sutel
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Encuestas de percepción sobre el funcionamiento del servicio de

INTERNET FIJO 2026

METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA

TIPO DE ENCUESTA entrevista telefónica

ALCANCE DE LA ENCUESTA nacional

NIVEL DE CONFIANZA 95%

MARGEN DE ERROR ± 5%

TAMAÑO DE LA MUESTRA 1.546 personas

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

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

OPERADORES ENCUESTADOS TELECABLE, KÖLBI, LIBERTY Y TIGO

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

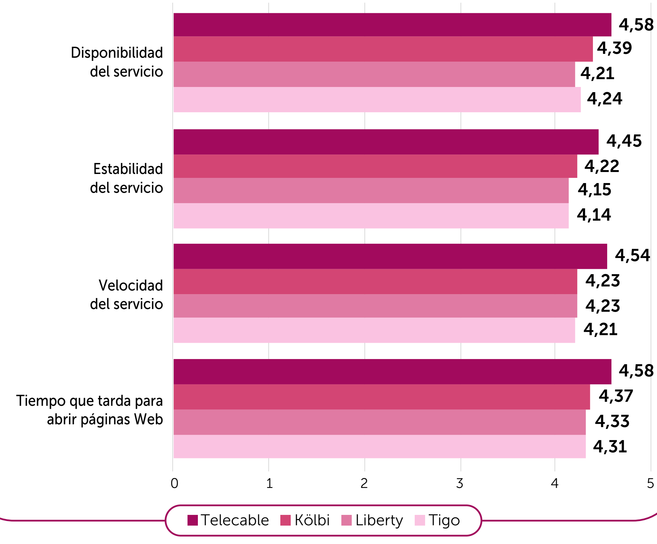
La evaluación del servicio de acceso a Internet fijo durante el 2026 considera aspectos clave de la experiencia de uso, tales como la disponibilidad, estabilidad y velocidad del servicio, así como el tiempo requerido para la apertura y carga de páginas web.

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

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO:

- **TELECABLE:** obtuvo la mayor satisfacción promedio en todos los aspectos evaluados del funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo durante 2026.
- **KÖLBI:** se posicionó consistentemente en el segundo lugar en todos los aspectos evaluados asociados al funcionamiento del servicio en cuestión. En cuanto a la velocidad del servicio, se encuentra en un empate técnico con **Liberty**.
- **LIBERTY:** alcanzó el tercer lugar en dos de los cuatro aspectos evaluados: estabilidad del servicio y tiempo que tarda para abrir páginas Web. En cuanto al aspecto velocidad del servicio ocupó el segundo lugar (empate técnico con **Kölbi**). Mientras que en la valoración de la disponibilidad del servicio se posicionó en el cuarto lugar.
- **TIGO:** registró las calificaciones más bajas en tres de los cuatro indicadores analizados.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO • PERIODO 2026
(cifras en escala 1 a 5)

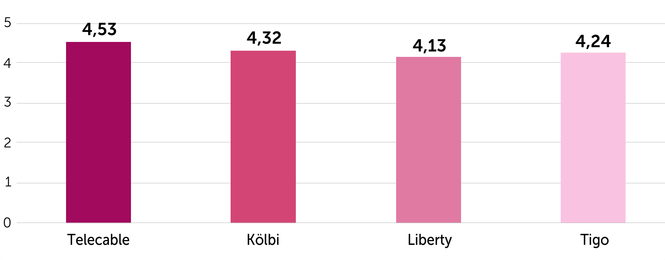


En 2026, los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo percibieron un desempeño positivo del servicio en los cuatro operadores, destacando **Telecable** como líder en los aspectos de funcionamiento evaluados, seguido por **Kölbi** y **Liberty**, mientras que **Tigo** mostró oportunidades de mejora relativas frente a los otros operadores.

En lo relativo a la satisfacción general promedio de los usuarios, existen algunos cambios en los operadores que registraron las percepciones más bajas, siendo que se mantiene la evaluación respecto a **Telecable** como el mejor clasificado con 4,53 puntos, seguido por **Kölbi** con 4,32 puntos. Sin embargo, a diferencia de los resultados observados en los aspectos de funcionamiento, **Tigo** ocupó la tercera posición con 4,24 puntos, mientras que **Liberty** se ubicó en cuarto lugar con 4,13 puntos.

Esta variación en el posicionamiento de **Liberty** y **Tigo** sugiere que la satisfacción general no depende exclusivamente de los atributos específicos de funcionamiento evaluados. Al valorar su experiencia global, los usuarios pueden asignar distinta importancia a cada aspecto del servicio e incorporar otros elementos que influyen en su percepción general de satisfacción.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO • PERIODO 2026
(cifras en escala 1 a 5)



PARA MAYOR DETALLE SE PUEDE CONSULTAR EL INFORME COMPLETO Y EL REPORTE INTERACTIVO EN EL ENLACE: https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios.