

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2022

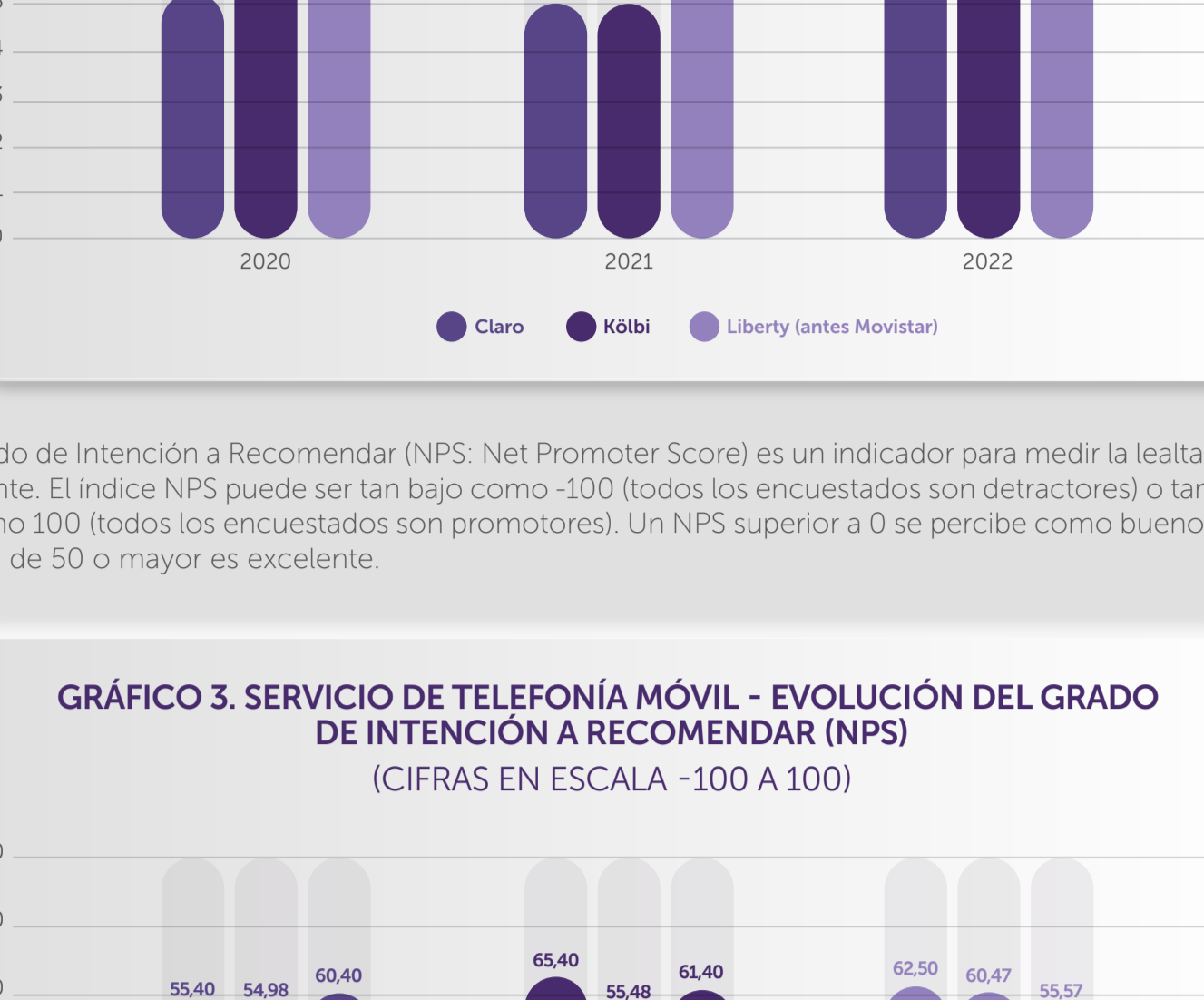
METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA:



SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los tres operadores del servicio de telefonía móvil: **Claro, Kólibi y Liberty (antes Movistar)**¹. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

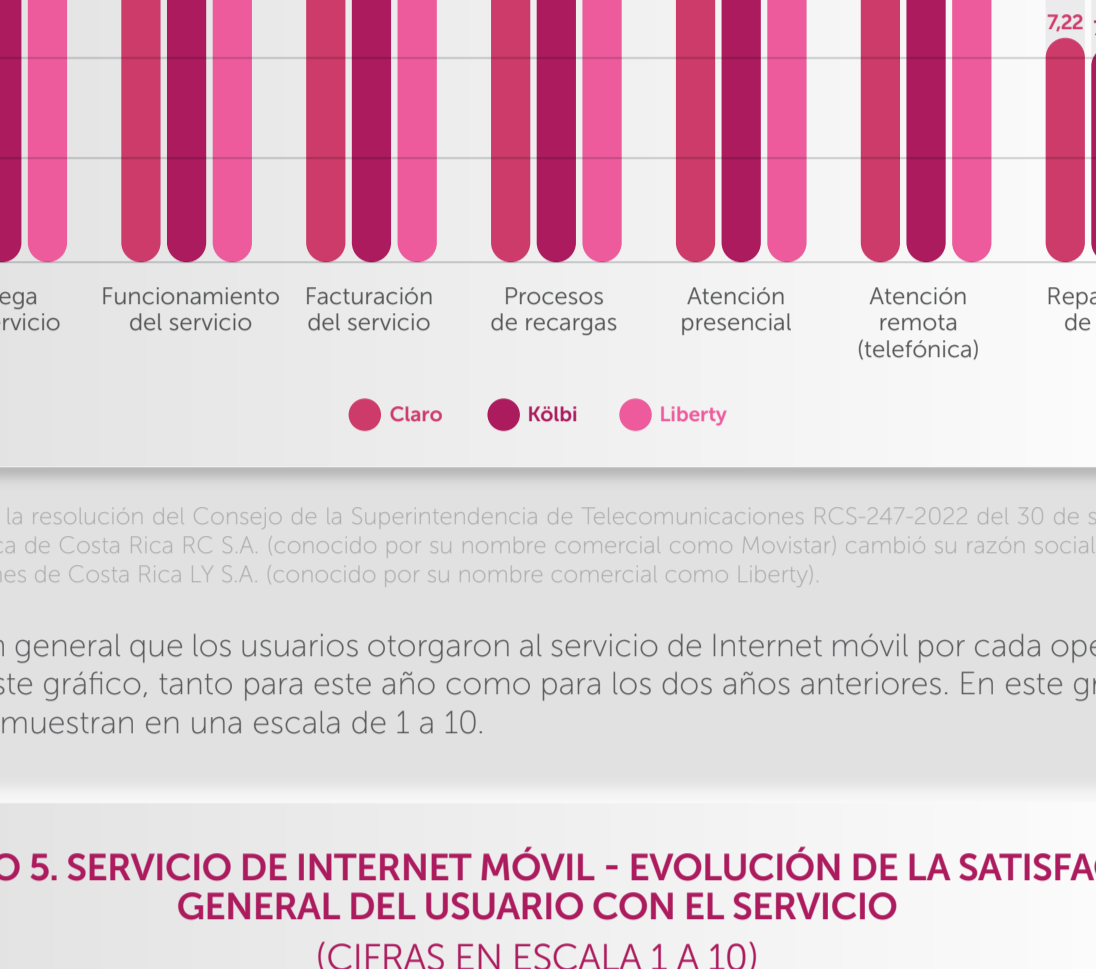
GRÁFICO 1. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



¹ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-247-2022 del 30 de setiembre de 2022, Telefonía de Costa Rica RC S.A. (conocido por su nombre comercial como Movistar) cambió su razón social a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía móvil por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

GRÁFICO 3. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los tres operadores: **Claro, Kólibi y Liberty (antes Movistar)**². El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

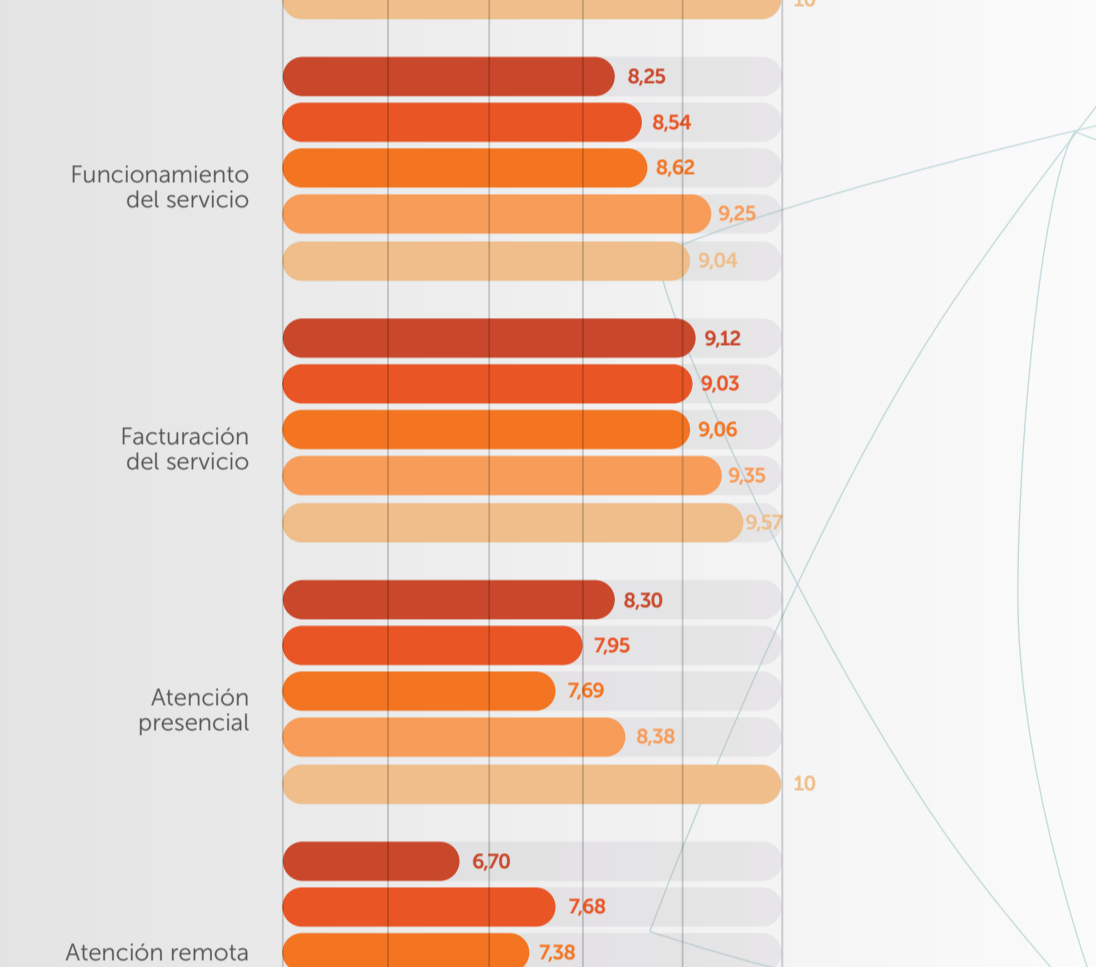
GRÁFICO 4. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



² De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-247-2022 del 30 de setiembre de 2022, Telefonía de Costa Rica RC S.A. (conocido por su nombre comercial como Movistar) cambió su razón social a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de Internet móvil por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 5. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

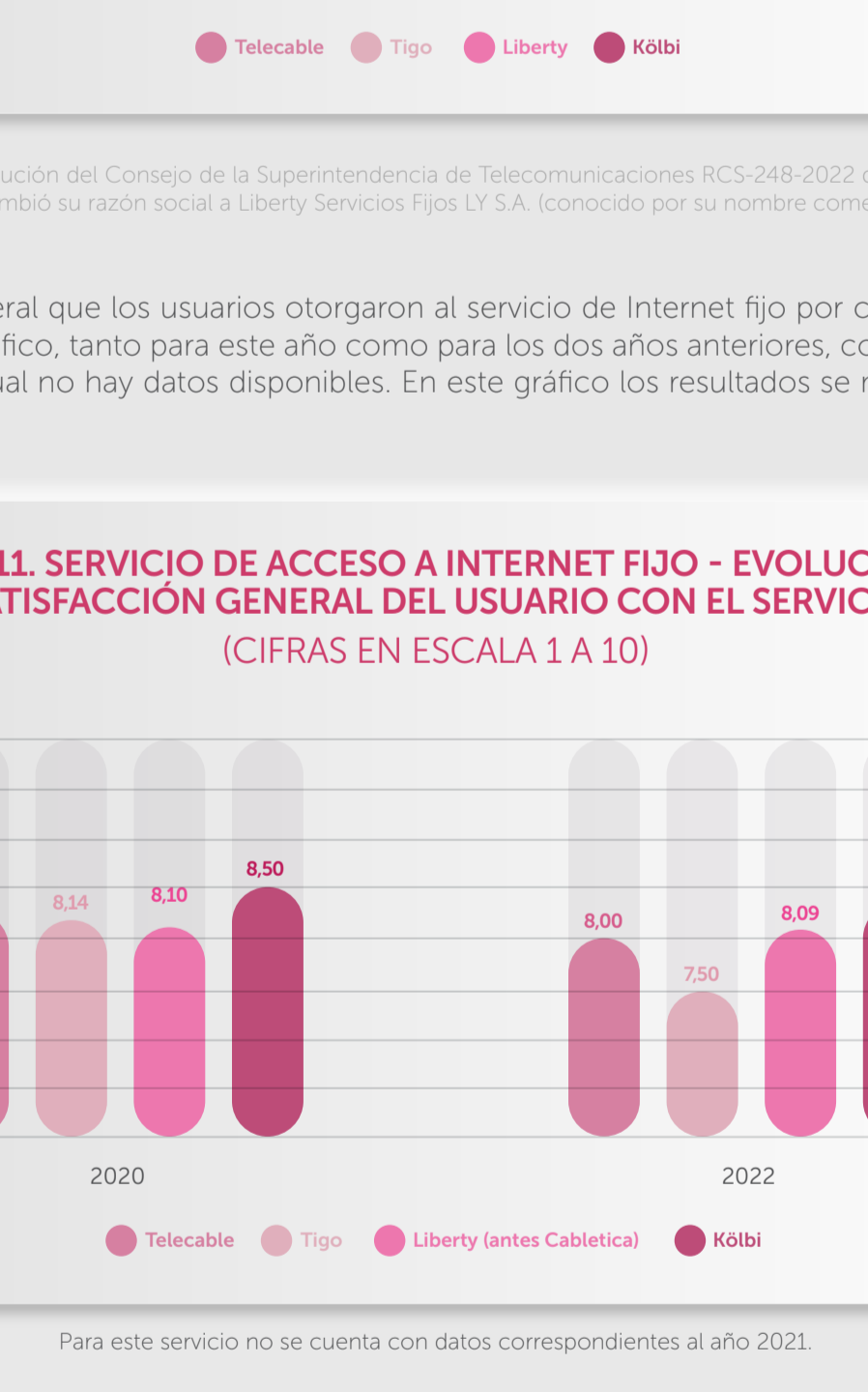
GRÁFICO 6. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2022 - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los cinco operadores: **Liberty (antes Cabletica)³, Telecable, Tigo, Kólibi y CallMyWay**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 7. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



³ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-248-2022 del 30 de setiembre de 2022, Cabletica S.A. cambió su razón social a Liberty Servicios Fijos LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía fija por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores, con excepción del año 2021 para el cual no hay datos disponibles. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 8. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

GRÁFICO 9. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 2022 - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)

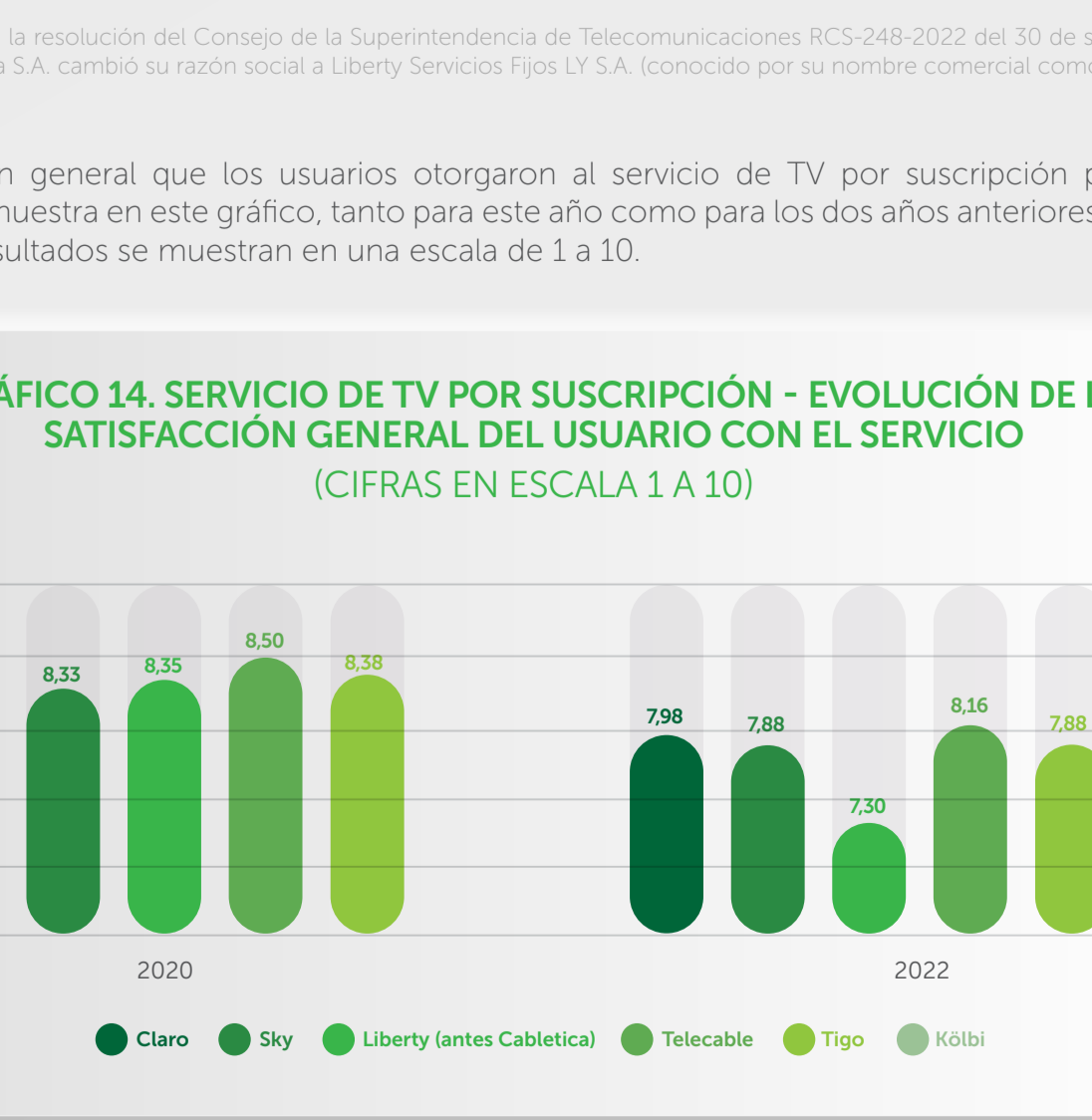


Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los cuatro operadores: **Telecable, Tigo, Liberty (antes Cabletica)⁴ y Kólibi**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

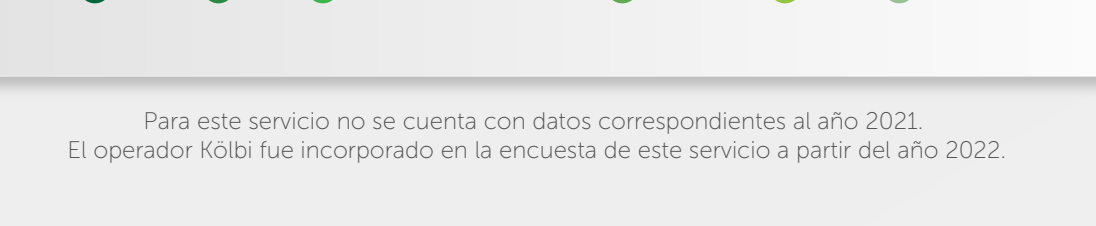
GRÁFICO 10. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



⁴ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-248-2022 del 30 de setiembre de 2022, Cabletica S.A. cambió su razón social a Liberty Servicios Fijos LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de Internet fijo por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores, con excepción del año 2021 para el cual no hay datos disponibles. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 11. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

GRÁFICO 12. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)

Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los seis operadores: **Claro, Sky, Liberty (antes Cabletica)⁵, Telecable, Tigo y Kólibi**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 13. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



⁵ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-248-2022 del 30 de setiembre de 2022, Cabletica S.A. cambió su razón social a Liberty Servicios Fijos LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de TV por suscripción por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 14. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)

Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. El operador Kólibi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

GRÁFICO 15. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA DE -100 A 100)

Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. El operador Kólibi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.