, 64.9 % para el ICE y un 63.0 % para el operador Telefónica.

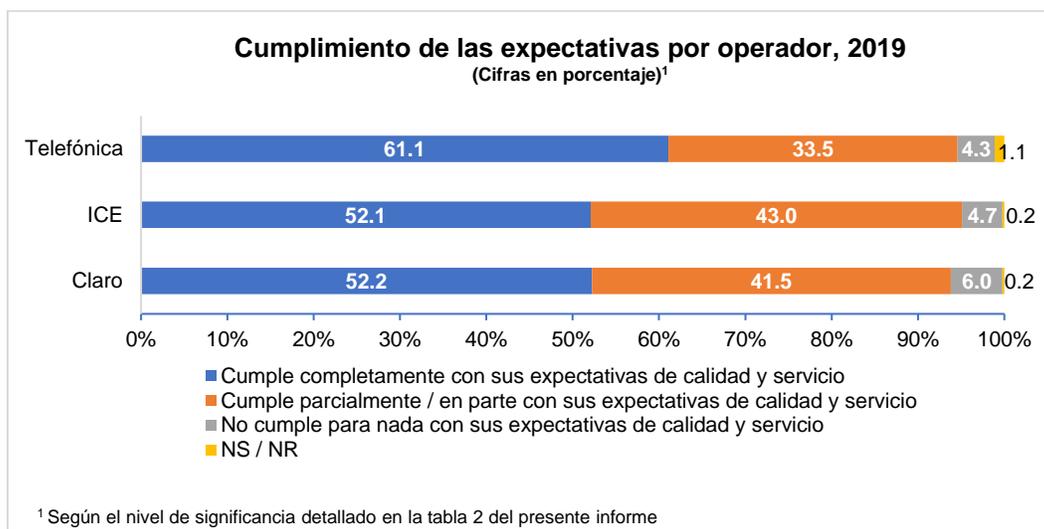


Gráfico 70 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 70 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 69. Al respecto, un 52.2 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 52.1 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 61.1 % de los usuarios encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.



Gráfico 71 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

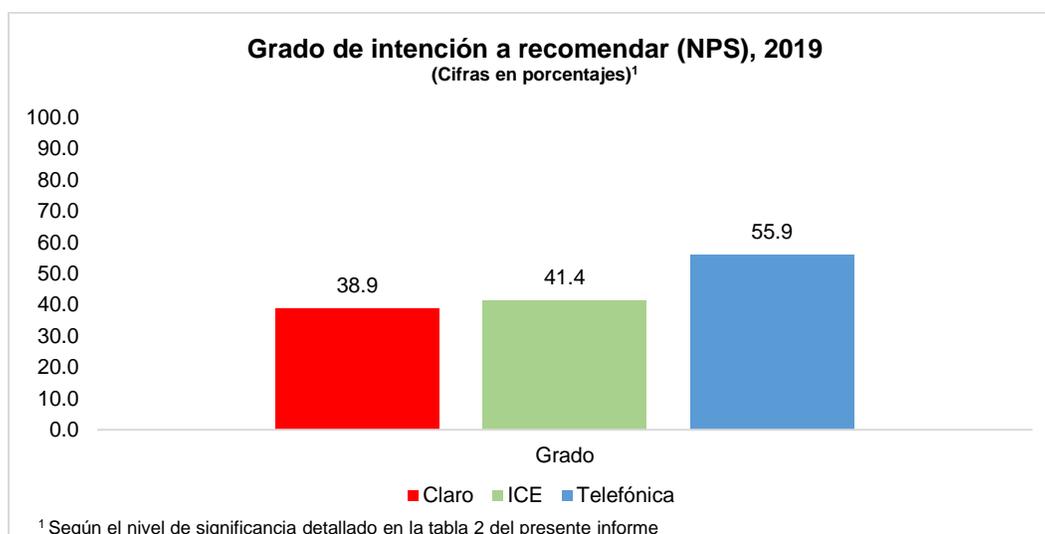


Gráfico 72 Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 71 y 72. Para el operador Claro, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.2 y un grado de intención a recomendar de 38.9 %, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 41.4 %, y para el operador Telefónica se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.2 y un grado de intención a recomendar de 55.9 %.

3.3.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 73 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

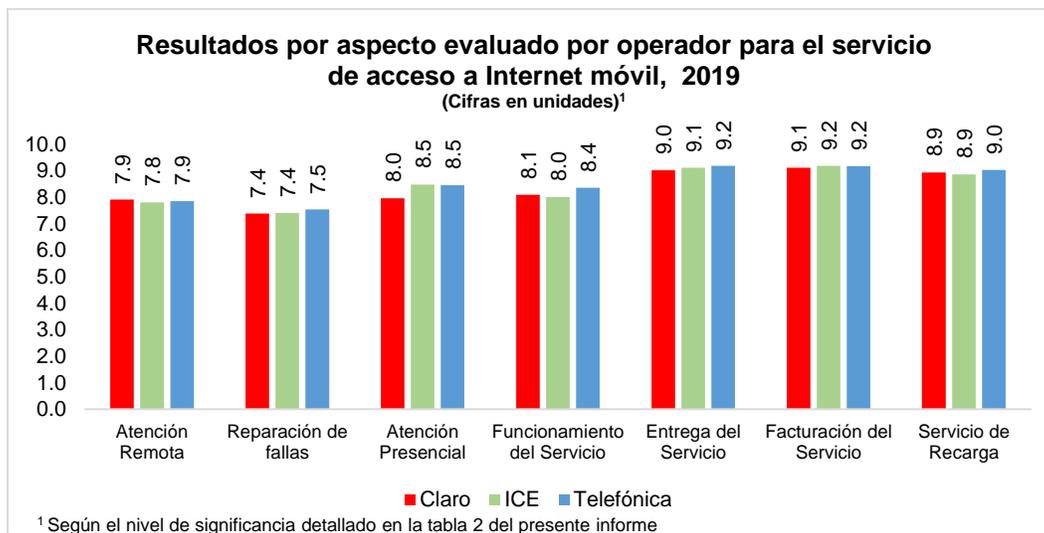


Gráfico 73 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de acceso a Internet móvil en el año 2019⁸

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

- a. **Claro:** un 9.1 en facturación del servicio, y un 7.4 en reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.4 en reparación de fallas.
- c. **Telefónica:** un 9.2 en facturación del servicio y entrega del servicio, y un 7.5 en reparación de fallas.

Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio, y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a reparación de fallas.

En el *Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet móvil* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil.

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

3.3.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 74 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de acceso a Internet móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

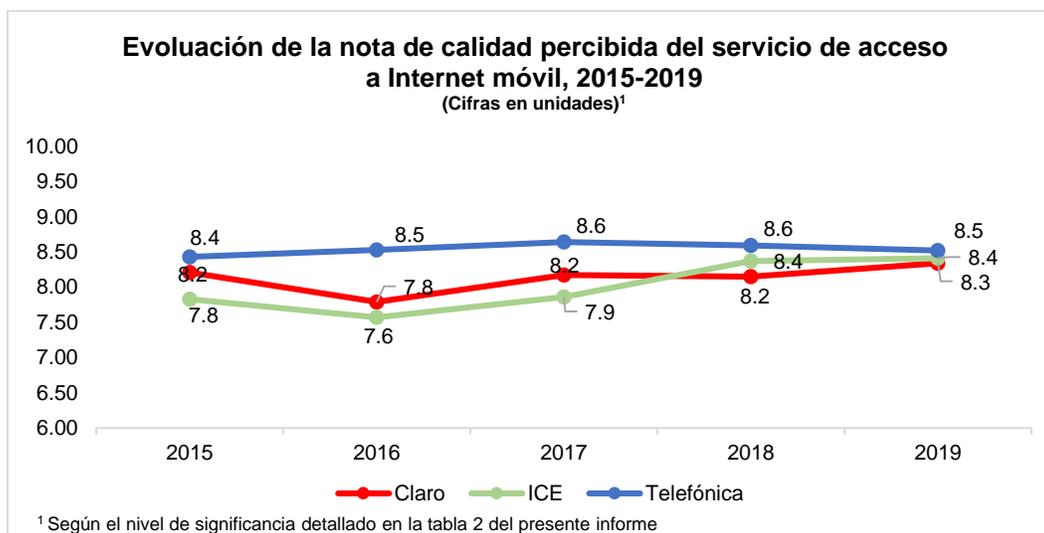


Gráfico 74 Resultado final de calidad percibida del servicio de acceso a Internet móvil, 2015 – 2019⁹

Del gráfico 74 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2019. Los resultados del año 2019 son, 8.3 para Claro, 8.4 para el ICE y 8.5 para Telefónica.

El operador Claro muestra un comportamiento creciente respecto del año 2018. El operador ICE registra un comportamiento constante en su nota de calidad percibida respecto del año 2018. El operador Telefónica muestra un comportamiento decreciente respecto del año 2018.

3.4. Acceso a Internet fijo

3.4.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de acceso a Internet fijo se detallan a continuación:

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2019
- b. Contratos con plazo de permanencia, para el año 2019
- c. Cantidad de meses del plazo de permanencia, para el año 2019

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

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

- d. Satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia, para el año 2019
- e. Medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo, evolución del año 2015 al 2019
- f. Velocidad contratada servicio de acceso a Internet fijo, evolución del año 2015 al 2019
- g. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, evolución del año 2018 al 2019
- h. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- i. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- j. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución para el año 2017 al 2019
- k. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución para el año 2016 al 2019
- l. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2019
- m. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2019
- n. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2019
- o. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2019
- p. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2019
- q. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2019
- r. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2019
- s. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2019
- t. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2019
- u. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2019.

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

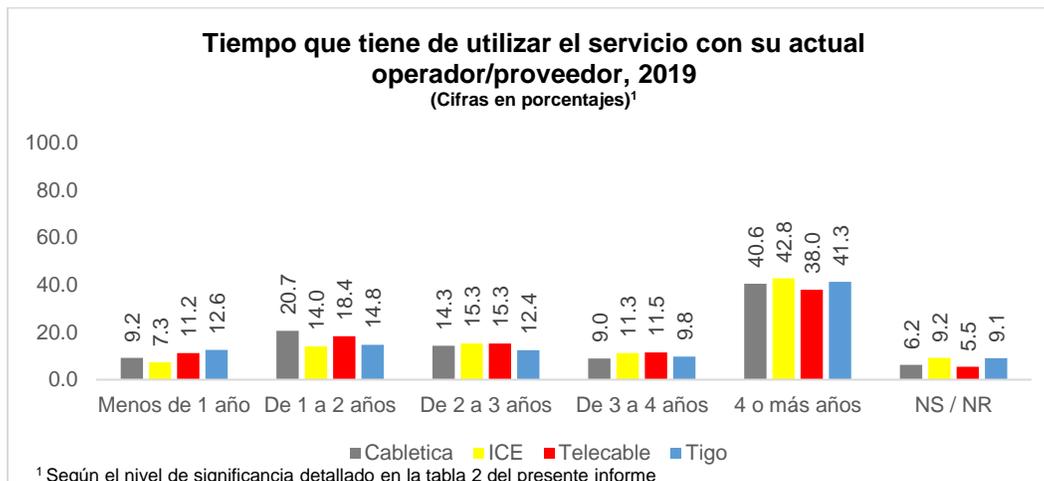


Gráfico 75 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 75 se muestra que, para el operador Cabletica un 49.6 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador ICE un 54.1 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador Telecable un 49.5 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, y para el operador Tigo un 51.1 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador.

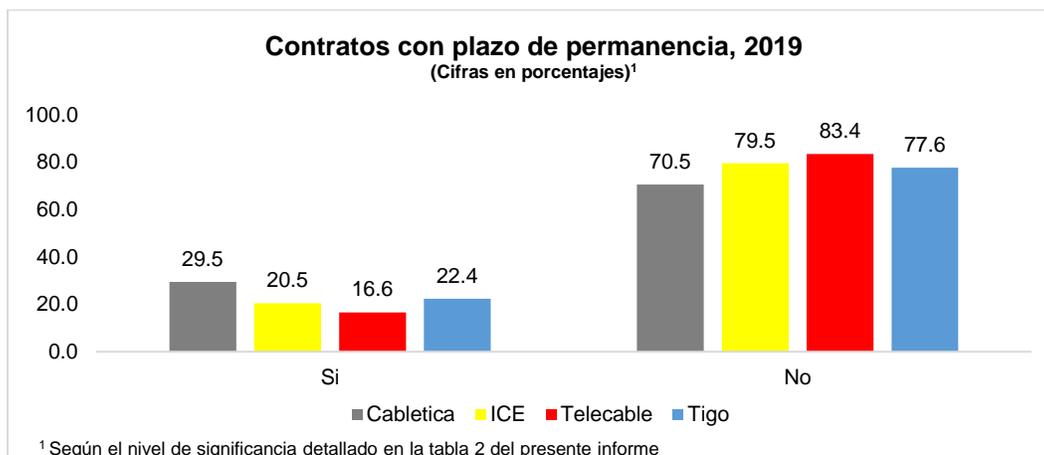


Gráfico 76 Porcentaje de usuarios con contratos de permanencia por operador

En relación con los contratos con plazo de permanencia, del gráfico 76 es posible extraer que, para el operador Cabletica un 70.5 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, para el operador ICE un 79.5 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, para el operador Telecable un 83.4 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

de permanencia, y para el operador Tigo un 77.6 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazos de permanencia.

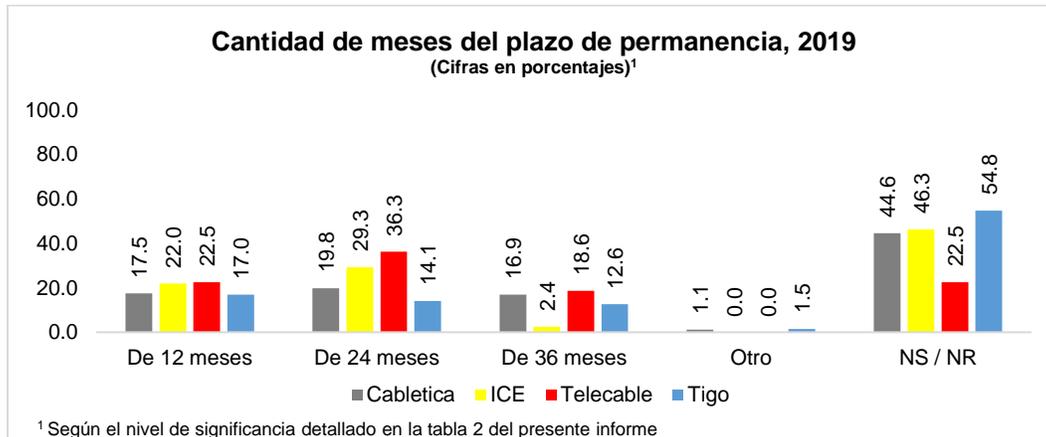


Gráfico 77 Cantidad de meses del plazo de permanencia por operador

En el gráfico 77, se detalla la cantidad de meses de los contratos con plazo de permanencia, a partir del cual es posible extraer que, para el operador Cabletica un 19.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador ICE un 29.3 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador Telecable un 36.3 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, y para el operador Tigo un 17.0 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 12 meses de plazo de permanencia.

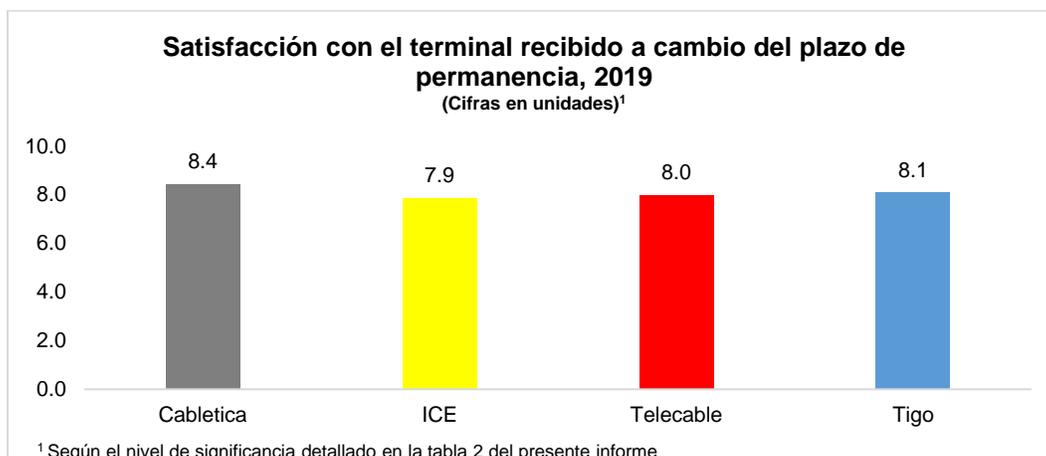


Gráfico 78 Nivel de satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia por operador

Al respecto del nivel de satisfacción con el terminal recibido ante el plazo de permanencia del contrato, en el gráfico 78 se detallan los niveles registrados por operador, a partir del cual es posible extraer para el operador Cabletica un nivel de satisfacción de 8.4, para el

operador ICE un nivel de satisfacción de 7.9, para el operador Telecable un nivel de satisfacción de 8.0, y para el operador Tigo un nivel de satisfacción de 8.1.

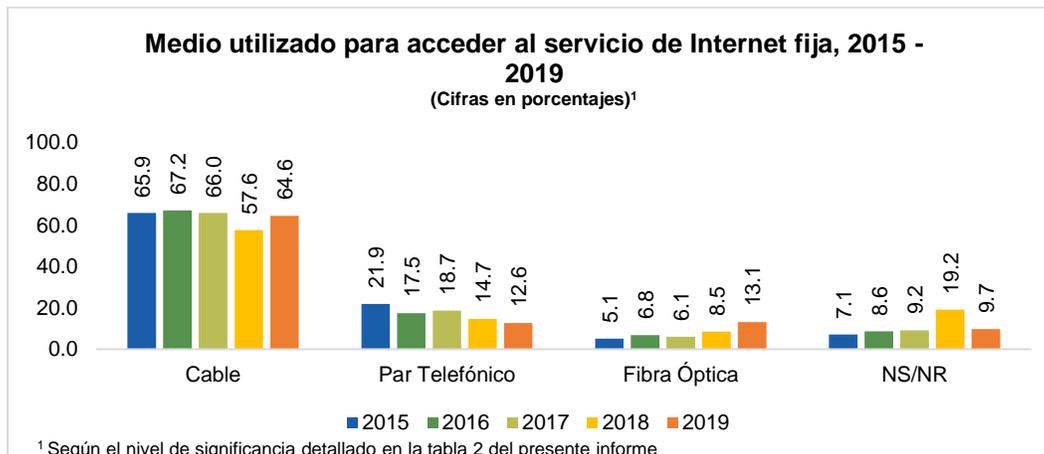


Gráfico 79 Medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo

El gráfico 79 muestra la evolución en cuanto al medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo desde el año 2015 al año 2019. Es posible extraer que se mantiene como medio más utilizado el cable coaxial con un 64.6 %, asimismo la fibra óptica registra un incremento de un 4.6 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018, y el par telefónica muestra una clara tendencia decreciente con un acumulado de 9.3 puntos porcentuales desde el año 2015.

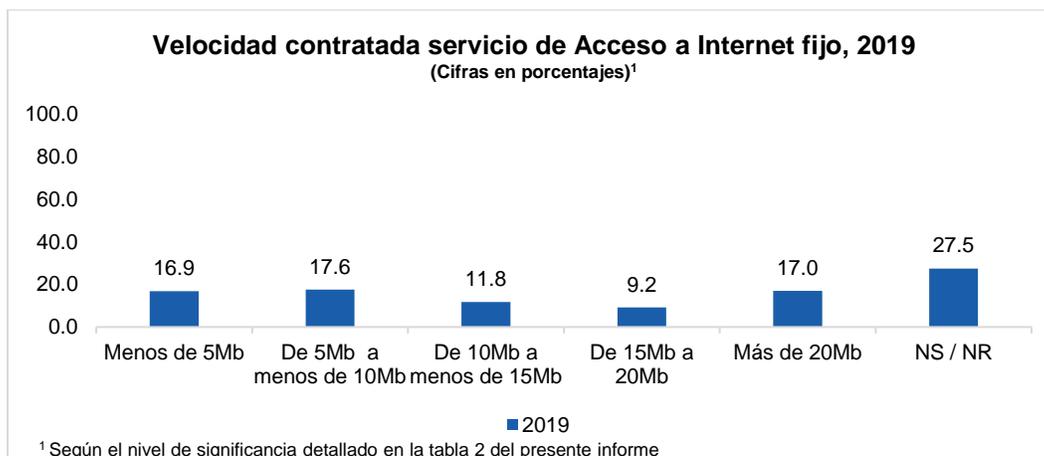


Gráfico 80 Velocidad contratada para el servicio de acceso a Internet fijo

En relación con la velocidad contratada del servicio de acceso a Internet fijo, en la gráfica 80 se muestra el porcentaje de usuarios por rango para el año 2019. En el rango de velocidad inferior a 5Mbps se registra un 16.9 % de usuarios encuestados, para el rango entre 5Mbps y 10Mbps se registran 17.6 % de usuarios encuestados, para el rango entre 10Mbps y 15Mbps se registran 11.8 % de usuarios encuestados, para el rango entre

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

15Mbps y 20Mbps se registran 9.2 % de usuarios encuestados y para el rango de velocidades superiores a 20Mbps se registran 17.0 % de usuarios encuestados.

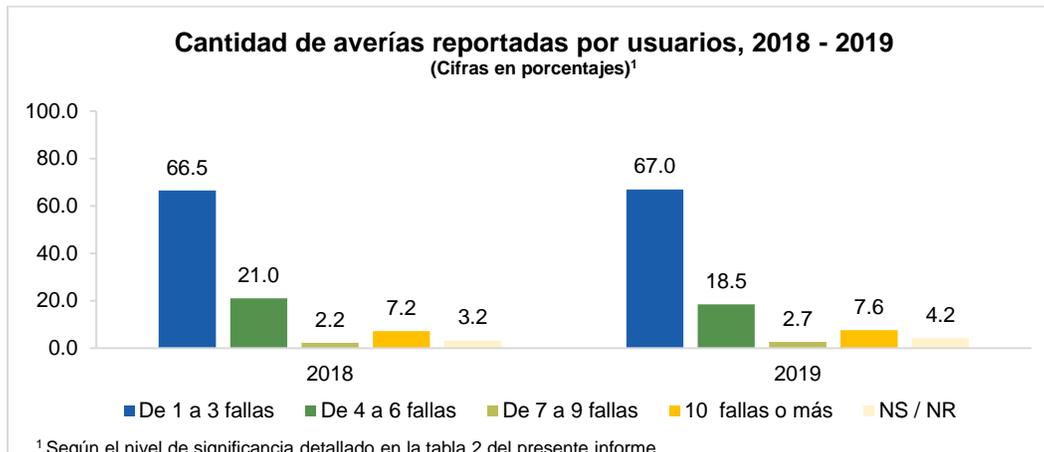


Gráfico 81 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 81 es posible extraer que un 67.0 % de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 avería, un 18.5 % reportaron entre 4 a 6 fallas, un 2.7 % reportaron entre 7 a 9 fallas y un 7.6 % reportaron más de 10 fallas.

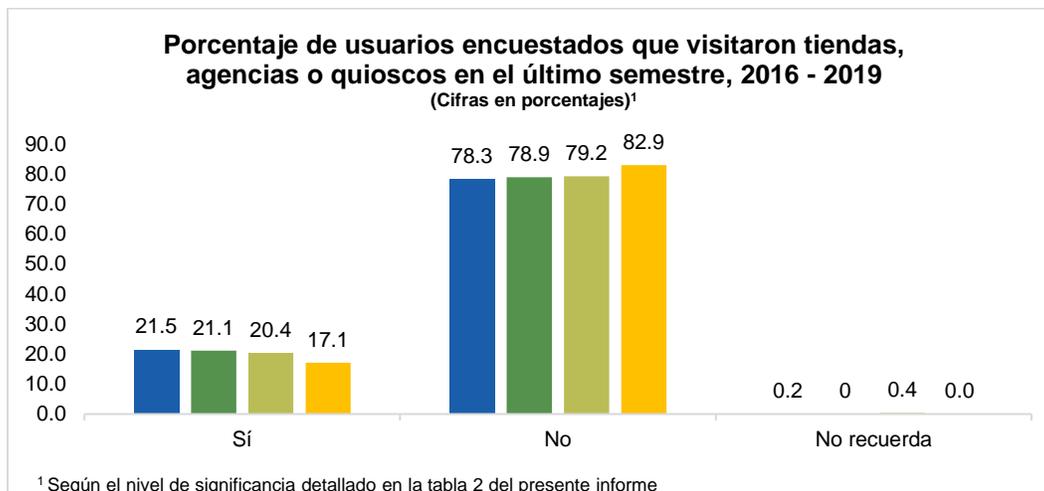


Gráfico 82 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En el gráfico 82 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que señalaron que han visitado tiendas, agencias o quioscos para gestiones del servicio de acceso a Internet fijo del año 2016 al año 2019. Es posible señalar que se registra una tendencia decreciente con el paso de los años. Para el año 2019, un 17.1 % señalaron

visitar tiendas, lo cual representa un decremento de 3.3 puntos porcentuales respecto del año 2018.

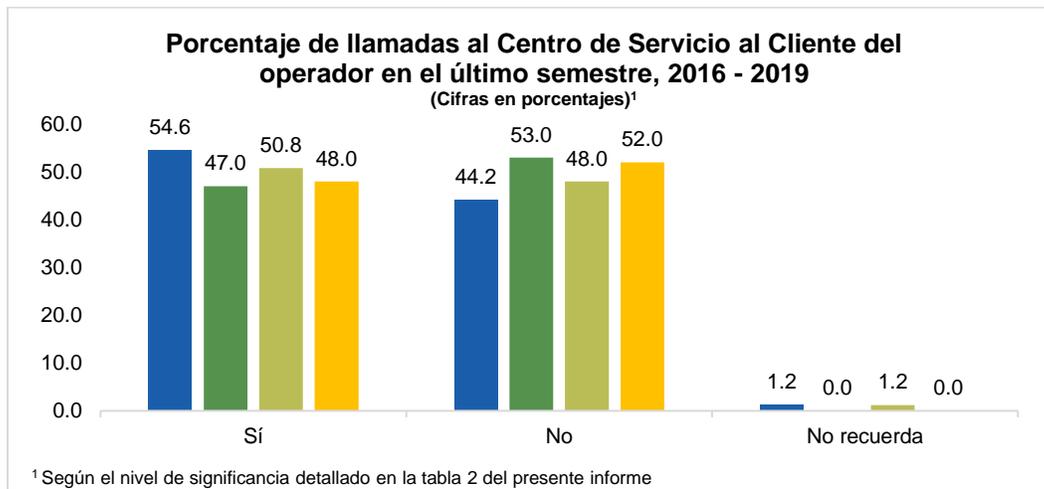


Gráfico 83 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 83 que muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente, es posible extraer que para el año 2019, un 58.0 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.8 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2018.

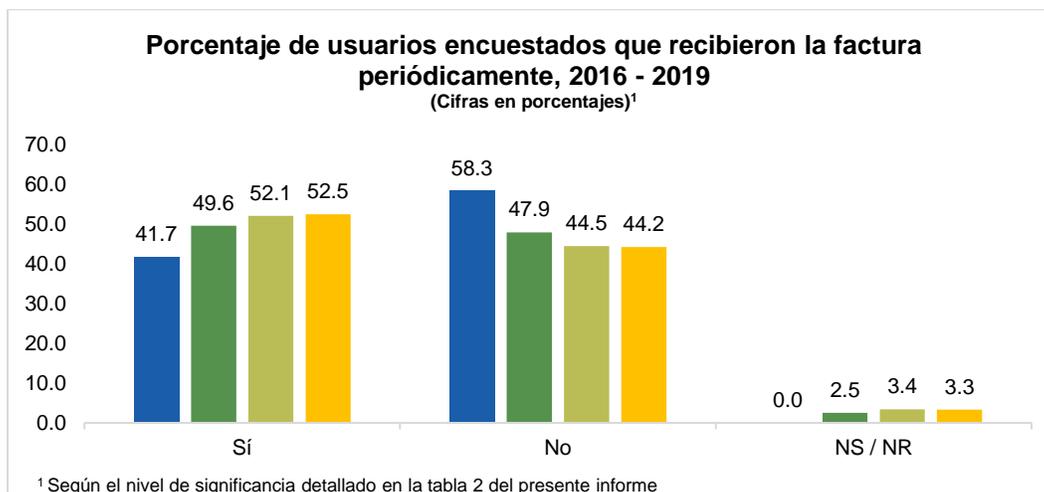


Gráfico 84 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 84 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2019. Es posible señalar que existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que reciben

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

la factura. Para el año 2019, un 52.5 % de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo cual representa un incremento de 0.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018.

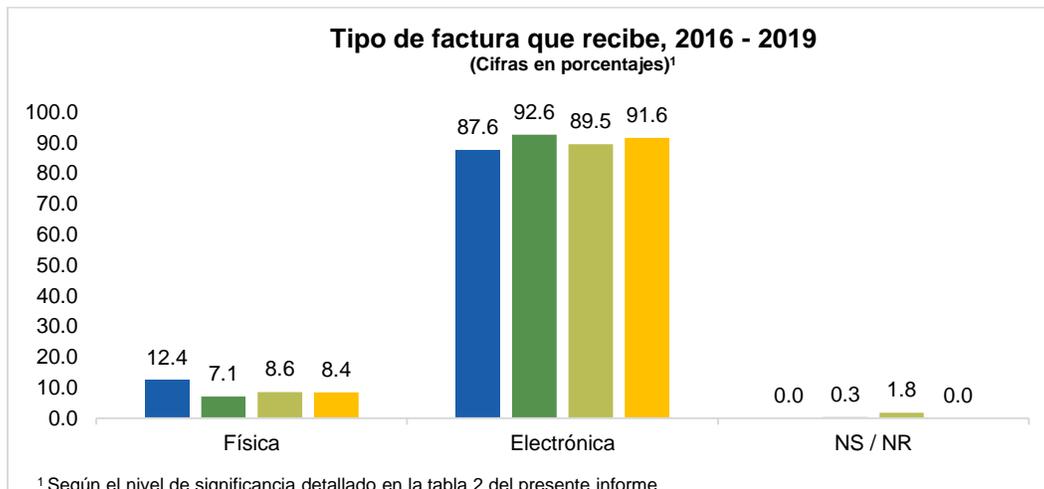


Gráfico 85 Tipo de factura que recibe

Asimismo, en el gráfico 85 se detalla la evolución en cuanto al tipo de factura que recibe el usuario encuestado. Es posible extraer que un 91.6 % de los usuarios reciben factura electrónica, y que este porcentaje representa un incremento de 2.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018, no obstante, se mantiene la preferencia de recibir la factura electrónica.

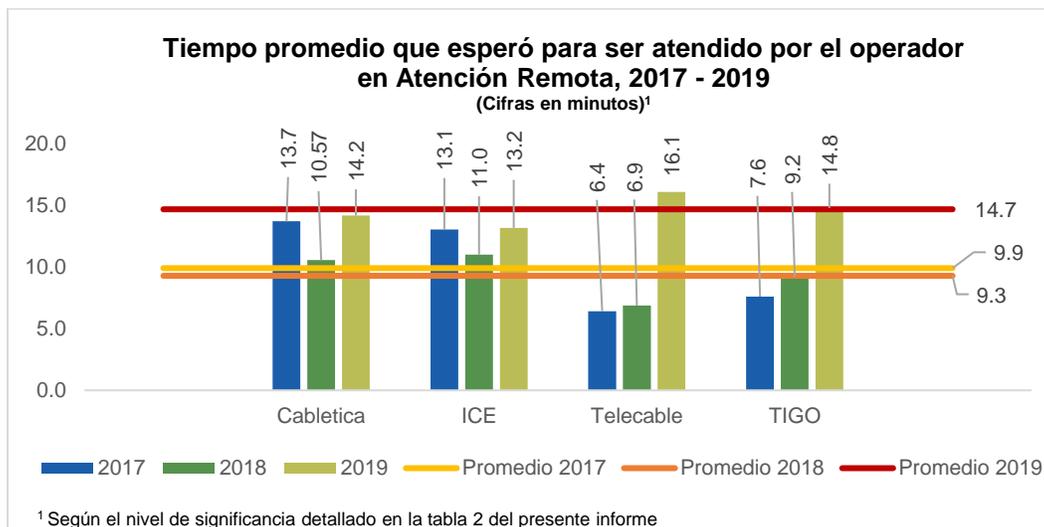


Gráfico 86 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 86, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

- a. **Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 14.2 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 3.63 minutos respecto del dato del año 2018.
- b. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 13.2 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 2.2 minutos respecto del dato del año 2018.
- c. **Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 16.1 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 9.2 minutos respecto del dato del año 2018.
- d. **Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 14.8 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 5.6 minutos respecto del dato del año 2018.

Resulta importante señalar que, para la totalidad de operadores evaluados, se registra un incremento en el tiempo de espera promedio respecto de los resultados del año 2018, de conformidad con lo indicado por los usuarios encuestados, lo cual implica un incumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios, así como el umbral IC-6 del punto 6) de la resolución RCS-152-2017.



Gráfico 87 Medio de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 87 se puede extraer que para el año 2019, un 80.5 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 1 punto porcentual respecto del resultado del año 2018. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 1.3 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 7.7 % a 9.0 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 82 y 83 de la presente sección, en los cuales resulta evidente la preferencia de los usuarios de comunicarse con su operador por medio de llamadas al centro de servicio en lugar de las visitas a la tienda o agencia.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año.



¹ Según el nivel de significancia detallado en la tabla 2 del presente informe

Gráfico 88 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 88 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados son:

- a. **Cabletica**, un 19.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 7.6 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- b. **ICE**, un 21.8 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un incremento de 2 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- c. **Telecable**, un 28.8 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- d. **Tigo**, un 29.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 2.2 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.

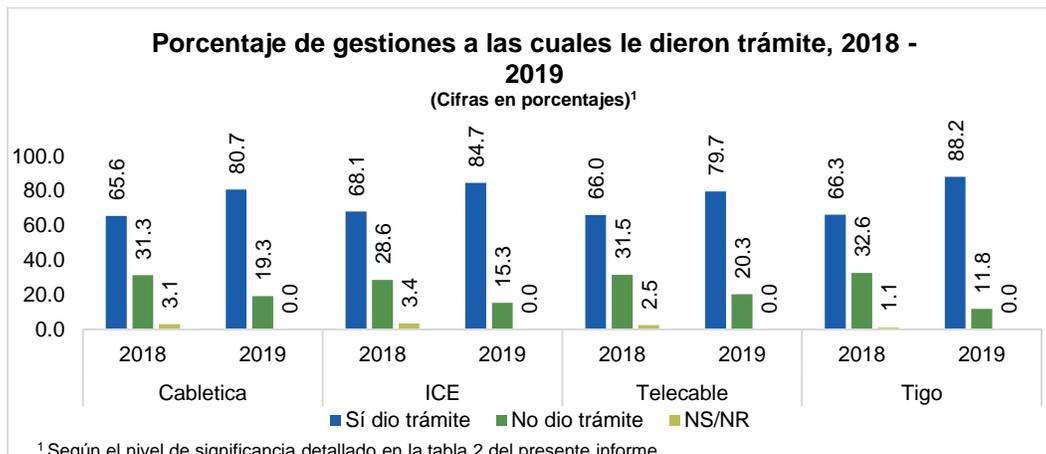


Gráfico 89 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 89 es posible extraer que:

- Cabletica**, un 80.7 % de estas fueron tramitadas lo cual implica un incremento de 15.1 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- ICE**, un 84.7 % fueron tramitadas lo cual implica un incremento de 16.6 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- Telecable**, un 79.7 % fueron tramitadas lo cual implica un incremento de 13.7 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- Tigo**, un 88.2 % fueron tramitadas lo cual implica un incremento de 21.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.

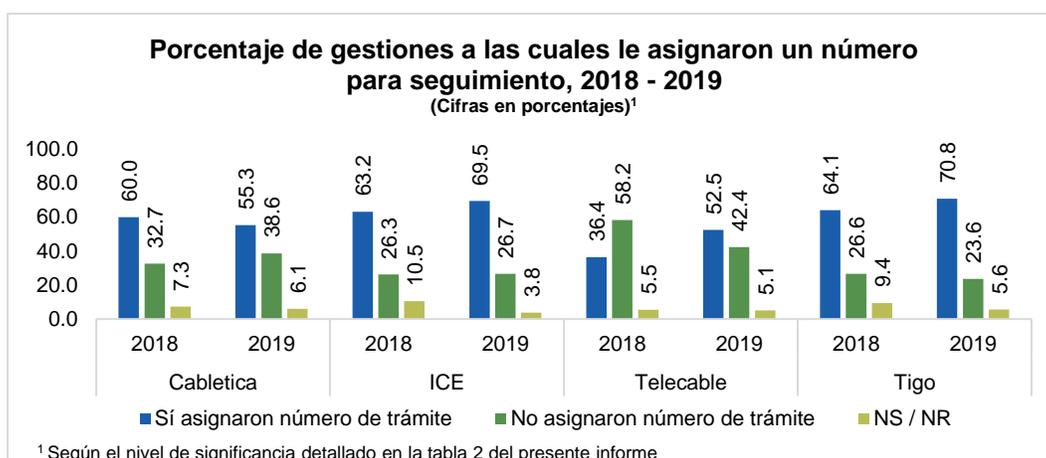


Gráfico 90 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 90 es posible extraer que:

- a. **Cabletica**, un 55.3 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un decremento de 4.7 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- b. **ICE**, para un 69.5 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 6.3 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- c. **Telecable**, un 52.5 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 16.1 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- d. **Tigo**, un 70.8 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 6.7 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.



Gráfico 91 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 91 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado.

- a. **Cabletica**, un 69.3 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 32.9 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- b. **ICE**, un 77.1 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 40.3 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

- c. **Telecable**, un 63.8 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 51.1 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- d. **Tigo**, un 82.0 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 47.6 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.

Resulta importante destacar que todos los operadores registran un incremento en los reclamos solucionados para el año 2019, respecto a los resultados del año 2018, en cumplimiento con el inciso 22 del artículo 45 de la Ley N°8642.

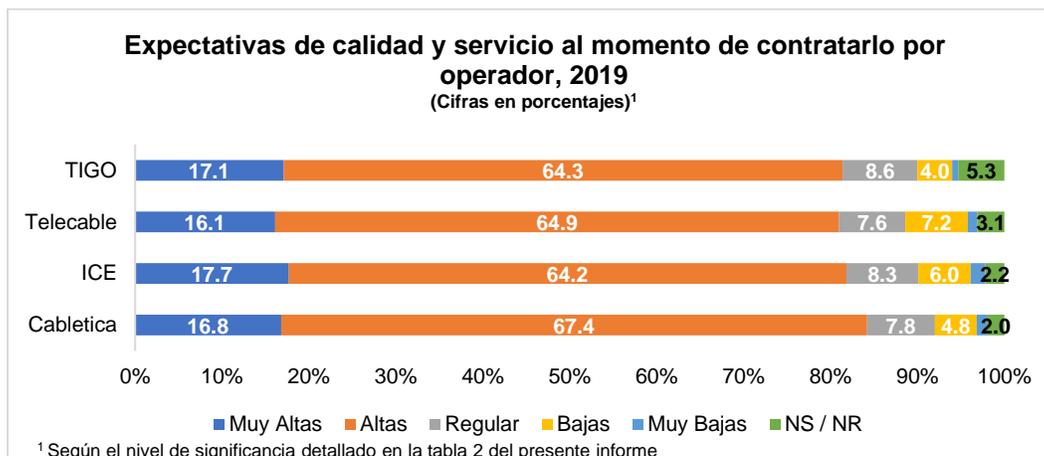


Gráfico 92 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 92 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 67.4 % para Cabletica, un 64.2 % para el ICE, un 64.9 % para el operador Telecable y un 64.3 % para el operador Tigo.



Gráfico 93 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 93 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 92. Al respecto, un 58.9 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 48.6 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 46.6 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 50.1 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

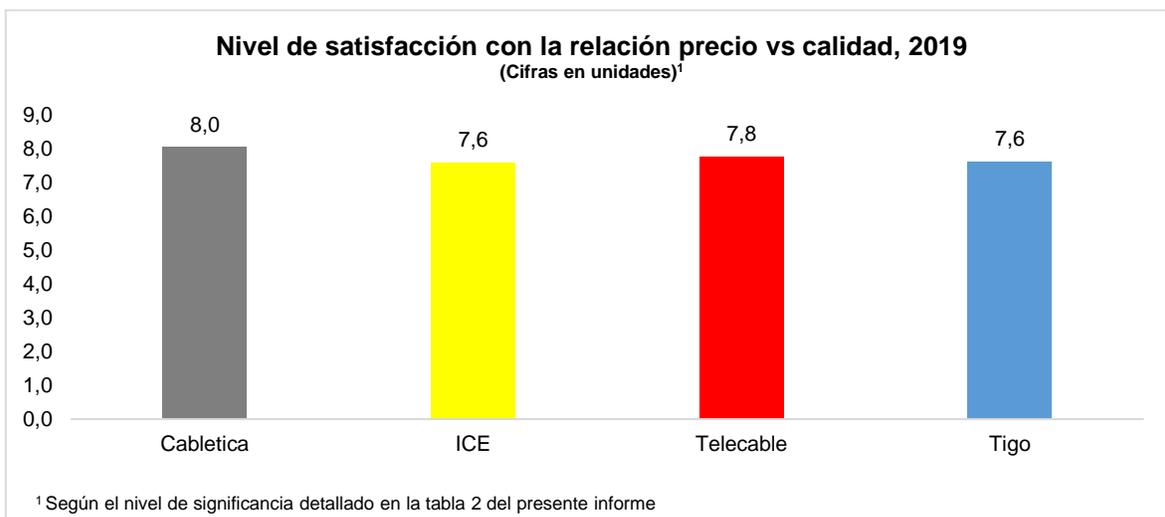


Gráfico 94 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

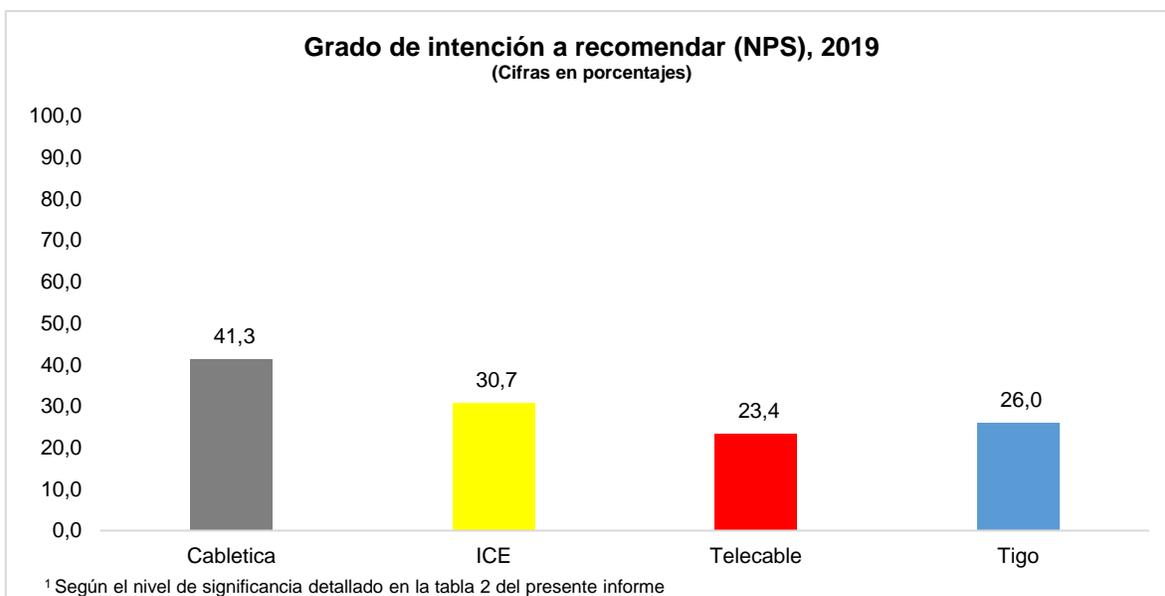


Gráfico 95 Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 94 y 95. Para el operador Cabletica, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.0 y un grado de intención a recomendar de 32.8 %, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.6 y un grado de intención a recomendar de 72.5 %, para el operador Telecable se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 20.3 %, y para el operador Tigo se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.6 y un grado de intención a recomendar de 38.6 %.

3.4.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 96 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

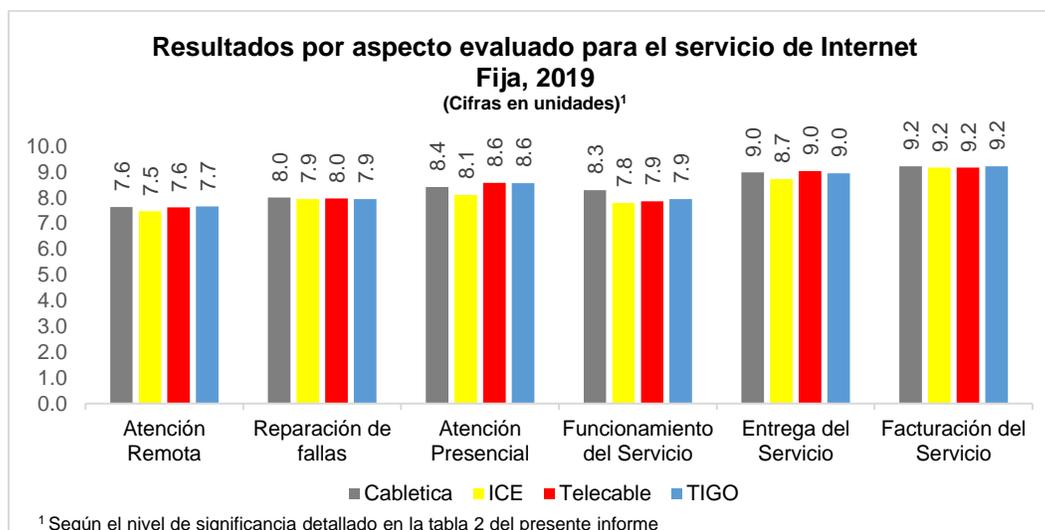


Gráfico 96 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de acceso a Internet fijo en el año 2019¹⁰

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

- a. **Cabletica:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.6 en atención remota.
- b. **ICE:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.5 en atención remota.
- c. **Telecable:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.6 en atención remota.
- d. **Tigo:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.7 en atención remota.

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

Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio, y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a atención remota.

En el *Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet fijo* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de acceso a Internet fijo.

3.4.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 97 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de acceso a Internet fijo, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

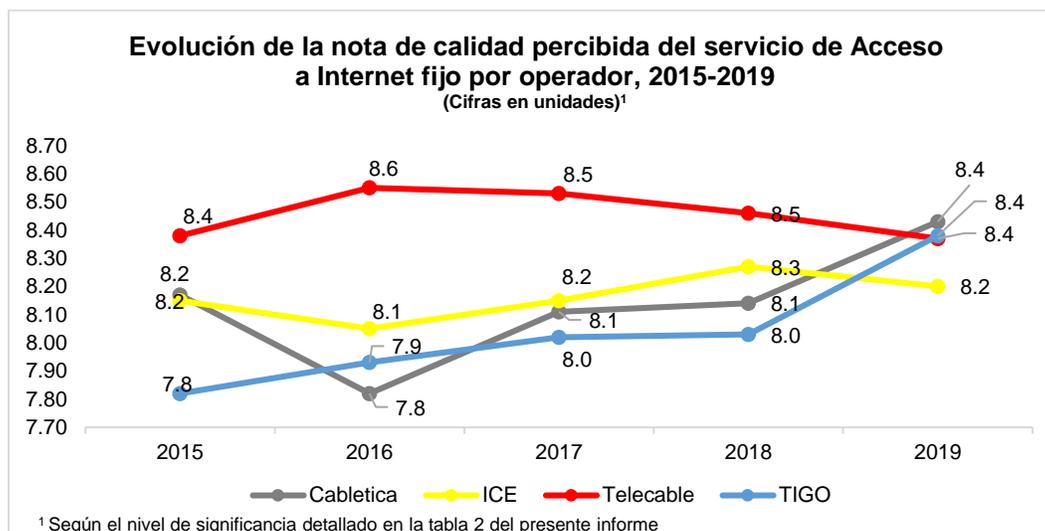


Gráfico 97 Resultado final de calidad percibida del servicio de acceso a Internet fijo, 2015 – 2019¹¹

Del gráfico 97 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2019. Los resultados del año 2019 son, 8.4 para Cabletica, Telecable y Tigo, y 8.2 para el ICE. Se debe señalar que Cabletica, Telecable y Tigo comparten el mejor nivel de calidad percibida.

El operador Cabletica muestra un comportamiento creciente respecto del año 2018. El operador ICE registra un comportamiento decreciente respecto del año 2018. El operador Telecable muestra un comportamiento decreciente respecto del año 2018. Y el operador Tigo muestra un comportamiento creciente respecto del año 2018.

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

3.5. Televisión por suscripción

3.5.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2019
- b. Contratos con plazo de permanencia, para el año 2019
- c. Cantidad de meses del plazo de permanencia, para el año 2019
- d. Satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia, para el año 2019
- e. Tipo de TV utilizada, para el año 2019
- f. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, para el año 2019
- g. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- h. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2019
- i. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2019
- j. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2019
- k. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, para el año 2017 al 2019
- l. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2019
- m. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2019
- n. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2019
- o. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2019
- p. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2019
- q. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2019
- r. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2019
- s. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2019
- t. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2019.

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

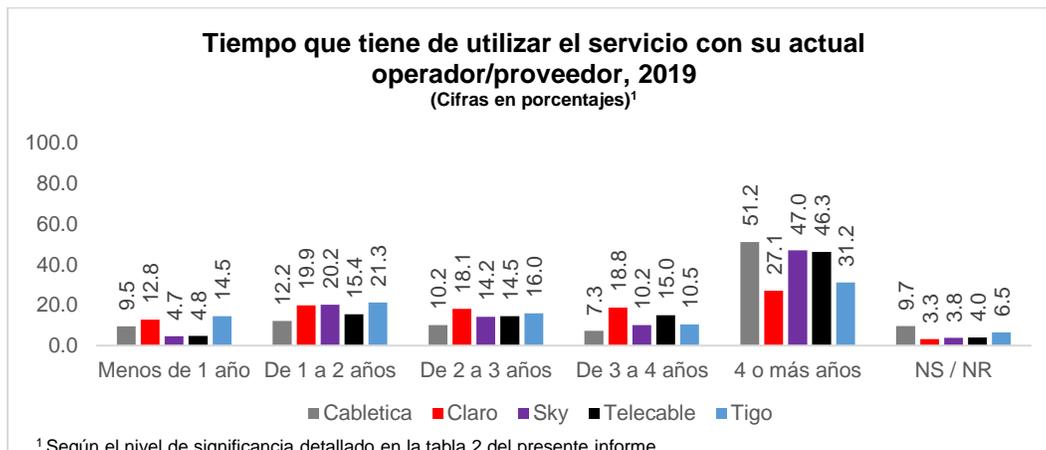


Gráfico 98 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 98 se muestra que, para el operador Cabletica un 51.2 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 5 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador Claro un 50.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener al menos 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador Sky un 57.2 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, para el operador Telecable un 61.3 % de los usuarios encuestados indicaron tener más de 3 años de utilizar el servicio con el operador, y para el operador Tigo un 51.8 % de los usuarios encuestados indicaron tener al menos 3 años de utilizar el servicio con el operador.

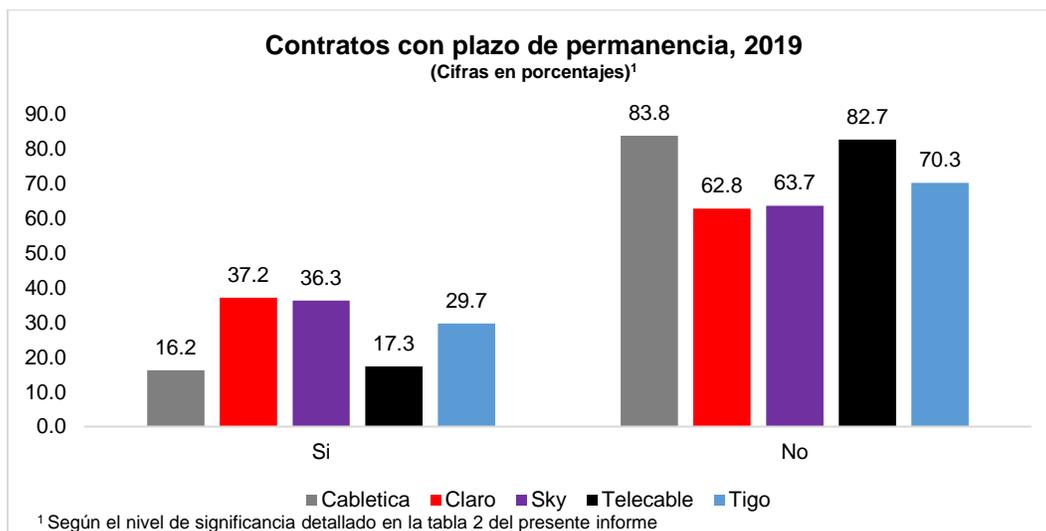


Gráfico 99 Porcentaje de usuarios con contratos de permanencia por operador

En relación con los contratos con plazo de permanencia, del gráfico 99 es posible extraer que, para el operador Cabletica un 83.8 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, para el operador Claro un 62.8 % de los usuarios

encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, para el operador Sky un 63.7 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, para el operador Telecable un 82.7 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazo de permanencia, y para el operador Tigo un 70.3 % de los usuarios encuestados indicaron no tener contratos con plazos de permanencia.

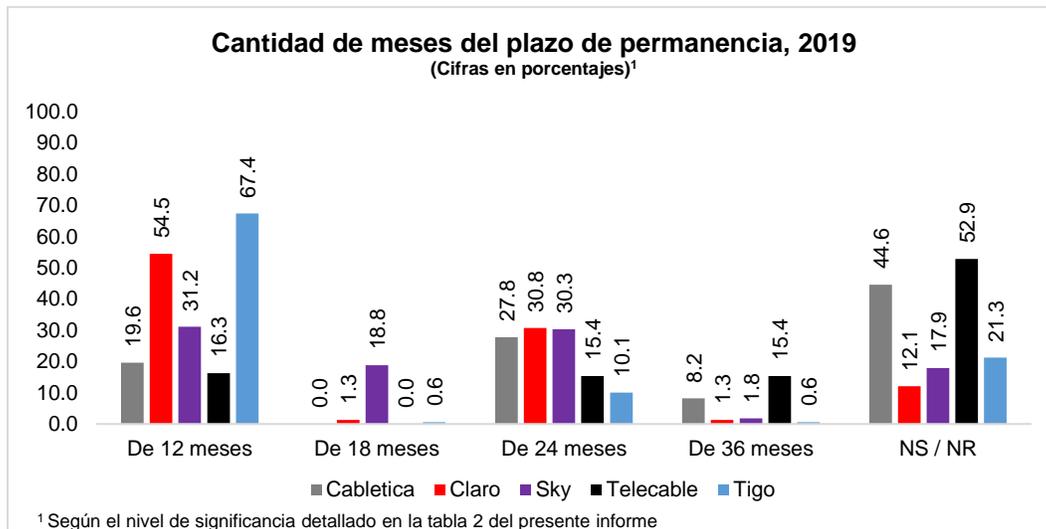


Gráfico 100 Cantidad de meses del plazo de permanencia por operador

En el gráfico 100, se detalla la cantidad de meses de los contratos con plazo de permanencia, a partir del cual es posible extraer que, para el operador Cabletica un 27.8 % de los usuarios encuestas indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador Claro un 54.5 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 12 meses de plazo de permanencia, para el operador Sky un 31.2 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 12 meses de plazo de permanencia así como un 30.3 % que indicaron tener contratos con 24 meses de plazo de permanencia, para el operador Telecable un 52.9 % de los usuarios encuestados indicaron no saber si el plazo de permanencia de sus contratos, y para el operador Tigo un 67.4 % de los usuarios encuestados indicaron tener contratos con 12 meses de plazo de permanencia.

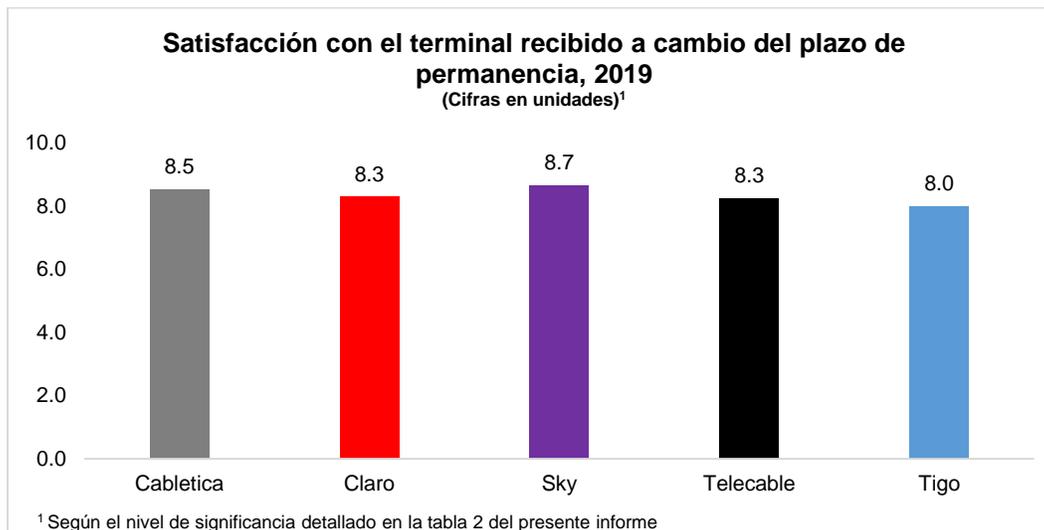


Gráfico 101 Nivel de satisfacción con el terminal recibido a cambio del plazo de permanencia por operador

Al respecto del nivel de satisfacción con el terminal recibido ante el plazo de permanencia del contrato, en el gráfico 101 se detallan los niveles registrados por operador, a partir del cual es posible extraer para el operador Cabletica un nivel de satisfacción de 8.5, para el operador Claro un nivel de satisfacción de 8.3, para el operador Sky un nivel de satisfacción de 8.7, para el operador Telecable un nivel de satisfacción de 8.3, y para el operador Tigo un nivel de satisfacción de 8.0.

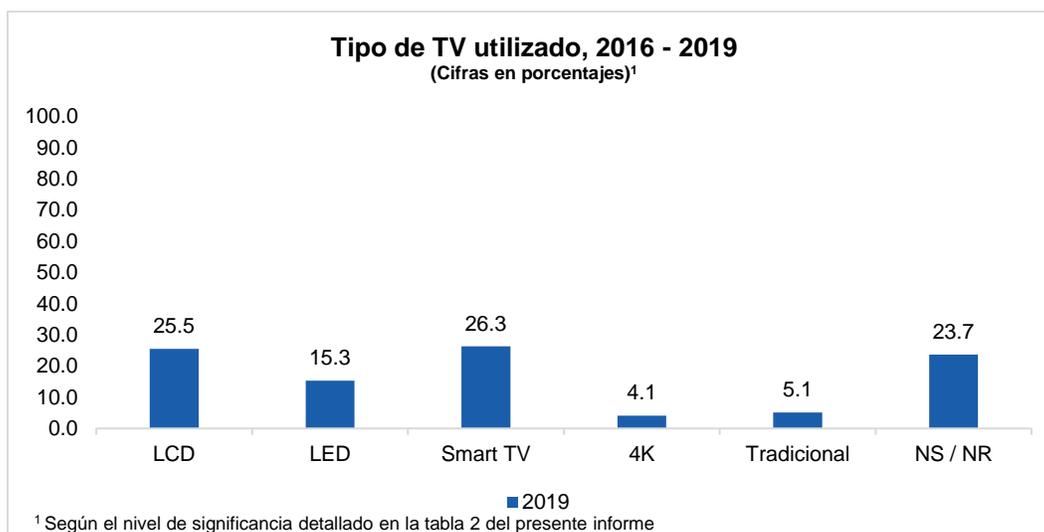


Gráfico 102 Porcentaje de usuarios encuestados por tipo de televisor utilizado

Del gráfico 102 es posible visualizar la evolución en cuanto al tipo de televisor utilizado para el año 2019. Resulta posible extraer que un 25.5 % de los usuarios encuestados utilizan LCD, un 15.3 % utilizan LED, un 26.3 % utilizan Smart TV, un 4.1 % utilizan aun televisor

4K, un 5.1 % de los usuarios encuestados utilizan un televisor tradicional, y un 23.7 % de los usuarios encuestados desconocen el tipo de televisor que utilizan.

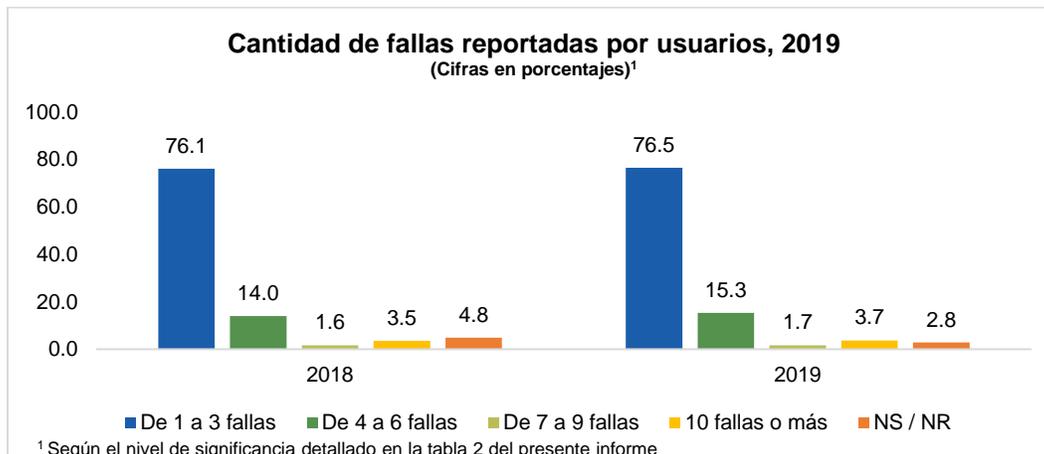


Gráfico 103 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 103 es posible extraer que un 76.5 % de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 fallas, un 15.3 % reportaron entre 4 y 6 fallas, un 1.7 % reportaron entre 7 a 9 fallas y un 3.7 % reportaron más de 10 fallas, condiciones constantes respecto de los resultados del año 2018.

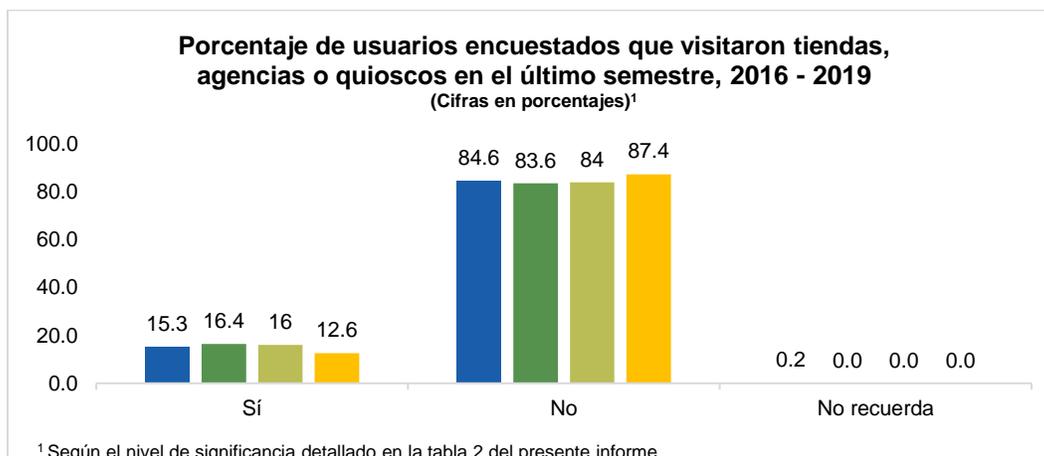


Gráfico 104 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En el gráfico 104 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos del operador entre los años 2016 y 2019. Para el año 2019, un 12.6 % de los usuarios indicaron haber visitado una tienda, lo cual representa un decremento de 3.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Resulta importante

señalar que el usuario no tiene preferencia por visitar las tiendas, agencias o quioscos del operador.

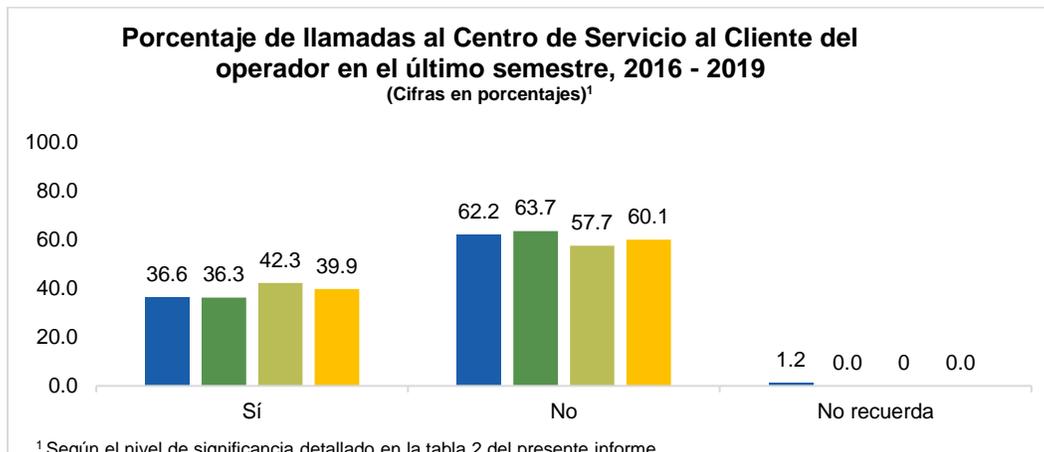


Gráfico 105 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 105 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que efectúan llamadas al centro de servicio del operador entre el año 2016 y el año 2019. Para el año 2019, es posible extraer que un 39.9 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.4 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2018.

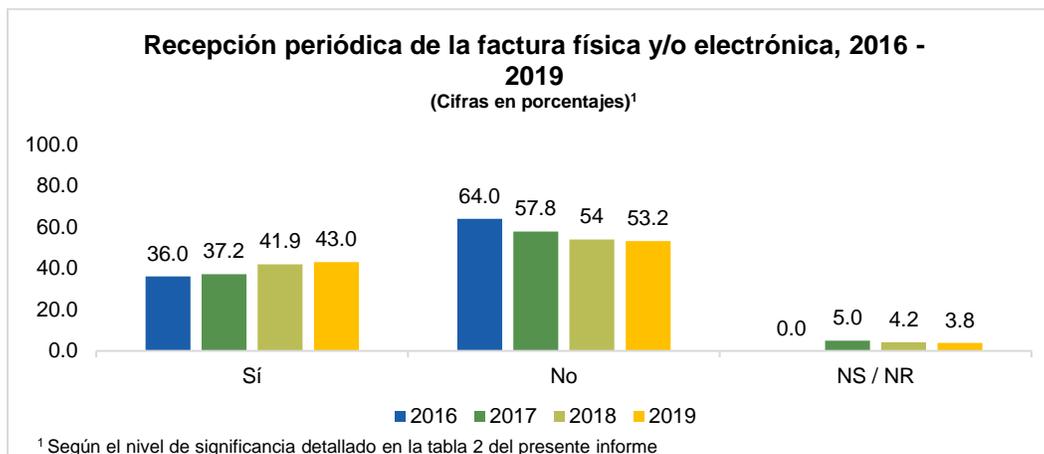


Gráfico 106 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 106 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2019. Es posible señalar que existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que reciben la factura. Para el año 2019, un 43.0 % de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

cual representa un incremento de 1.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018. Así las cosas, es posible indicar un incremento acumulado desde el año 2016 de 7 puntos porcentuales.

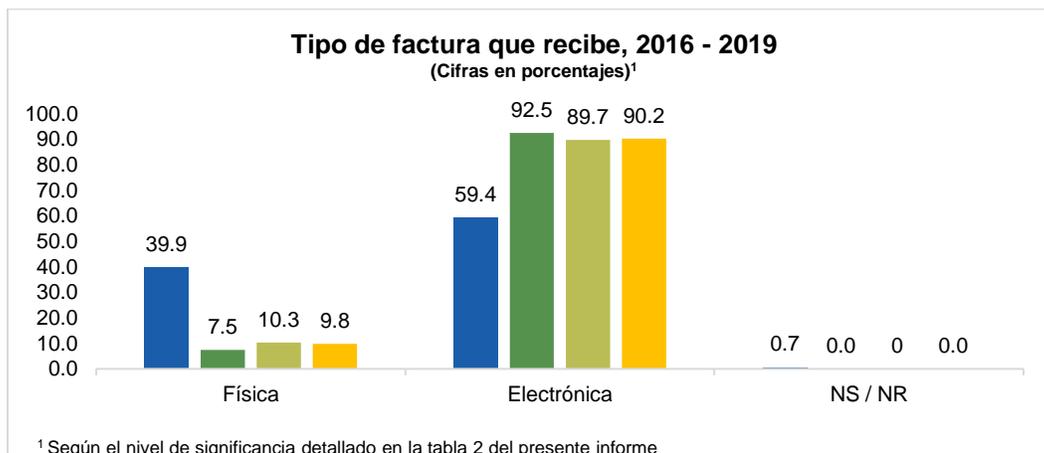


Gráfico 107 Tipo de factura que recibe

Asimismo, en el gráfico 107 se detalla la evolución en cuanto al tipo de factura que recibe el usuario encuestado. Es posible extraer que un 90.2 % de los usuarios reciben factura electrónica, y que este porcentaje representa un incremento de 0.5 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018, no obstante, se mantiene la preferencia de recibir la factura electrónica.

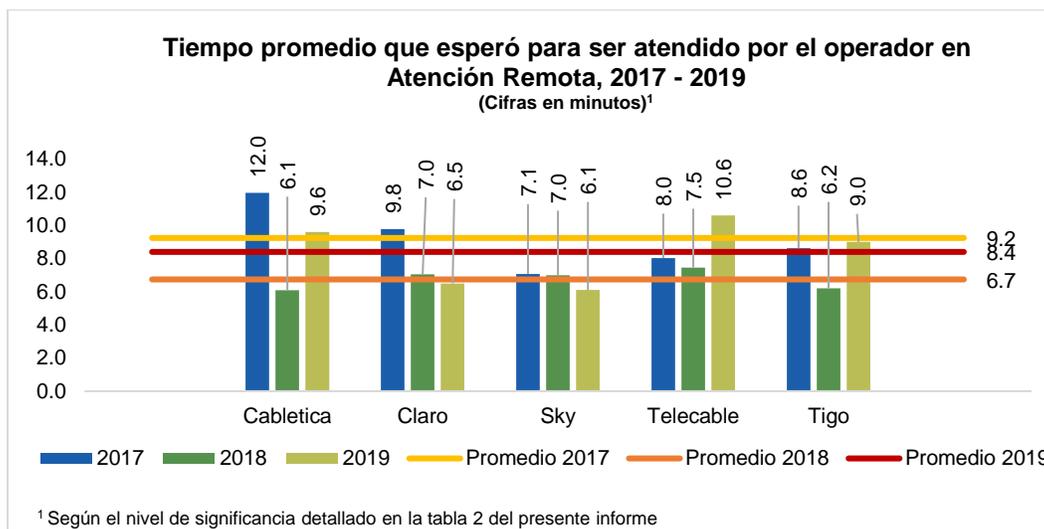


Gráfico 108 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 108, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 9.6 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 3.5 minutos respecto del dato del año 2018.
- b. **Claro** registra un tiempo de espera promedio de 6.5 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 0.5 minutos respecto del dato del año 2018.
- c. **Sky** registra un tiempo de espera promedio de 6.1 minutos para el año 2019, lo cual implica un decremento de 0.9 minutos respecto del dato del año 2018.
- d. **Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 10.6 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento de 3.1 minutos respecto del dato del año 2018.
- e. **Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 9.0 minutos para el año 2019, lo cual implica un incremento 2.8 de minutos respecto del dato del año 2018.



Gráfico 109 Medio de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 109 se puede extraer que para el año 2019, un 84.3 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 7.5 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 1.5 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 8.6 % a 7.1 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 104 y 105 de la presente sección, en los cuales resulta evidente la preferencia de los usuarios de comunicarse con su operador por medio de llamadas al centro de servicio en lugar de las visitas a la tienda o agencia.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año.



Gráfico 110 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 110 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados son:

- a. **Cabletica**, un 18.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un incremento de 2.1 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- b. **Claro**, un 17.1 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 11.9 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- c. **Sky**, un 14.7 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 2.5 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- d. **Telecable**, un 20.6 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un incremento de 6.9 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.
- e. **Tigo**, un 21.7 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador, lo cual implica un decremento de 5.8 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2018.

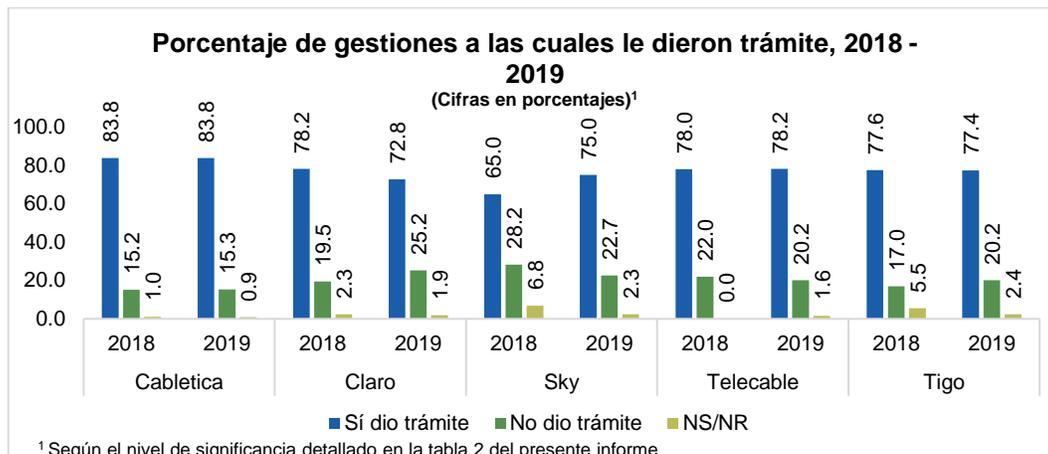


Gráfico 111 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 111 es posible extraer que:

- a. **Cabletica**, un 83.8 % de estas fueron tramitadas conservando el porcentaje del año 2018.
- b. **Claro**, un 72.8 % fueron tramitadas lo cual implica un decremento de 5.4 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- c. **Sky**, un 75.0 % fueron tramitadas por parte del operador Sky lo cual implica un incremento de 10 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- d. **Telecable**, un 78.2 % fueron tramitadas lo cual implica un incremento de 0.2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.
- e. **Tigo**, un 77.4 % fueron tramitadas lo cual implica un decremento de 0.2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2018.



Gráfico 112 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 112 es posible extraer que:

- a. **Cabletica**, un 48.6 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 28.6 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- b. **Claro**, un 52.4 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 20 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- c. **Sky**, un 34.1 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 16.9 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- d. **Telecable**, un 42.7 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 31.6 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- e. **Tigo**, un 56.5 % de los reclamos que ingresaron se les asignó un número de seguimiento con un incremento de 42.2 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.

Se debe resaltar que todos los operadores evaluados registraron un incremento en la cantidad de reclamaciones a las cuales les asignaron un número de seguimiento o código, de cara al artículo 10 del RPUF.

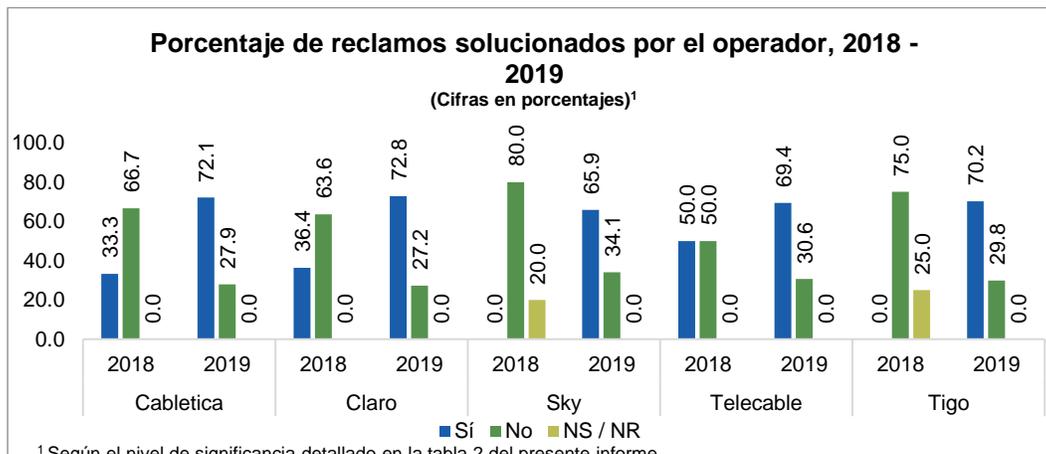


Gráfico 113 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 113 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado.

- a. **Cabletica**, un 72.1 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 38.8 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- b. **Claro**, un 72.8 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 36.4 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- c. **Sky**, un 65.9 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica incremento de 65.9 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- d. **Telecable**, un 69.4 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 19.5 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.
- e. **Tigo**, un 70.2 % de los reclamos fueron solucionados lo cual implica un incremento de 70.2 puntos porcentuales respecto del resultado del 2018.

Se debe resaltar que, para el año 2019, todos los operadores registran un incremento en la cantidad de reclamaciones solucionadas, en cumplimiento con el inciso 22 del artículo 45 de la Ley N°8642.

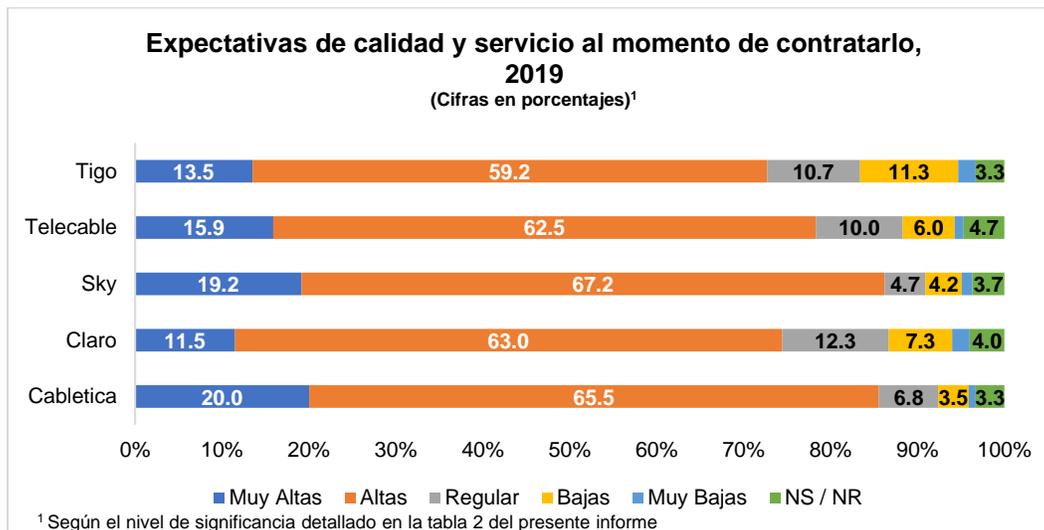


Gráfico 114 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 114 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 65.5 % para Cabletica, un 63.0 % para Claro, un 67.2 % para el operador Sky, un 62.5 % para el operador Telecable y un 59.2 % para el operador Tigo.

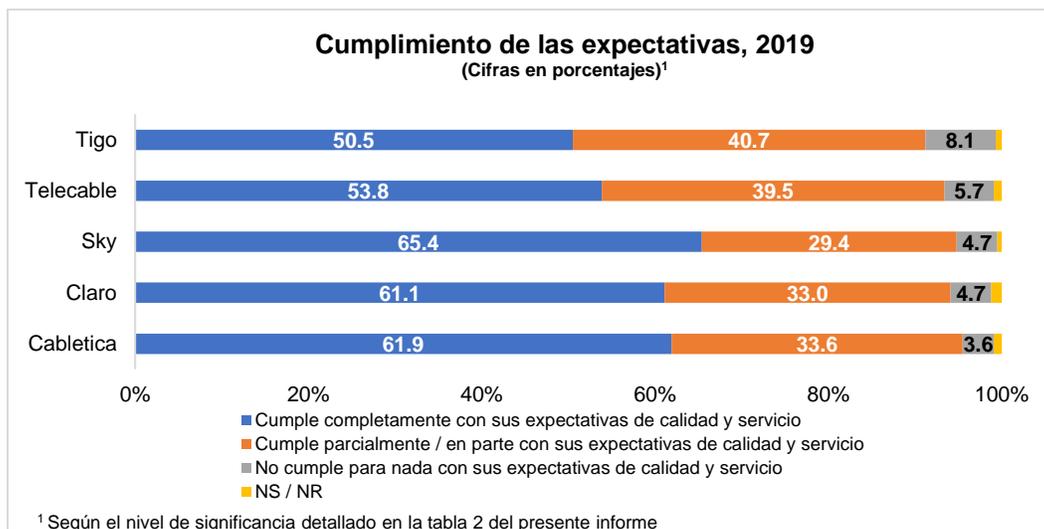


Gráfico 115 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 115 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas del gráfico 114. Un 61.9 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 61.1 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las

expectativas de calidad y servicio, un 65.4 % de los usuarios encuestados del operador Sky señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 53.8 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 50.5 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

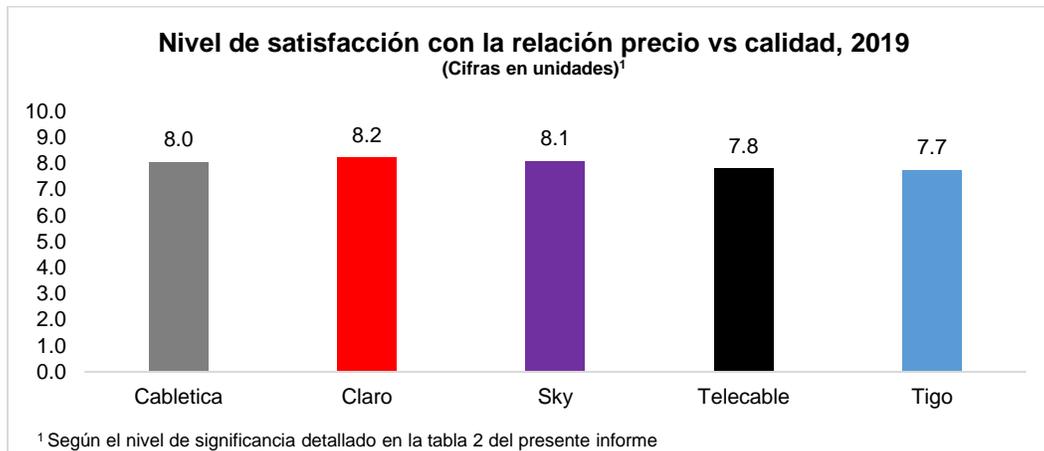


Gráfico 116 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

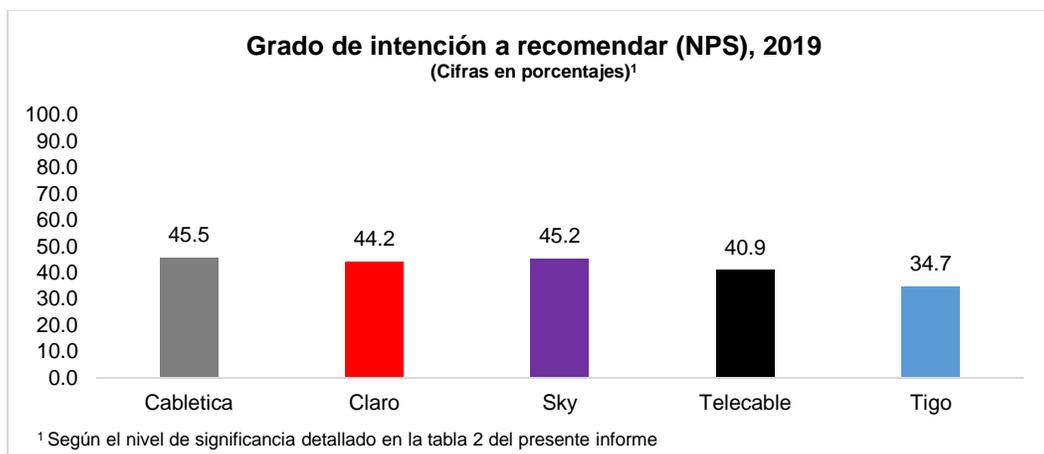


Gráfico 117 Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 116 y 117. Para el operador Cabletica, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.0 y un grado de intención a recomendar de 45.5 %, para el operador Claro se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.2 y un grado de intención a recomendar de 44.2 %, para el operador Sky se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.1 y un grado de intención a recomendar de 45.2 %, para el operador Telecable se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 40.9 %, y

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

para el operador Tigo se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.7 y un grado de intención a recomendar de 34.7 %.

3.5.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 118 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

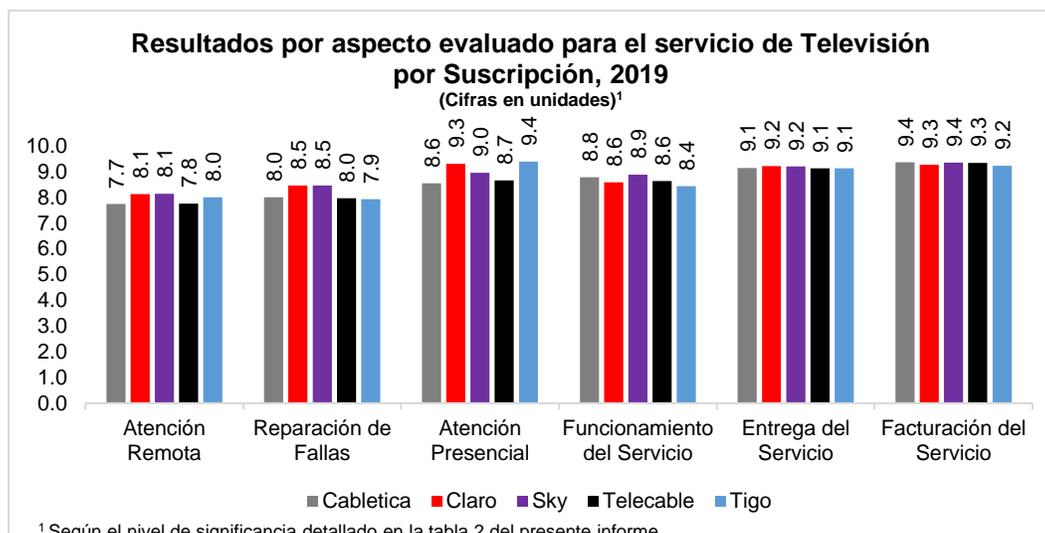


Gráfico 118 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Televisión por Suscripción en el año 2019¹²

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

- a. **Cabletica:** un 9.4 en facturación del servicio, y un 7.7 en atención remota.
- b. **Claro:** un 9.3 en atención presencial y facturación del servicio, y un 7.7 en atención remota.
- c. **Sky:** un 9.4 en facturación del servicio, y un 8.1 en atención remota.
- d. **Telecable:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.8 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.4 en atención presencial, y un 7.9 en reparación de fallas.

Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio, y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a atención remota.

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

San Jose, 09 de septiembre de 2019
08146-SUTEL-DGC-2019

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

3.5.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 119 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida obtenida para el servicio de televisión por suscripción, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

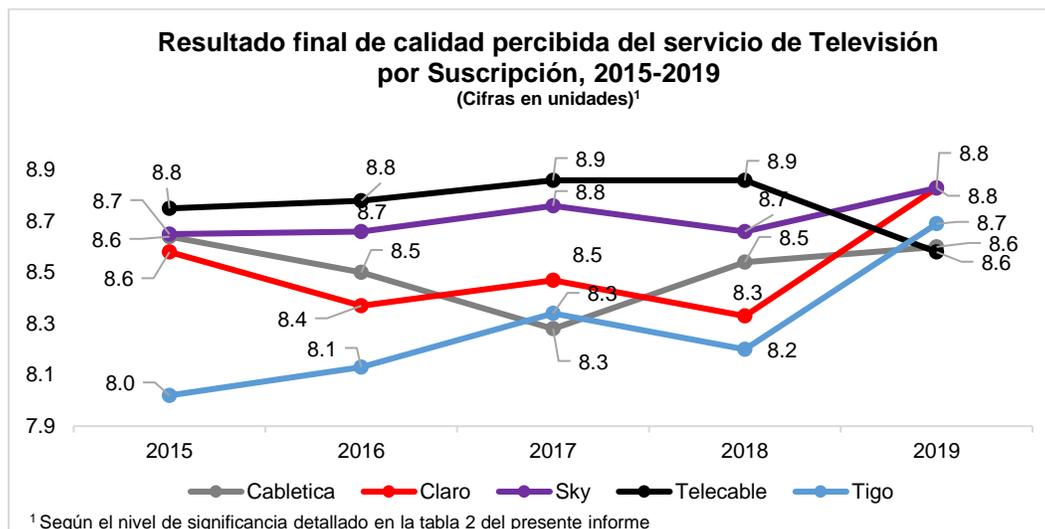


Gráfico 119 Resultado final de calidad percibida del servicio de Televisión por Suscripción, 2015 – 2019¹³

Del gráfico 119 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2019. Los resultados del año 2019 son, 8.6 para Cabletica, 8.8 para Claro, 8.8 para Sky, 8.6 para Telecable, 8.7 para Tigo. Se debe señalar que los operadores Claro y Sky registran la nota de calidad percibida superior para el año 2019, y que los operadores Cabletica y Telecable registran la nota de calidad inferior para el año 2019.

Los operadores Cabletica, Claro, Sky y Tigo muestran un incremento respecto del año 2018. El operador Telecable muestra un decremento respecto del año 2018.

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

4. Conclusiones

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

4.1. Respecto a aspecto particulares por servicio

4.1.1. El tiempo de utilizar el servicio con su actual operador de telecomunicaciones, el porcentaje de usuarios con contratos de permanencia, el plazo de los contratos de permanencia, y el nivel de satisfacción respecto del equipo recibido producto del contrato de permanencia, se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 4 Tiempo de utilizar el servicio, porcentaje de usuarios con contratos de permanencia, plazo de los contratos, nivel de satisfacción respecto del equipo recibido por servicio

Servicio	Tiempo de utilizar el servicio con su actual operador	Porcentaje de usuarios encuestados con contratos de permanencia	Plazo de los contratos de permanencia	Nivel de satisfacción respecto del equipo recibido (unidades)
Telefonía fija	42.0 % con 4 o más años	10.3 %	29.2 % contratos con 12 meses de plazo de permanencia	8.4
Telefonía móvil	56.1 % con al menos 3 años	31.4 %	72.1 % contratos con 24 meses de plazo de permanencia	8.3
Internet móvil	52.7 % con al menos 3 años	41.2 %	70.7 % contratos con 24 meses de plazo de permanencia	8.4
Internet fija	51.1 % con más de 3 años	22.2 %	23.6 % contratos con 24 meses de plazo de permanencia	8.1
Televisión por suscripción	52.9 % con más de 3 años	27.3 %	42.1 % contratos con 12 meses de plazo de permanencia	8.4

4.1.2. Un 81.1 % de los usuarios encuestados adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete para el año 2019.

4.1.3. El tipo de terminal más utilizado en telefonía móvil es el smartphone con un 83.8 %.

4.1.4. Un 65.6 % de los usuarios encuestados adquirieron el terminal móvil por medio de compra directa.

4.1.5. Un 15.3 % de los usuarios encuestados conocen el área de cobertura publicada por su operador en su respectiva página WEB. Adicionalmente, un 17.0 % de los usuarios encuestados conocen los mapas de velocidad publicados por su operador en su página WEB.

4.1.6. Un 46.8 % de los usuarios encuestados señalaron desconocer la capacidad (cupó o tope) de descarga mensual contratada. Un 54.3 % de los usuarios encuestados señalaron haber consumido su capacidad de descarga

contratada. Y un 77.2 % de los usuarios encuestados señalaron no haber comprado capacidad de descarga adicional.

- 4.1.7. El medio preferido para acceder el servicio de Internet móvil es el celular con un 96.9 %. El medio preferido para acceder el servicio de acceso a Internet fijo es el cable con un 64.6 %.
- 4.1.8. El uso de fibra óptica para acceder al servicio de acceso a Internet fijo registró un incremento de 4.6 puntos porcentuales respecto del año 2018, pasando de 8.5 % a 13.1 %.
- 4.1.9. El porcentaje de usuarios encuestados que indicaron tener un terminal homologado es 20.1 % para el servicio de telefonía móvil y un 17.2 % para el servicio de Internet móvil.
- 4.1.10. El porcentaje de usuarios encuestados que visitan la tienda, agencia o quiosco del operador es superior a un 12.6 %.
- 4.1.11. El porcentaje de usuarios encuestados que llaman al centro de servicio del cliente es superior a un 20.3 %.
- 4.1.12. A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio 58.2 % de los usuarios encuestados señalaron recibir factura física o electrónica. Lo anterior representa una mejora de 4.3 puntos porcentuales respecto del resultado obtenido en el año 2018 en cuanto a la cantidad de usuarios encuestados que si reciben facturación ya sea física o electrónica.
- 4.1.13. El porcentaje de usuarios encuestados que reciben factura electrónica por servicio es superior a un 89.3 %.
- 4.1.14. El tiempo de espera promedio para ser atendido en Atención remota por servicio, se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 5 Tiempo de espera promedio para ser atendido en Atención remota por servicio

Servicio	Tiempo promedio de espera para ser atendido en Atención remota (minutos)
Telefonía fija	12.3
Telefonía móvil	6.1
Internet móvil	7.1
Internet fija	14.7
Televisión por suscripción	8.4

- 4.1.15. El porcentaje de usuarios encuestados que presentaron reclamos en el último año, así como el porcentaje de reclamos a los cuales le dieron tramite, el porcentaje de reclamos a los cuales le asignaron número para seguimiento y el porcentaje de reclamos resueltos por servicio se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 6 Porcentaje de usuarios encuestados que presentaron reclamos en el último año, porcentaje de reclamos a los cuales le dieron trámite, porcentaje de reclamos a los cuales le asignaron número de seguimiento y porcentaje de reclamos que se resolvieron por servicio

Servicio	Porcentaje de usuarios que presentaron reclamos (%)	Porcentaje de reclamos que le dieron trámite (%)	Porcentaje de reclamos con número asignado (%)	Porcentaje de reclamos resueltos (%)
Telefonía fija	21.3	85.6	65.5	77.8
Telefonía móvil	15.0	70.7	52.0	76.5
Acceso Internet móvil	12.8	69.4	65.3	77.2
Acceso Internet fijo	24.8	83.5	62.2	73.2
Televisión por suscripción	18.5	77.6	47.5	70.2

4.1.16. A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio un 58.5 % de los usuarios encuestados señalaron que les fue asignado un número o código consecutivo de atención tanto de gestiones y reclamaciones, lo cual representa un incremento de 8.2 puntos porcentuales respecto del dato del año 2018, el cual era de 50.3%. Se reitera que, aunque se haya alcanzado una mejoría, la ausencia de número de gestión provoca una situación de indefensión para los usuarios, quienes no pueden darle seguimiento a sus gestiones con el fin de obtener una respuesta efectiva por parte del operador/proveedor y limitando su posterior escalamiento ante el Regulador.

4.1.17. El porcentaje de usuarios que indicaron que sus expectativas fueron completamente cumplidas por servicio se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 7 Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio

Servicio	Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio (%)
Telefonía fija	59.6
Telefonía móvil	59.6
Acceso Internet móvil	55.1
Acceso Internet fijo	51.0
Televisión por suscripción	58.5

4.1.18. El nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar (NPS), incorporados durante la aplicación de las encuestas del año 2019, se detallan a continuación por servicio:

Tabla 8 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad y grado de intención por recomendar (NPS) por servicio y operador

Servicio	Operador	Nivel de satisfacción relación precio vs calidad (unidades)	Grado de intención a recomendar (NPS) (porcentajes)
Telefonía fija	Cabletica	8.1	32.8
	CallMyWay	9.3	74.3
	ICE	9.0	72.5
	Telecable	7.8	20.3
	Tigo	8.0	38.6
Telefonía móvil	Claro	8.3	51.3
	ICE	7.9	50.8
	Telefónica	8.3	58.9
Acceso Internet móvil	Claro	8.2	38.9
	ICE	7.8	41.4

Servicio	Operador	Nivel de satisfacción relación precio vs calidad (unidades)	Grado de intención a recomendar (NPS) (porcentajes)
Acceso Internet fijo	Telefónica	8.2	55.9
	Cabletica	8.0	32.8
	ICE	7.6	72.5
	Telecable	7.8	20.3
	Tigo	7.6	38.6
Televisión por suscripción	Cabletica	8.0	45.5
	Claro	8.2	44.2
	Sky	8.1	45.2
	Telecable	7.8	40.9
	Tigo	7.7	34.7

4.2. Respecto a los aspectos evaluados por servicio

4.2.1. En la tabla 9 a continuación, se detallan los aspectos evaluados extremos por servicio.

Tabla 9 Detalle de los aspectos evaluados extremos por servicio

Servicio	Nivel de calidad percibida superior	Nivel de calidad percibida inferior
Telefonía fija	Facturación del servicio	Atención remota
Telefonía móvil	Entrega del servicio y facturación del servicio	Reparación de fallas
Acceso Internet móvil	Facturación del servicio	Reparación de fallas
Acceso Internet fijo	Facturación del servicio	Atención remota
Televisión por suscripción	Facturación del servicio	Atención remota

De esta tabla es posible concluir, que los aspectos evaluados en promedio como extremo inferior son atención remota y reparación de fallas, lo cual muestra que se mantiene la tendencia registrada en los años 2015, 2016, 2017 y 2018. Asimismo, los aspectos evaluados en promedio como extremo superior son facturación del servicio y entrega del servicio.

4.3. Respecto al resultado final de calidad percibida entre operadores/proveedores

4.3.1. Para el servicio de telefonía fija, el operador CallMyWay registra un nivel de calidad percibida de 9.3, el ICE registra un nivel de calidad percibida de 9.0, Tigo registra un nivel de calidad percibida de 8.6, Cabletica registra un nivel de calidad percibida de 8.5 y Telecable registra un nivel de calidad percibida de 8.4. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.78 para el año 2019, respecto del 8.53 registrado en el 2018, 8.25 registrado en el 2017, 8.29 registrado en el año 2016 y 8.00 registrado en el año 2015.

4.3.2. Para el servicio de telefonía móvil, los operadores ICE y Telefónica registran un nivel de calidad percibida de 8.6, y el operador Claro registra un nivel de 8.4. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.50 para el año 2019, respecto del 8.45 registrado en el año 2018, 8.47 registrado en el año 2017, 8.37 registrado en el año 2016 y 8.49 registrado en el año 2015.

4.3.3. Para el servicio de acceso a Internet móvil, el operador Telefónica registra un nivel de calidad percibida de 8.5, el operador ICE registra un nivel de

San Jose, 09 de septiembre de 2019

08146-SUTEL-DGC-2019

calidad percibida de 8.4 y el operador Claro registra un nivel de calidad percibida de 8.3. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.43 para el 2019, respecto del 8.38 registrado en el año 2018, 8.25 registrado en el año 2017, 8.05 registrado en el año 2016 y 8.14 registrado en el año 2015.

4.3.4. Para el servicio de acceso a Internet fijo, los operadores Cabletica, Telecable y Tigo registran un nivel de calidad percibida de 8.4 y el operador ICE registra un nivel de 8.2. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.34 para el 2019, respecto del 8.21 registrado en el año 2019, 8.19 registrado en el 2017, 8.10 registrado en el año 2016 y 8.11 registrado en el año 2015.

4.3.5. Para el servicio de televisión por suscripción, los operadores Claro y Sky registran un nivel de calidad percibida de 8.8, Tigo registra un nivel de calidad percibida de 8.7, Cabletica y Telecable registran un nivel de calidad percibida de 8.6. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.71, superior al 8.47 registrado en el año 2018, 8.52 registrado en el año 2017, 8.46 registrado en el año 2016 y 8.49 registrado en el año 2015.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Dirección General de Calidad

Natalia Ramirez Alfaro
Dirección General de Calidad

Natalia Salazar Obando
Dirección General de Calidad

nso, nra

Gestión: GCO-DGC-ETM-01289-2013

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

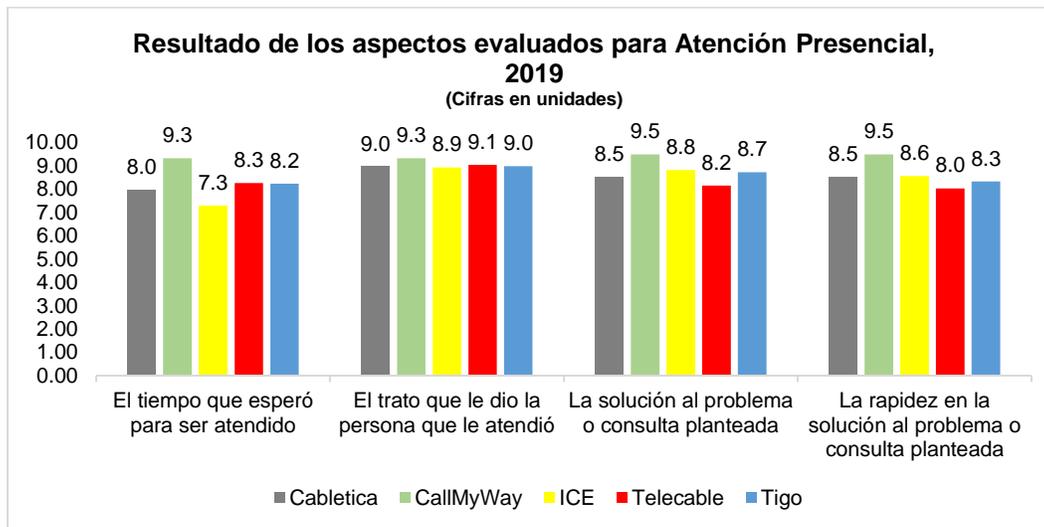


Gráfico 120 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2019¹⁴

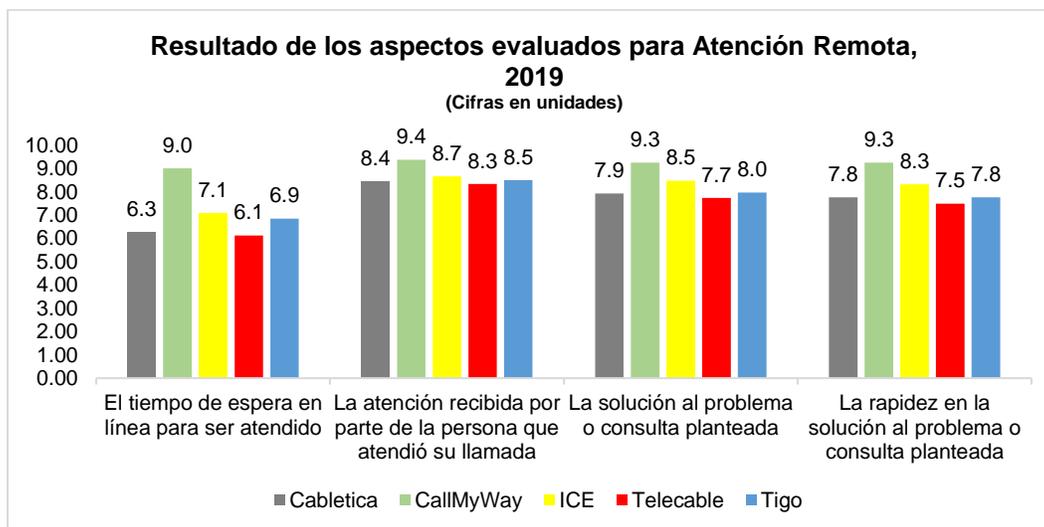


Gráfico 121 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2019¹⁵

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

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

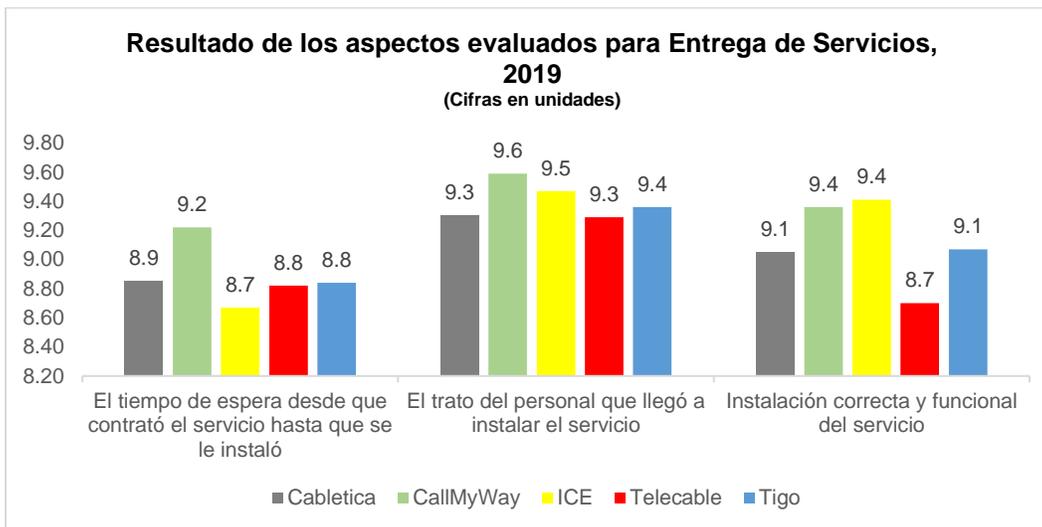


Gráfico 122 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2019¹⁶

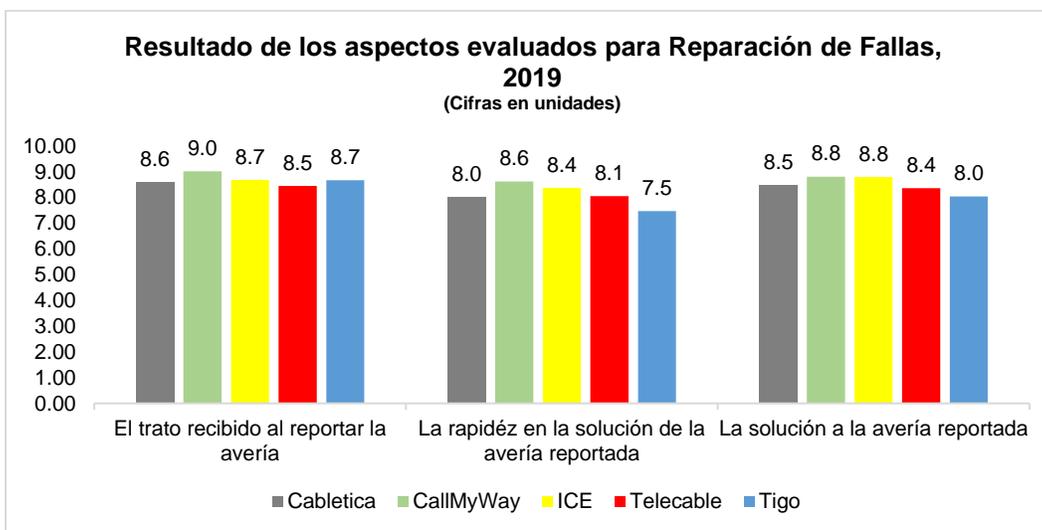


Gráfico 123 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2019¹⁷

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

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

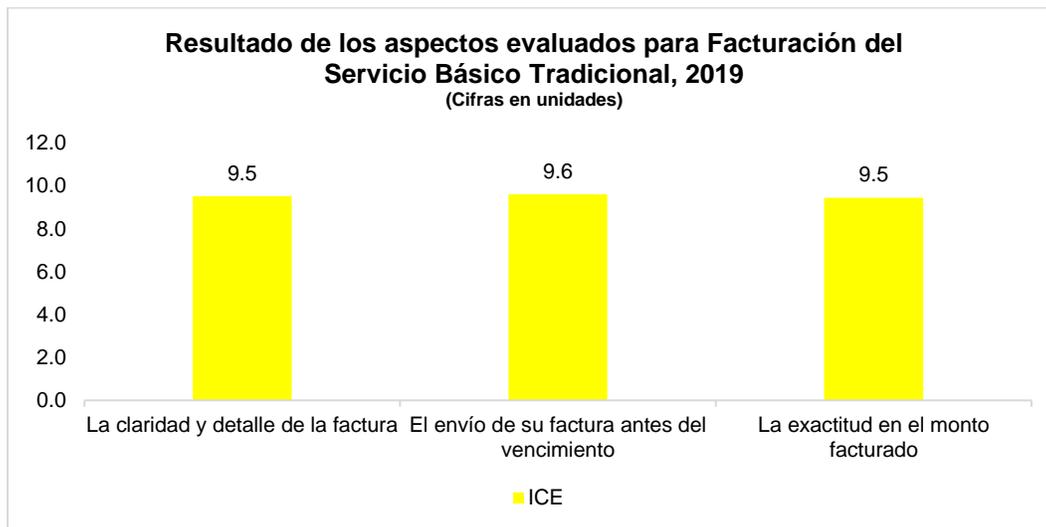


Gráfico 124 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2019¹⁸

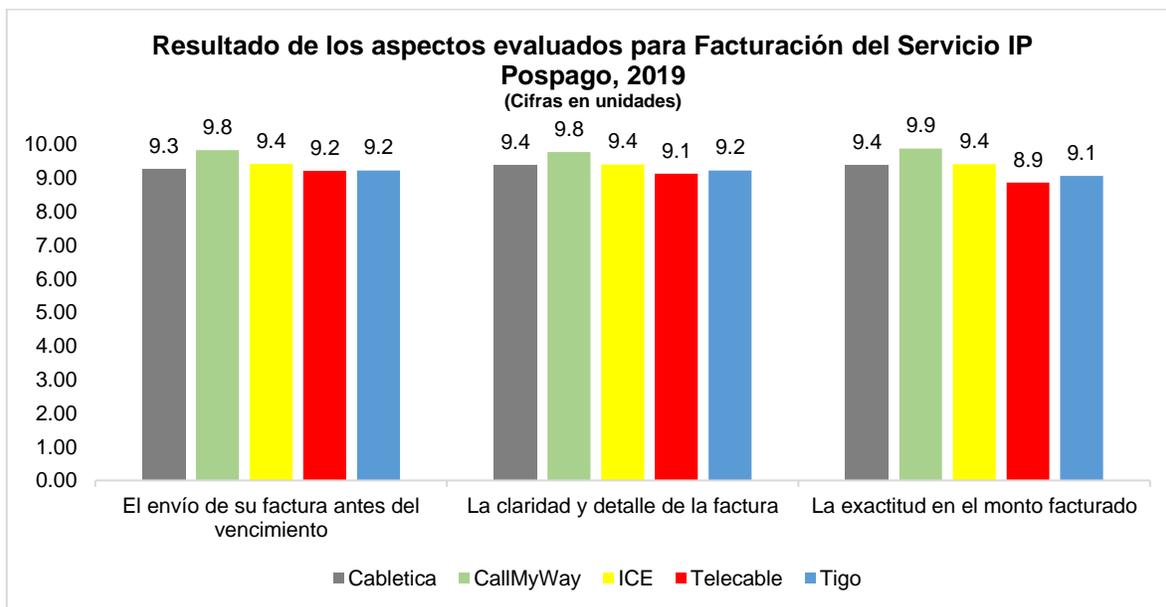


Gráfico 125 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP pospago, 2019¹⁹

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

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

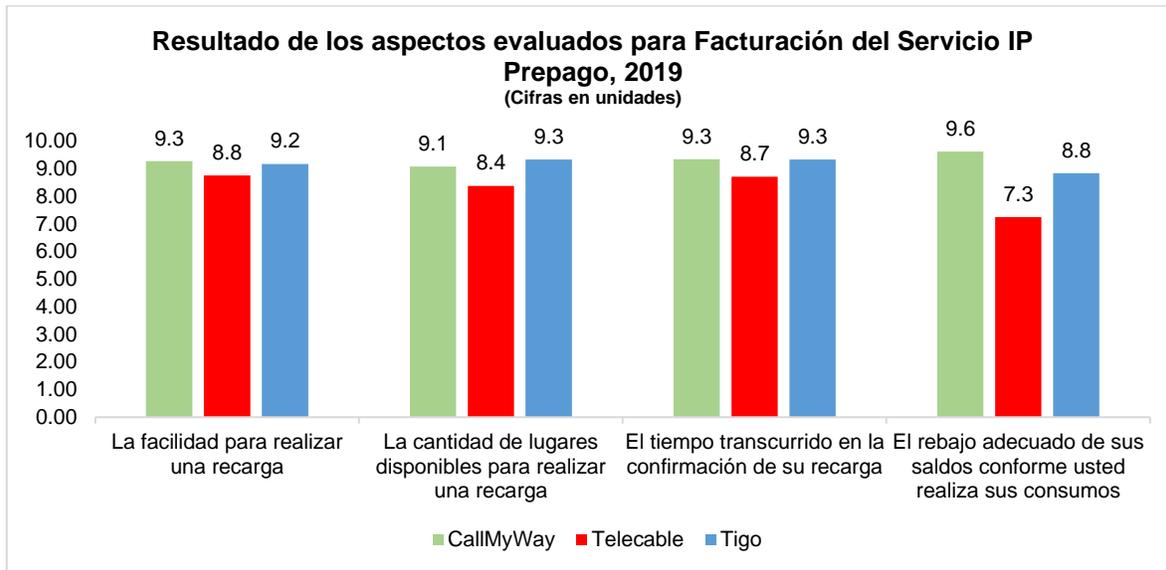


Gráfico 126 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP prepago, 2019²⁰

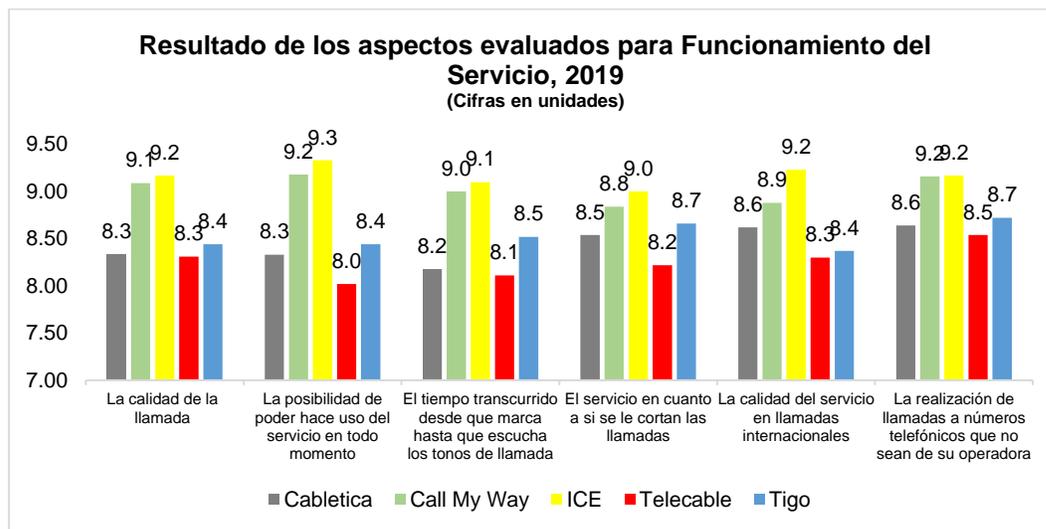


Gráfico 127 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2019²¹

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

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

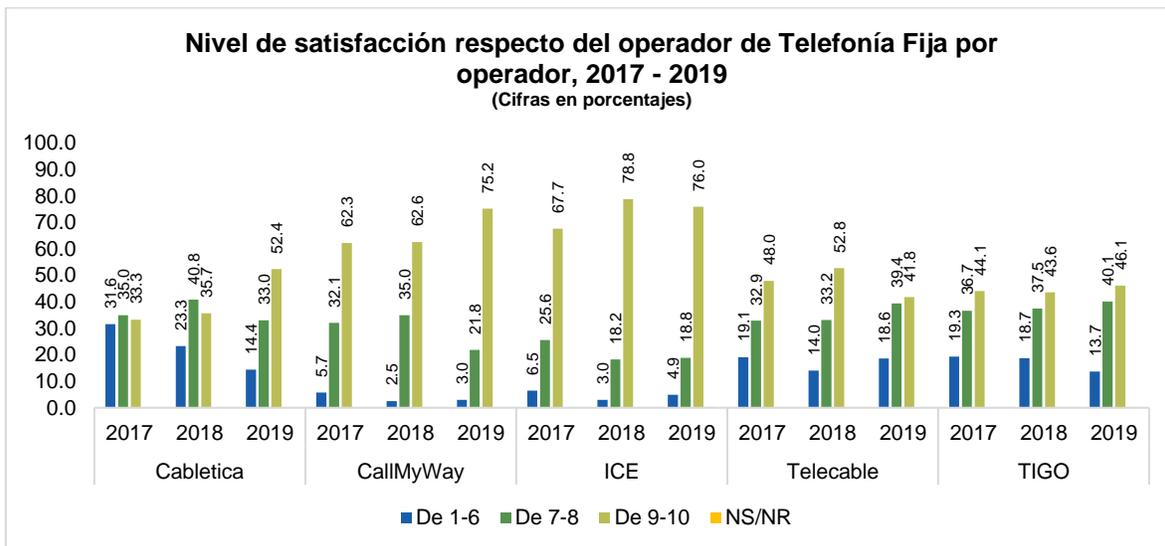


Gráfico 128 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2019

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

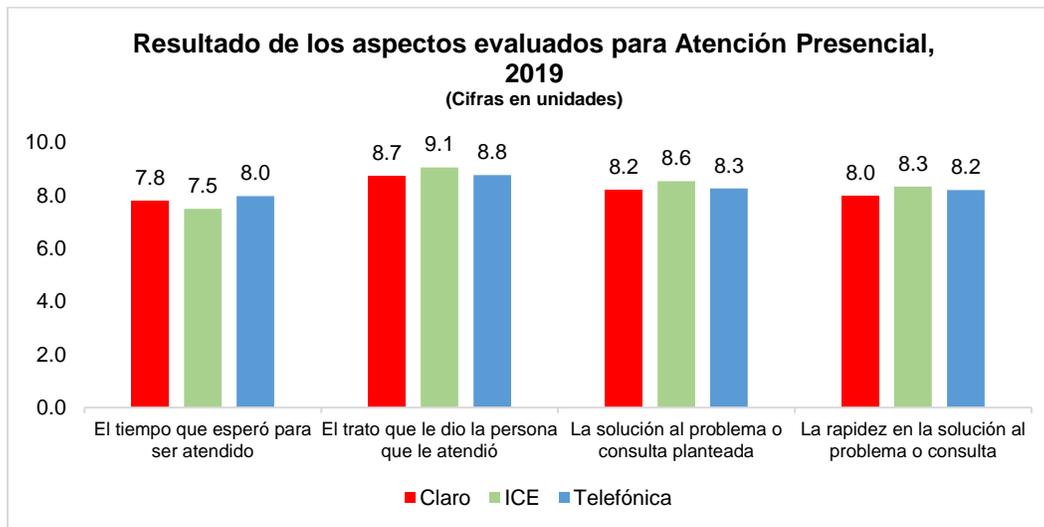


Gráfico 129 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2019²²

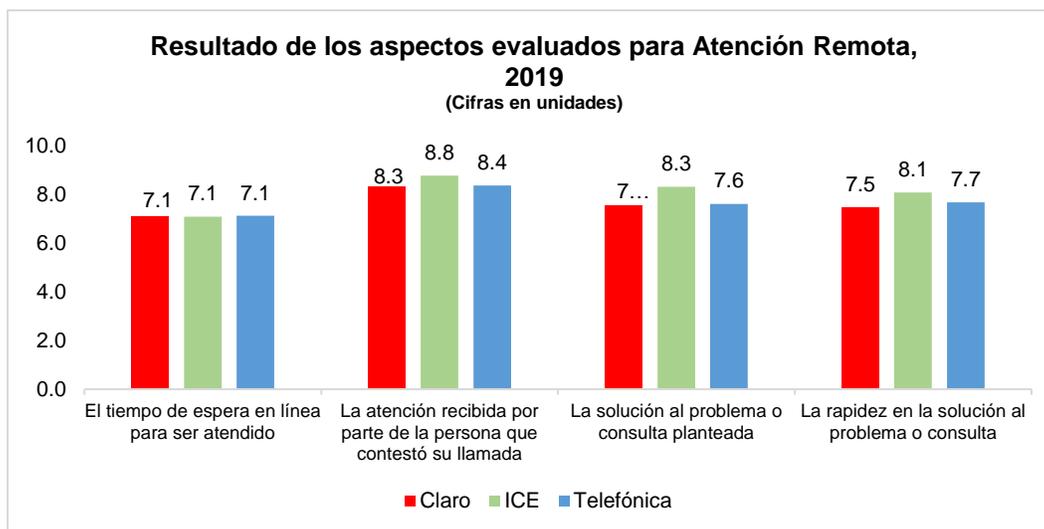


Gráfico 130 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2019²³

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

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

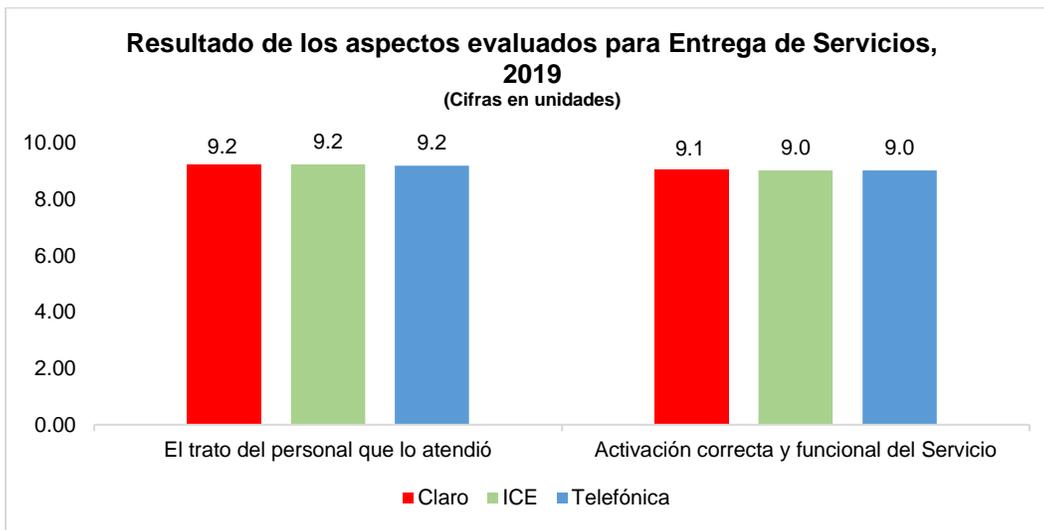


Gráfico 131 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2019²⁴

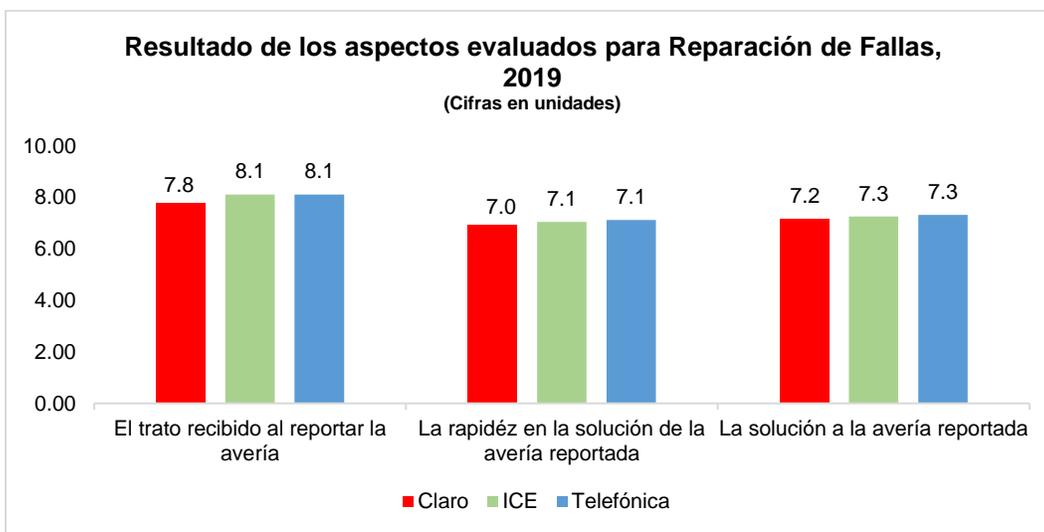


Gráfico 132 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2019²⁵

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

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

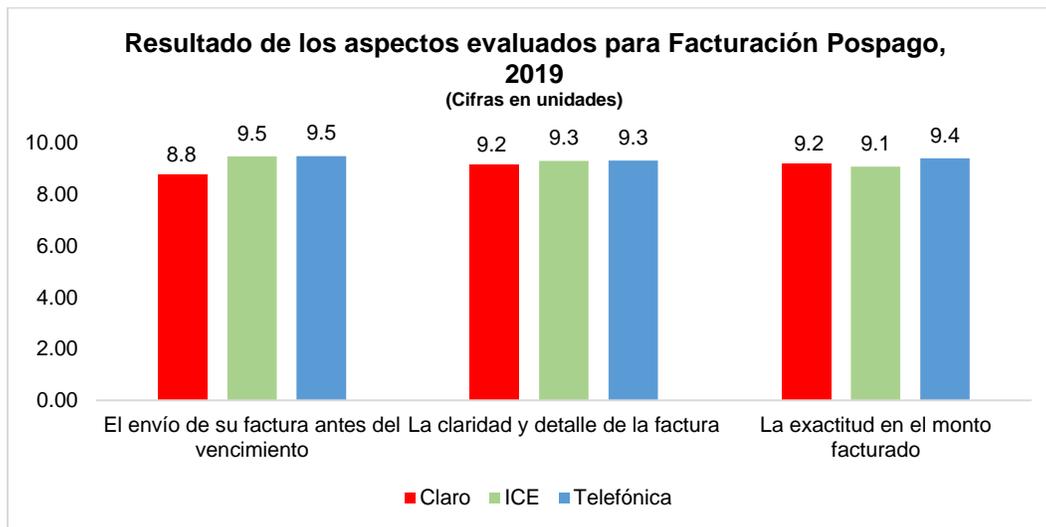


Gráfico 133 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2019²⁶

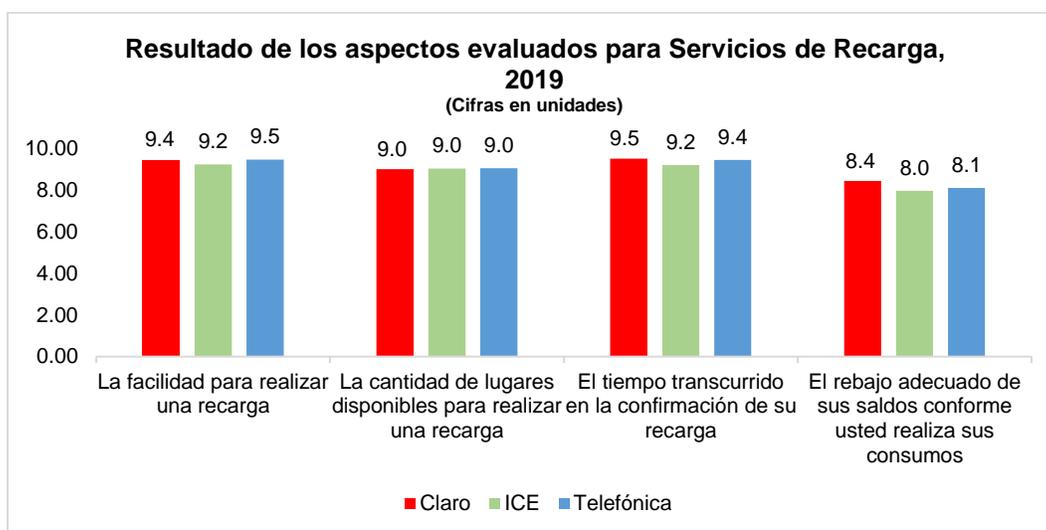


Gráfico 134 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2019²⁷

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

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

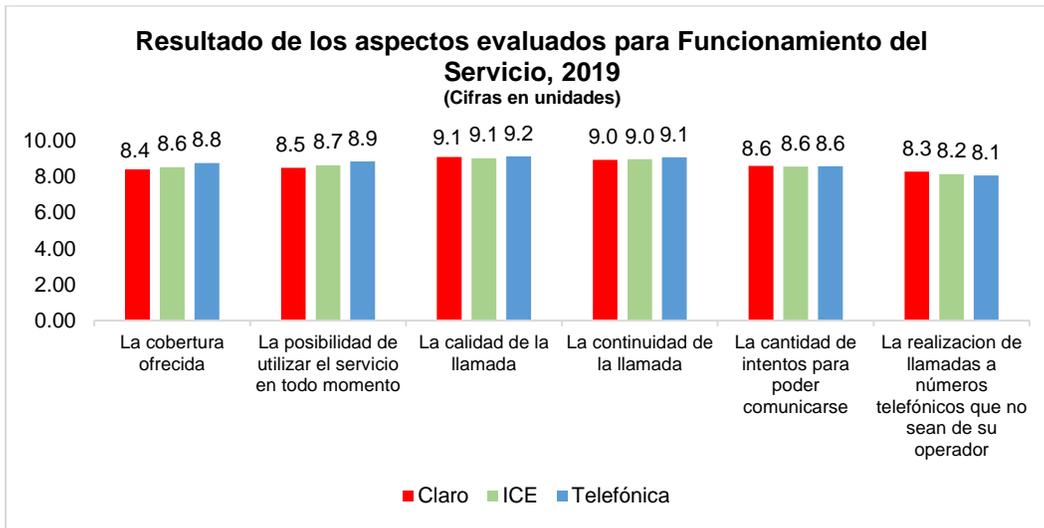


Gráfico 135 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2019²⁸

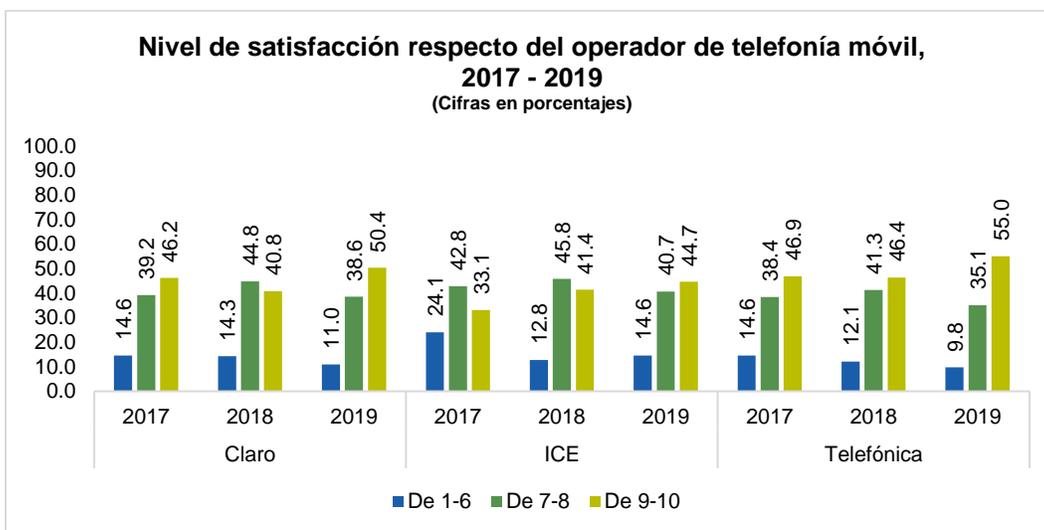


Gráfico 136 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2019

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

Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet móvil

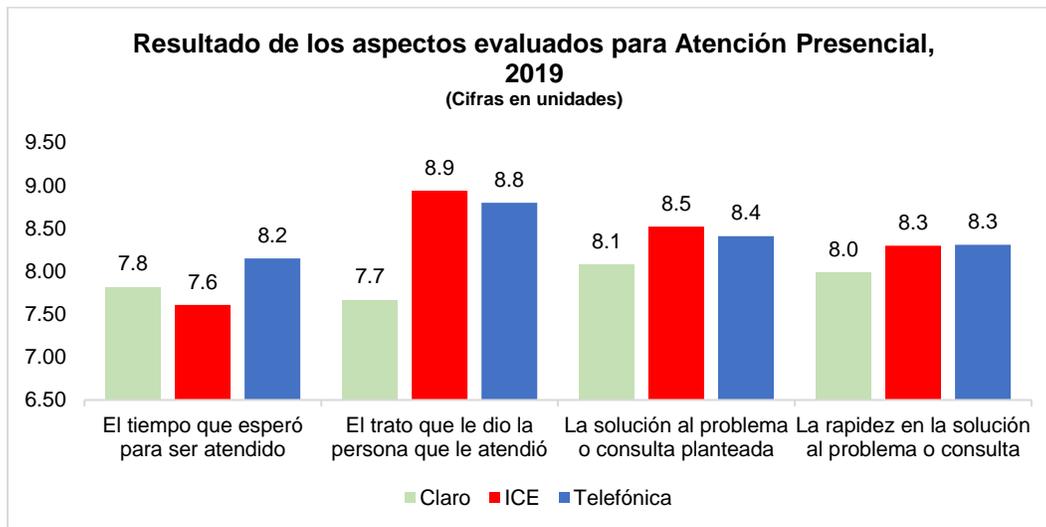


Gráfico 137 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2019²⁹

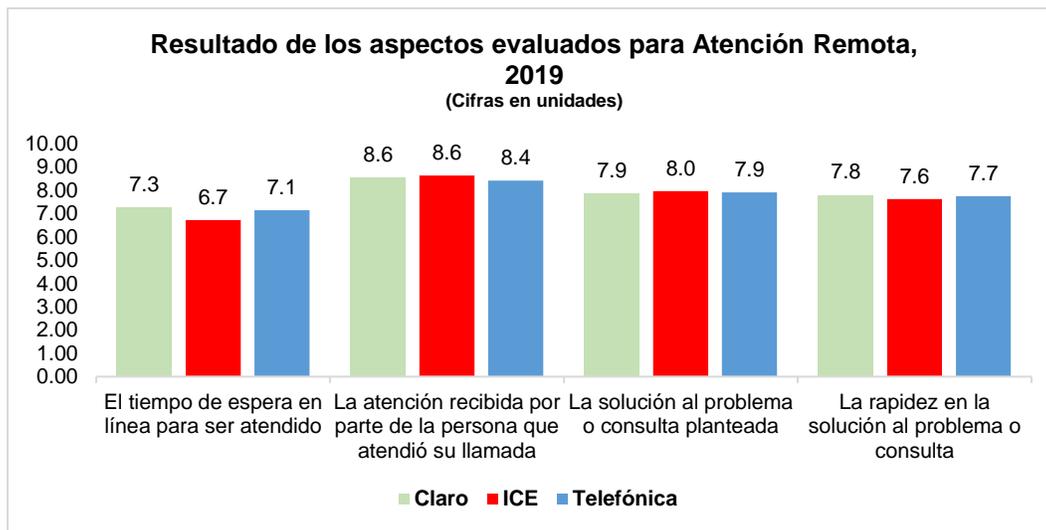


Gráfico 138 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2019³⁰

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

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

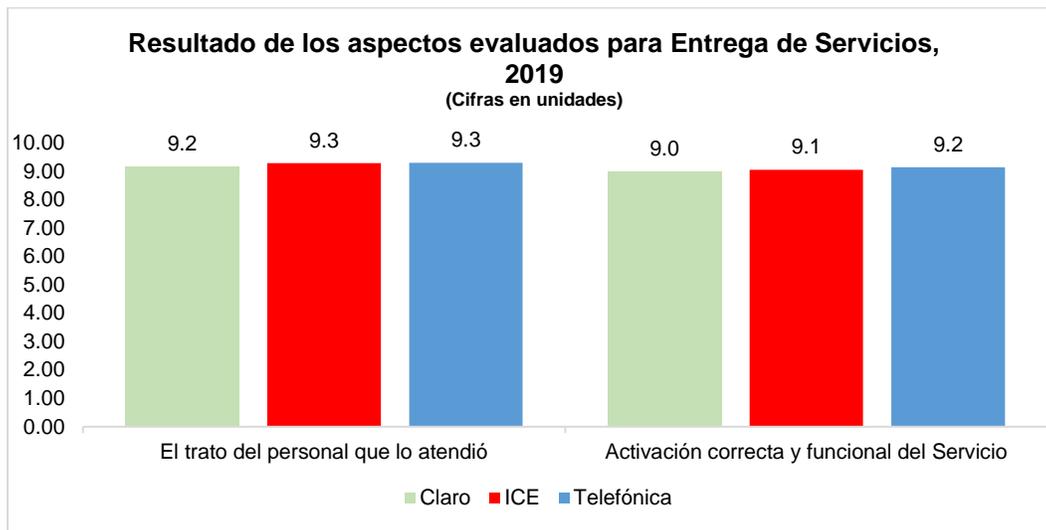


Gráfico 139 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2019³¹

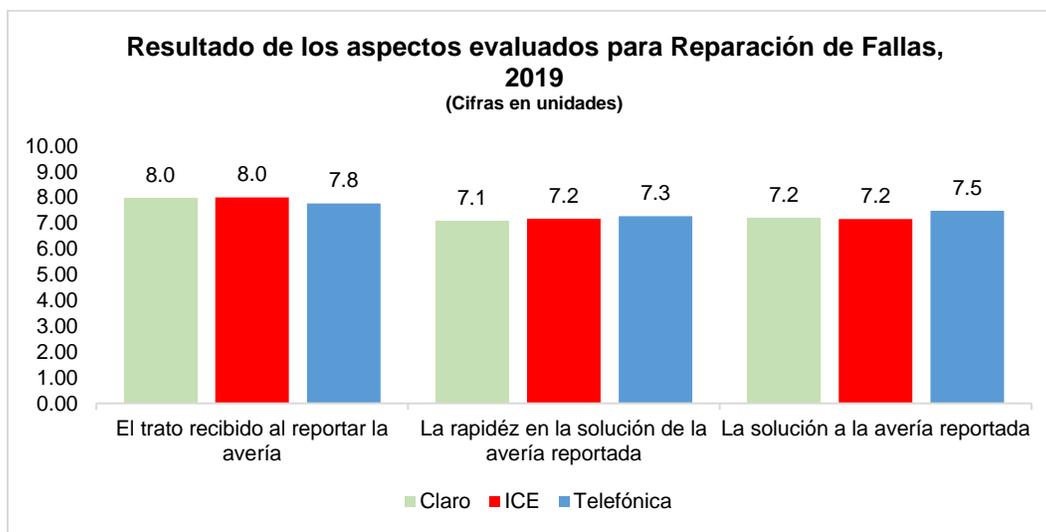


Gráfico 140 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2019³²

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

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

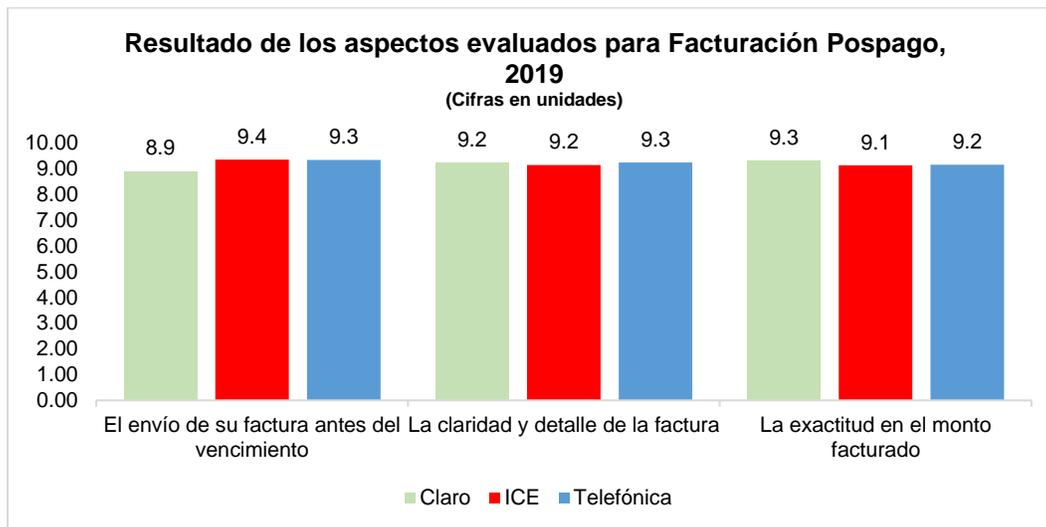


Gráfico 141 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2019³³

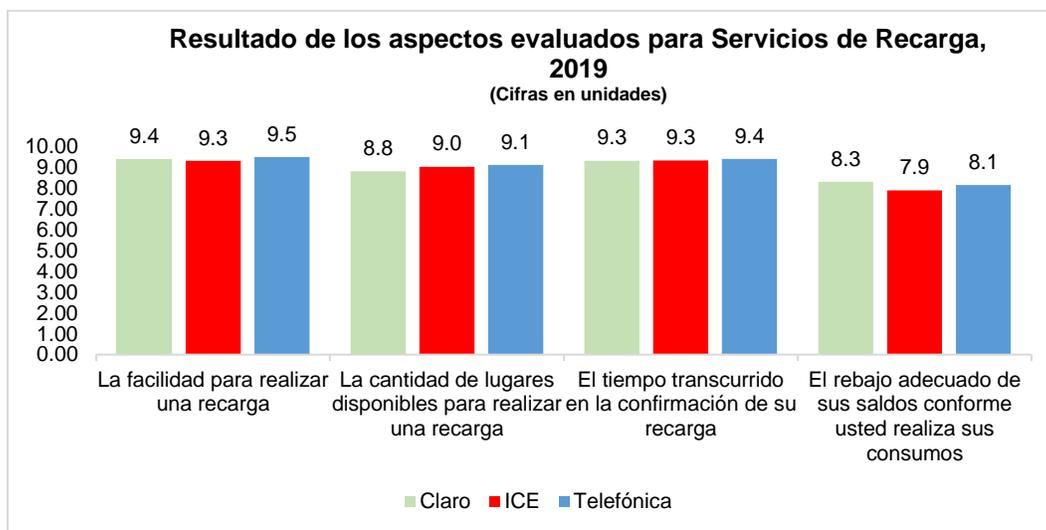


Gráfico 142 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2019³⁴

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

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

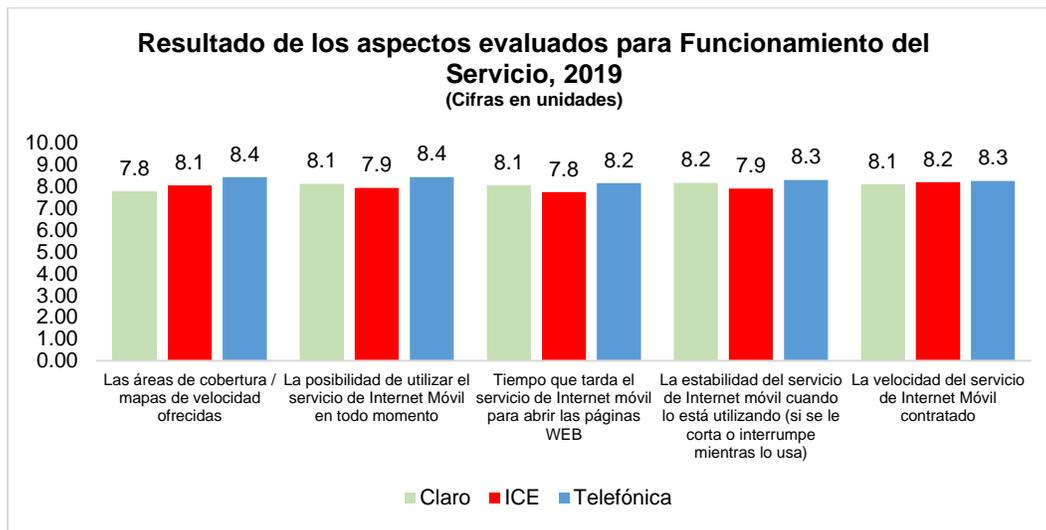


Gráfico 143 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2019³⁵

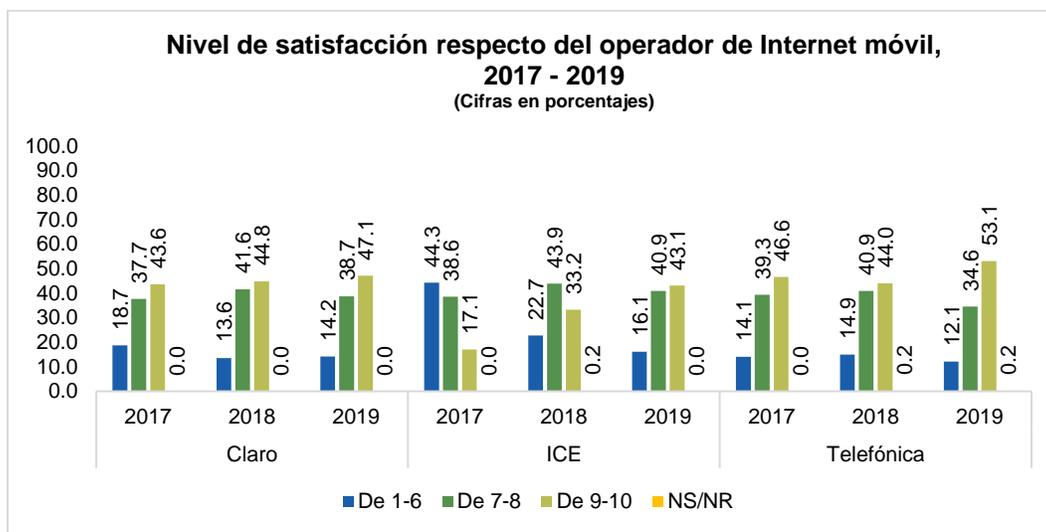


Gráfico 144 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2019

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

Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet fijo

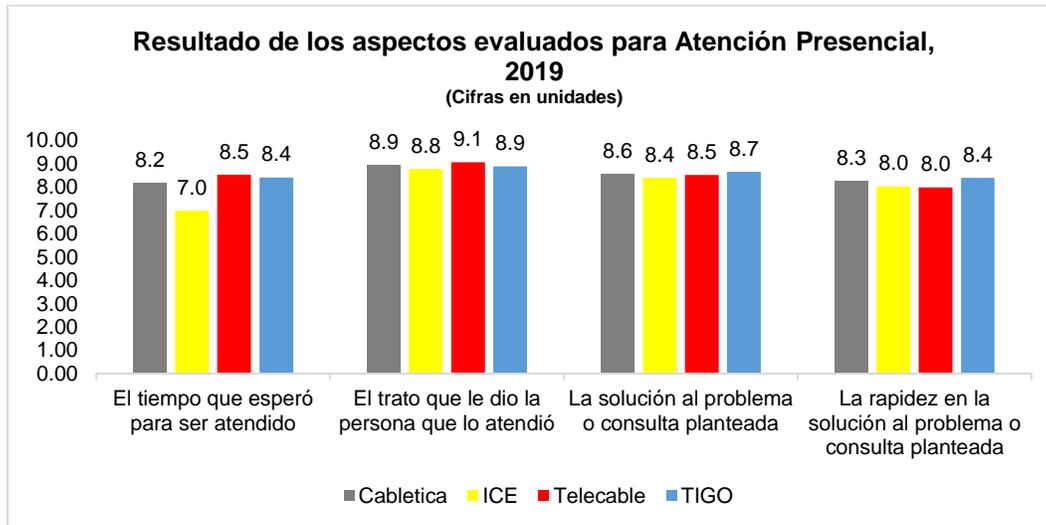


Gráfico 145 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2019³⁶

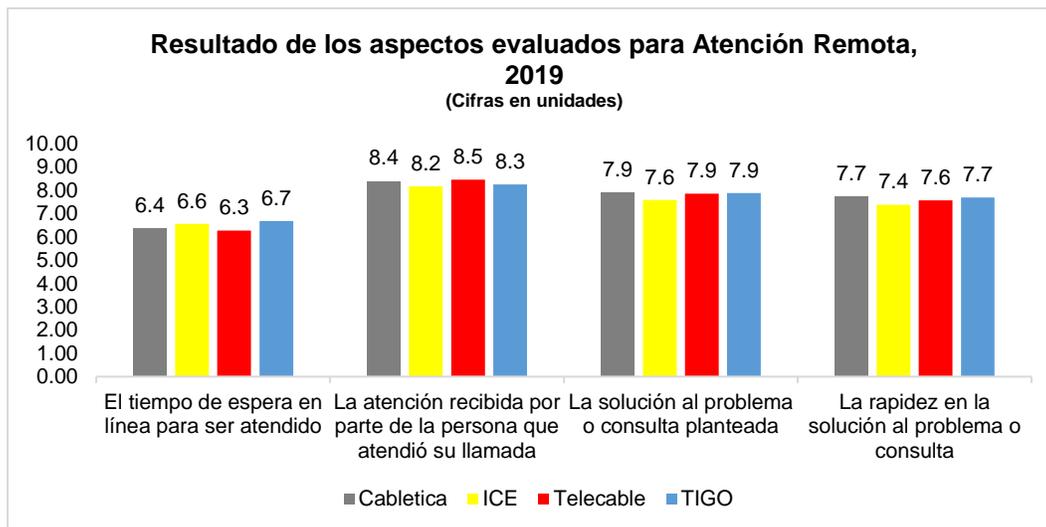


Gráfico 146 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2019³⁷

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

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

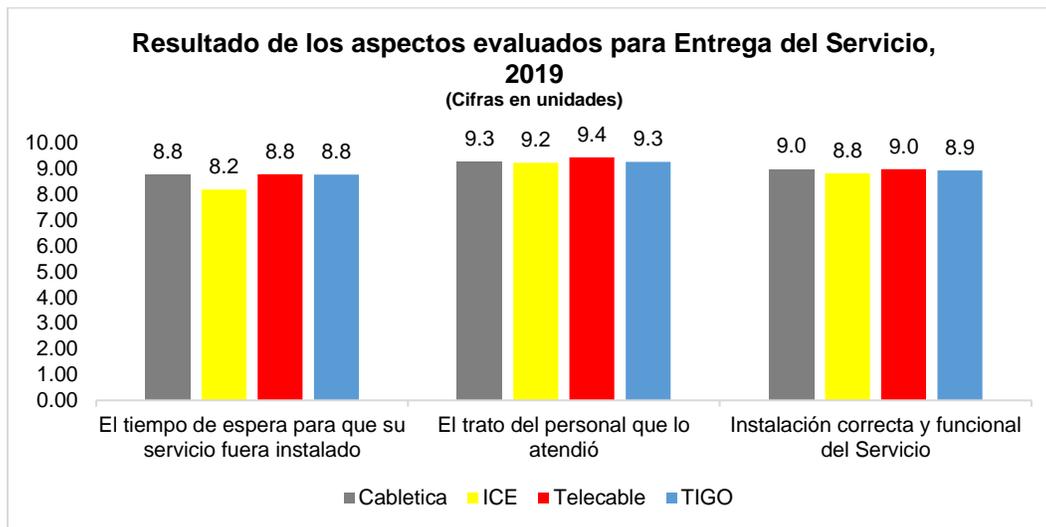


Gráfico 147 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2019³⁸

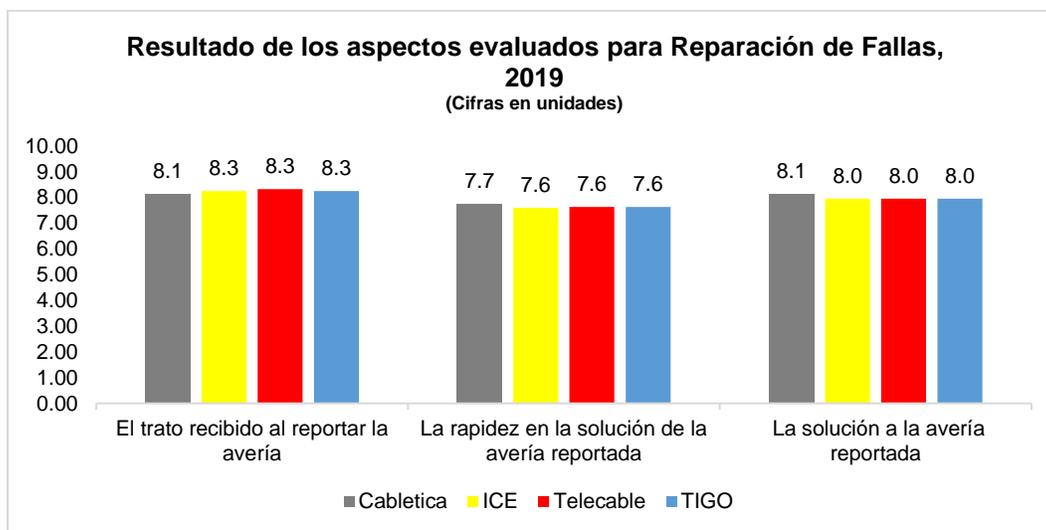


Gráfico 148 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2019³⁹

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

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

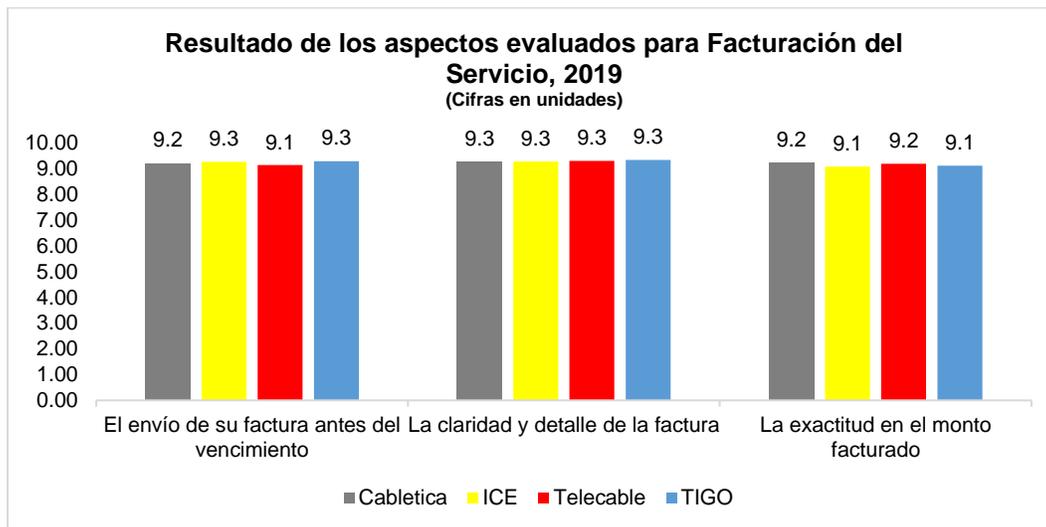


Gráfico 149 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2019⁴⁰

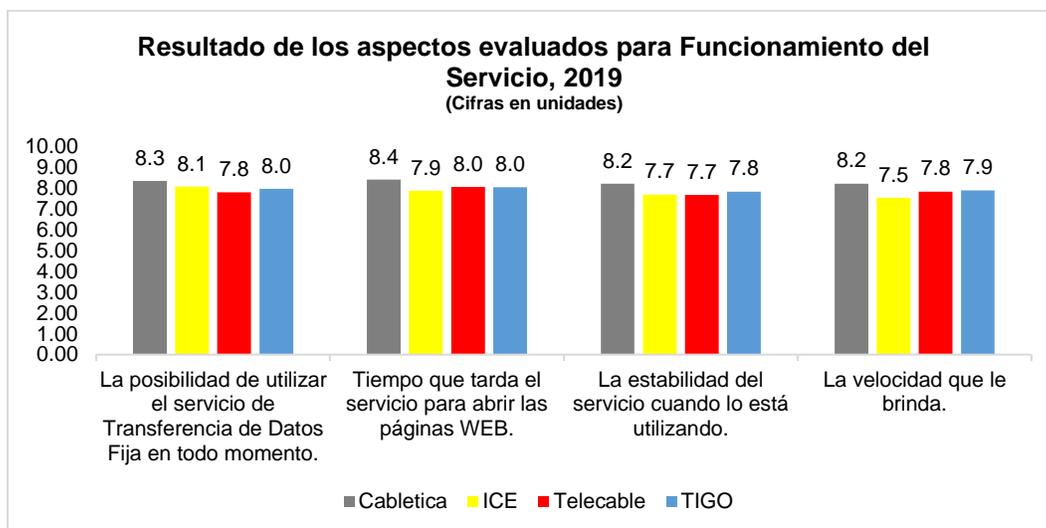


Gráfico 150 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2019⁴¹

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

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

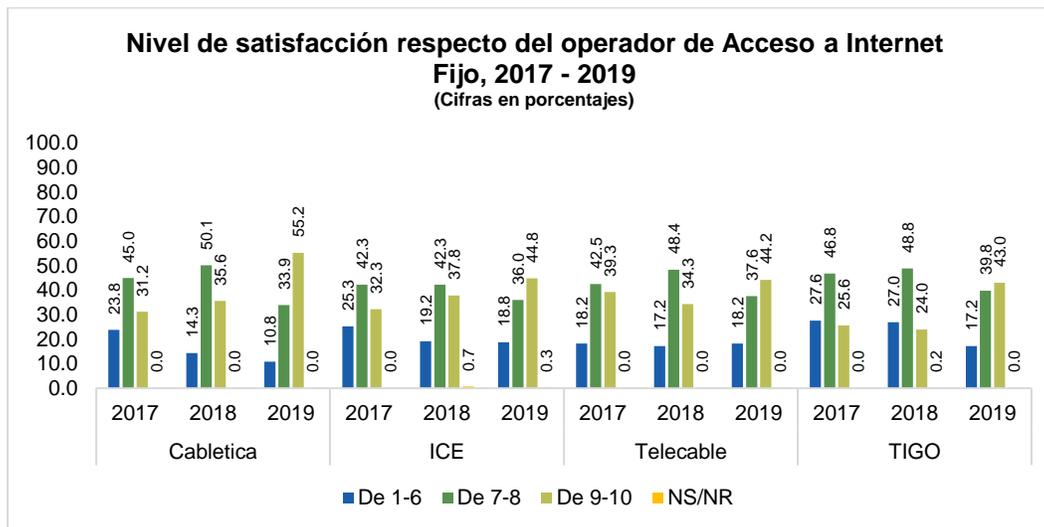


Gráfico 151 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2019

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

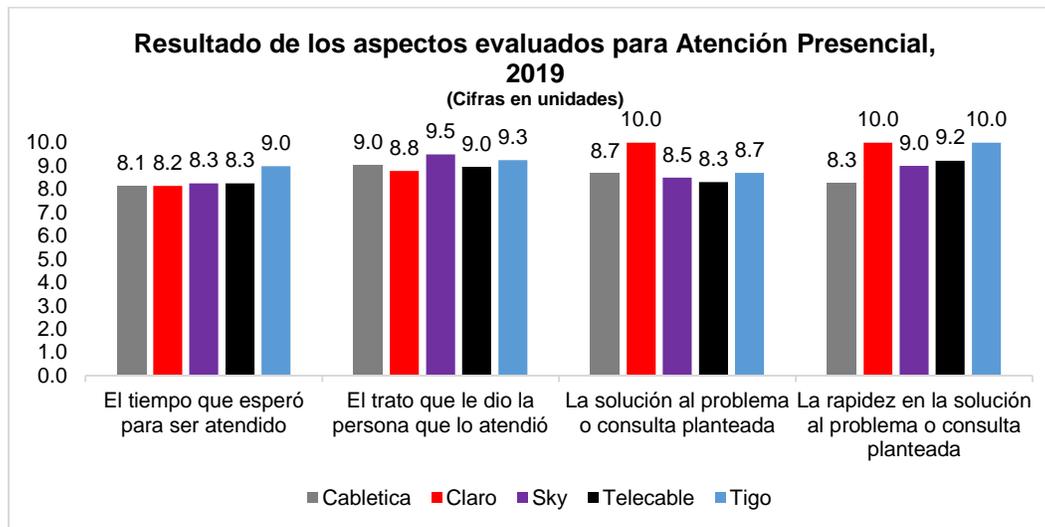


Gráfico 152 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2019⁴²

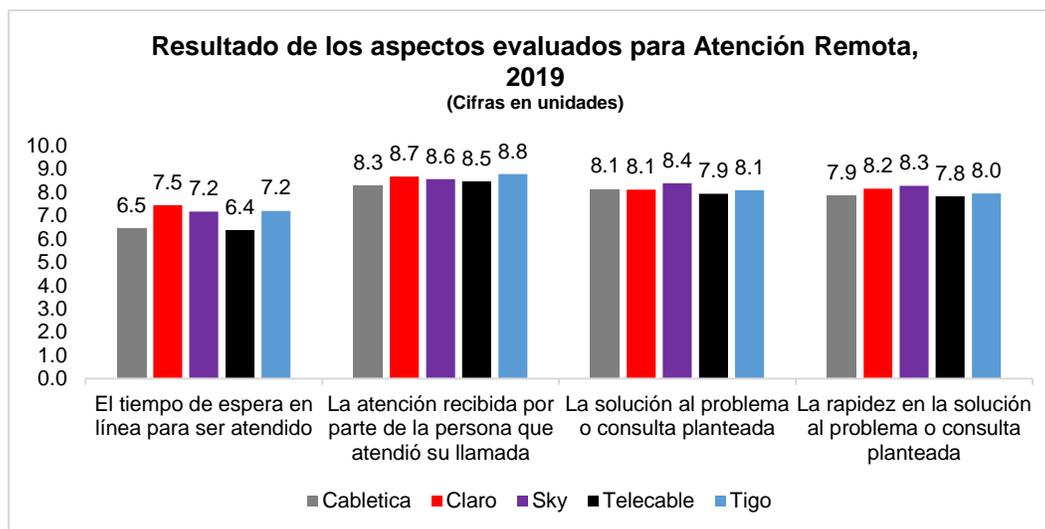


Gráfico 153 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2019⁴³

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

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

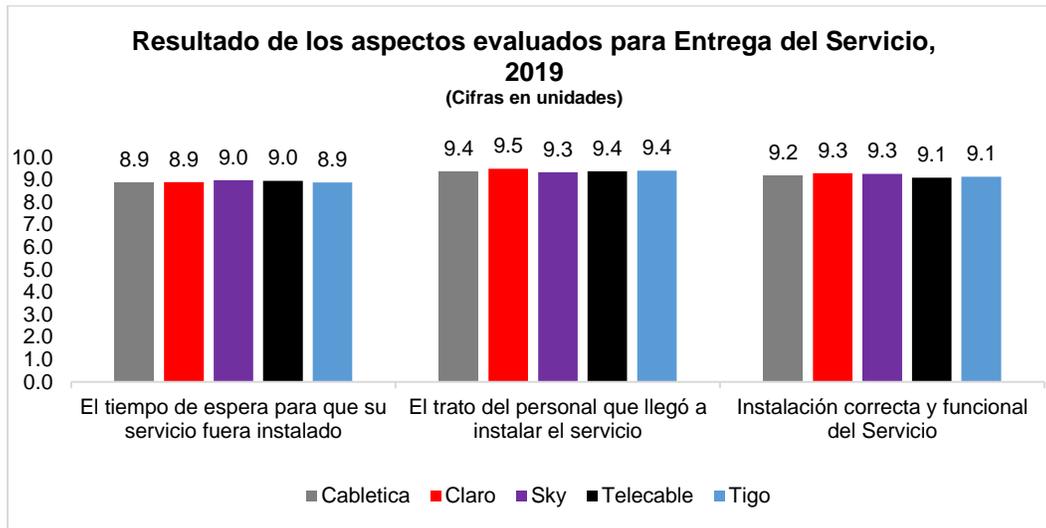


Gráfico 154 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2019⁴⁴

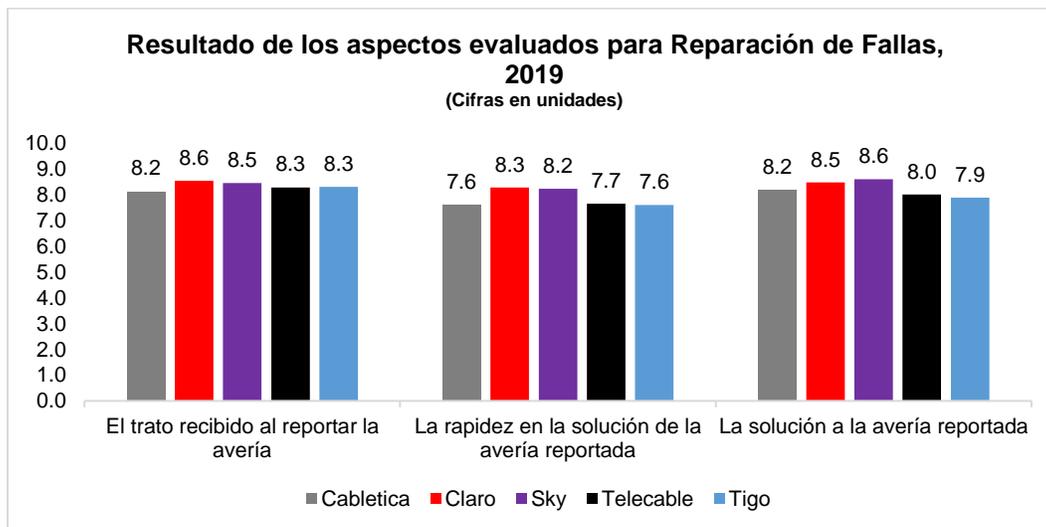


Gráfico 155 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2019⁴⁵

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

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

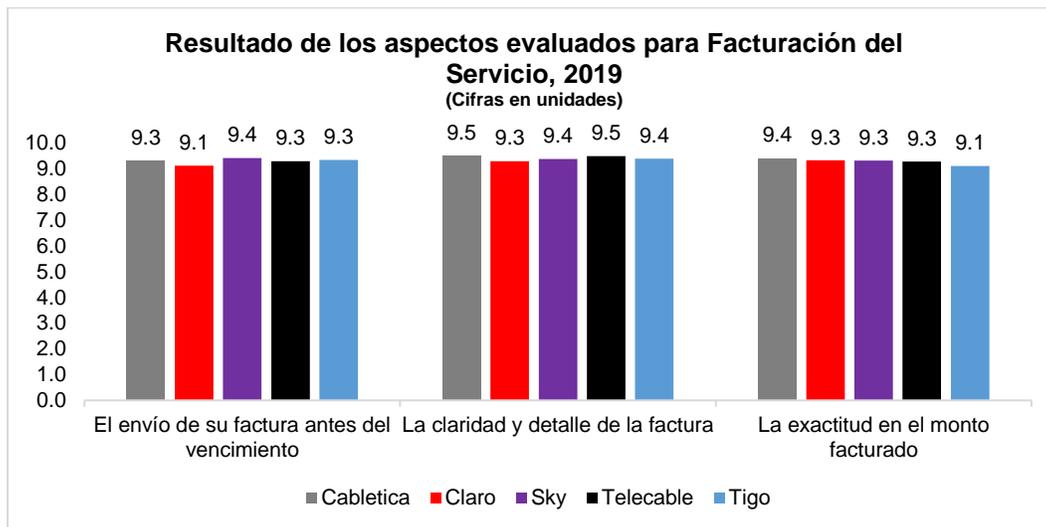


Gráfico 156 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2019⁴⁶

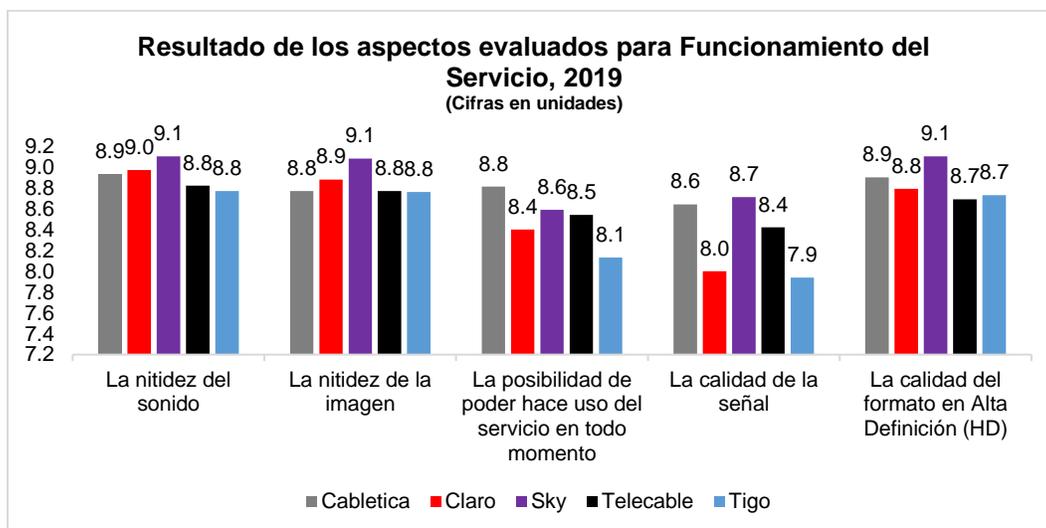


Gráfico 157 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2019⁴⁷

⁴⁶ El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

⁴⁷ El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

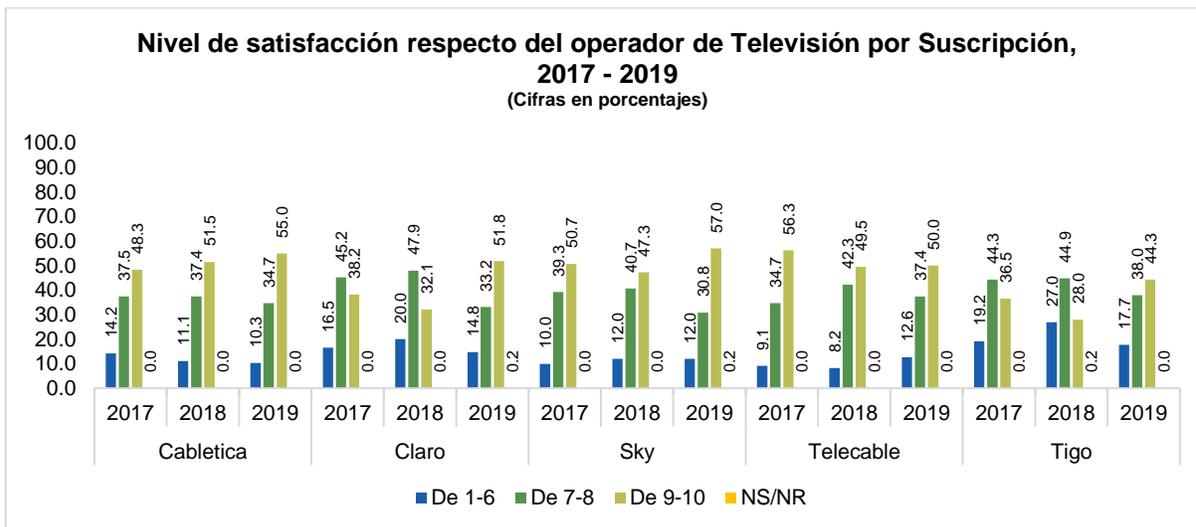


Gráfico 158 Nivel de satisfacción por operador, 2017 – 2019