

11 de diciembre del 2013

N° 6341-SUTEL-DGC-2013

(Al contestar refiérase a este número)

Señores

Maryleana Méndez Jiménez

Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez

Gilbert Camacho Mora

Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimados señores:

**REMISION RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCION DE LA CALIDAD
DE LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL E INTERNET MOVIL COSTA
RICA 2013**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como lo establecido en el Capítulo Primero del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS), publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, y con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de telecomunicaciones, en los artículos 53 y 88 del RPCS se dispone el indicador correspondiente al **“Grado de satisfacción y percepción de la calidad”**, el cual debe ser evaluado de forma semestral por los operadores y proveedores..

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

Por lo anterior y con el fin de conocer la percepción de la calidad de los servicios de telefonía móvil e Internet móvil, se incorporó en el Plan Anual Operativo de la Dirección General de Calidad el proyecto *Percepción de la Calidad* ejecutado mediante la Licitación Abreviada 2013LA-000012-SUTEL, la cual fue adjudicada a la empresa Demoscopia S.A. La metodología del proyecto consistió en la aplicación de encuestas y análisis de estas, para así conocer la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios activos de los operadores y proveedores Instituto Costarricense de Electricidad (marca Kölbi), Telefónica de Costa Rica TC S.A. (marca Movistar), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (marca Claro), Televisora de Costa Rica S.A. (marca Tuyo Móvil) y Virtualis S.A. (marca Fullmóvil).

La ejecución de la citada licitación contó con el seguimiento activo de funcionarios de esta Dirección.

Cabe señalar que la contratación se ejecutó adecuadamente y sus productos fueron verificados y aceptados por el personal de la Dirección, por lo que considerando que los datos recopilados son de gran interés para el sector, se remiten estos al Consejo de la SUTEL para su respectiva valoración.

Detalles del estudio realizado

El objetivo del estudio consistía en evaluar el grado de percepción de la calidad de los usuarios activos respecto de los servicios provistos por sus respectivos operadores y proveedores de los servicios de telefonía móvil, así como transferencia de datos móviles los cuales son: el Instituto Costarricense de Electricidad (marca Kölbi), Telefónica de Costa Rica TC S.A (marca Movistar), Claro CR Telecomunicaciones S.A (marca Claro), Televisora de Costa Rica S.A (marca Tuyo Móvil) y Virtualis S.A (marca Fullmóvil), a nivel nacional de conformidad con lo dispuesto en el RPCS.

Como fase inicial del proyecto, se debía trabajar la elaboración de la herramienta (encuesta) para ser aplicada. Esta herramienta la trabajaron funcionarios de la Dirección General de Calidad y la empresa Demoscopia S.A. (referirse al Anexo 1), con base en los aspectos considerados en el RPCS. Los aspectos evaluados a través de la herramienta son los siguientes:

Tabla 1 Detalle de los indicadores y aspectos que se contemplaron en la herramienta (encuesta).

Factores	Servicio Telefonía Móvil (incluye datos móvil)
Atención personalizada	-Tiempo de espera en ser atendido -Trato recibido por parte del agente -Asertividad en la respuesta de las consultas planteadas
Atención Telefónica	-Tiempo de espera en línea -Atención recibida por parte del operador -Asertividad en las respuestas de las consultas planteadas -Asignación de un número de tramite
Entrega del Servicio	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio -Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para el reporte o consulta de averías -Tiempo de atención de avería -Asertividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para pospago: -Entregan a tiempo de la factura -Detalle de la factura -Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación. Para prepago: -Valoración del proceso de recarga -Valoración del servicio de consulta de saldos

Factores	Servicio Telefonía Móvil (incluye datos móvil)
Funcionamiento del servicio	-Conocimiento de las áreas de cobertura de su operador -Grado de satisfacción con las áreas de cobertura brindadas -Calidad de Voz (nivel de ruido en la comunicación establecida) -Interrupciones del Servicio o continuidad del servicio -Completación de llamadas -Llamadas Caídas -Calidad de los servicios de SMS, MMS, buzón de voz -Accesibilidad al servicio de voz -Disponibilidad del servicio de voz(Interrupciones) -Accesibilidad al servicio de transferencia datos -Calidad del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles -Velocidad de transferencia -Retardo -Disponibilidad del servicio de datos(Interrupciones) -Grado de satisfacción respecto a la interoperabilidad del servicio (puede establecer comunicaciones hacia números asignados a otros Operadores y Proveedores de Servicio (Por ejemplo: 4xxx-xxxx, 6xxx-xxxx, 7xxx-xxxx, 5xxx-xxxx, entre otros)
Aspectos varios	- Proporción de usuarios del total encuestado que cuenta con un servicio postpago o prepago. - Proporción de usuarios que utilizan el servicio de transferencia de datos móviles (Internet Móvil). - La cantidad de usuarios del total encuestado que cuenta con un terminal tipo Smartphone o un terminal convencional. - La cantidad de usuarios del total encuestado que adquirió un paquete de servicio con terminal. - El nivel educativo de los usuarios encuestados. - La edad de los usuarios encuestados. - El tiempo que el usuario encuestado ha utilizado el servicio con el respectivo operador o proveedor. - El lugar donde usualmente los usuarios encuestados realizan (teléfono, web, centro de atención) los trámites respectivos (presentación de inconformidades, averías, reclamaciones, solicitudes de servicios, entre otros) de los servicios de telefonía móvil o transferencia de datos móviles. - La zona geográfica específica donde utiliza el servicio el usuario encuestado. - La cantidad de usuarios encuestados cuyo terminal es homologado. - La velocidad contratada del servicio de datos móvil.

La aplicación de la herramienta comprendía como población meta a los clientes (hombres y mujeres) de las diferentes operadoras de telecomunicaciones en el país mencionados anteriormente en el presente oficio. Asimismo, el estudio debía ser aplicado tanto a clientes con servicios postpago, como clientes con el servicio prepago activos, los cuales se definen a continuación:

1. Línea activa prepago: Servicio de telecomunicaciones que registra, por lo menos un evento tasable al saldo del servicio, dentro de los noventa (90) días calendario, anteriores a la última tasación y que pertenecen a la plataforma de prepago.

2. Línea activa pospago: Servicio de telecomunicaciones que no se encuentre en suspensión definitiva del servicio según los artículos 12 y 34 del RPUF y que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o bien, que mantiene vigente un contrato de prestación de servicios con el operador de la plataforma de pospago.

Para contar con una muestra estadísticamente representativa de clientes, se solicitó a los operadores y proveedores móviles suministrar la base de usuarios prepago y pospago activos, la cual fue declarada confidencial mediante Resolución RCS-256-2013 y brindada a Demoscopia dentro del contrato de confidencialidad suscrito con el fin de que se obtuvieran las muestras que cumplieran con los porcentajes mínimos de error y grados de confianza establecidos en el cartel de contratación.

El estudio se realizó mediante la aplicación de encuestas telefónicas, a un total de 5038 usuarios activos, para un mínimo de 1000 usuarios por operador. El margen de error fue de un $\pm 1.38\%$ y un nivel de confianza de un 95%. Las encuestas se aplicaron del 3 de octubre al 6 de noviembre del presente año, a hombres y mujeres mayores de 15 años.

En las figuras a continuación se detalla por operador la distribución por provincia, rangos de edad, sexo y escolaridad de los encuestados.

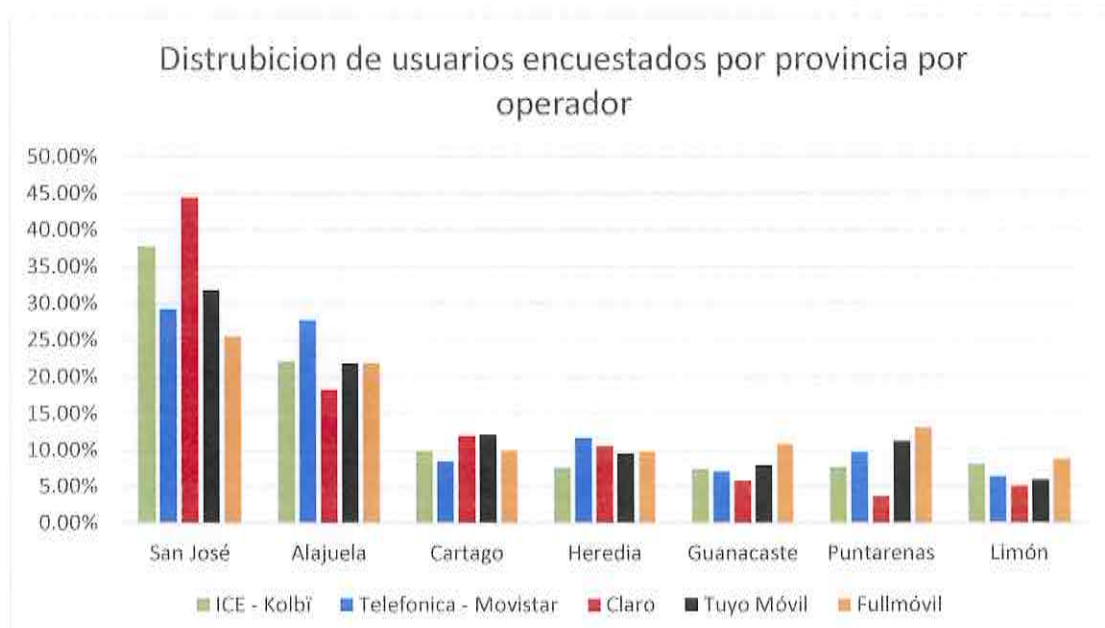


Figura 1 Distribución de porcentaje de usuarios encuestados por provincia por operador (tamaño de la muestra por operador 1000 usuarios).

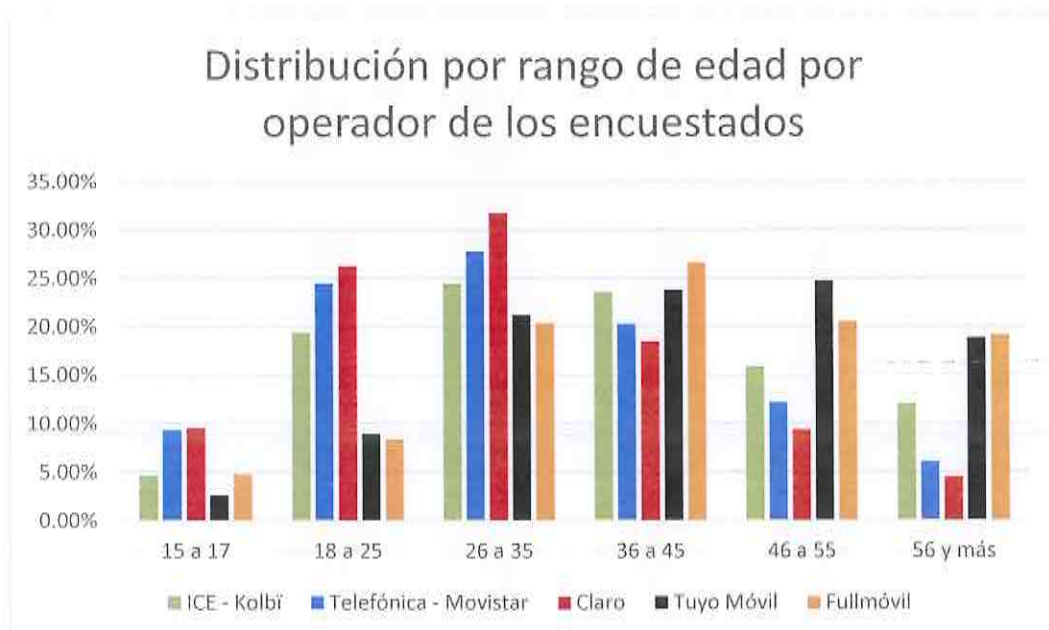


Figura 2 Distribución por rango de edad de los encuestados por operador.

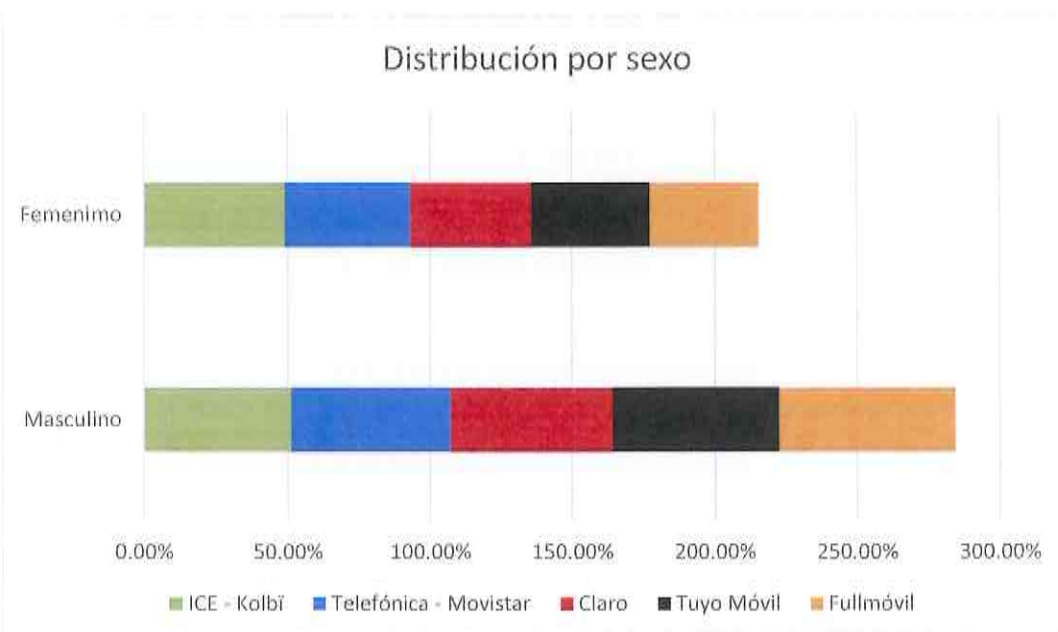


Figura 3 Distribución por sexo por operador de los encuestados.

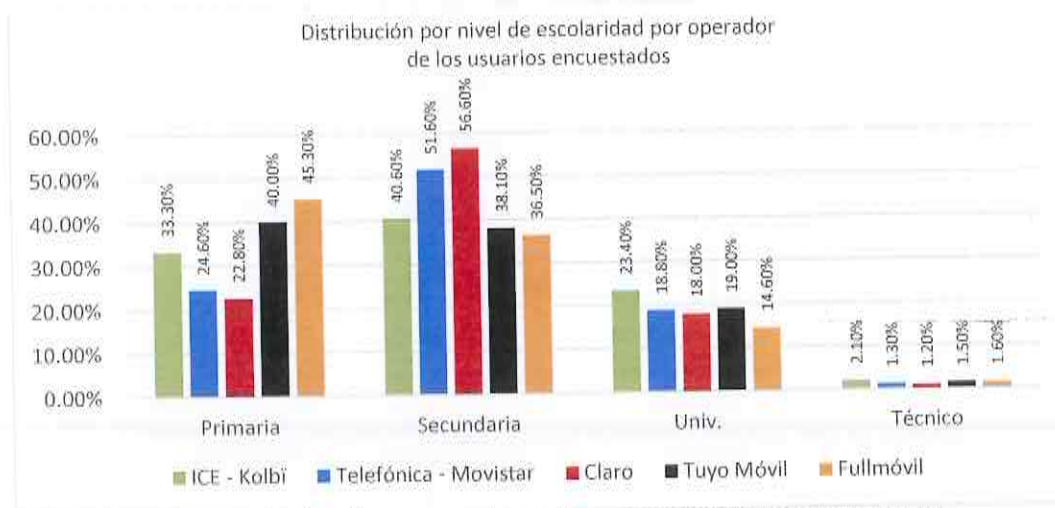


Figura 4 Distribución por escolaridad por operador de los encuestados.

En la tabla a continuación se detalla el promedio de tiempo de tenencia del servicio por operador.

Tabla 2 Detalle del tiempo promedio de tenencia del servicio por operador.

Operador	Tiempo promedio de tenencia (meses)
ICE - Kolbi	40.07
Telefónica - Movistar	12.5
Claro	19.92
Tuyo Móvil	26.61
Fullmóvil	22.6

El detalle correspondiente al porcentaje de usuarios por tipo de servicio postpago y prepago para cada uno de los operadores ICE, Telefónica y Claro se muestra en la figura a continuación. Es importante aclarar que los operadores móviles virtuales Tuyo y Fullmóvil tienen únicamente servicios prepago.

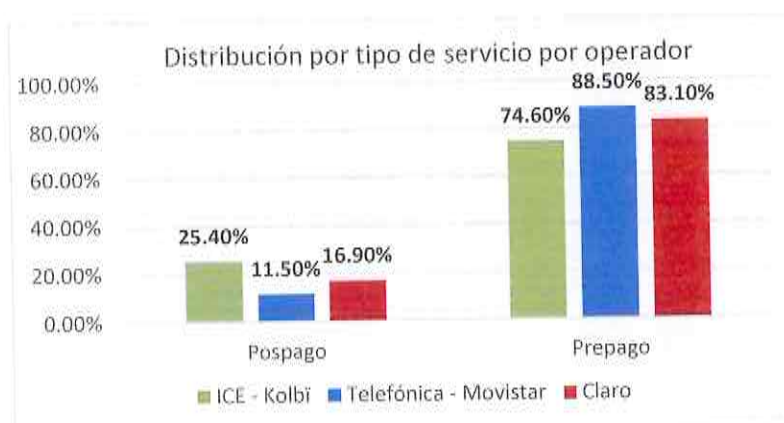


Figura 5 Distribución por tipo de servicio por operador.

El detalle del tipo de terminal se puede apreciar en la siguiente figura.

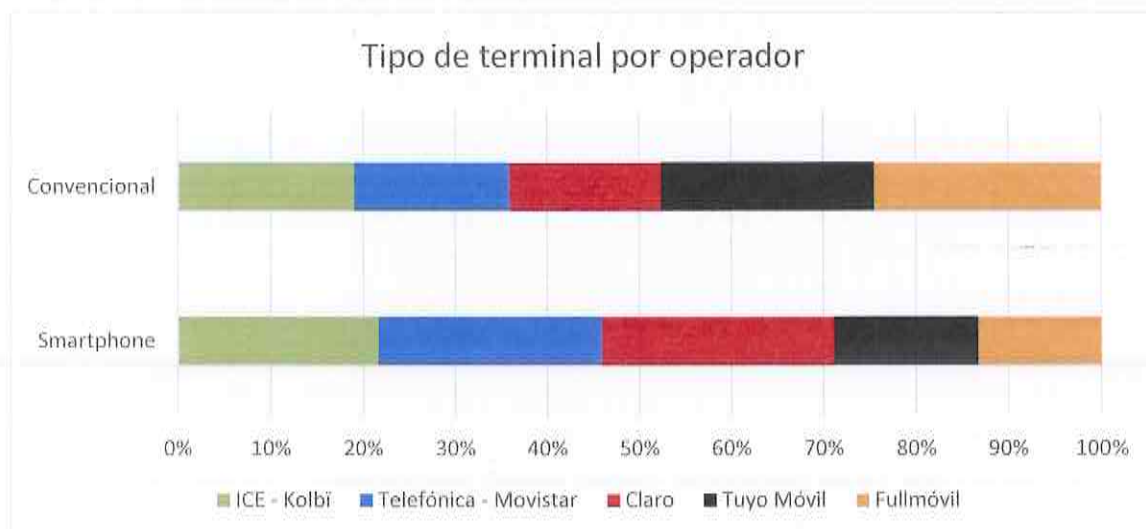


Figura 6 Detalle del tipo de terminal por operador.

Los resultados obtenidos de valorar la pregunta ¿adquirieron su servicio con plan?, se detallan en la figura a continuación.

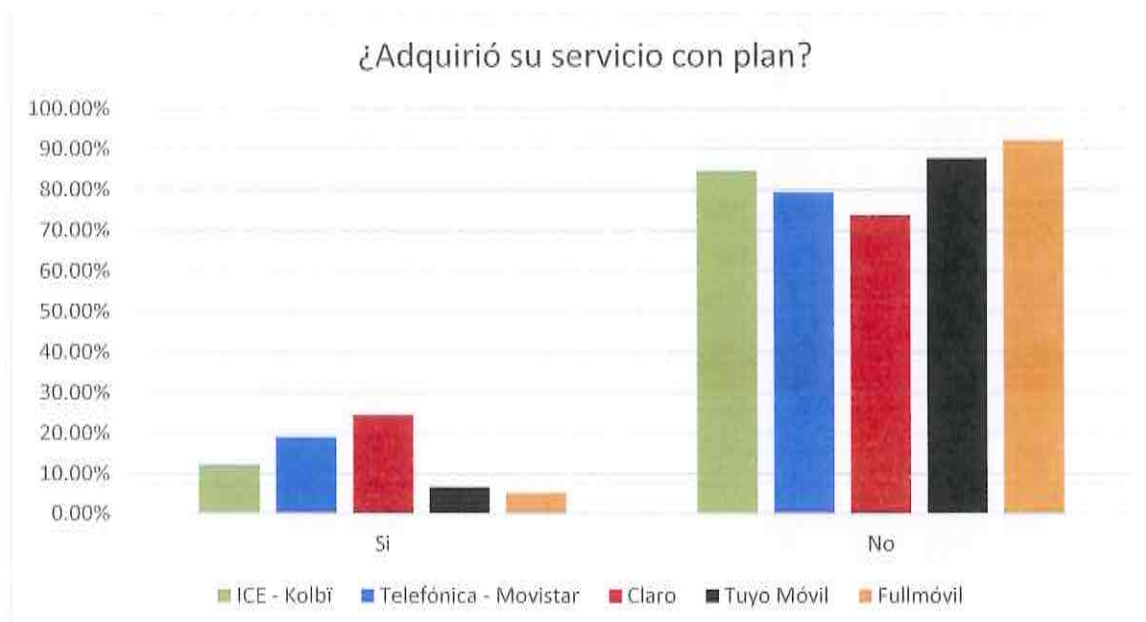


Figura 7 Resultados obtenidos ante la consulta ¿adquirieron su servicio con plan?.

Como uno de los puntos iniciales de la encuesta se consultó a los usuarios si contaban con el servicio de acceso a Internet activo y de ser así las velocidades contratadas con cada operador o proveedor. Los resultados de estas consultas se muestran a continuación:

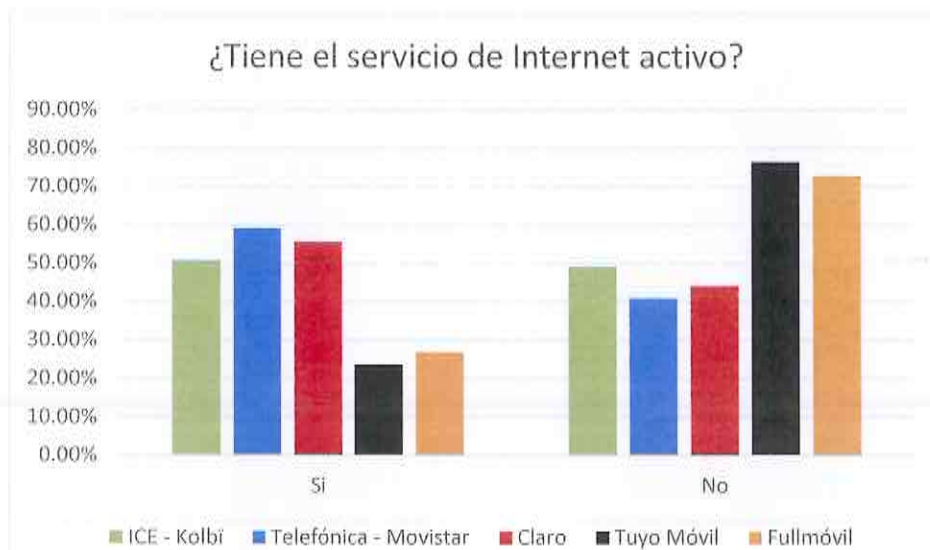


Figura 8 Resultados obtenidos ante la consulta ¿tiene el servicio de internet activo?.



Figura 9 Detalle de las velocidades contratadas por operador.

En la figura a continuación, se puede apreciar el resumen la percepción de los usuarios respecto a la frecuencia en la incidencia de averías en el servicio de Internet móvil.

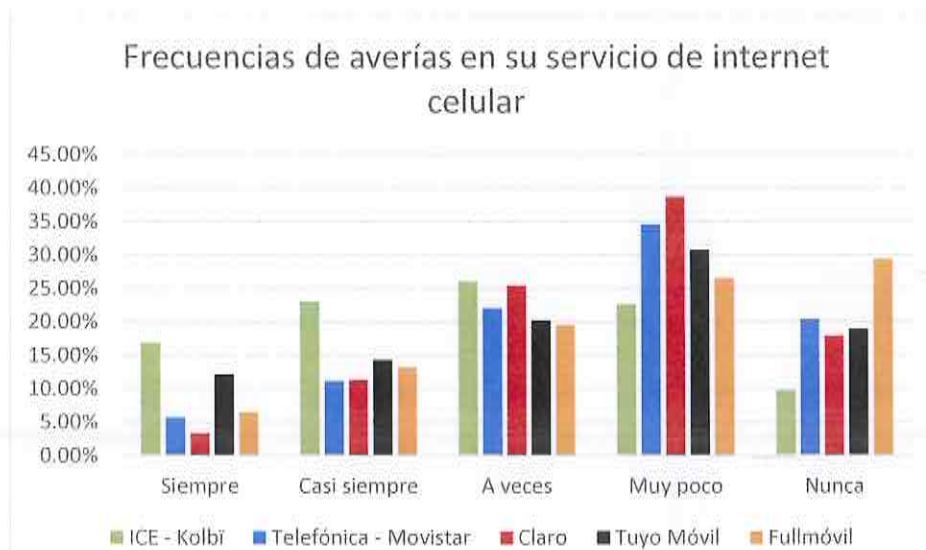


Figura 10 Detalle de la frecuencia de averías en servicio de internet móvil por operador.

Asimismo, se consultó a los usuarios sobre el estado de homologación de los terminales que utilizan para acceder a las redes obteniendo como resultado que en promedio cerca del 80% de los terminales se encuentran homologados a la fecha, lo cual demuestra la consolidación del proceso de homologación de terminales, aspecto que también ha facilitado el ejercicio de la portabilidad numérica al haberse establecido para nuestro país el requisito de comercializar únicamente terminales desbloqueados. El detalle de los resultados se muestra a continuación:

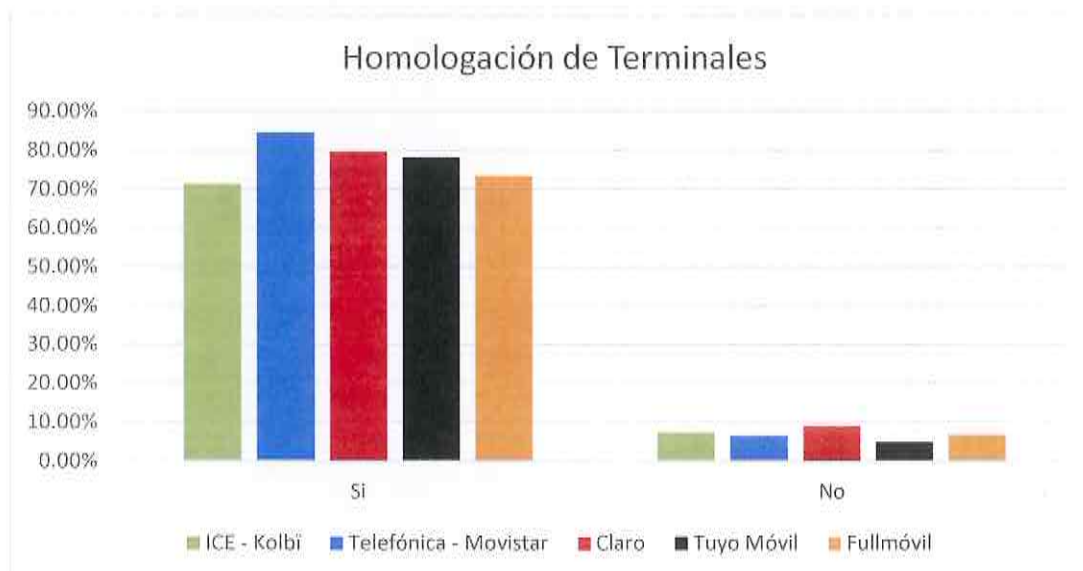


Figura 11 Homologación de terminales.

En la figura a continuación se brinda un detalle de las provincias en las cuales los usuarios utilizan más los servicios de telecomunicaciones móviles por cada operador o proveedor.

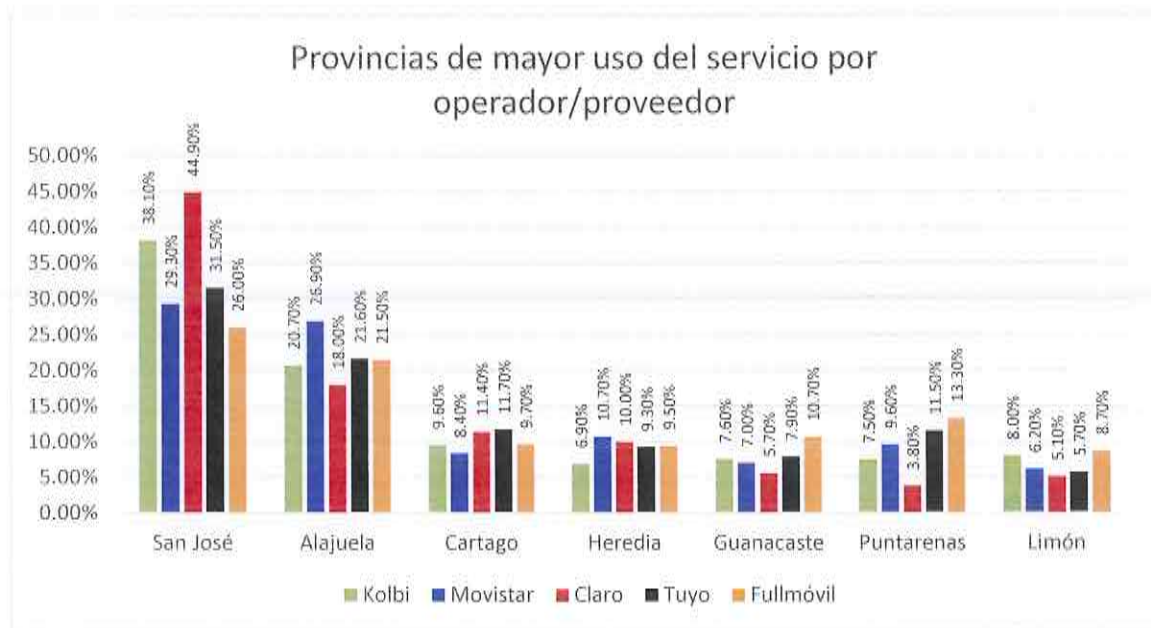


Figura 12 Detalle de la provincia en la cual utiliza más el servicio.

La valoración final de la percepción de los usuarios respecto a los parámetros de atención personalizada, atención telefónica, entrega del servicio, reparación de averías, funcionamiento del servicio y facturación para cada uno de los operadores y proveedores bajo estudio, se detallan en las figuras a continuación.



Figura 13 Percepción de la calidad para los parámetros de atención personalizada, atención telefónica, entrega del servicio, reparación de averías y funcionamiento del servicio por operador.



Figura 14 Percepción de la calidad para el parámetro de facturación del servicio por operador.

Finalmente, a continuación se presenta la nota final obtenida por cada operador o proveedor de la percepción que tienen sus usuarios sobre la calidad de los servicios móviles que brindan.

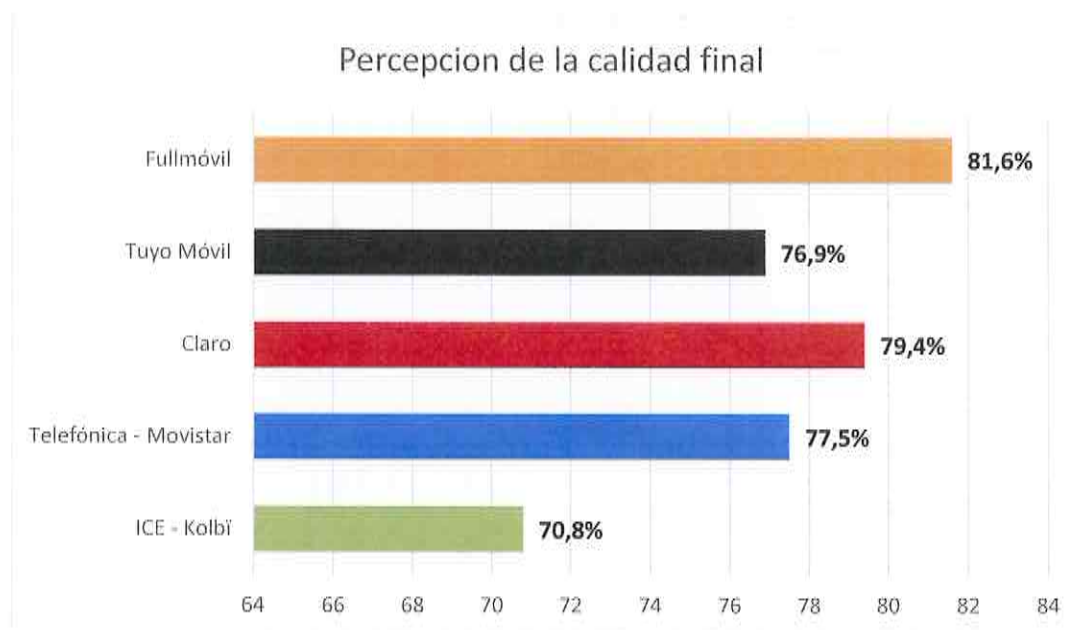


Figura 15 Nota final de la percepción de la calidad por operador.

Conclusiones

A partir de los resultados expuestos anteriormente y el detalle incluido en el informe final presentado por la empresa Demoscopia S.A. a continuación se presentan las principales conclusiones:

1. El nivel de escolaridad mínima que predomina entre los usuarios de los servicios móviles encuestados es Secundaria.
2. La mayoría de los clientes encuestados tiene edades entre los 26 a los 35 años.
3. El operador con mayor tiempo de tenencia del servicio por parte de los clientes es Kolbi con un promedio de 40,07 meses.
4. Del total del mercado en promedio, alrededor de un 89,02% de los usuarios corresponde al segmento de prepago, con sus respectivas variaciones por cada operador o proveedor, siendo el ICE el operador que a la fecha mantiene mayor cantidad de usuarios postpago (25,40%).
5. A partir de los datos obtenidos se estima que un 40.3% de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles posee un terminal tipo Smartphone.
6. En promedio sólo el 13.5% del total de usuarios ha adquirido el servicio de telecomunicaciones móviles mediante la suscripción de un plan. En la actualidad, un 43,2% de los usuarios de servicios móviles cuenta adicionalmente con el servicio de Internet móvil.
7. El citado 43,2% de los usuarios con servicio de Internet móvil, el 80.2% afirma haberlo suscrito con velocidades superiores a 1 Mbps.
8. De conformidad con los resultados de la encuesta alrededor de un 80% de los usuarios cuentan con un terminal homologado por la SUTEL, aspecto que confirma el éxito de este proceso en la depuración del parque de terminales móviles existente, siendo a su vez, la base para facilitar otros procesos como el bloqueo de IMEI's por robo o extravío y la portabilidad numérica.
9. Un 76.8% del total de encuestados manifestó no tener problemas frecuentes con el servicio de Internet móvil para el total de operadores y proveedores evaluados.
10. El operador con mayor calificación global de la percepción de la calidad corresponde a Fullmóvil con un 81.6%. Al ser este un operador móvil virtual sobre la red del ICE, muestran el alto valor para los usuarios de aspectos tales como la atención personalizada, ítem donde Fullmóvil alcanzó la mayor calificación respecto a los demás evaluados.
11. Un 35.7% del total de encuestados indica no tener conocimiento del número telefónico para el reporte de averías ante su respectivo operador. Excepto el proveedor Fullmóvil, para el cual un 77.1% de sus usuarios encuestados confirmó conocer el número de atención de averías.

12. Un 71.32% de los usuarios encuestados indicó estar satisfecho con el tiempo de atención de averías por parte de los operadores y proveedores evaluados.
13. Un 79.1% del total de encuestados para el servicio pospago, confirmó la recepción de una factura física o electrónica de su servicio por parte de su operador y proveedor. Asimismo, un 87% de ellos manifestaron que la factura es entendible.
14. Los usuarios de prepago se encuentra satisfechos en un 92.08% con la acreditación y proceso de consulta de saldos.
15. Solamente un 31.46% del total de encuestados indicaron conocer las zonas o áreas de cobertura de su operador actual, lo cual implica un reto importante para esta Superintendencia respecto a la información de los usuarios.
16. Un 53.8% de los usuarios encuestados indicaron realizar trámites por vía telefónica, excepto los usuarios del operador ICE – Kolbi, los cuales en un 50% realizan los tramites directamente en las agencias.

Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados obtenidos, esta Dirección presenta la siguiente recomendación a fin de que sea valorada por el Consejo.

- Con base en lo dispuesto en el artículo 138 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se solicita al Consejo de la SUTEL autorización para que de forma coordinada con el área encargada de prensa, se realice la divulgación de los resultados obtenidos y se valore asimismo la disposición de un resumen de los resultados obtenidos en la página WEB de la SUTEL.

Atentamente,


Natalia Salazar Obando
Ingeniera en Telecomunicaciones


Natalia Ramirez Alfaro
Asesor Legal


Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad y Espectro

nso, nra

c: Expediente Licitación Abreviada 2013LA-000012-SUTEL

Anexo 1

EVALUACION DE LA SATISFACCION CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE TELEFONIA MOVIL											
Estimado señor (a): La SUTEL está interesada en conocer su opinión acerca del servicio que le es brindado por su operador de SERVICIO CELULAR. Para ello le solicitamos unos minutos de su tiempo para que me conteste algunas preguntas. Toda la información que usted me suministre será absolutamente confidencial. Muchas gracias!											
IDENTIFICACION DEL INFORMANTE	FECHA:				HI:		HF:				
	Número de teléfono:				Provincia:		Cantón:				
	Nombre del informante:										
	Segmentos de Análisis										
	F1. Sexo:		1. Masculino			2. Femenino					
	F2. Edad:										
F3. Escolaridad:		☐ 1 Primaria incompleta o menos ☐ 2 Primaria completa		☐ 3 Secundaria incompleta ☐ 4 Secundaria completa		☐ 5 Univ. incompleta ☐ 6 Univ. completa		☐ 9 Técnico ☐ 99 No contesta			
F4. Estado civil		☐ 1 Soltero ☐ 4 Viudo		☐ 2 Casado ☐ 5 Unión libre		☐ 3 Separado ☐ 6 Divorciado					
F5. Ocupación:											
SOBRE EL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR											
P1. Actualmente, ¿con cuál operador tiene usted el servicio de telefonía celular? ☐ 1 Kölbi ☐ 2 Movistar ☐ 3 Claro ☐ 4 Tuyo ☐ 5 Fullmóvil ☐ 99 Ns/Nr											
P2. ¿Hace cuánto tiempo tiene su servicio de telefonía celular con... LEER RESPUESTA P1? _____ 1. Meses 2. Años											
P3. Respecto a su servicio celular, dígame lo siguiente: a. ¿Tipo de servicio que posee? ☐ 1 Post pago ☐ 2 Prepago ☐ 99 Ns/Nr b. ¿Tipo de celular que posee? ☐ 1 Smartphone ☐ 2 Convencional ☐ 99 Ns/Nr c. ¿Tipo de línea que posee? ☐ 1 GSM ☐ 2 3G ☐ 99 Ns/Nr											
P4. Adquirió su servicio celular mediante un plan ☐ 1 Si ☐ 2 No ☐ 99 Ns/Nr											
P8. ¿Tiene usted el servicio de internet en su celular? 1. Sí 2. No (PASE p.11)											
P9. ¿Cuál es su velocidad contratada? ☐ 1 512Kb ☐ 2 1 mg ☐ 3 1,5 Mg ☐ 4 2 Mg ☐ 5 2,5 Mg ☐ 6 3 Mg ☐ 7 4 Mg ☐ 8 5 Mg											
P10. ¿Qué tan frecuente es que usted tenga problemas con el internet de su celular? ☐ 1 Siempre ☐ 2 Casi siempre ☐ 3 A veces ☐ 4 Muy poco ☐ 5 Nunca ☐ 99 Ns/Nr											
P.11. ¿Está su teléfono homologado? 1. Sí 2. No 99. Ns/Nr Significa que el teléfono está aprobado por la SUTEL y funciona para todos los operadores. En el caso de CR peritos autorizados llevan a cabo las pruebas técnicas para la respectiva homologación de los terminales, remitiendo los resultados a la SUTEL, la cual verificar los resultados obtenidos para la emisión del certificado respectivo.											

Instrucción al encuestador: A continuación se presentan una serie de escalas. A la hora de realizar la pregunta deber ser orientadas para que se consulte al usuario su grado de satisfacción, frecuencia

o evaluación de calidad en escala de 1 al 5, cada una de las preguntas tiene la indicación según sea el caso. **SA** para nivel de satisfacción/ **FRE** para frecuencia /**CA** para Calidad.

Debe de preguntarse encabezando la preguntar con "siendo 5 la mayor satisfacción/frecuencia/Calidad posible y 1 la menor"

I. Atención personalizada (se pregunta por la calidad de la atención recibida sea la consulta por servicio celular o internet celular)		Servicio celular									
P.12 (SA) Cuando usted <u>va personalmente</u> a las oficinas de su prestador, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que dura para ser atendido?	1	2	3	4	5	6. Nunca ha ido	NA				
P.13 (SA) ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	2	3	4	5	6. Nunca ha ido					
P.14 (SA) ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios?	1	2	3	4	5	6. No ha recibido					
II. Atención telefónica (se pregunta por la calidad de la atención recibida sea la consulta por servicio celular o internet celular)		Servicio en general									
P.15 (SA) Al realizar una <u>consulta telefónica</u> a su operador de servicio, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que dura para ser atendido?	1	2	3	4	5	6. No ha consultado	NA				
P.16 (SA) ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	2	3	4	5	6. No ha consultado					
P.17 (SA) ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios?	1	2	3	4	5	6. No ha consultado					
P.18 La persona que lo atendió, ¿le asignó algún número de operación a su trámite para darle seguimiento a su consulta?	1. Sí, me lo brindo					2. No me lo brindó					
III. Entrega del servicio		Servicio celular					Internet en su celular				
P.19 (SA) ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto del tiempo de activación de los servicios solicitados?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
P.20 (SA) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el paquete de servicios que activó?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
P.21 ¿Cómo evalúa la calidad del servicio del paquete activado?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
IV. Activación y reparación de averías servicio celular		Servicio celular					Internet en su celular				

P.22 (FRE) En las últimas 4 semanas, ¿qué tan frecuente han sido las interrupciones en el servicio celular?	1	2	3	4	5	6. No ha tendido interrupciones	1	2	3	4	5										
P.23 ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?	1. Sí					2. No		1. Sí					2. No								
P.24 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?	1	2	3	4	5	6. Nunca he reportado averías (PASE.P26)	1	2	3	4	5										
P.25 (SA) En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5										
V. Facturación del servicio																					
5.1 SOLO POSPAGO																					
Servicio celular																					
P.26 ¿Recibe algún tipo de factura (física o electrónica) de parte de su operador?	1. Sí					2. No															
P.27 ¿Su operador de servicio le entrega la facturación con suficiente antelación a la fecha de vencimiento de su servicio?	1. Sí					2. No															
P.28 ¿Con respecto a su factura por el servicio de celular pos pago indique:																					
a. ¿Es entendible?		1. Sí		2. No		99.Ns/Nr															
b. ¿Está desglosada con claridad?		1. Sí		2. No		99.Ns/Nr															
5.2 SOLO PREPAGO																					
P.29 (SA) ¿Cuándo recarga se le acredita adecuadamente los montos de recarga?	1. Sí					2. No															
P.30 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de consulta de saldos de servicio celular?	1	2	3	4	5																
VI. Funcionamiento del servicio																					
Servicio celular						Internet en su celular															
P.31 ¿Conoce usted las zonas o áreas de cobertura de su operador de servicio celular/ internet en su celular?						1. Si las conozco						1. Si las conozco									
						2. No las conozco						2. No las conozco									
P.32 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad del servicio de internet en su celular?						NA						1 2 3 4 5									
P.33 (SA) ¿Qué tan satisfecho está con la cobertura de su operador de servicio?						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
P.34 (FRE) ¿Con qué frecuencia escucha ruidos durante las llamadas o no logra escuchar claramente a la otra persona?						1	2	3	4	5	NA										
P.35 (FRE) ¿Con qué frecuencia se le interrumpe o "cae" su servicio celular / internet en su celular?						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
P.36 (FRE) ¿Con qué frecuencia le sucede cuando genera una llamada, que esta se cae o se corta / o se cae o corta la conexión a internet?						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
P.37 ¿Ha tenido problemas para comunicarse con personas de otros operadores?						1. Sí					2. No					NA					
P.38 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los mensajes de texto?						1	2	3	4	5	NA										

P.39 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del Buzón de voz?	1	2	3	4	5	
P.40 (CA) ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los mensajes multimedia?	1	2	3	4	5	
P.41 ¿En qué provincia y cantón utiliza más su servicio celular? Provincia: _____ Cantón: _____ _____						
P.42 Generalmente ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?	1. Teléfono 2. Web 3. Agencia			1. Teléfono 2. Web 3. Agencia		