

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Señores
**Miembros del Consejo
SUTEL**

Informe sobre los resultados de las encuestas de calidad de servicio percepción para los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión por suscripción aplicadas en el 2018

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 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 2018, el proyecto **“QO-1 Encuesta percepción de Calidad”**, proyecto para el cual se debe elaborar el Informe Nacional de Encuestas 2018, 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.*

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-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 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 00139-SUTEL-DGC-2018 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 percepción se encuentran definidos en la contratación y se detallan a continuación:

1. Servicio de telefonía fija:

- a. Cabletica
- b. Call My Way
- c. ICE
- d. Telecable
- e. Tigo

2. Servicios de telefonía móvil e Internet móvil:

- a. Claro
- b. Fullmóvil
- c. ICE
- d. Telefónica

San Jose, 27 de junio de 2019

05743-SUTEL-DGC-2019

3. Servicio de Internet fijo:

- e. Tuyo Móvil
- 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, aplicando un margen de error del 4 % y un nivel de confianza del 95 %. Esta selección de parámetros asegura 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. Es importante señalar que la distribución de la muestra se hace proporcional al universo de usuarios del servicio evaluado, asegurando los parámetros de error y confianza señalados con anterioridad al operador que tiene mayor cantidad de suscriptores, siendo que para los demás operadores el margen de error sería inferior y el nivel de confianza superior.

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 aplicación
Telefonía Móvil	Encuesta Telefónica	2930	ICE: 601	±4	95	13 de marzo al 21 de abril del 2018
			Telefónica: 601			
			Claro: 600			
			Fullmóvil: 600			
			Tuyo Móvil: 528			
Internet móvil	Encuesta Telefónica	2560	ICE: 603	±4	95	09 de abril al 19 de mayo del 2018
			Telefónica: 604			
			Claro: 603			
			Fullmóvil: 613			
			Tuyo Móvil: 137			
Internet fija	Encuesta Telefónica	2404	ICE: 600	±4	95	7 de mayo al 04 de junio del 2018
			Telecable: 603			
			Cabletica: 601			
			Tigo: 600			
Televisión por Suscripción	Encuesta Telefónica	3004	Tigo: 601	±4	95	21 de mayo al 3 de julio del 2018
			SKY: 600			
			Claro: 601			
			Cabletica: 602			
			Telecable: 600			
Telefonía IP	Encuesta Telefónica	1986	Tigo: 594	±4	95	30 de junio al 19 de julio del 2018
			Call My Way: 203			
			Telecable: 593			
			Cabletica: 596			
Telefonía Básica Tradicional	Encuesta Telefónica	598	ICE: 598			

Es importante señalar, que si bien durante el 2018, se aplicaron encuestas a los usuarios de los operadores Tuyo Móvil y Fullmóvil, 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. Es por lo anterior, que, para el presente informe, no se incluyen los resultados de las encuestas aplicadas a estos operadores.

San Jose, 27 de junio de 2019

05743-SUTEL-DGC-2019

Ahora bien, al respecto de las muestras, resulta importante indicar que se mantiene el mismo nivel de confianza y margen de error, y que el instrumento es el mismo al aplicado en el año 2015 y 2017, lo que hace comparable los resultados de la medición actual (2018) con la de años anteriores. Adicionalmente, al ser el método de selección de los usuarios encuestados aleatorio se asegura que sus respuestas sean comparables con las respuestas 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, 266 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	Tigo	594	266	Cada 266 entrevistados representan 10000 usuarios
	Call My Way	203	816	Cada 816 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	593	594	Cada 594 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	596	259	Cada 259 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	598	8	Cada 8 entrevistados representan 10000 usuarios
Telefonía móvil	ICE	601	1	Cada 1 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	601	3	Cada 3 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	600	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet fija	ICE	600	21	Cada 21 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	603	41	Cada 41 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	601	38	Cada 38 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	600	37	Cada 37 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet móvil	ICE	603	3	Cada 3 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	604	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	603	9	Cada 9 entrevistados representan 10000 usuarios
Televisión por suscripción	Tigo	601	28	Cada 28 entrevistados representan 10000 usuarios
	SKY	600	109	Cada 109 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	601	48	Cada 48 entrevistados representan 10000 usuarios
	Cabletica	602	27	Cada 27 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	600	53	Cada 53 entrevistados representan 10000 usuarios

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-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 utilizadas 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, durante el periodo comprendido entre el 13 de marzo al 19 de julio del 2018.

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 percepción y grado de la satisfacción de la calidad 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	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo que esperó para ser atendido -El trato que le dio la persona que le atendió -la solución al problema o consulta planteada 			
Atención Remota	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera en línea para ser atendido -La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada. -La solución al problema o consulta planteada 			
Entrega del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló -El trato del personal que llegó a instalar el servicio -Instalación correcta y funcional del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio -Activación correcta y funcional del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> -El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló -El trato del personal que llegó a instalar el servicio -Instalación correcta y funcional del servicio 	
Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> -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	<p>Solo para clientes Pospago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La facilidad para realizar una recarga -La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga -El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga 	<p>Solo para clientes Pospago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La facilidad para realizar una recarga -La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga -El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga 		<ul style="list-style-type: none"> -El envío de su factura antes del vencimiento -La claridad y detalle de la factura -La exactitud en el monto facturado

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 de 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 de 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 percepción y grado de satisfacción.

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:

- Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, para el año 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestas que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2018.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

- e. Tipo de factura recibida por el usuario (física o electrónica), evolución del año 2016 al 2018.
- f. Cantidad de fallas reportadas, para el año 2018.
- g. Tiempo promedio de espera en ser atendido por el operador, evolución del año 2017 al 2018.
- h. Medios preferidos para comunicarse con el operador, evolución del año 2017 al 2018.
- i. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- j. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- k. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- l. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- m. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2018.
- n. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2018.

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

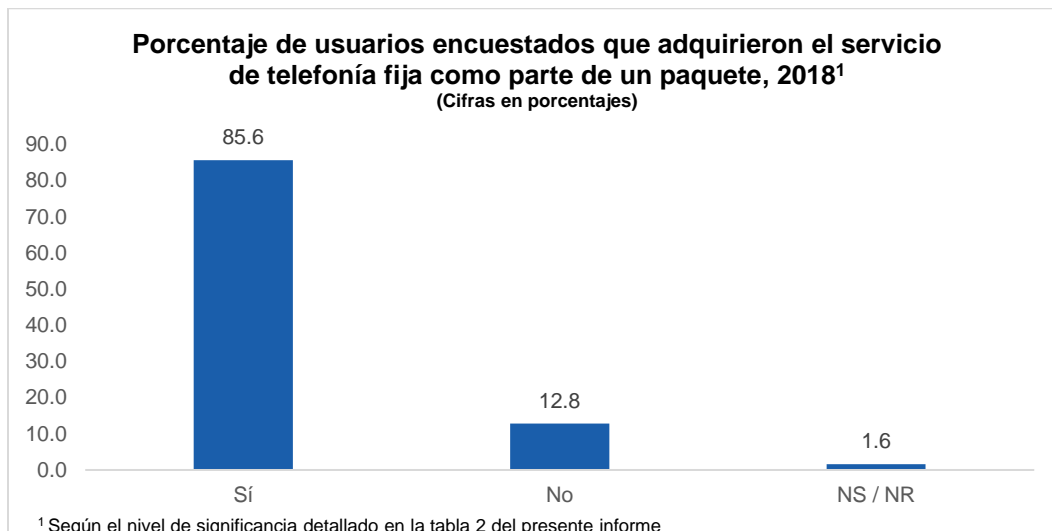


Gráfico 1 Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron servicio de telefonía fija como parte de un paquete

Los datos del gráfico 1, permiten identificar que un 85.6 % de los usuarios encuestados señalaron haber adquirido el servicio de telefonía fija como parte de un paquete.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

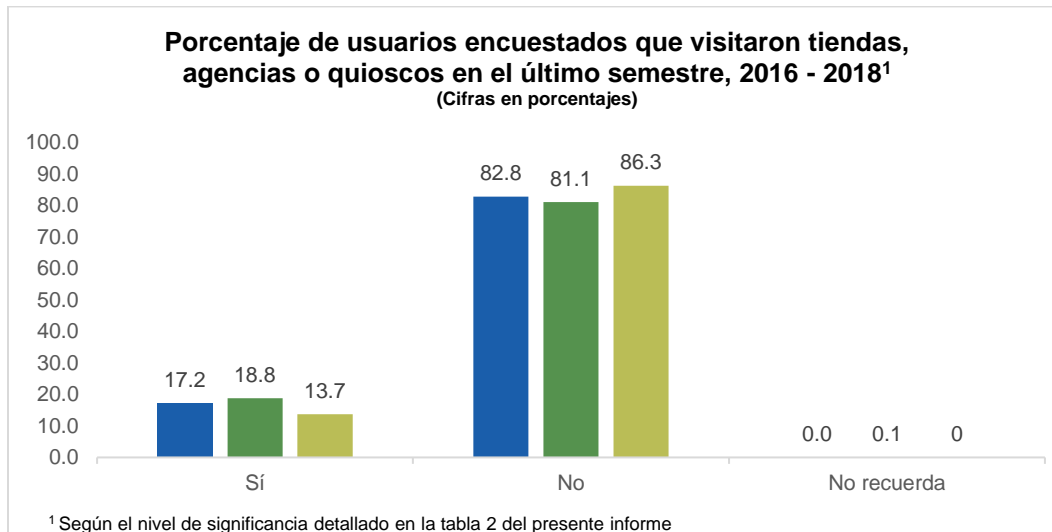


Gráfico 2 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

A partir de los datos del gráfico 2, es posible señalar que para el año 2018, un 13.7 % de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o quioscos para el servicio de telefonía fija. Lo anterior refleja un decremento respecto del porcentaje registrado en el año 2017 de 5.1 puntos porcentuales. Asimismo, corresponde al registro más bajo desde el año 2016.

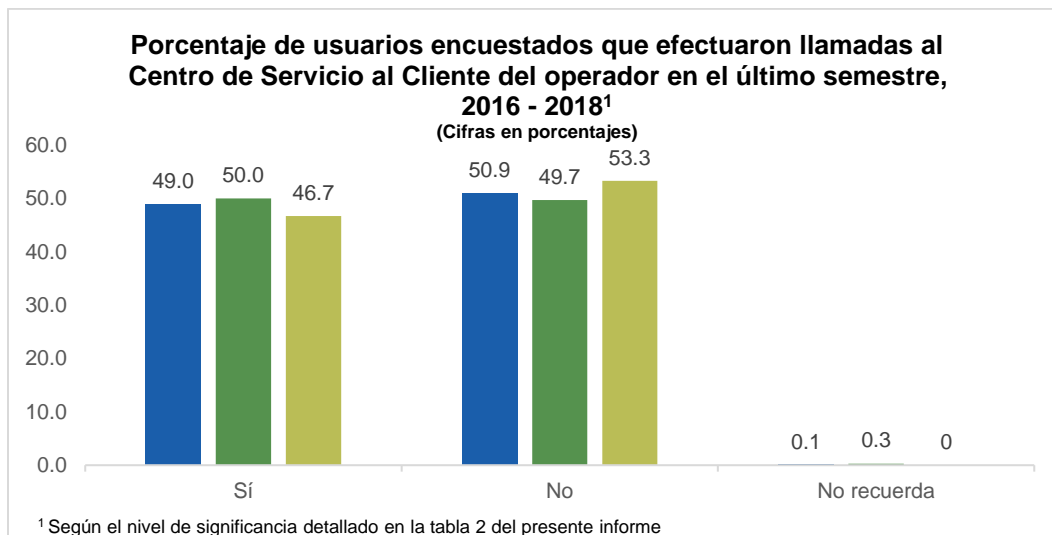


Gráfico 3 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 3, es posible extraer que un 46.7 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

decremento de 3.3 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2017. Asimismo, corresponde al registro más bajo desde el año 2016.

Al comparar los resultados de la gráfica 2 y la gráfica 3, es posible señalar que prevalece la preferencia de los usuarios encuestados por efectuar los trámites a través de asistencia remota respecto de la atención presencial en las agencias.

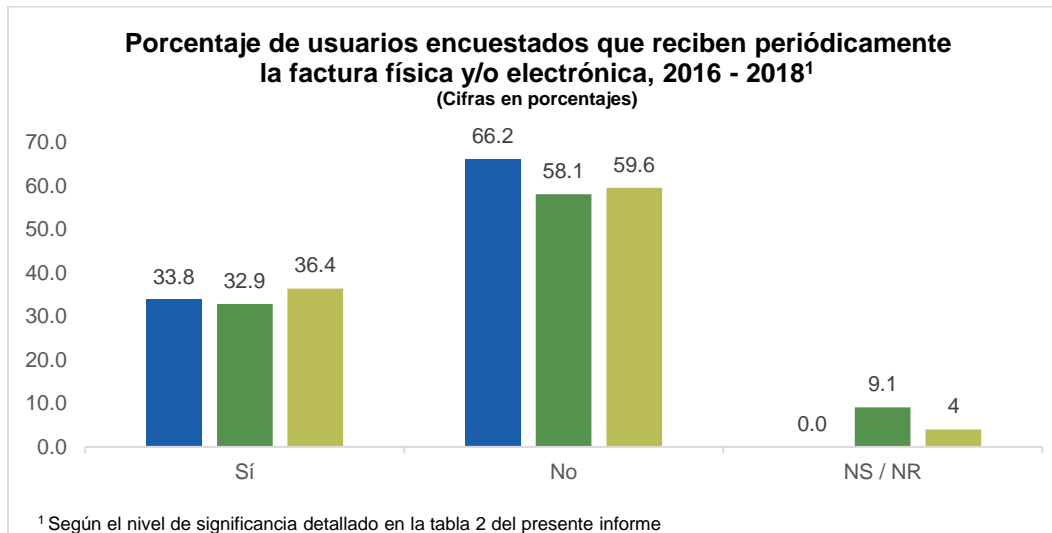


Gráfico 4 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

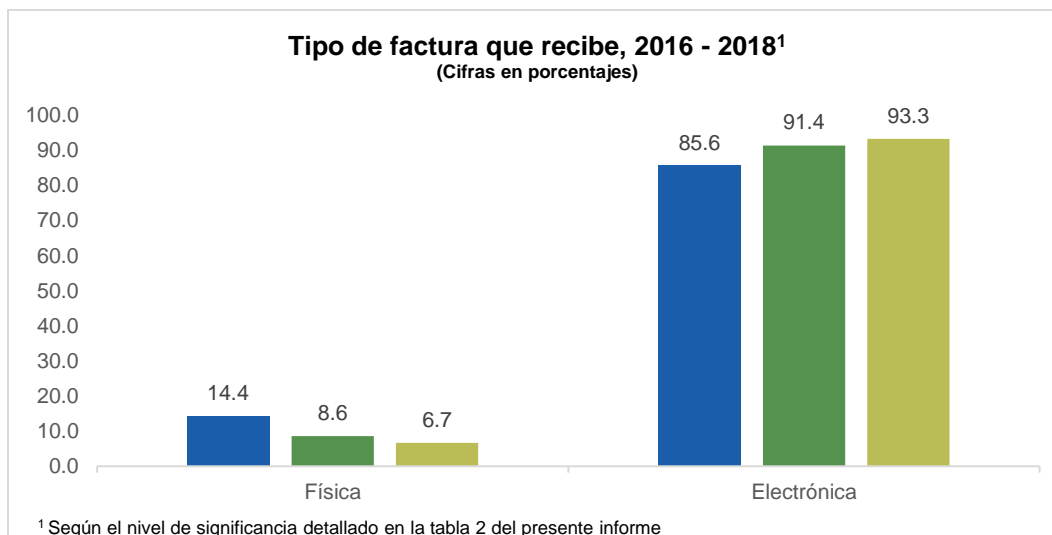


Gráfico 5 Porcentaje de usuarios encuestados que reciben una factura física o electrónica

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 4, ya sea física y/o electrónica, un 36.4 % de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 3.5 puntos porcentuales respecto del año 2016. Asimismo, corresponde al registro más alto desde el año 2016.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Asimismo, en el gráfico 8 se detalla el tipo de factura que recibe el usuario encuestado, como es posible extraer, un 93.3 % recibe factura electrónica, lo cual implica un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto del año 2017. Resulta importante resaltar que persiste una tendencia creciente a recibir la factura en formato electrónico, de conformidad con los datos recopilados desde el año 2016.

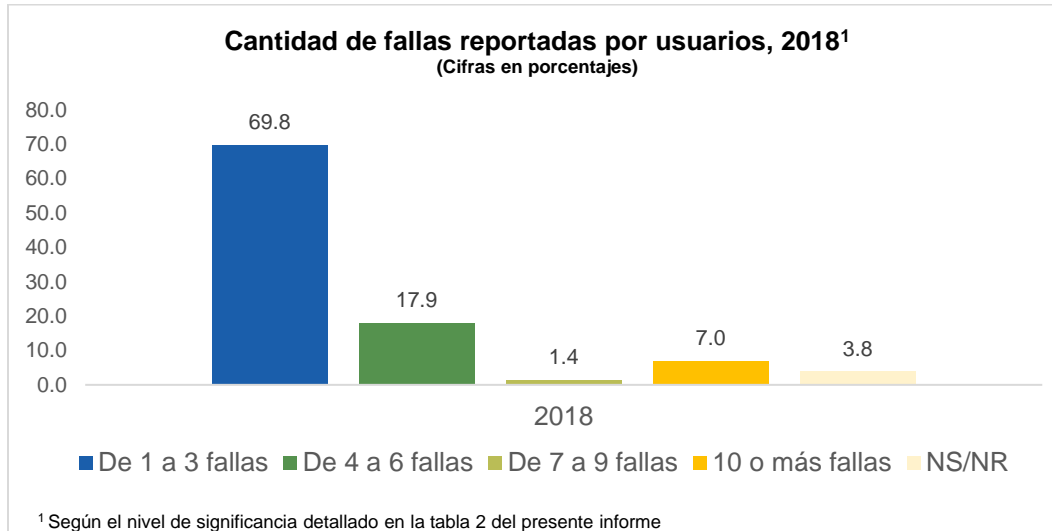


Gráfico 6 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

En cuanto a la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 6 se puede extraer que un 69.8 % indicó haber reportado entre 1 a 3 fallas, un 17.9 % indicó haber reportado entre 4 a 6 fallas, un 1.4 % indicó haber reportado entre 7 a 9 fallas, un 7.0 % indicó haber reportado 10 o más fallas y un 3.8 % indicó no saber o se abstuvo de responder.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

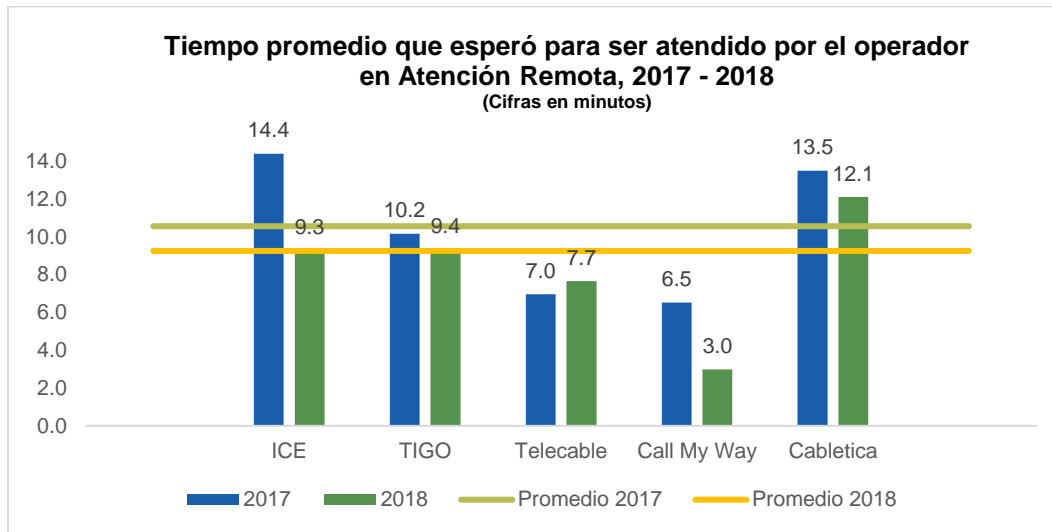


Gráfico 7 Tiempo promedio que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

A partir de los datos mostrados en el gráfico 7, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer lo siguiente:

- a. **Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 12.1 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 1.4 minutos respecto del dato del año 2017.
- b. **Call My Way** registra un tiempo de espera promedio de 6.52 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 3.5 minutos respecto del dato del año 2017.
- c. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 9.3 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 5.1 minutos respecto del dato del año 2017.
- d. **Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 6.42 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.7 minutos respecto del dato del año 2017.
- e. **Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 9.4 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.8 minutos respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019



Gráfico 8 Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

Del gráfico 8 se puede extraer que para el año 2018, un 66.1 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 2.7 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 2.7 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 8.4 % a 11.1 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en las gráficas 2 y 3 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.

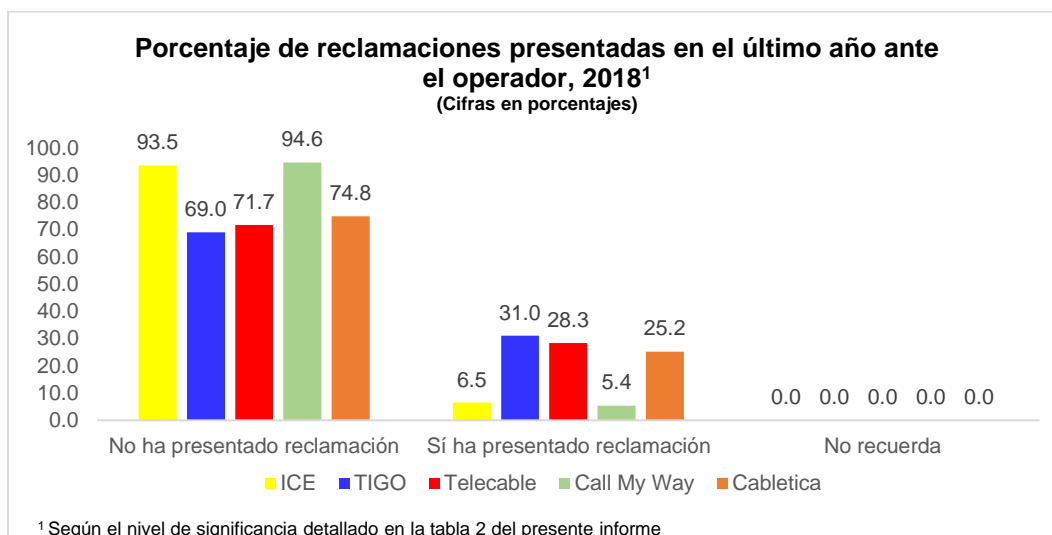


Gráfico 9 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

El gráfico 9 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 25.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **Call My Way**, un 5.4 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **ICE**, un 6.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- d. **Telecable**, un 28.3 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- e. **Tigo**, un 31.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

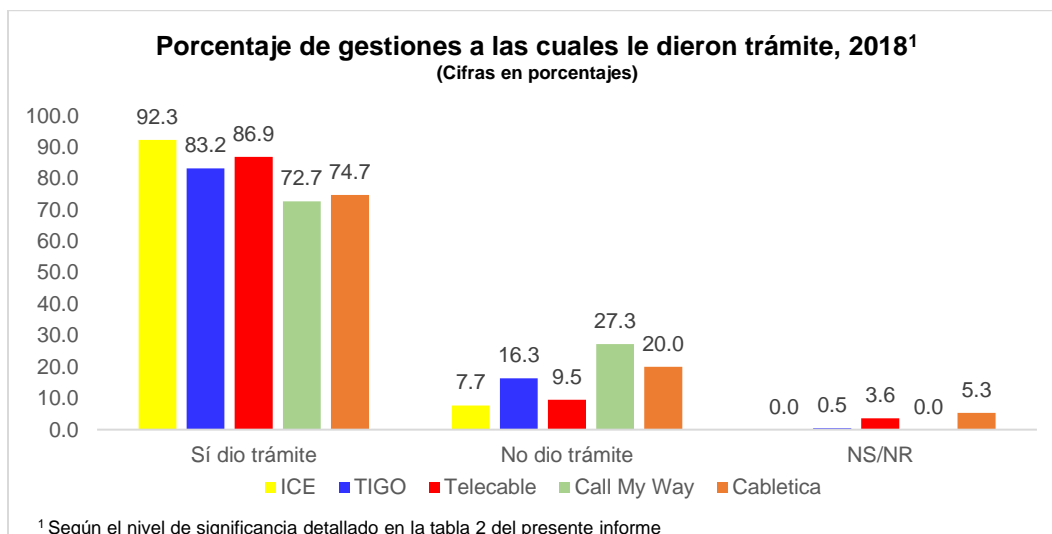


Gráfico 10 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador mostrado en el gráfico 10 es posible extraer que un 74.7 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Cabletica, un 72.7 % fueron tramitadas por el operador Call My Way, un 92.3 % fueron tramitadas por el operador ICE, un 86.9 % fueron tramitadas por el operador Telecable y un 83.2 % fueron tramitadas por el operador Tigo.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

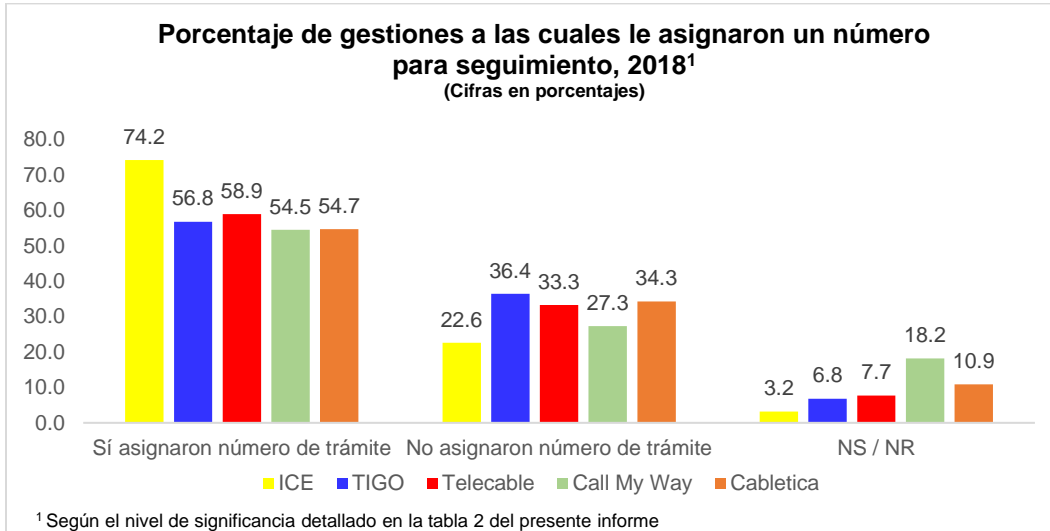


Gráfico 11 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, a partir del gráfico 11 es posible extraer que para un 54.7 % de los reclamos que ingresaron a Cabletica se les asignó un número de seguimiento, para un 54.5 % de los reclamos que ingresaron a Call My Way se les asignó un número de seguimiento, para un 74.2 % de los reclamos que ingresaron al ICE se les asignó un número de seguimiento, para el 58.9 % de los reclamos que ingresaron a Telecable se les asignó un número de seguimiento y para un 56.8 % de los reclamos que ingresaron a Tigo se les asignó un número de seguimiento.

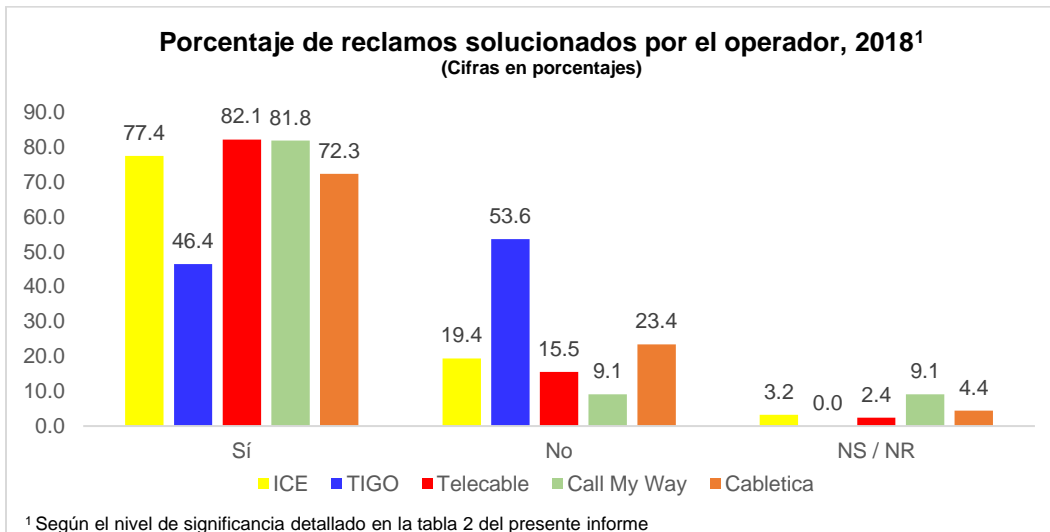


Gráfico 12 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 12 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Un 72.3 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Cabletica, un 81.8 % de los reclamos

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

fueron solucionados por el operador Call My Way, un 77.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador ICE, un 82.1 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telecable y un 46.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Tigo.

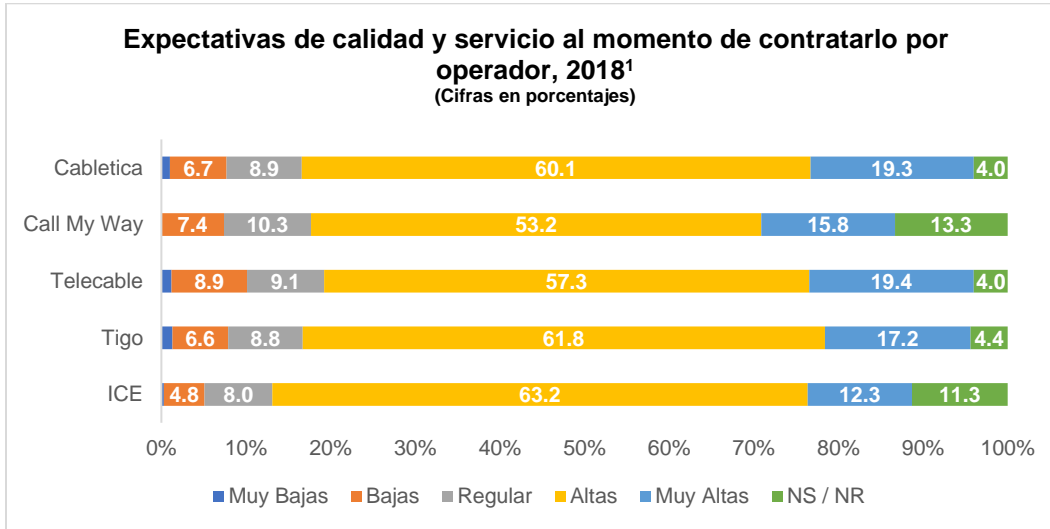


Gráfico 13 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 13 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 60.1 % para Cabletica, 53.2 % para Call My Way, un 63.2 % para el operador ICE, un 57.3 % para el operador Telecable y un 61.8 % para el operador Tigo.

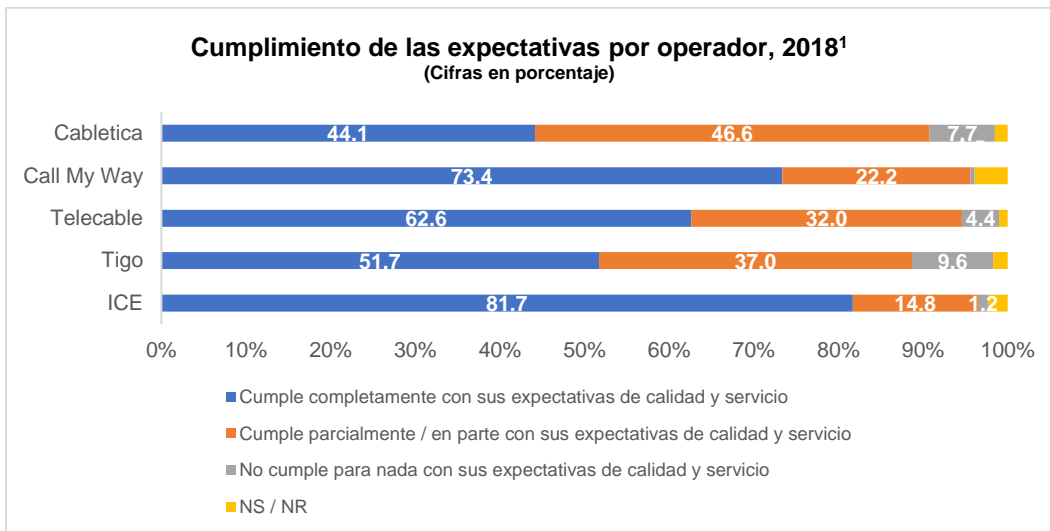


Gráfico 14 Cumplimiento de las expectativas

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 14 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas presentadas en el gráfico 13. Al respecto, un 44.1 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 73.4 % de los usuarios encuestados del operador Call My Way señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 81.7 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 62.6 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 51.7 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

3.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 15 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

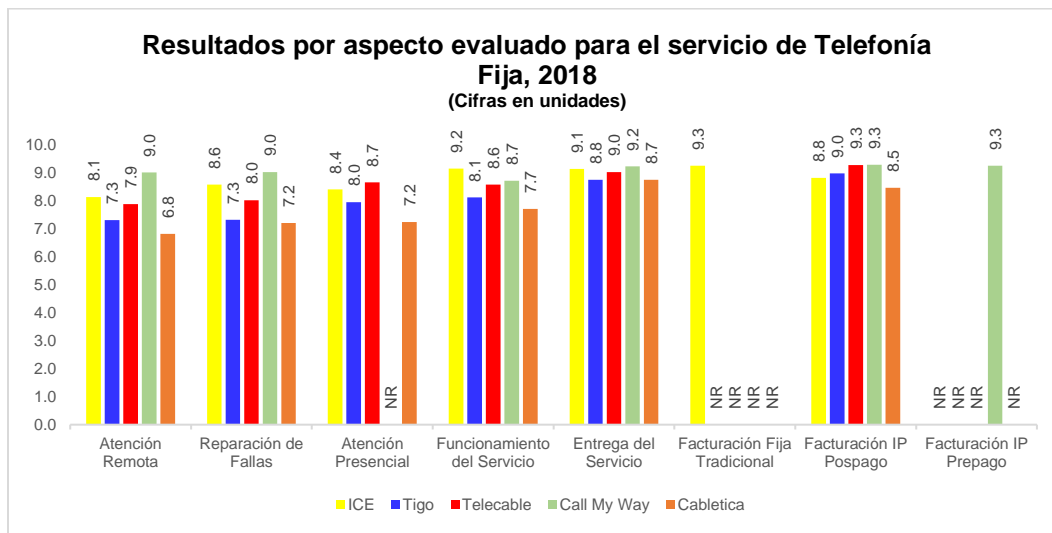


Gráfico 15 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2018²

Del gráfico 15 anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

- a. **Cabletica:** un 8.7 en entrega del servicio, y un 6.8 en atención remota.
- b. **Call My Way:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 8.7 en funcionamiento del servicio.
- c. **ICE:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 8.1 en atención remota.

² El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

- d. **Telecable:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.9 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.3 en atención remota y reparación de fallas.

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 percepción y grado de satisfacción

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

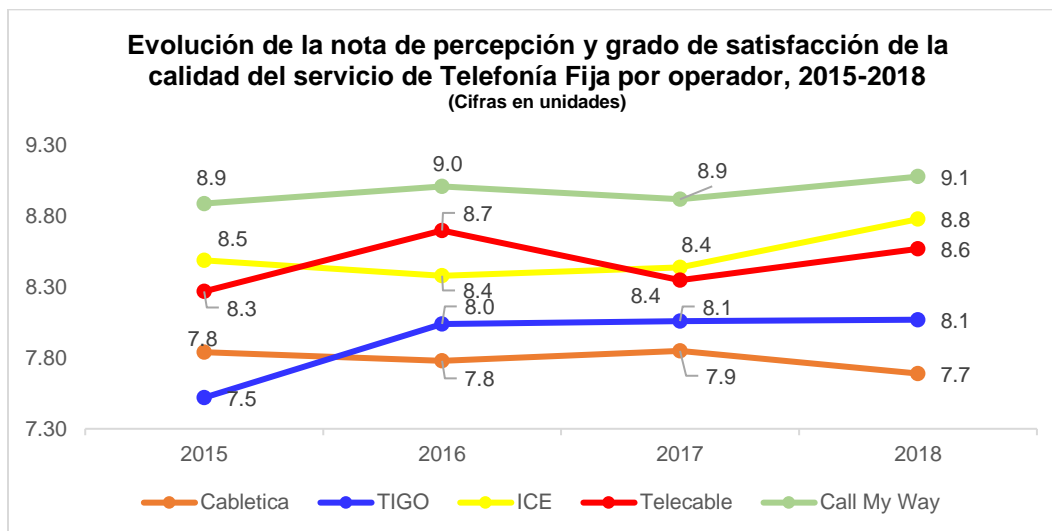


Gráfico 16 Resultado final de percepción de la calidad del servicio de telefonía fija, 2015 – 2018³

Del gráfico 16 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 7.7 para Cabletica, 9.1 para Call My Way, 8.8 para el ICE, 8.6 para Telecable y un 8.1 para Tigo.

El operador Cabletica registra un decremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador Call My Way registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador ICE registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador Telecable registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. Y el operador Tigo mantiene una nota igual a la nota de percepción 2017.

³ El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

3.2. Telefonía Móvil

3.2.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- a. Cantidad de servicios contratados por usuario, evolución del año 2015 al 2018.
- b. Cantidad de fallas reportadas por usuario, para el año 2018.
- c. Tipo de terminal adquirido por el usuario encuestado, evolución del año 2015 al 2018.
- d. Homologación de terminales móviles, evolución del año 2015 al 2018.
- e. Opción de adquisición del dispositivo móvil para planes pospago, evolución 2015 al 2018.
- f. Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2018.
- g. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- 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 2018.
- i. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2018.
- j. Tipo de factura que recibe el usuario, evolución del año 2016 al 2018.
- k. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2018.
- l. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2018.
- m. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- n. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- o. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- p. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- q. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2018.
- r. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

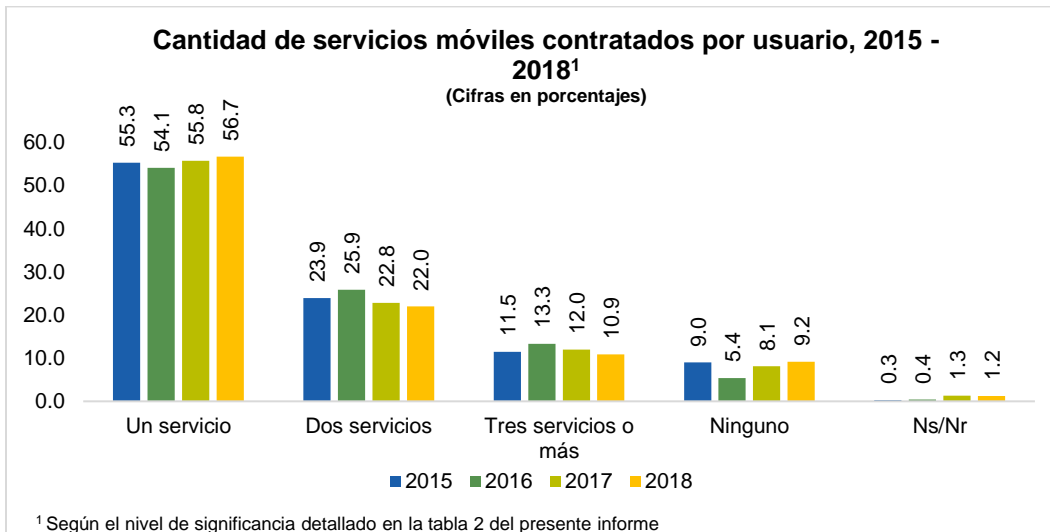


Gráfico 17 Cantidad de servicios contratados por usuario encuestado

Al respecto de la cantidad de líneas a nombre del usuario, en el gráfico 17 se visualiza la evolución desde el año 2015 al año 2018, mostrando una tendencia constante en cuanto a la cantidad de servicios, manteniendo un promedio de 55.5 % de usuarios encuestados con 1 servicio contratado, un promedio de 23.65 % de usuarios con 2 servicios contratados, un promedio de 11.9 % de usuarios encuestados con 3 servicios contratados.

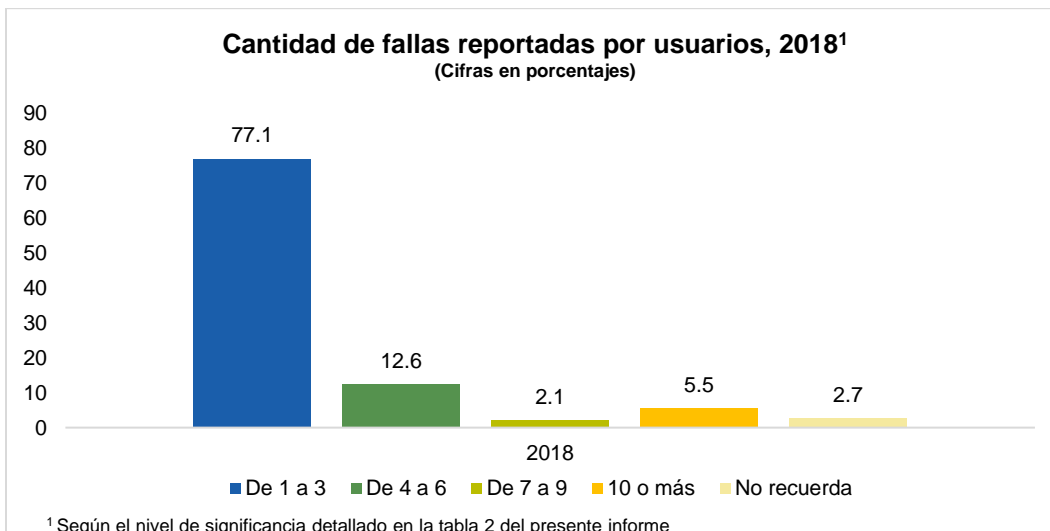


Gráfico 18 Cantidad de fallas reportadas por usuario encuestado

Del gráfico 18 es posible extraer la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados para el servicio de telefonía móvil, con un 77.1 % de usuarios que reportaron de 1 a 3 fallas, un 12.6 % de usuarios que reportaron de 4 a 6 fallas, un 2.1 % de usuarios que reportaron de 7 a 9 fallas, un 5.5 % de usuarios que reportaron más de 10 fallas.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

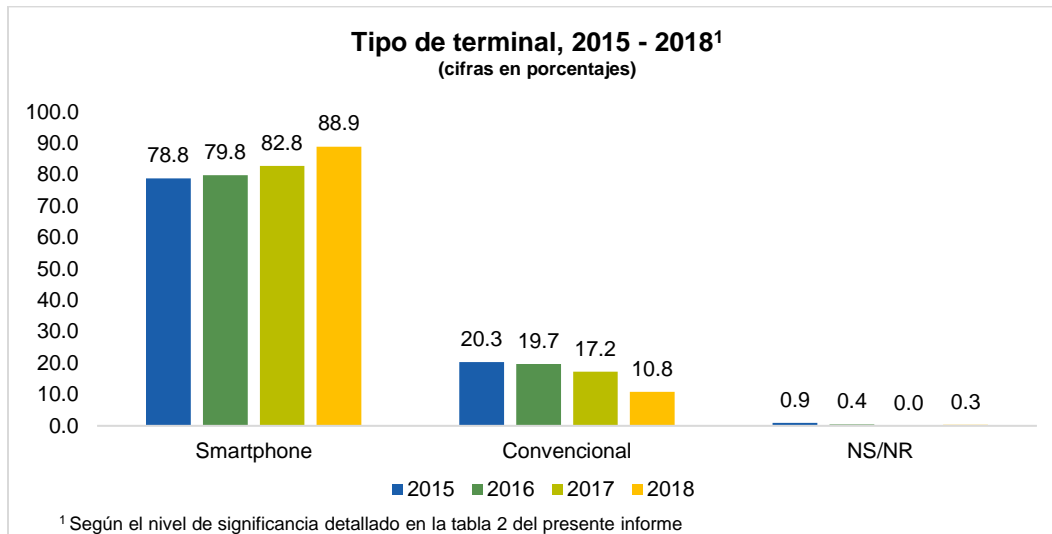


Gráfico 19 Tipo de terminal adquirido por el usuario encuestado

Del gráfico 19 es posible visualizar la evolución en cuanto al tipo de terminal utilizado para los usuarios encuestados desde el año 2015 al año 2018, mostrando una tendencia creciente en cuanto al uso de terminales tipo smartphone y el consecuente descenso en el uso de terminales convencionales. En este sentido, es posible extraer que un 88.9 % de los usuarios encuestados cuenta con terminal tipo smartphone, lo cual representa un incremento de 6.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Asimismo, un 10.8 % de los usuarios encuestados cuenta con terminal convencional, lo cual representa un decremento de 6.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

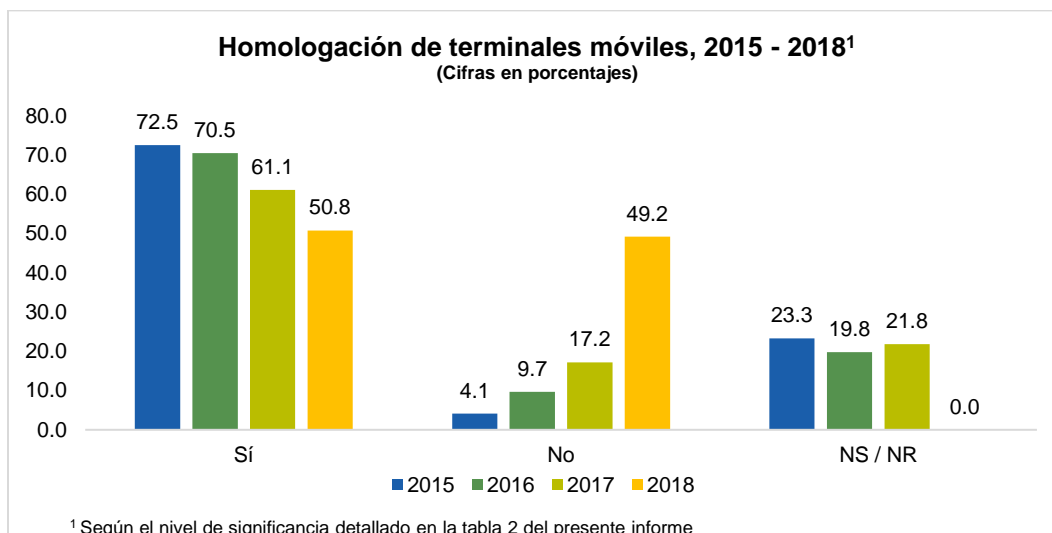


Gráfico 20 Homologación de terminales móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, cuyos resultados se detallan en el gráfico 20, es posible visualizar la evolución desde el año 2015 al año 2018, mostrando

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

una tendencia decreciente en cuanto al uso de terminales homologados. Un 50.8 % de los usuarios encuestados señalaron que su dispositivo móvil es homologado, lo cual representa un decremento de un 10.3 puntos porcentuales respecto del año 2017. Asimismo, un 49.2 % señalaron que su terminal no es homologado, lo cual representa un incremento de 32 puntos porcentuales respecto del año 2017.

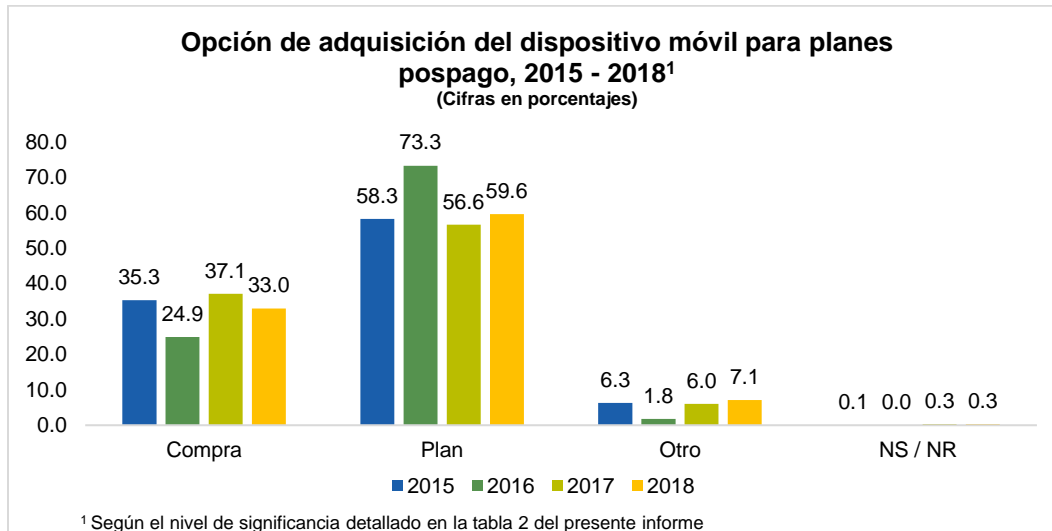


Gráfico 21 Opción de adquisición del dispositivo móvil para planes pospago

En cuanto a la evolución de la opción de adquisición del dispositivo móvil para planes pospago, para el año 2018, se registró un 33.0 % de usuarios encuestados que adquirieron su terminal por medio de compra directa, lo cual representa un decremento de 4.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Asimismo, un 59.6 % de los usuarios encuestados adquirieron su terminal por medio de un plan, lo cual representa un incremento de 3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

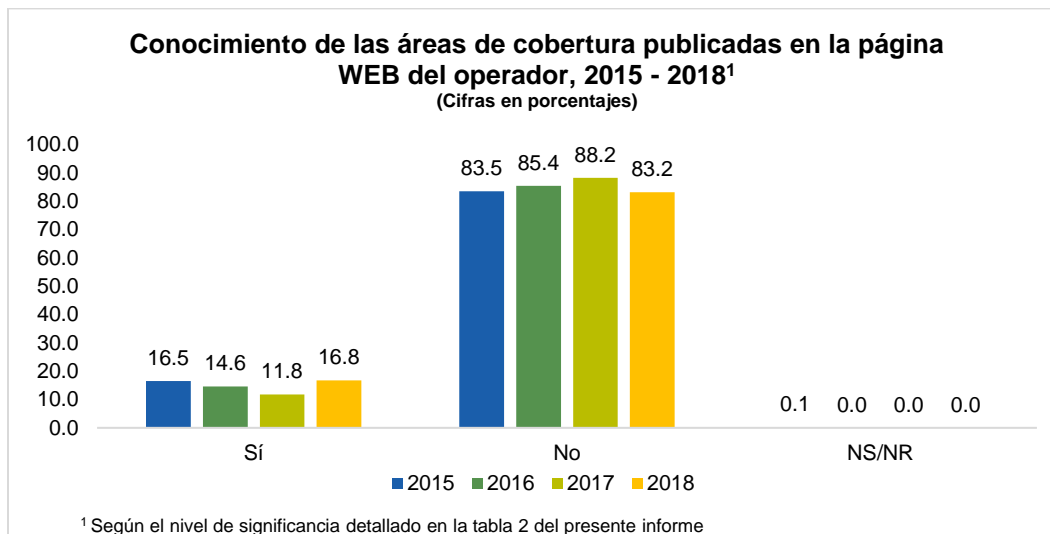


Gráfico 22 Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador

En el gráfico 22 se muestra la evolución del conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de los operadores. Es posible extraer que un 16.8 % de los usuarios indicaron conocer las áreas de cobertura publicadas, lo que representa un incremento de 5 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Asimismo, un 83.2 % de usuarios encuestados indicaron no conocer las áreas de cobertura publicadas, lo cual representa un decremento de 5 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Resulta importante señalar que la tendencia refleja que más de un 70 % de los usuarios encuestados no conoce los mapas de cobertura publicados por sus operadores.



Gráfico 23 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos, del gráfico 23 es posible extraer que un 37 % de estos indicaron visitar agencias, lo cual representa un decremento de 2.2 puntos porcentuales. Asimismo, un 62.7 % de los usuarios encuestados indicaron no visitar agencias, lo cual representa un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto al dato del año 2017. Adicionalmente, es posible destacar que persiste la tendencia de no visitar agencias.

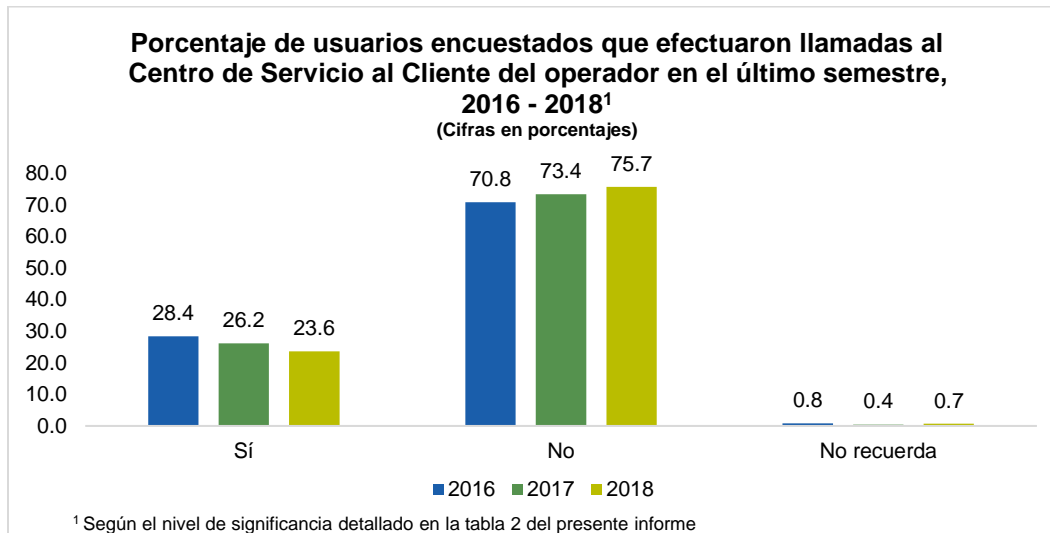


Gráfico 24 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 24, es posible extraer que un 23.6 % de los usuarios encuestados señaló haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 2.6 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2017. Asimismo, un 75.7 % de los usuarios encuestados señaló no haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, lo cual representa un incremento de 2.3 puntos porcentuales. De la evolución registrada desde el año 2016 al 2018, es posible extraer que existe una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que se comunican con el centro de servicio al cliente del operador.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

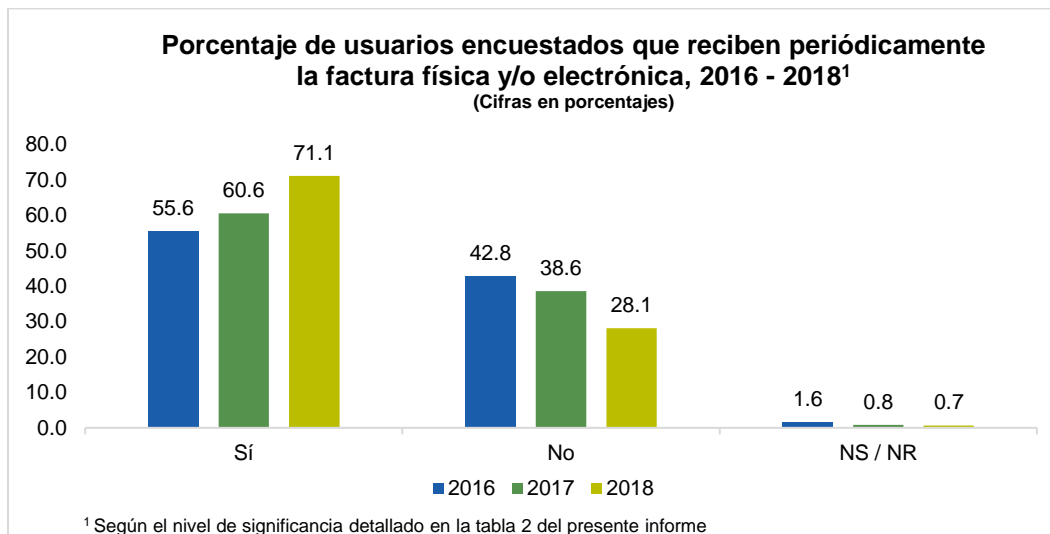


Gráfico 25 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

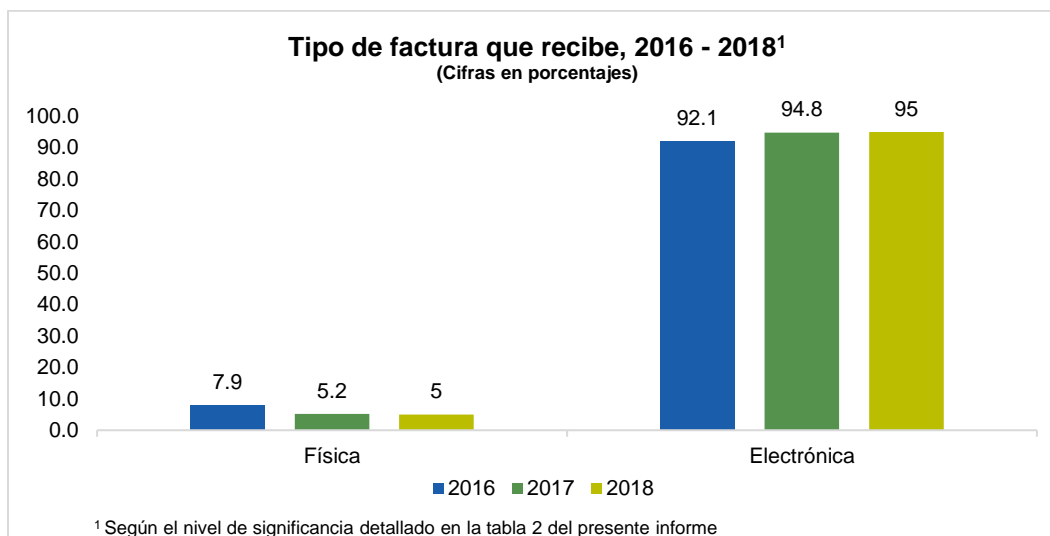


Gráfico 26 Tipo de factura que recibe el usuario encuestado

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 25, ya sea física y/o electrónica, un 71.1 % de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 10.5 puntos porcentuales respecto del año 2017. Asimismo, de la evolución respecto a los resultados del año 2016 al año 2018, se muestra una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuario encuestados que señalan recibir la factura del servicio.

En cuanto a la evolución del tipo de factura que recibe el usuario encuestado, del gráfico 26 es posible extraer una tendencia decreciente en cuanto a la recepción de la factura física. Un 95 % de los usuarios encuestados indicaron recibir factura electrónica, lo cual representa un leve incremento de 0.2 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

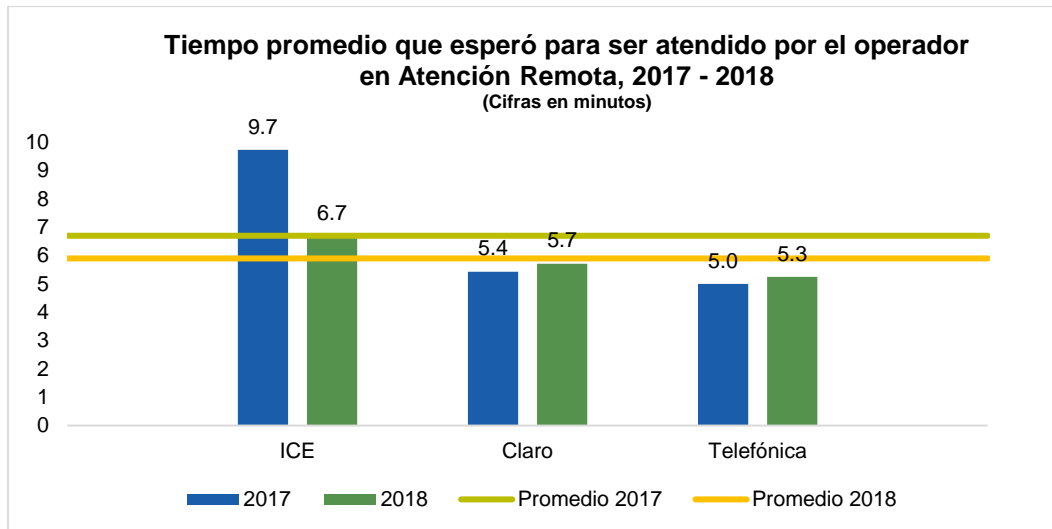


Gráfico 27 Tiempo promedio que esperó el usuario encuestado para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 27, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Claro:** registra un tiempo de espera promedio de 5.7 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.3 minutos respecto del dato del año 2017.
- b. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 6.7 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 3 minutos respecto del dato del año 2017.
- c. **Telefónica** registra un tiempo de espera promedio de 5.3 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.3 minutos respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019



Gráfico 28 Medios de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 28 se puede extraer que para el año 2018, un 29.6 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 18 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 0.3 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 25.6 % a 25.3 %. Resulta importante destacar el incremento en cuanto a la preferencia del contacto por medio de WhatsApp, con un incremento de 4.6 puntos porcentuales, pasando de 13.8 % a un 18.4 % del año 2017 al año 2018. Otros medios que registran un incremento son las redes sociales, correo y chat, registrando un 17.9 %, lo cual representa un incremento de 11.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

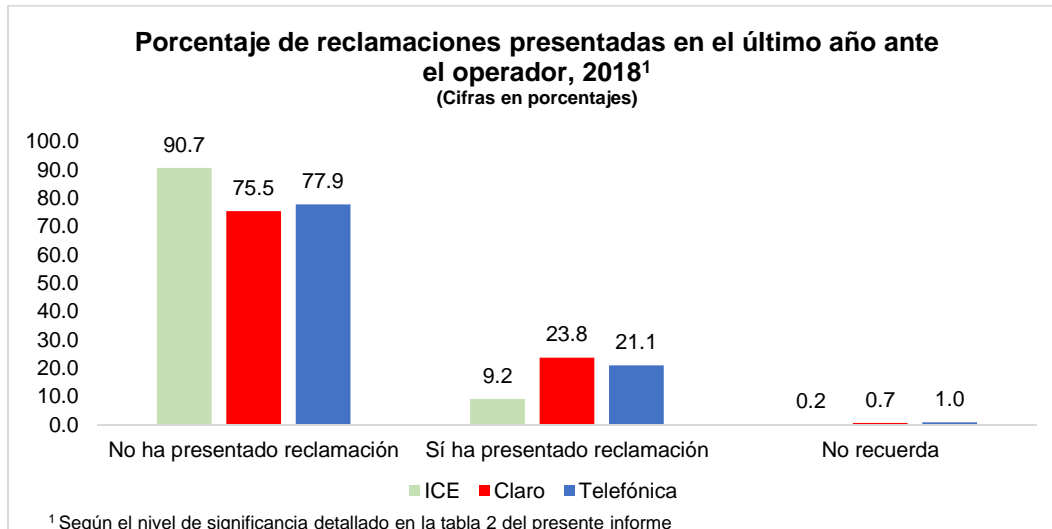


Gráfico 29 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 29 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 23.8 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **ICE**, un 9.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **Telefónica**, un 21.1 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

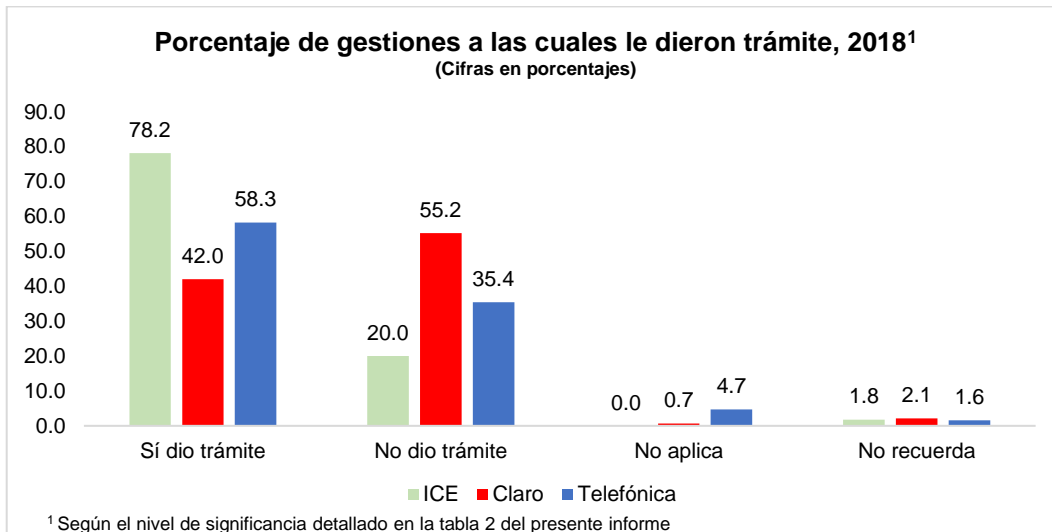


Gráfico 30 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 30 es posible extraer que un 42.0 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Claro, un 78.2 % fueron tramitadas por el operador ICE y un 58.3 % fueron tramitadas por el operador Telefónica.

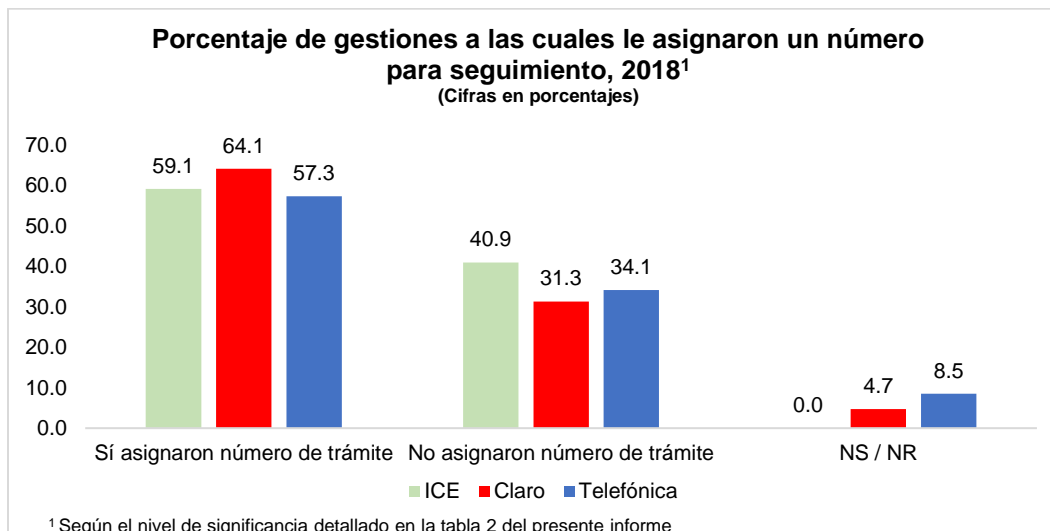


Gráfico 31 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, de gráfico 31 es posible extraer que para un 64.1 % de los reclamos que ingresaron a Claro se les asignó un número de seguimiento, para un 59.1 % de los reclamos que ingresaron al ICE se les asignó un número de seguimiento y para un 57.3 % de los reclamos que ingresaron a Telefónica se les asignó un número de seguimiento.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

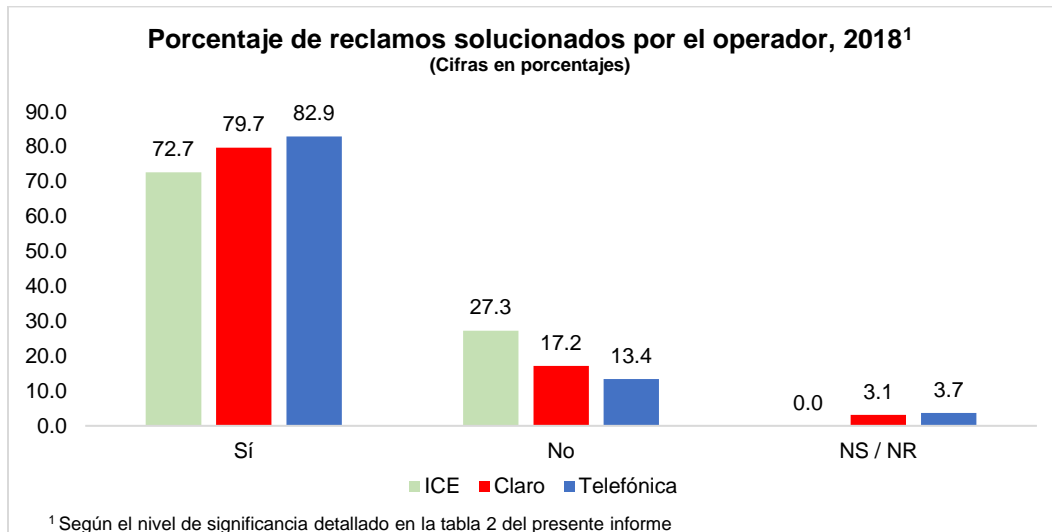


Gráfico 32 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 32 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Un 79.7 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Claro, un 72.7 % de los reclamos fueron solucionados por el operador ICE y un 82.9 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telefónica.

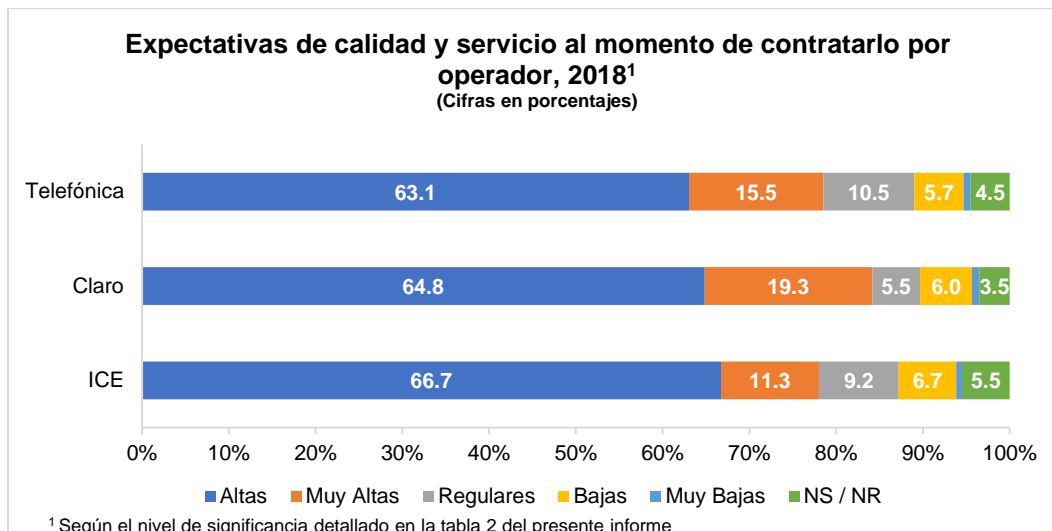


Gráfico 33 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 33 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 64.8 % para Claro, 66.7 % para el ICE y un 63.1 % para el operador Telefónica.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

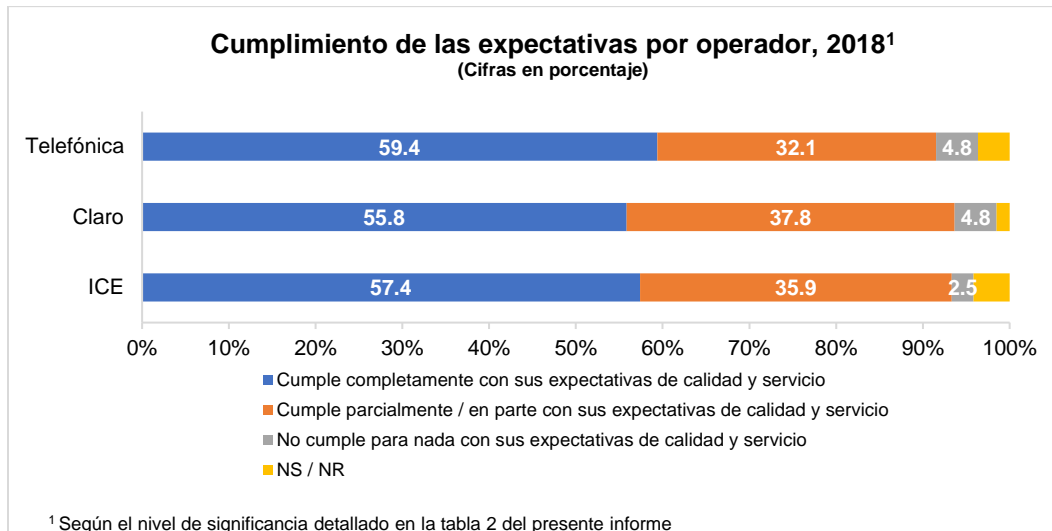


Gráfico 34 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 34 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas del gráfico 33. Un 55.8 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 57.4 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 59.4 % de los usuarios encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

3.2.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 35 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

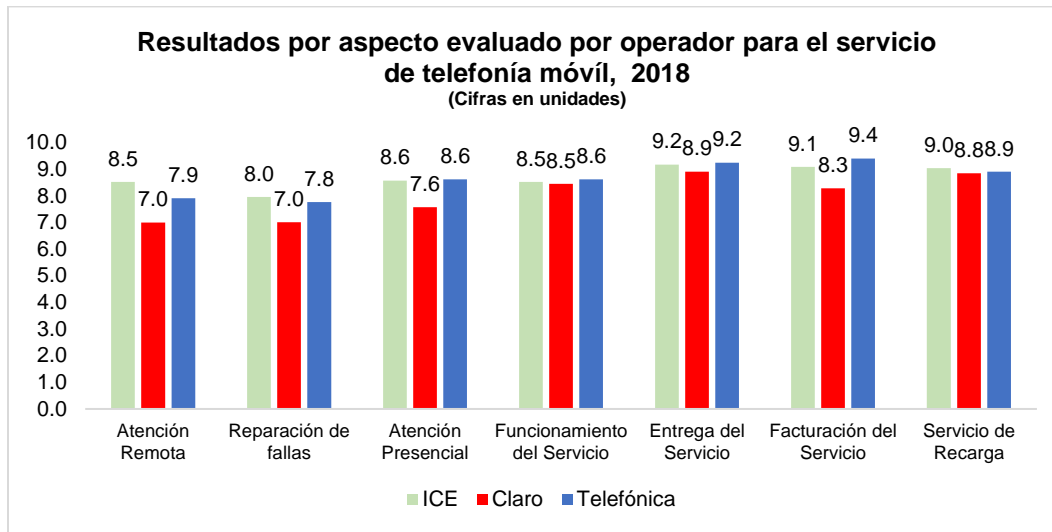


Gráfico 35 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil en el año 2018⁴

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

- a. **Claro:** un 8.8 en servicio de recarga, y un 7.0 en atención remota y reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.2 en entrega del servicio, y un 8.0 en reparación de fallas.
- c. **Telefónica:** un 9.4 en facturación del servicio, y un 7.8 en 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 percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 36 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de telefonía móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

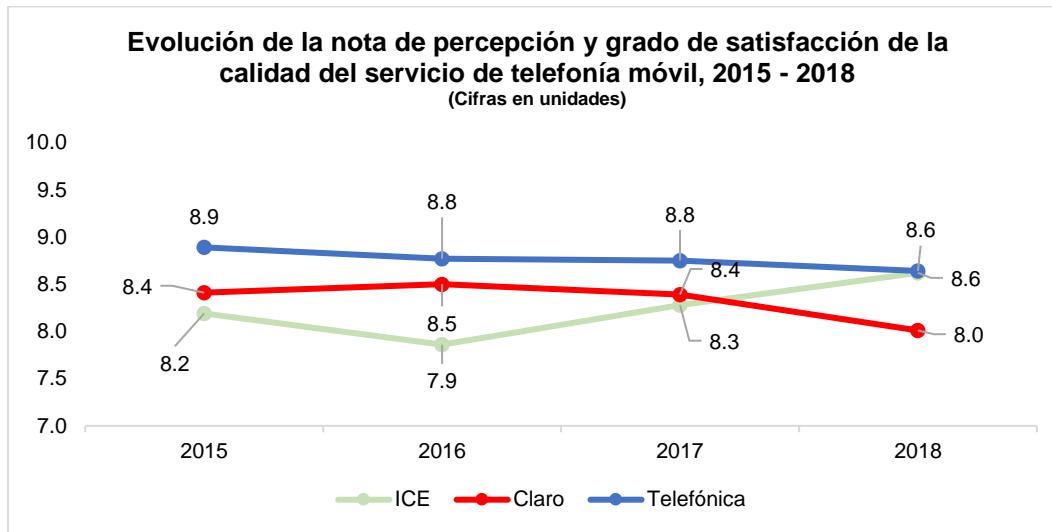


Gráfico 36 Resultado final de percepción de la calidad del servicio de telefonía móvil, 2015 – 2018⁵

Del gráfico 36 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 8.0 para Claro, 8.6 para el ICE y 8.6 para Telefónica.

El operador Claro muestra una tendencia decreciente en su nota de percepción desde el año 2015. El operador ICE registra una marcada tendencia creciente en su nota de percepción desde el año 2016. El operador Telefónica muestra una tendencia decreciente entre los años 2015 y 2016, así como entre los años 2017 y 2018.

3.3. Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)

3.3.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

Los aspectos particulares evaluados para el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles son:

- a. Medio que utiliza el usuario para acceder al servicio de Internet móvil, evolución del año 2015 al 2018.
- b. Homologación de dispositivos móviles, evolución del año 2015 al 2018.
- c. Velocidad contratada para el servicio de Internet móvil, evolución del año 2015 al 2018.
- d. Conocimiento de los mapas de velocidad de datos publicados en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2018.
- e. Cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado, para el año 2018.
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-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 2018.
- h. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2018.
- i. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2018.
- j. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2018.
- k. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2018.
- l. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- m. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- n. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- o. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- p. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2018.
- q. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2018.

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

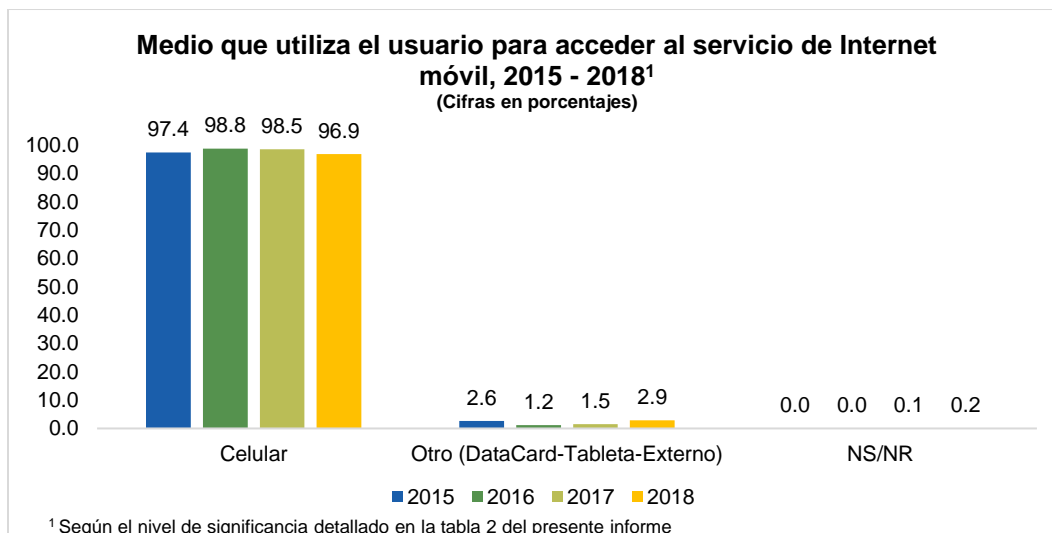


Gráfico 37 Medio que utiliza el usuario encuestado para acceder al servicio de Internet móvil

En cuanto al medio utilizado para acceder al servicio de Internet móvil, el gráfico 37 muestra la evolución desde el año 2015 al año 2018, 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, esto representa un decremento de 1.6 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

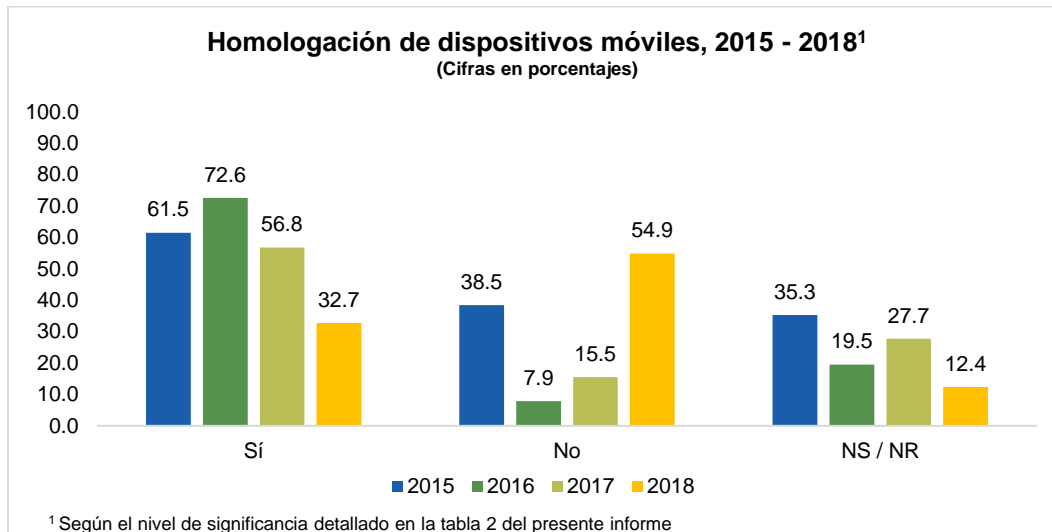


Gráfico 38 Homologación de dispositivos móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, la gráfica 38 muestra la evolución desde el año 2015 al 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. Para el año 2018, un 32.7 % de los usuarios encuestados indicaron tener un dispositivo móvil homologado, lo que representa un decremento de 22.2 puntos porcentuales respecto al dato del año 2017.

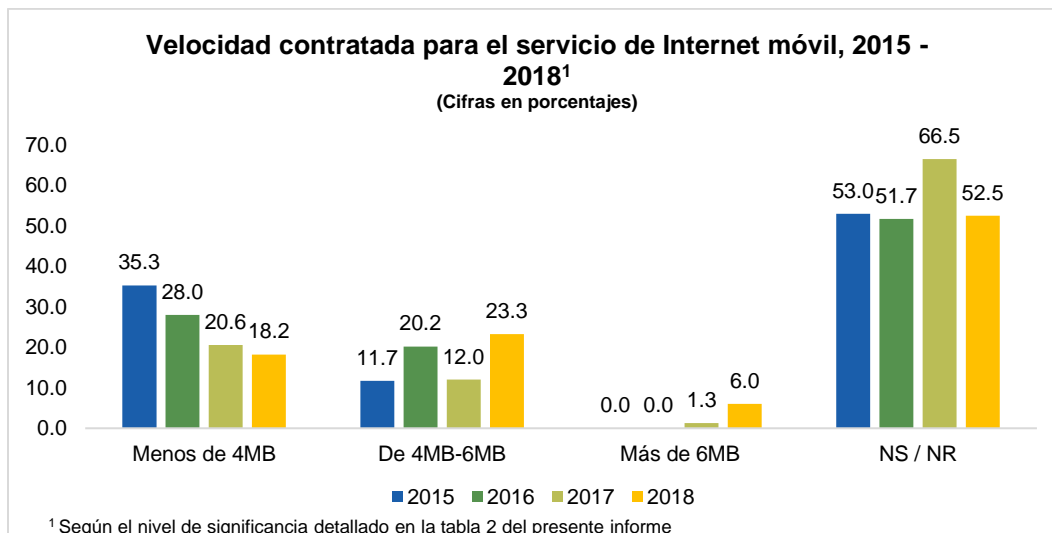


Gráfico 39 Velocidad contratada para el servicio de Internet móvil

Respecto a la velocidad contratada, el gráfico 39 detalla la evolución desde el año 2015 al año 2018. Se muestra una tendencia en cuanto a contratar velocidades superiores. En el año 2018, un 18.2 % de los usuarios encuestados indicaron haber contratado una velocidad menor a 4 Mbps, lo cual representa un decremento de 2.4 puntos porcentuales respecto

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

del dato del año 2017. Un 23.3 % de los usuarios encuestados indicaron haber contratado una velocidad entre 4 Mbps y 6 Mbps, lo cual representa un incremento de 11.3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Un 6.0 % de los usuarios encuestados indicaron haber contratado una velocidad superior a 6 Mbps. Resulta importante resaltar que el porcentaje de usuarios que no conoce su velocidad contratada es de un 52.5 %.

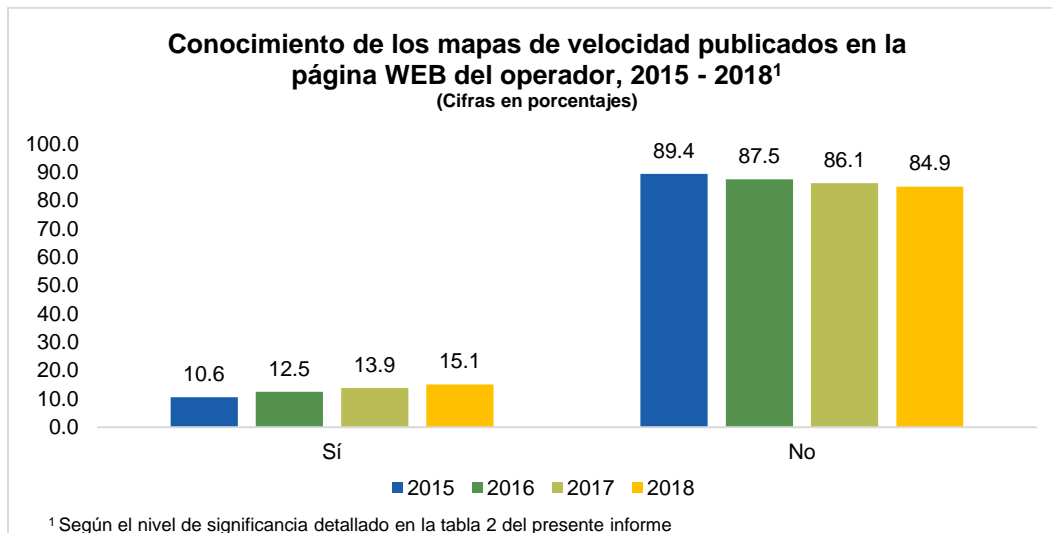


Gráfico 40 Conocimiento de los mapas de velocidad publicados en la página WEB del operador

En el gráfico 40 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. En el año 2018, un 15.1 % de los usuarios encuestados indicaron conocer los mapas de velocidad, lo cual representa un incremento de 1.2 puntos porcentuales. Sin embargo, resulta importante señalar que un 84.9 % de los usuarios indican desconocer los mapas de velocidad publicados por el operador en su sitio WEB.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

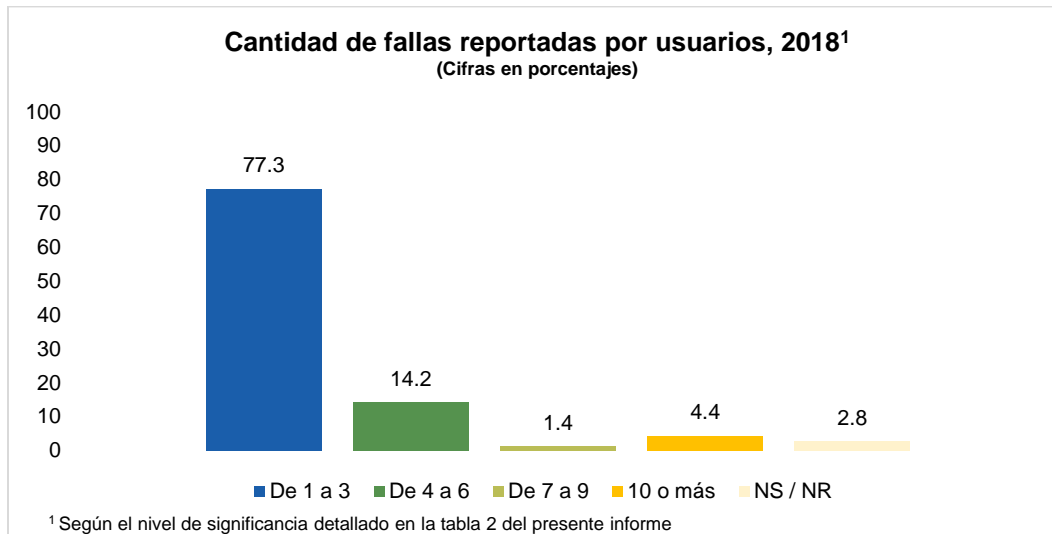


Gráfico 41 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 41 es posible extraer que un 77.3 % de los usuarios encuestados reportaron de 1 a 3 fallas, que un 14.2 % de los usuarios encuestados reportaron de 4 a 6 fallas, que un 1.4 % de los usuarios encuestados reportaron de 7 a 9 fallas y que un 4.4 % de los usuarios encuestados reportaron más de 10 fallas.

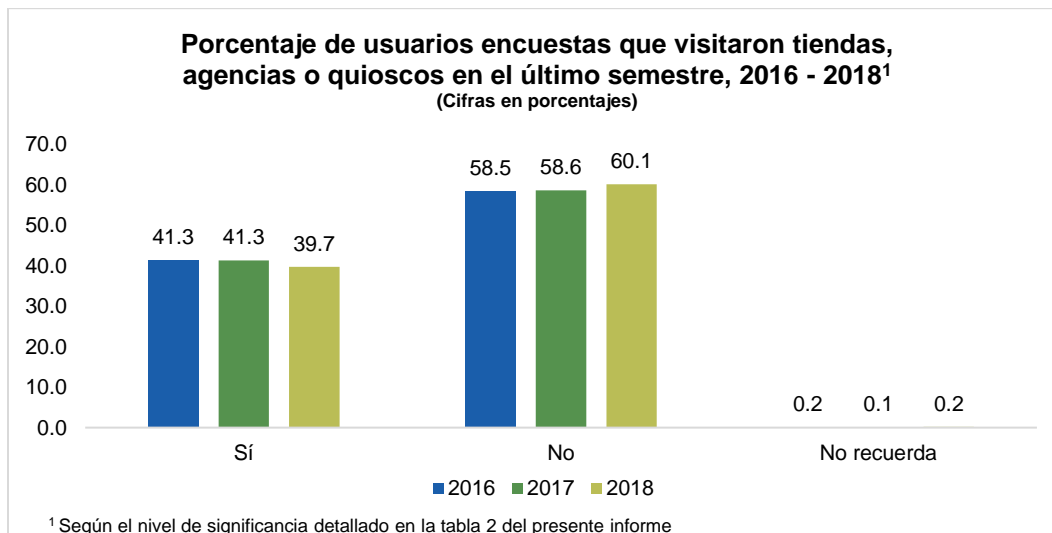


Gráfico 42 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre

El gráfico 42 muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas desde el año 2016 al año 2018. Es posible visualizar que el comportamiento se mantiene constante, en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que visitan las

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

agencias, con un 39.7 % para el año 2018, lo cual representa un decremento de 1.6 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

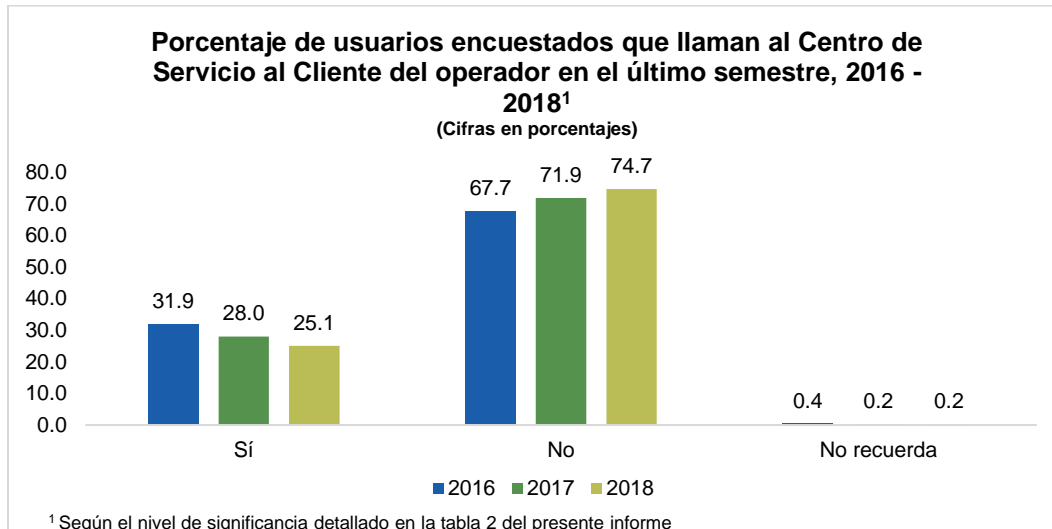


Gráfico 43 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre

El gráfico 35 detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente desde el año 2016 al año 2018. Como se puede observar, existe una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que llaman al centro de servicio del operador. Para el año 2018, un 25.1 % de usuario llamaron, lo cual representa un decremento de 2.9 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

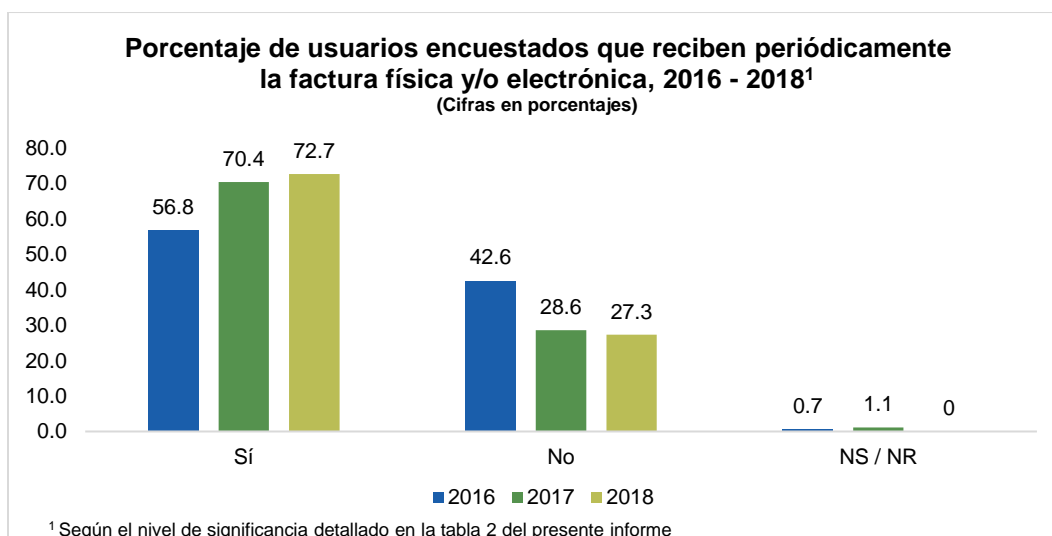


Gráfico 44 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

El porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura física y/o electrónica, se encuentra detallado en la gráfica 44. Como se puede extraer de la evolución desde el año 2016 al año 2018, existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que señalan recibir la factura. Para el año 2018, un 72.7 % de los usuarios encuestados recibieron la factura, lo cual representa un incremento de 2.3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

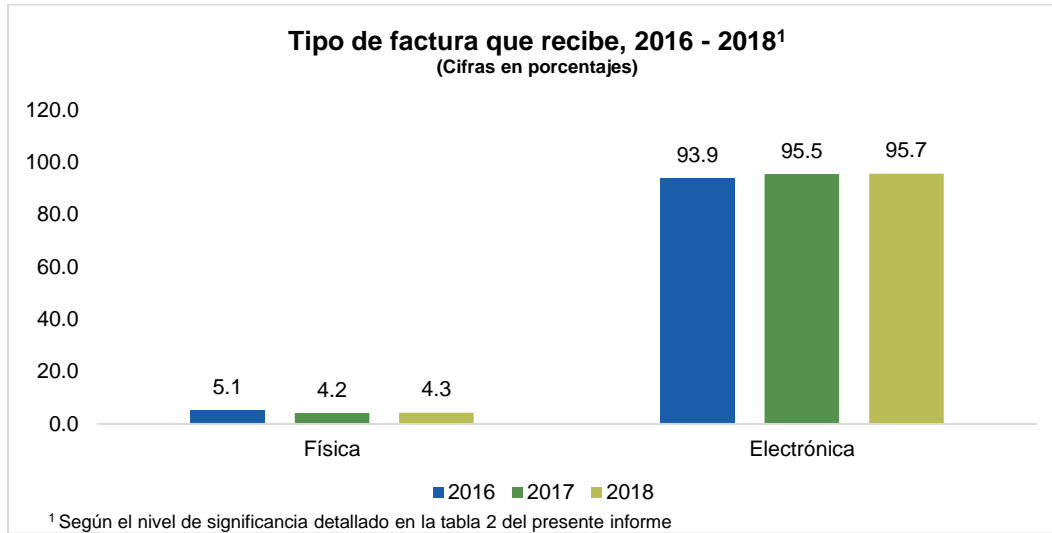


Gráfico 45 Tipo de factura que recibe

En relación con el tipo de factura que reciben los usuarios encuestados, en el gráfico 45 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2018. Es posible señalar el alto porcentaje de usuarios que reciben la factura en formato electrónico, con un 95.7 %.

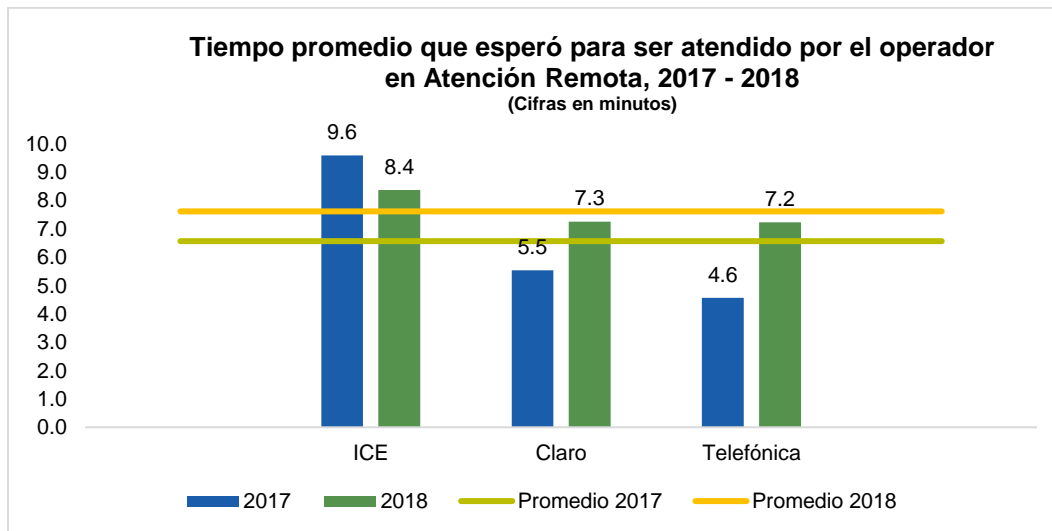


Gráfico 46 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

A partir de los datos mostrados en el gráfico 46, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Claro** registra un tiempo de espera promedio de 7.3 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 1.8 minutos respecto del dato del año 2017.
- b. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 8.4 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 1.2 minutos respecto del dato del año 2017.
- c. **Telefónica** registra un tiempo de espera promedio de 7.2 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 2.6 minutos respecto del dato del año 2017.



Gráfico 47 Medios de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 47 se puede extraer que para el año 2018, un 28.0 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 16.2 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 3.1 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 27.1 % a 24.0 %. Resulta importante destacar el incremento en cuanto a la preferencia del contacto por medio de WhatsApp, pasando de 8.3 % a un 20.6 % del año 2017 al año 2018. Otros medios que registran un incremento son las redes sociales, correo y chat, registrando un 25.0 %, lo cual representa un incremento de 11.3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

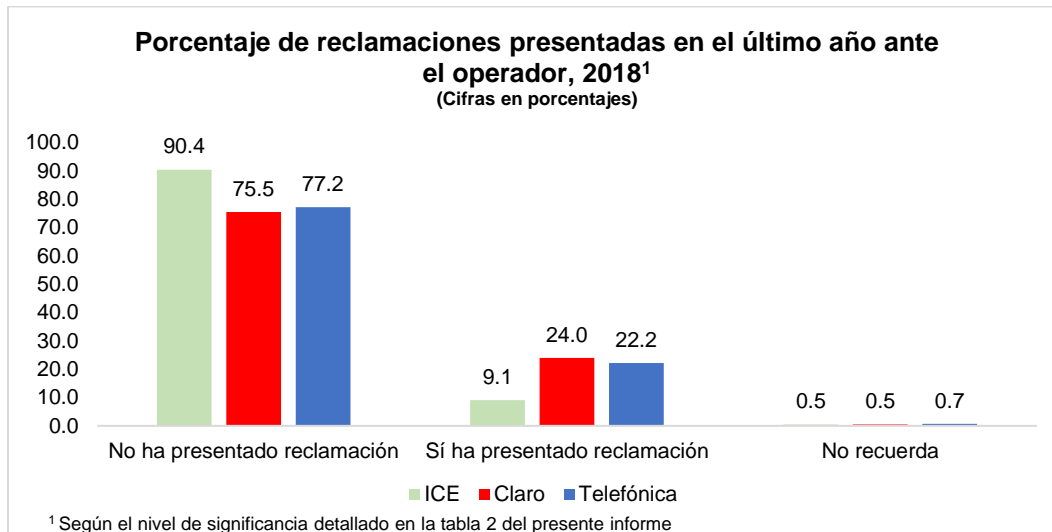


Gráfico 48 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 48 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 24.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **ICE**, un 9.1 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **Telefónica**, un 22.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

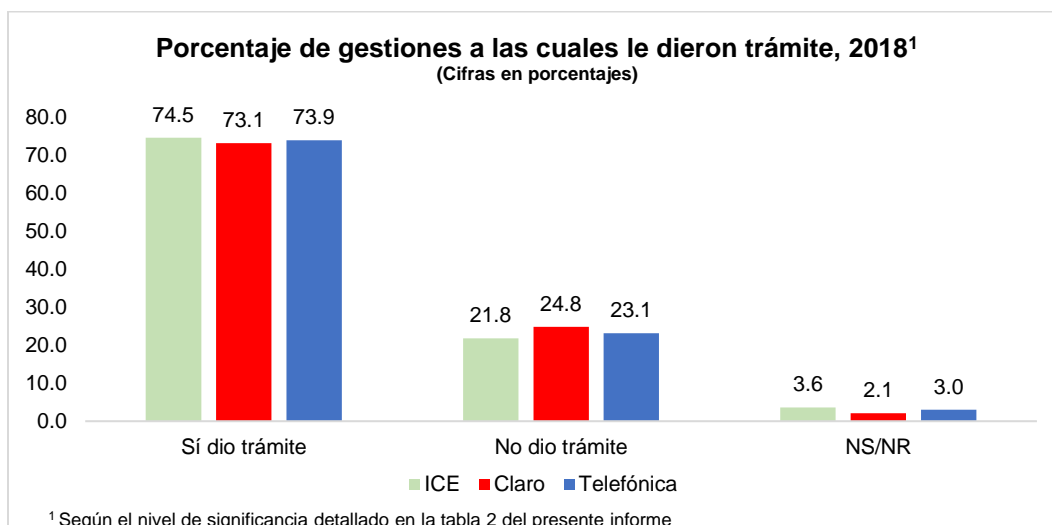


Gráfico 49 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 49 es posible extraer que un 73.2 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Claro, un 74.5 % fueron tramitadas por el operador ICE y un 73.9 % fueron tramitadas por el operador Telefónica.

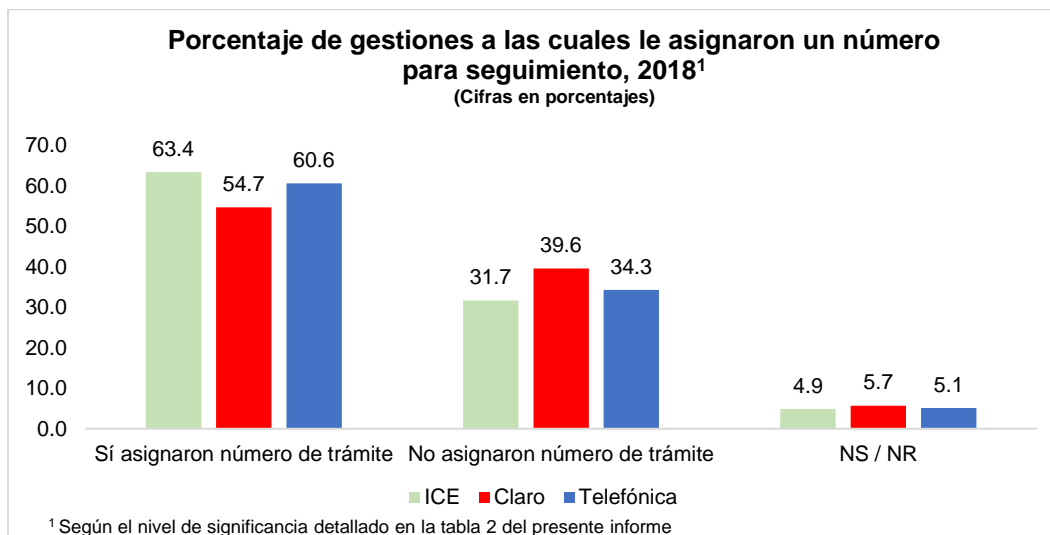


Gráfico 50 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, de gráfico 50 es posible extraer que para un 54.7 % de los reclamos que ingresaron a Claro se les asignó un número de seguimiento, para un 63.4 % de los reclamos que ingresaron al ICE se les asignó un número de seguimiento y para un 60.6 % de los reclamos que ingresaron a Telefónica se les asignó un número de seguimiento.

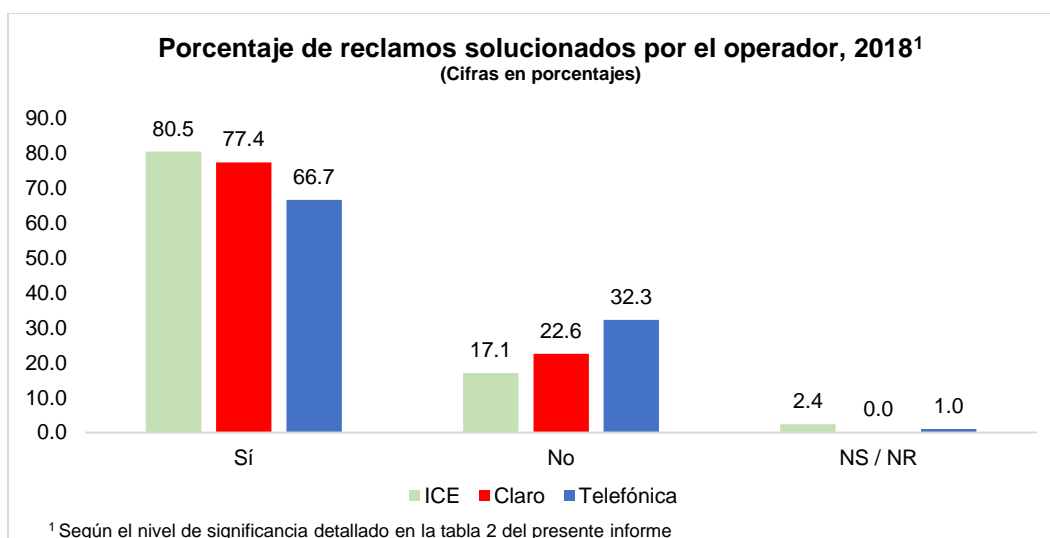


Gráfico 51 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 51 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Un 77.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Claro, un 80.5 % de los reclamos fueron solucionados por el operador ICE y un 66.7 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telefónica.

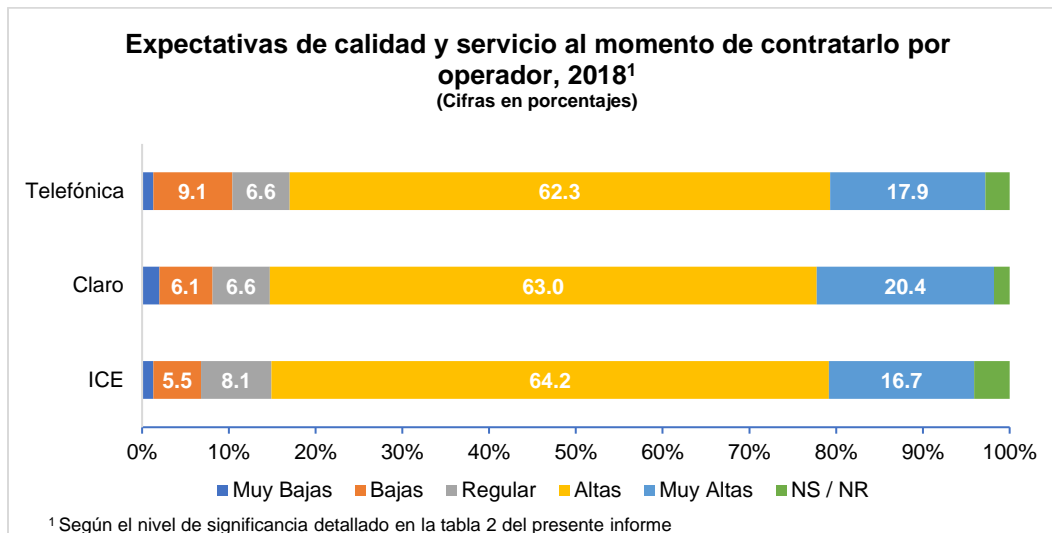


Gráfico 52 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 52 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 63.0 % para Claro, 64.2 % para el ICE y un 62.3 % para el operador Telefónica.

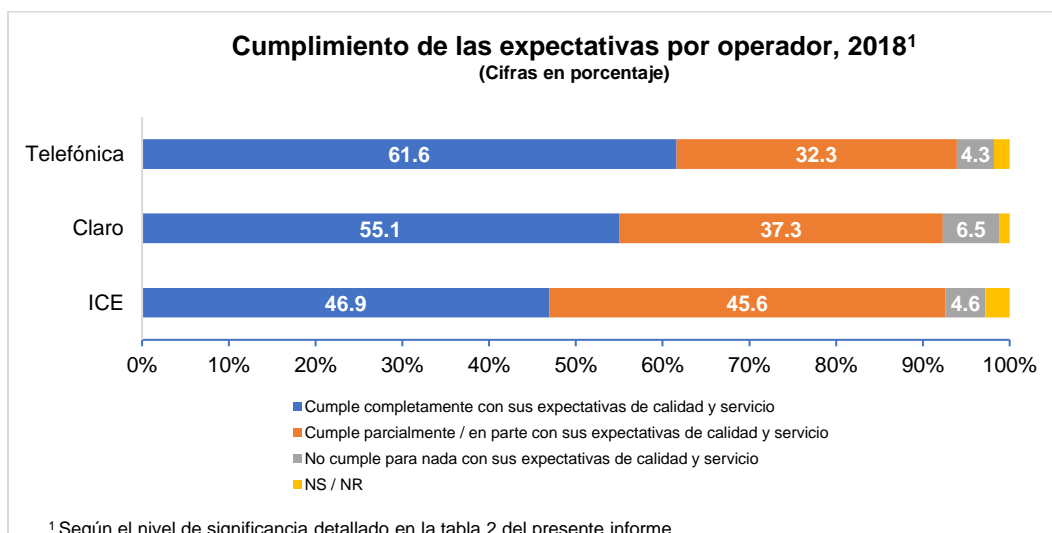


Gráfico 53 Cumplimiento de las expectativas

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 53 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 52. Al respecto, un 55.1 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 46.9 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 61.6 % de los usuarios encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

3.3.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 54 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de Internet móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

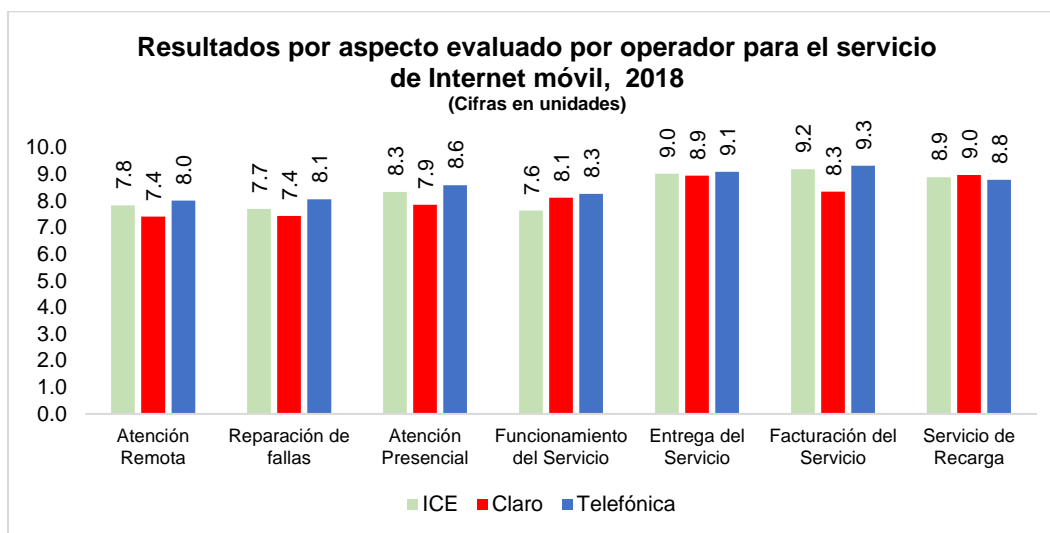


Gráfico 54 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil en el año 2018⁶

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

- a. **Claro:** un 9.0 en servicio de recarga, y un 7.4 en atención remota y reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.6 en funcionamiento del servicio.
- c. **Telefónica:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 8.0 en atención remota.

En el *Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

3.3.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 55 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de Internet móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

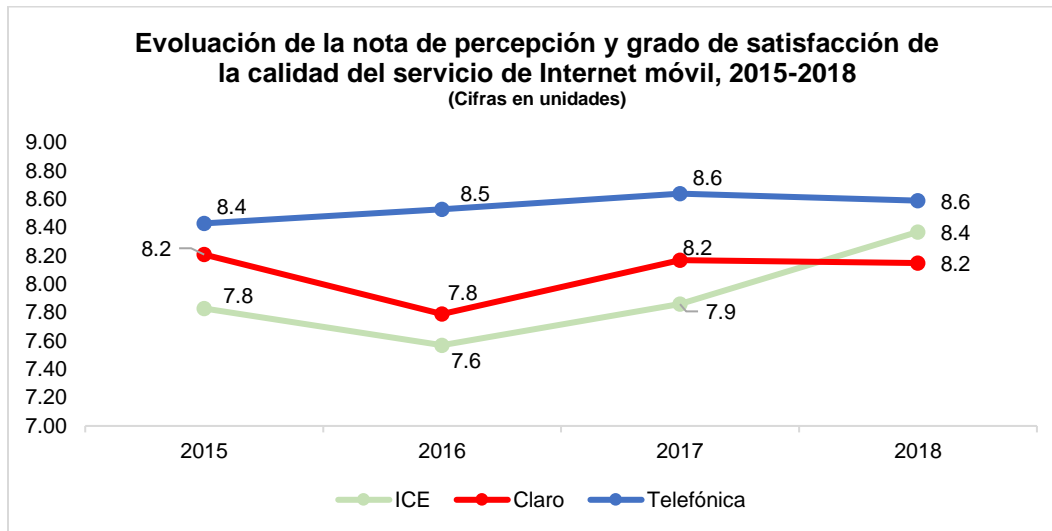


Gráfico 55 Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Internet móvil, 2015 – 2018⁷

Del gráfico 55 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 8.2 para Claro, 8.4 para el ICE y 8.6 para Telefónica.

El operador Claro muestra un comportamiento constante respecto del año 2017. El operador ICE registra una marcada tendencia creciente en su nota de percepción desde el año 2016. El operador Telefónica muestra un comportamiento constante respecto del año 2017.

3.4. Transferencia de datos fija (Internet fija)

3.4.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- a. Medio utilizado para acceder al servicio de Internet fija, evolución del año 2015 al 2018.
- b. Velocidad contratada servicio Internet fija, evolución del año 2015 al 2018.
- c. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, para el año 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019

05743-SUTEL-DGC-2019

- d. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- e. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- f. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución para el año 2017 al 2018.
- g. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución para el año 2016 al 2018.
- h. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2018.
- i. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2018.
- j. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- k. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- l. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- m. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- n. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- o. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato

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

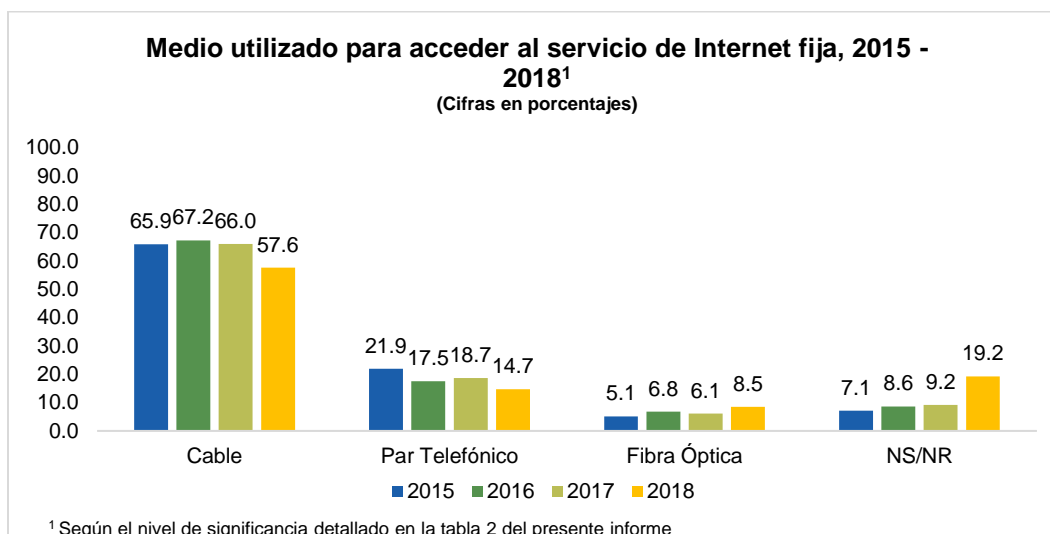


Gráfico 56 Medio utilizado para acceder al servicio de Internet fija

El gráfico 56 muestra la evolución en cuanto al medio utilizado para acceder al servicio de Internet fija desde el año 2015 al año 2018. Es posible extraer que se mantiene como medio más utilizado el cable coaxial con un 57.6 %, asimismo la fibra óptica registra un 8.5 % lo cual representa un incremento de un 2.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

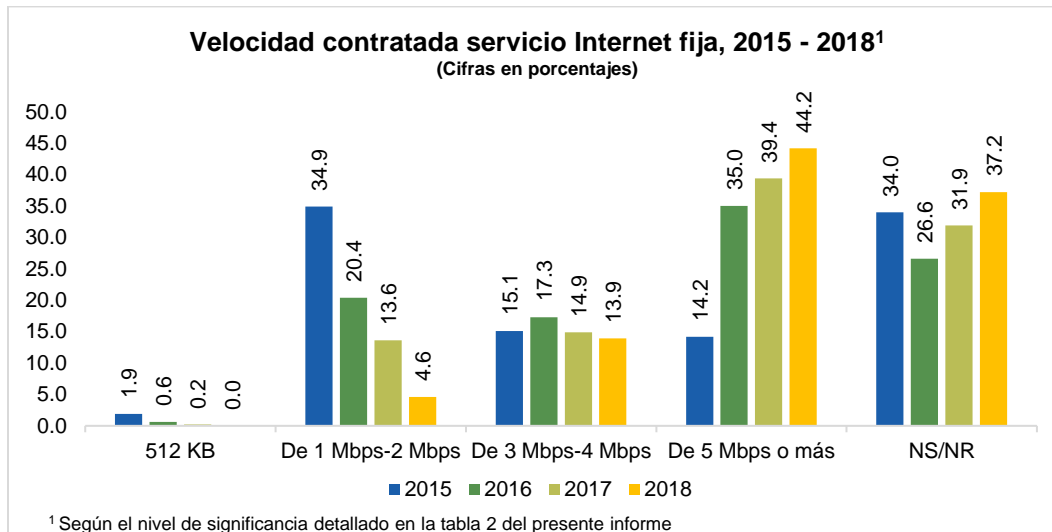


Gráfico 57 Velocidad contratada para el servicio de Internet fija

En relación a la velocidad contratada del servicio de Internet fija, en la gráfica 57 se muestra la evolución desde el año 2015 al año 2018. Es posible extraer una tendencia decreciente en cuanto a la contratación de servicios con velocidades de 512 Kbps y entre 1Mbps a 2Mbps. Asimismo, se muestra una tendencia creciente en la contratación de servicios con velocidades superiores a 5Mbps. Para el año 2018, un 44.2 % de usuarios encuestados indicaron haber contratado velocidades superiores a 5Mbps, lo cual representa un incremento de 4.8 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

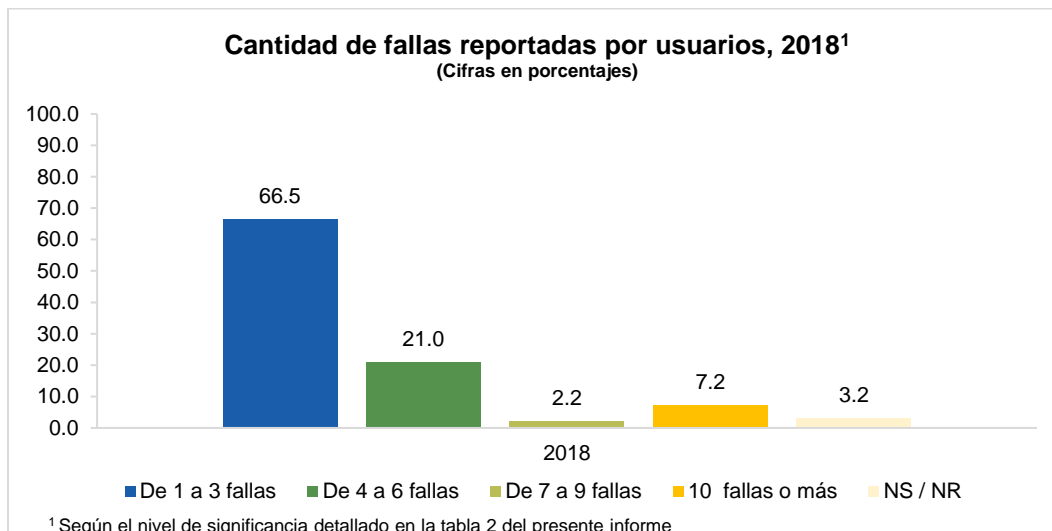


Gráfico 58 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 58 es posible extraer que un 66.5 % de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 avería,

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

un 21.0 % reportaron entre 4 a 6 fallas, un 2.2 % reportaron entre 7 a 9 fallas y un 7.2 % reportaron más de 10 fallas.

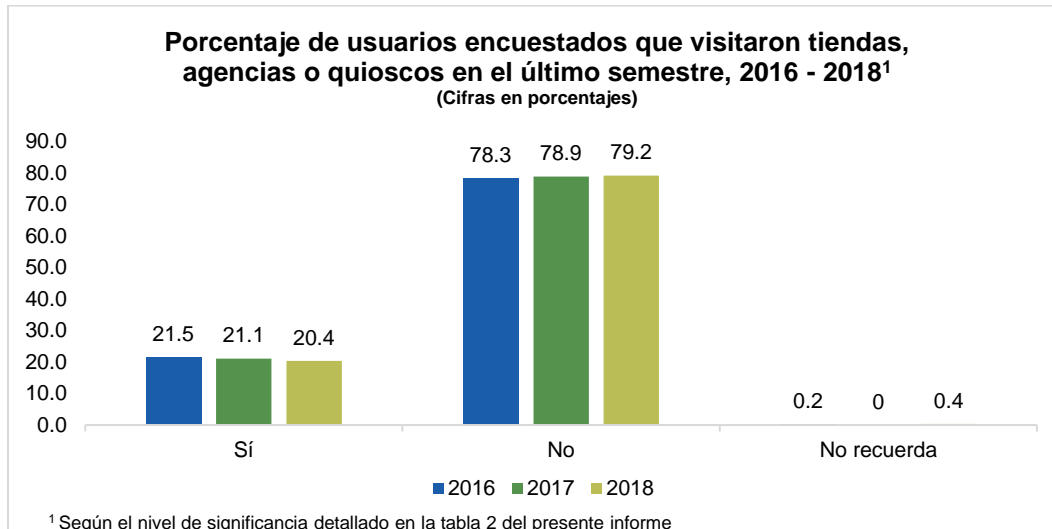


Gráfico 59 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En el gráfico 59 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que señalaron que han visitado tiendas, agencias o quioscos para gestiones del servicio de Internet fija del año 2016 al año 2018. Es posible señalar que se registra una tendencia decreciente con el paso de los años. Para el año 2018, un 20.4 % señalaron visitar tiendas, lo cual representa un decremento de 0.7 puntos porcentuales respecto del año 2017.

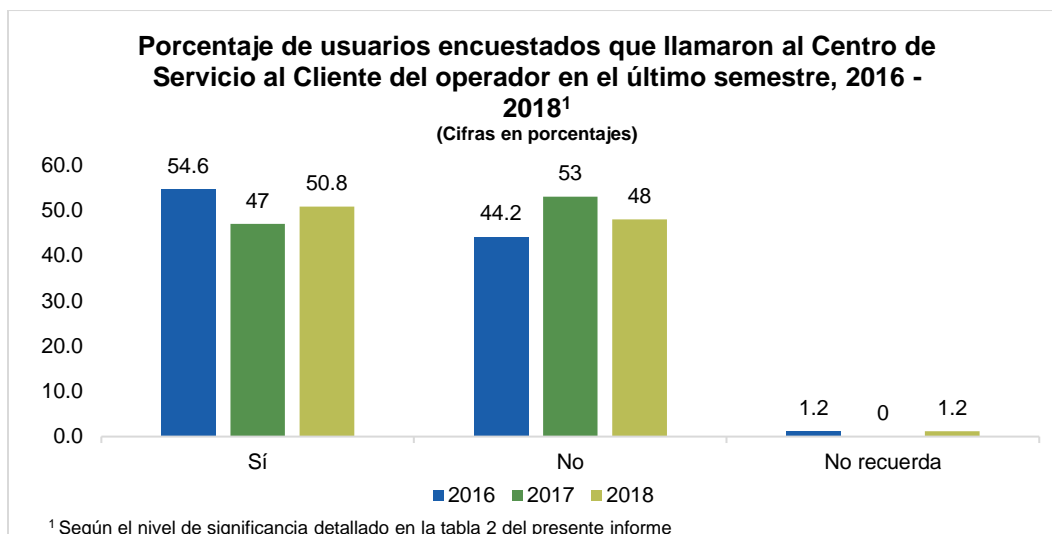


Gráfico 60 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En relación con el gráfico 60 que muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente, es posible extraer que para el año 2018, un 50.8 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un incremento de 3.8 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2017.

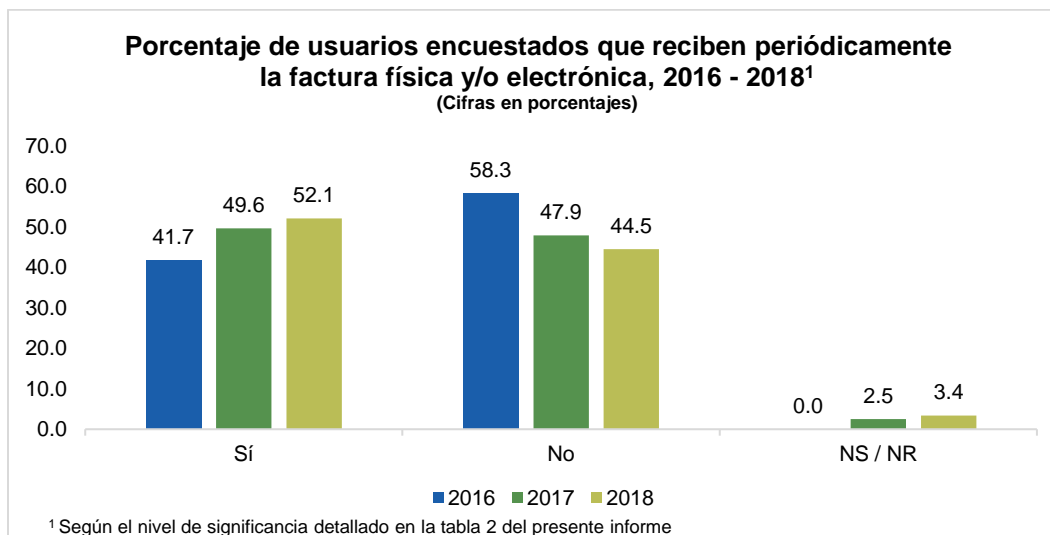


Gráfico 61 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 61 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2018. Es posible señalar que existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que reciben la factura. Para el año 2018, un 52.1 % de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo cual representa un incremento de 2.5 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

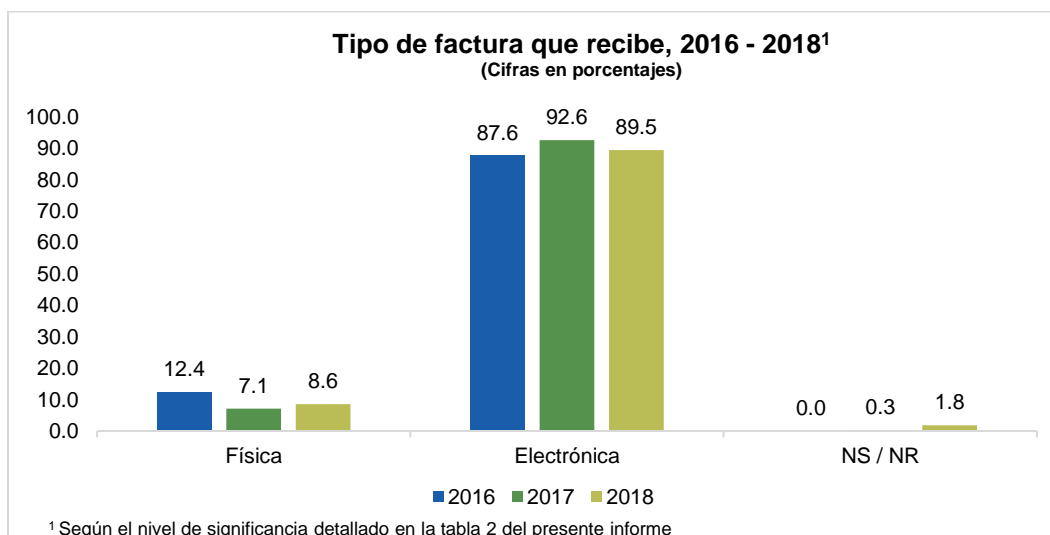


Gráfico 62 Tipo de factura que recibe

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Asimismo, en el gráfico 62 se detalla la evolución en cuanto al tipo de factura que recibe el usuario encuestado. Es posible extraer que un 89.5 % de los usuarios reciben factura electrónica, y que este porcentaje representa un decremento de 3.1 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017, no obstante, se mantiene la preferencia de recibir la factura electrónica.

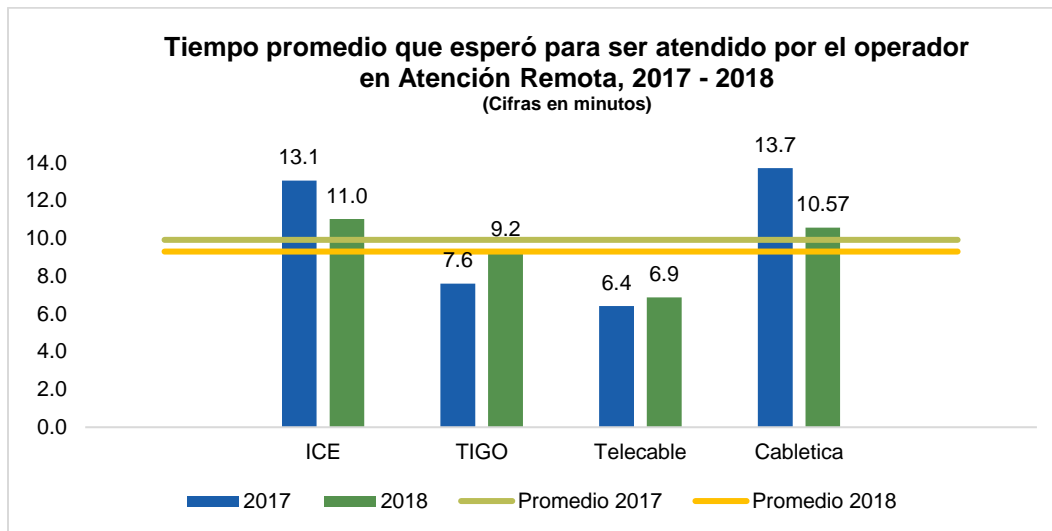


Gráfico 63 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

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

- Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 10.6 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 3.1 minutos respecto del dato del año 2017.
- ICE** registra un tiempo de espera promedio de 11.0 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 2.1 minutos respecto del dato del año 2017.
- Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 6.9 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.5 minutos respecto del dato del año 2017.
- Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 9.2 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 1.6 minutos respecto del dato del año 2017.



Gráfico 64 Medio de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 64 se puede extraer que para el año 2018, un 78.5 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 9.1 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 5.7 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 13.4 % a 7.7 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 59 y 60 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.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

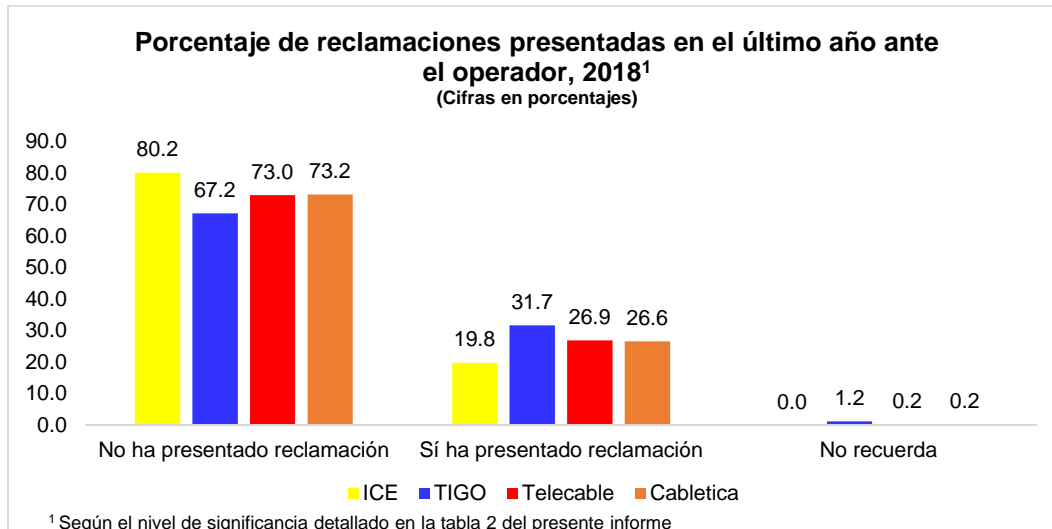


Gráfico 65 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

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. **Cabletica**, un 26.6 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **ICE**, un 19.8 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **Telecable**, un 26.9 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- d. **Tigo**, un 31.7 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

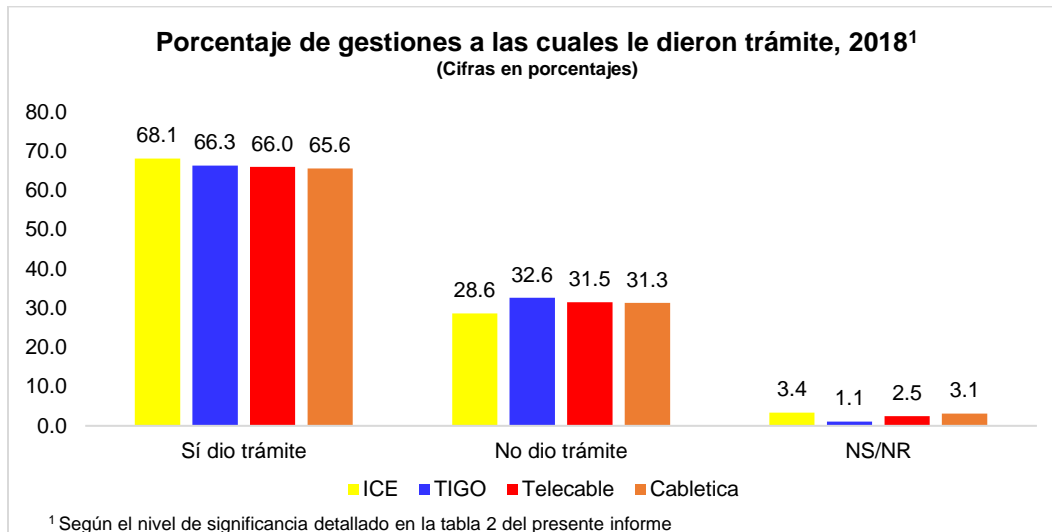


Gráfico 66 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 66 es posible extraer que un 31.3 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Cabletica, un 28.6 % fueron tramitadas por el operador ICE, un 31.5 % fueron tramitadas por parte del operador Telecable y un 32.6 % fueron tramitadas por el operador Tigo.

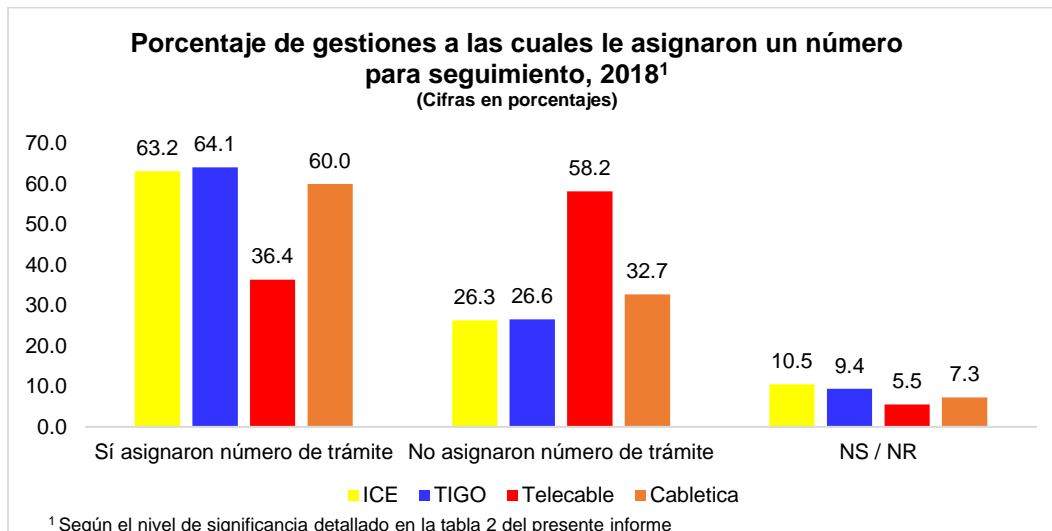


Gráfico 67 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 67 es posible extraer que para un 60.0 % de los reclamos que ingresaron a Cabletica se les asignó un número de seguimiento, para un 63.2 % de los reclamos que ingresaron al ICE se les asignó un número de seguimiento, para un 36.4 % de los reclamos que ingresaron a Telecable se les asignó un número de seguimiento y para un 64.1 % de los reclamos que ingresaron a Tigo se les asignó un número de seguimiento.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

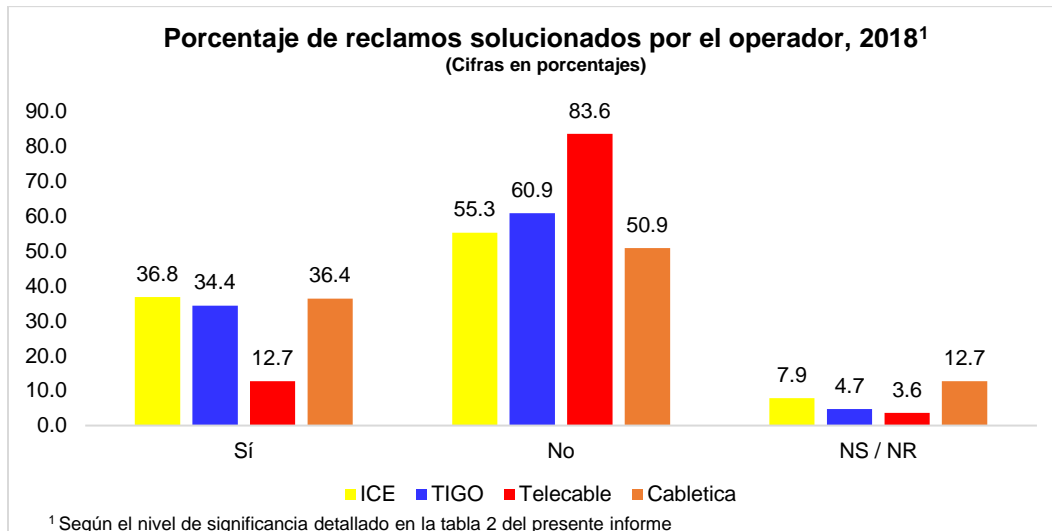


Gráfico 68 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

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. Un 36.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Cabletica, un 36.8 % de los reclamos fueron solucionados por el operador ICE, un 12.7 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telecable y un 34.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Tigo.

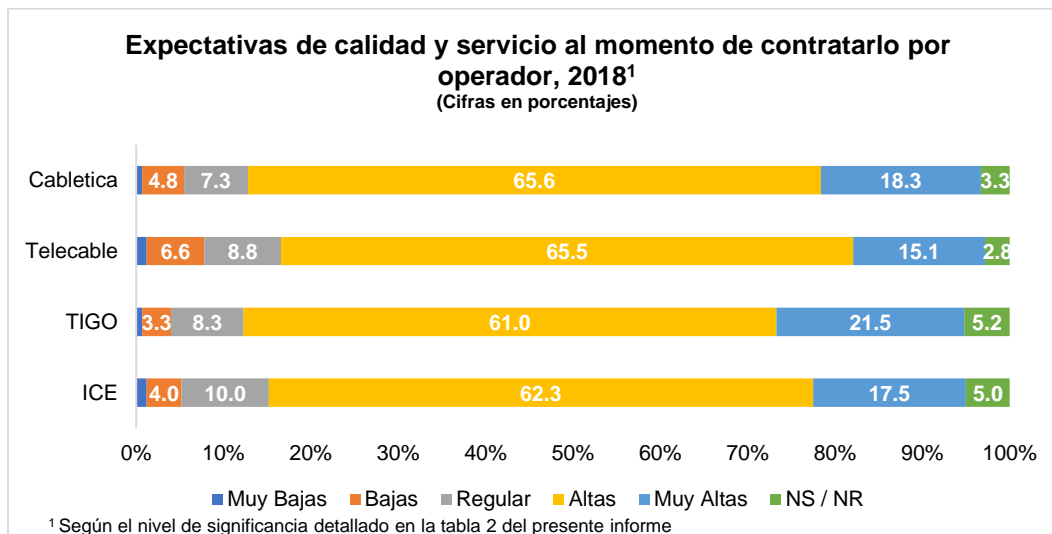


Gráfico 69 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 65.6 % para Cabletica, un 62.3 % para el ICE, un 65.5 % para el operador Telecable y un 61.0 % para el operador Tigo.

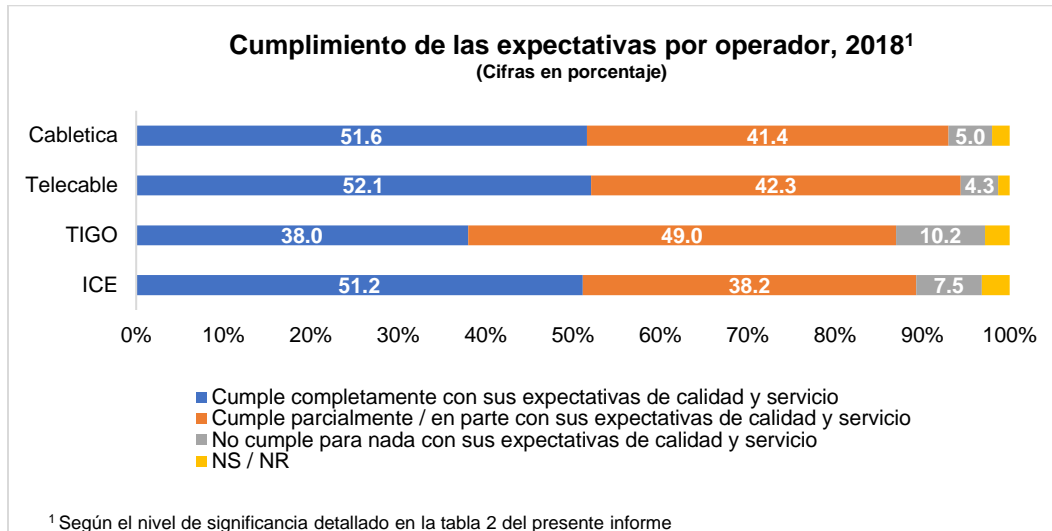


Gráfico 70 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 70 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 69. Al respecto, un 51.6 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 51.2 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 52.1 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 38.0 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

3.4.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 71 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de Internet fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

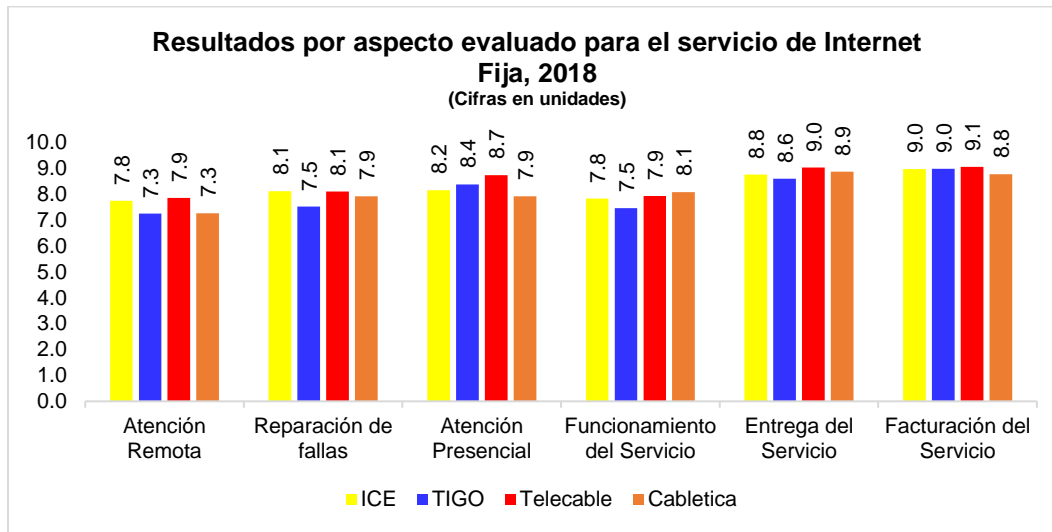


Gráfico 71 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Internet fija en el año 2018⁸

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

- a. **Cabletica:** un 8.9 en entrega del servicio, y un 7.3 en atención remota.
- b. **ICE:** un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.8 en atención remota y funcionamiento del servicio.
- c. **Telecable:** un 9.1 en facturación del servicio, y un 7.9 en atención remota y funcionamiento del servicio.
- d. **Tigo:** un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.3 en atención remota.

En el *Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos fija (Internet fija)* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet fija.

3.4.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 72 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de Internet fija, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

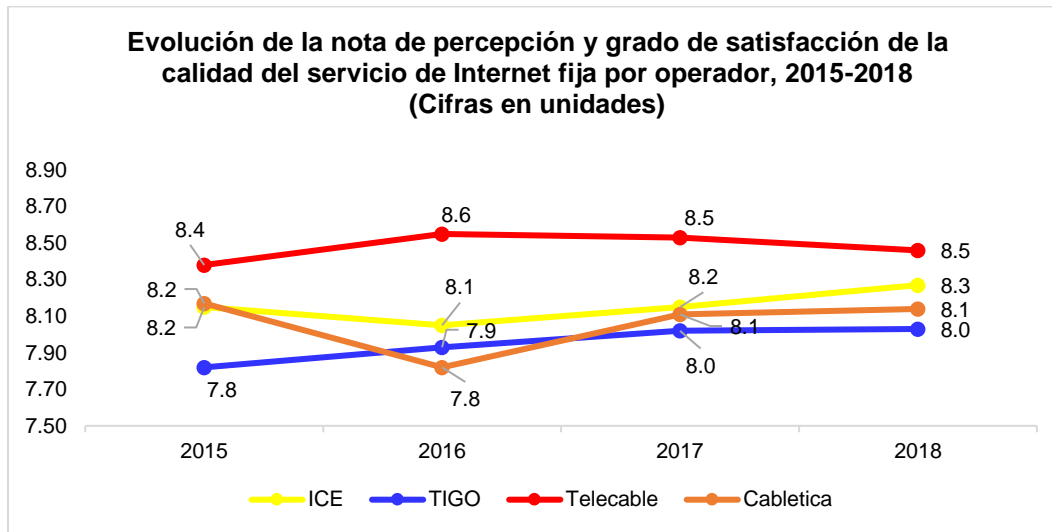


Gráfico 72 Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Internet fija, 2015 – 2018⁹

Del gráfico 72 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 8.1 para Cabletica, 8.3 para el ICE, 8.5 para Telecable y 8.0 para Tigo.

El operador Cabletica muestra un comportamiento constante respecto del año 2017. El operador ICE registra una tendencia creciente en su nota de percepción desde el año 2016. El operador Telecable muestra un comportamiento constante respecto del año 2017. Y el operador Tigo muestra un comportamiento constante respecto del año 2017.

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. Tipo de TV utilizada, evolución del año 2016 al 2018.
- b. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, para el año 2018.
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- d. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- e. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2018.
- f. Tipo de factura que recibe, evolución del año 2016 al 2018.
- g. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, para el año 2017 al 2018.
- h. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

- i. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- j. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- k. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- l. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- m. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo
- n. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato

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

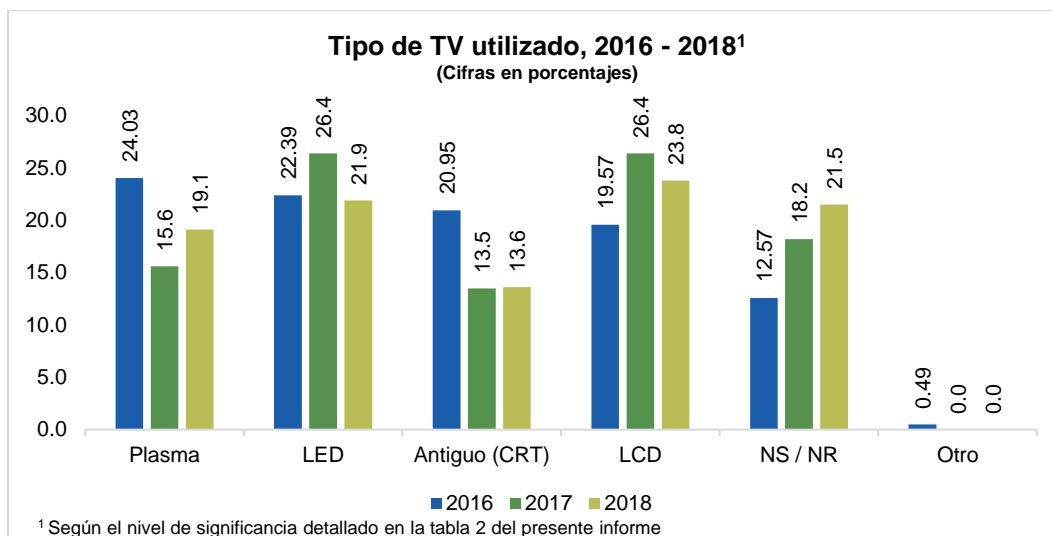


Gráfico 73 Porcentaje de usuarios encuestados por tipo de televisor utilizado

Del gráfico 73 es posible visualizar la evolución en cuanto al tipo de televisor utilizado desde el año 2016 al año 2018. Resulta posible extraer para el año 2018, que un 23.8 % de los usuarios encuestados utilizan LCD, un 21.9 % utilizan LED, un 19.1 % utilizan Plasma, un 13.6 % utilizan aun televisor tipo CRT y un 21.5 % de los usuarios encuestados desconocen el tipo de televisor que utilizan.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

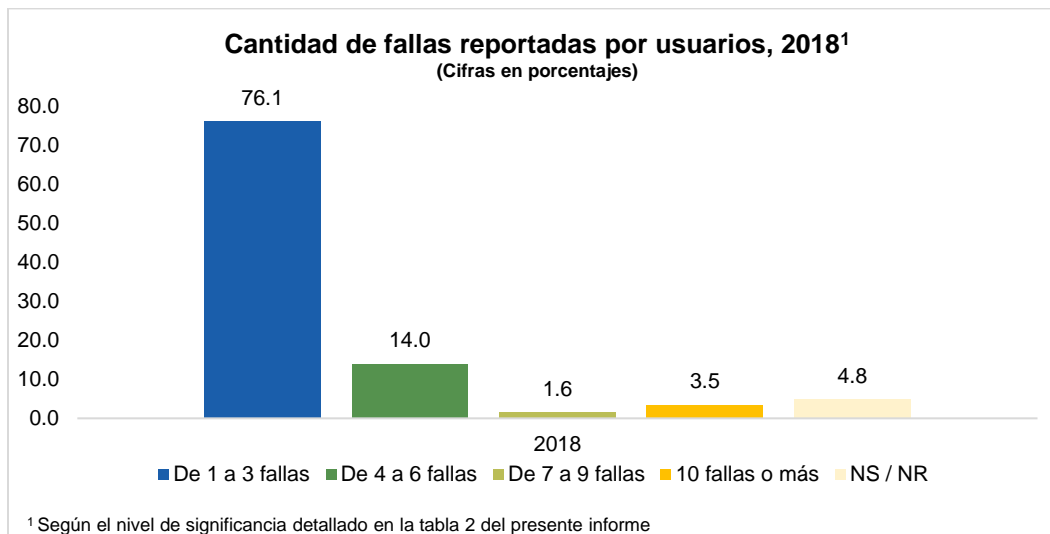


Gráfico 74 Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 74 es posible extraer que un 76.1 % de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 fallas, un 14.0 % reportaron entre 4 y 6 fallas, un 1.6 % reportaron entre 7 a 9 fallas y un 3.5 % reportaron más de 10 fallas.



Gráfico 75 Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En el gráfico 75 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos del operador entre los años 2016 y 2018. Para el año 2018, un 16% de los usuarios indicaron haber visitado una tienda, lo cual representa un decremento de 0.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017. Resulta importante

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

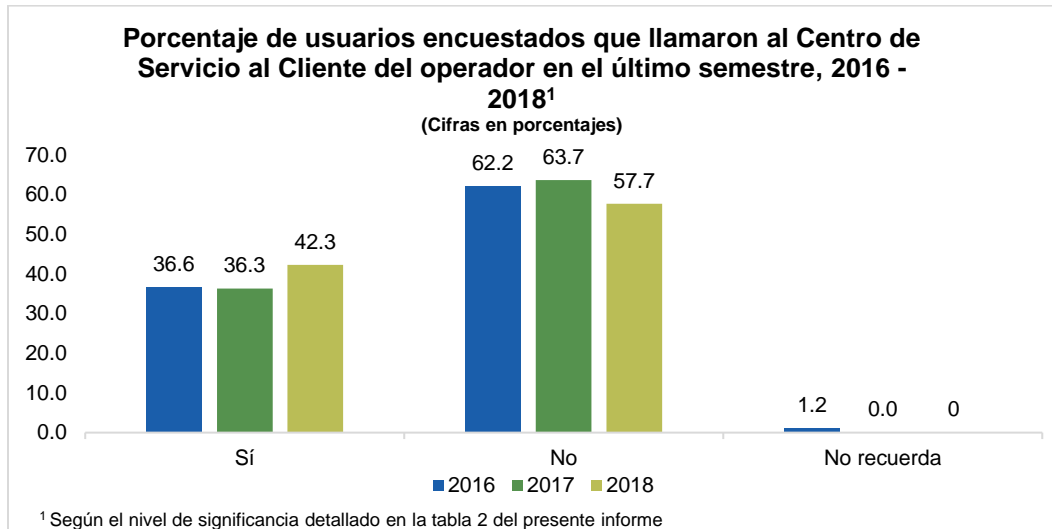


Gráfico 76 Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 68 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 2018. Para el año 2018, es posible extraer que un 42.3 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un incremento de 6 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2017.

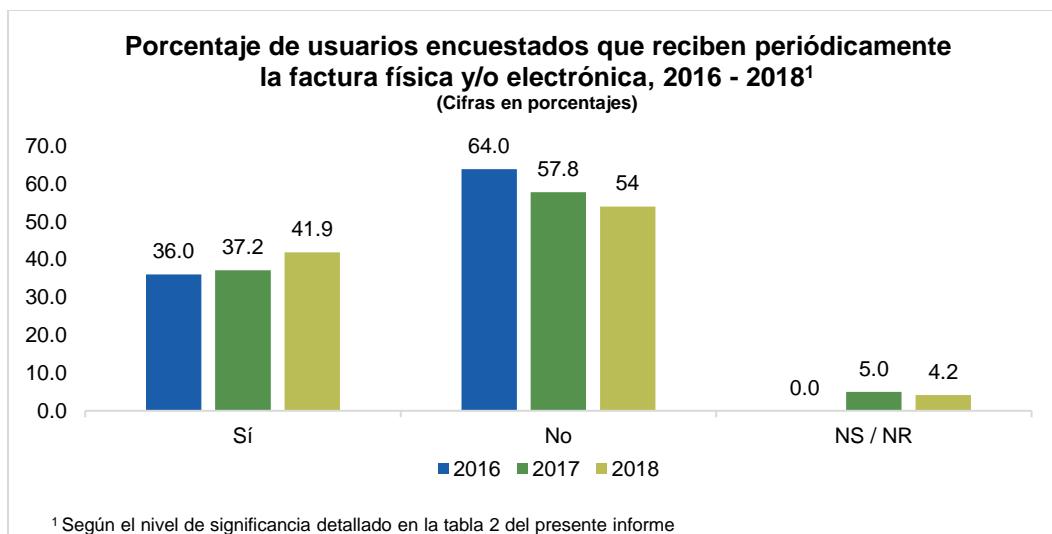


Gráfico 77 Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 77 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2018. Es posible señalar que existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que reciben la factura. Para el año 2018, un 41.9 % de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo cual representa un incremento de 4.7 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017.

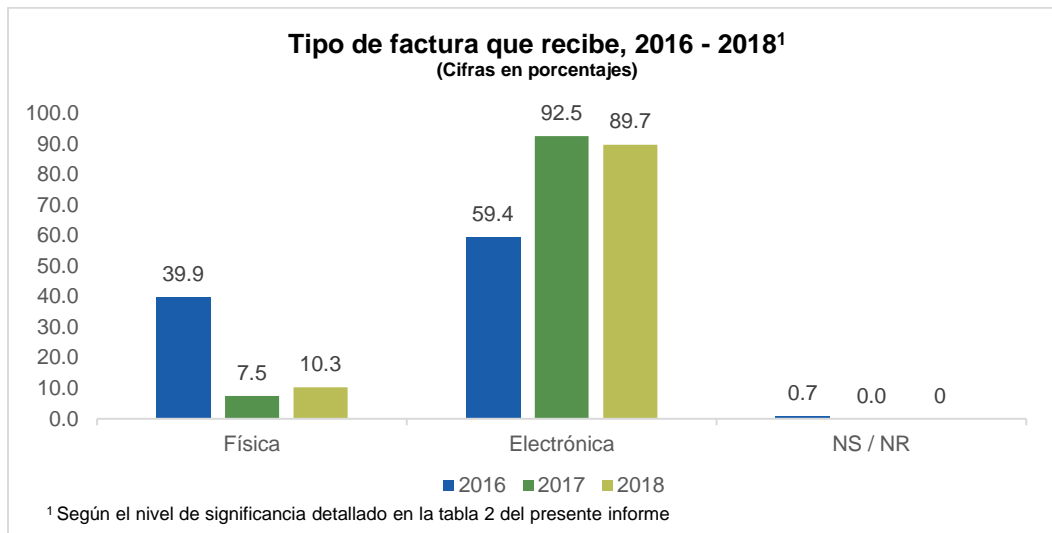


Gráfico 78 Tipo de factura que recibe

Asimismo, en el gráfico 78 se detalla la evolución en cuanto al tipo de factura que recibe el usuario encuestado. Es posible extraer que un 89.7 % de los usuarios reciben factura electrónica, y que este porcentaje representa un decremento de 2.8 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017, no obstante, se mantiene la preferencia de recibir la factura electrónica.

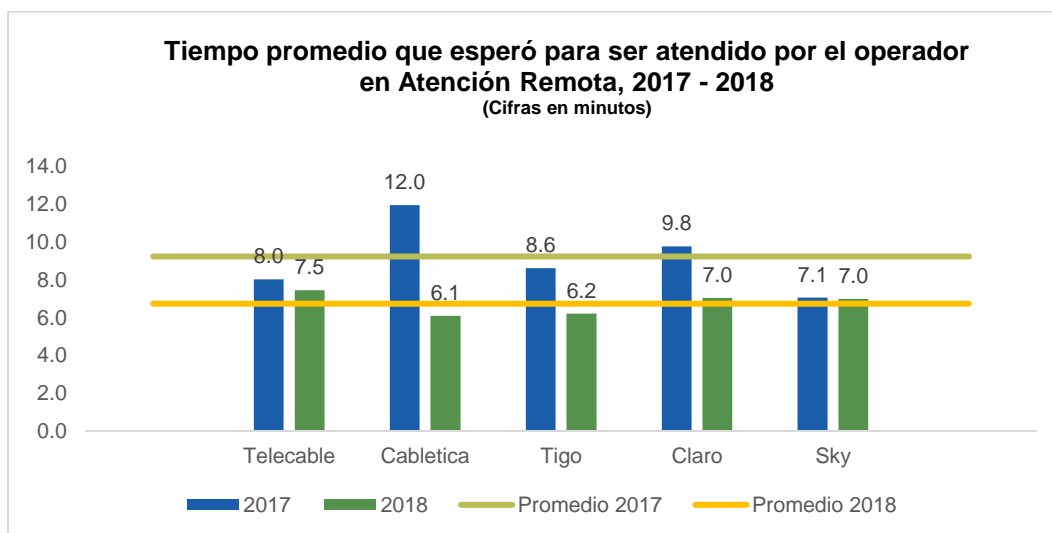


Gráfico 79 Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

A partir de los datos mostrados en el gráfico 79, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que:

- a. **Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 6.1 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 5.9 minutos respecto del dato del año 2017.
- b. **Claro** registra un tiempo de espera promedio de 7.0 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 2.8 minutos respecto del dato del año 2017.
- c. **Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 7.5 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 0.5 minutos respecto del dato del año 2017.
- d. **Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 6.2 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento 2.4 de minutos respecto del dato del año 2017.
- e. **Sky** registra un tiempo de espera promedio de 7.0 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 0.1 minutos respecto del dato del año 2017.

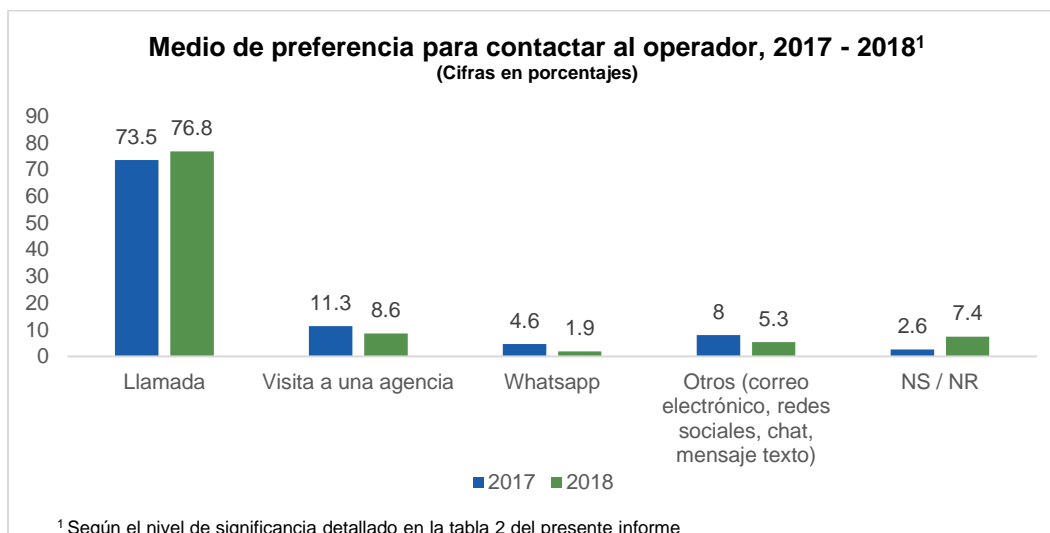


Gráfico 80 Medio de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 80 se puede extraer que para el año 2018, un 76.8 % 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 3.3 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 2.7 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 11.3 % a 8.6 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 75 y 76 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.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

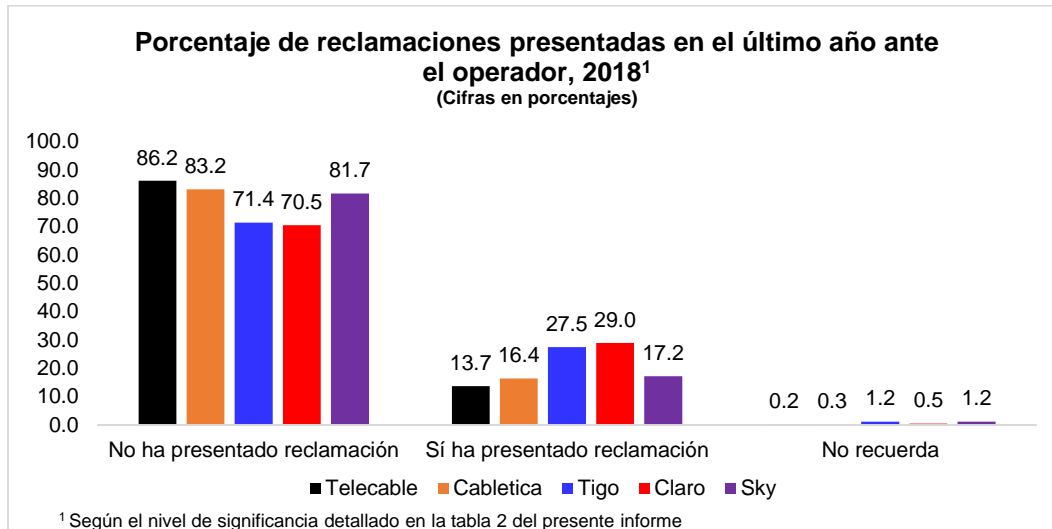


Gráfico 81 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 81 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 16.4 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **Claro**, un 29.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **Telecable**, un 13.7 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- d. **Tigo**, un 27.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- e. **Sky**, un 17.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

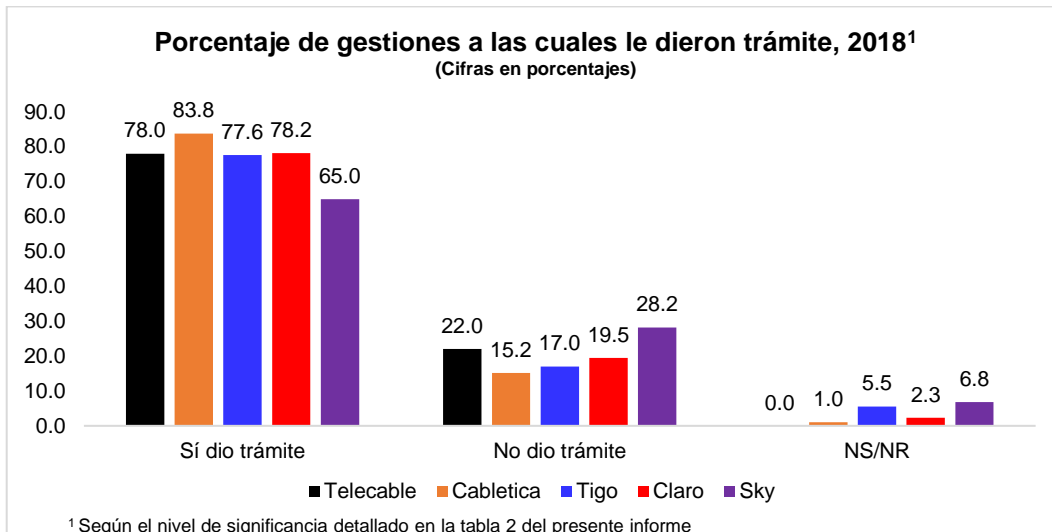


Gráfico 82 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 82 es posible extraer que un 83.8 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Cabletica, un 78.2 % fueron tramitadas por el operador Claro, un 78.0 % fueron tramitadas por el operador Telecable, un 77.6 % fueron tramitadas por parte del operador Tigo y un 65.0 % fueron tramitadas por el operador Sky.

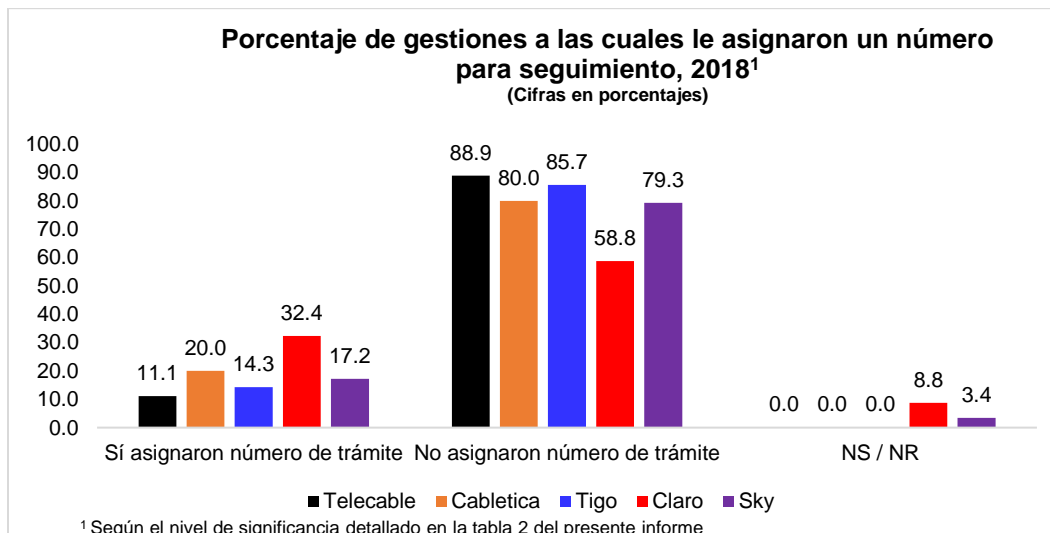


Gráfico 83 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 83 es posible extraer que para un 20.0 % de los reclamos que ingresaron a Cabletica se les asignó un número de seguimiento, para un 32.4 % de los reclamos que ingresaron a Claro se les asignó un número de seguimiento, para un 11.1 % de los reclamos que ingresaron a Telecable se les asignó un número de seguimiento, para un 14.3 % de los reclamos que ingresaron a Tigo

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

se les asignó un número de seguimiento y para un 17.2 % de los reclamos que ingresaron a Sky se les asignó un número de seguimiento.

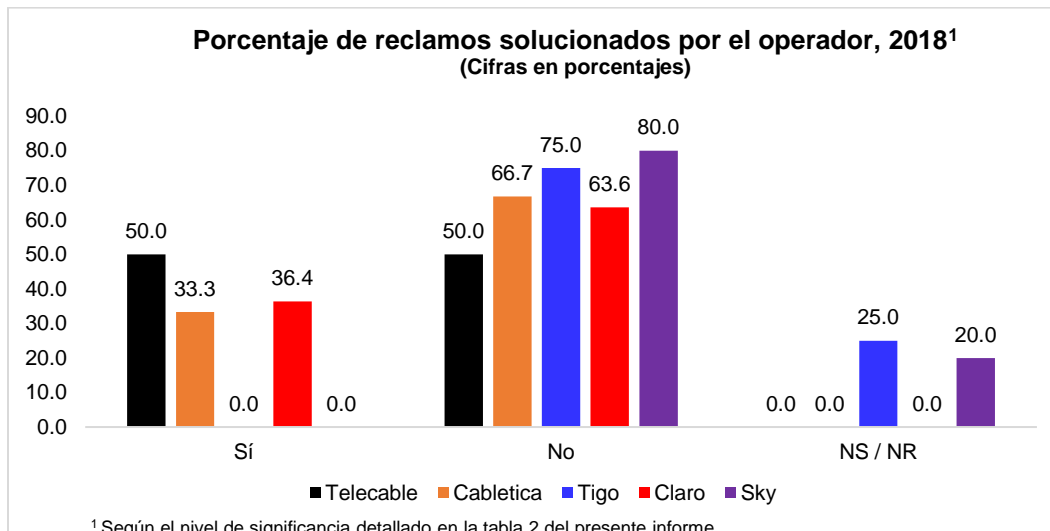


Gráfico 84 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 84 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Un 33.3 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Cabletica, un 36.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Claro, un 50.0 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telecable, un 0.0 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Tigo y un 0.0 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Sky.

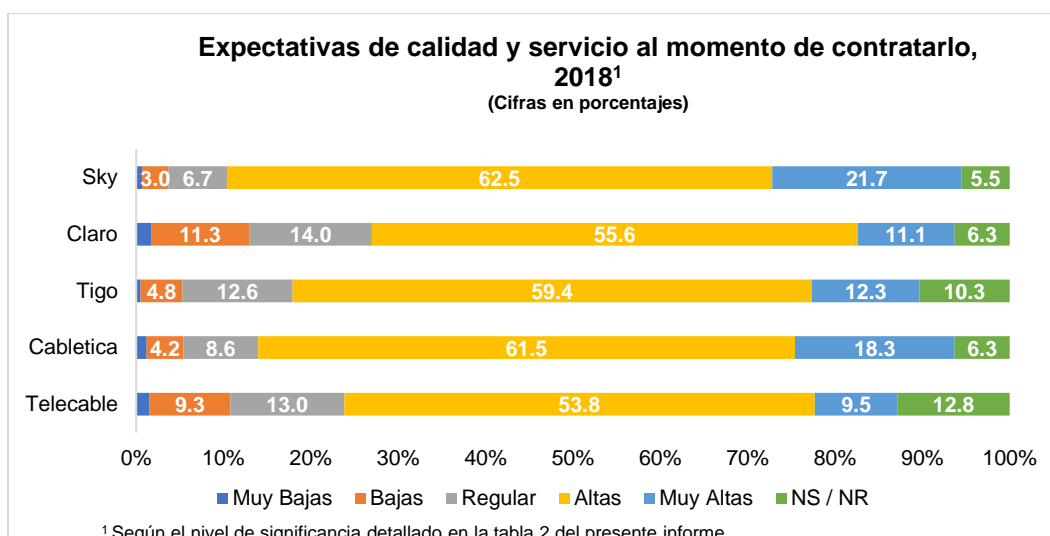


Gráfico 85 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

En el gráfico 85 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 61.5 % para Cabletica, un 55.6 % para Claro, un 53.8 % para el operador Telecable, un 59.4 % para el operador Tigo y un 62.5 % para el operador Sky.

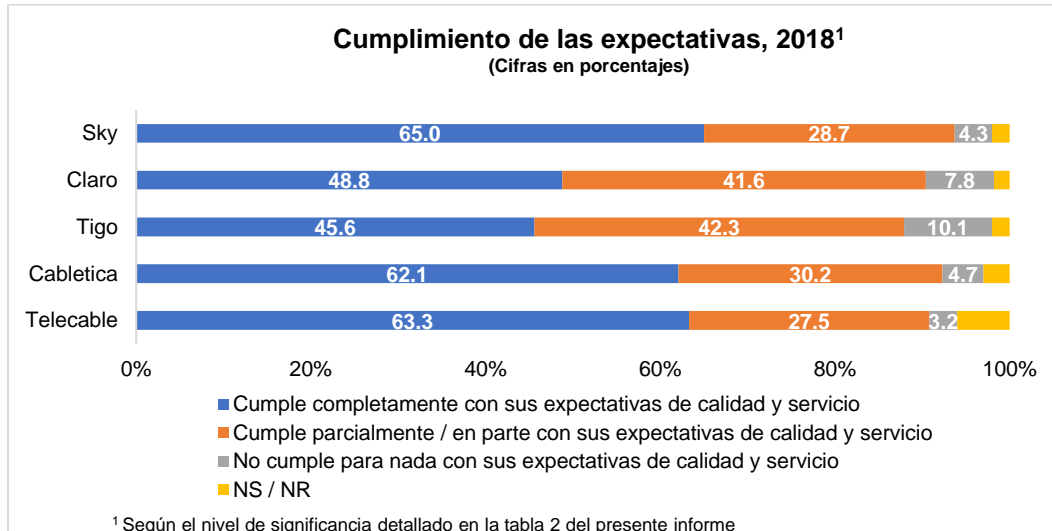


Gráfico 86 Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 86 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas del gráfico 85. Un 62.1 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 48.8 % de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 63.3 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 45.6 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 65.0 % de los usuarios encuestados del operador Sky señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

3.5.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 87 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

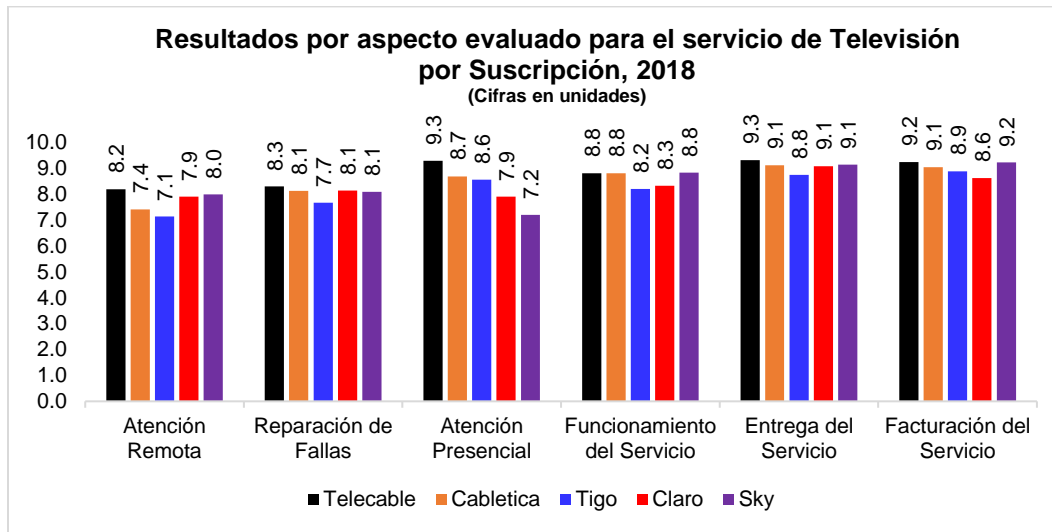


Gráfico 87 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Televisión por Suscripción en el año 2018¹⁰

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

- Cabletica:** un 9.1 en entrega del servicio y facturación del servicio, y un 7.4 en atención remota.
- Claro:** un 9.1 en entrega del servicio, y un 7.9 en atención remota y atención presencial.
- Telecable:** un 9.1 en entrega del servicio, y un 7.9 en atención remota y atención presencial.
- Tigo:** un 8.9 en facturación del servicio, y un 7.1 en atención remota.
- Sky:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.2 en atención presencial.

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 percepción y grado de satisfacción

En el gráfico 88 a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de televisión por suscripción, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

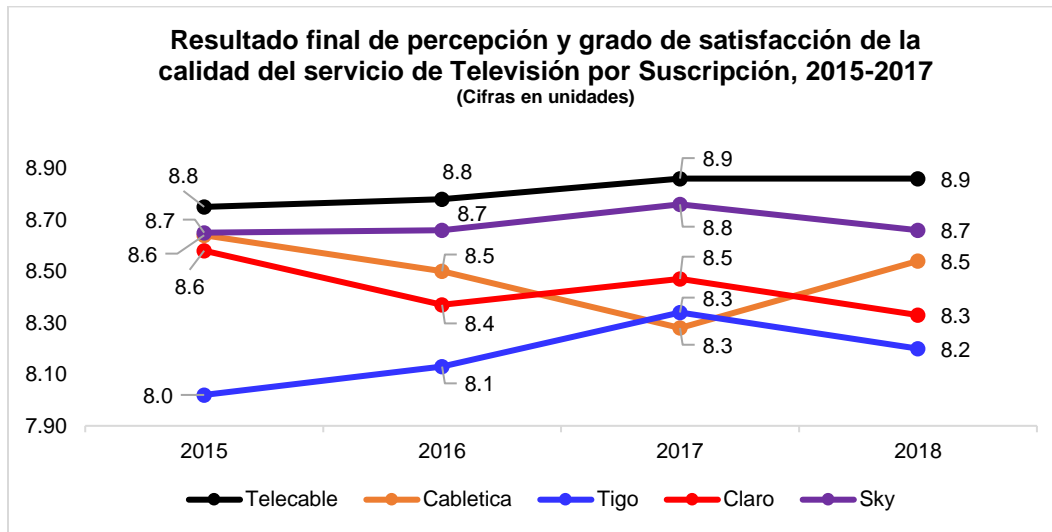


Gráfico 88 Resultado final de percepción de la calidad del servicio de Televisión por Suscripción, 2015 – 2018¹¹

Del gráfico 88 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 8.5 para Cabletica, 8.3 para Claro, 8.9 para Telecable, 8.2 para Tigo y 8.7 para Sky.

El operador Cabletica muestra un incremento respecto del año 2017. El operador Claro registra un decremento respecto del año 2017. El operador Telecable muestra un comportamiento constante respecto del año 2017. El operador Tigo muestra un decremento respecto del año 2017. Y el operador Sky muestra un decremento respecto del año 2017.

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. Un 85.6 % de los usuarios encuestados adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete para el año 2018.
- 4.1.2. El tipo de terminal más utilizado en telefonía móvil es el smartphone con un 88.9 %.
- 4.1.3. Un 59.6 % de los usuarios encuestados adquirieron el terminal móvil por medio de plan.

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

- 4.1.4.** Un 16.8 % de los usuarios encuestados conocen el área de cobertura publicada por su operador en su respectiva página WEB. Adicionalmente, un 15.1 % de los usuarios encuestados conocen los mapas de velocidad publicados por su operador en su página WEB.
- 4.1.5.** 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 Internet fija es el cable con un 57.6 %.
- 4.1.6.** El porcentaje de usuarios encuestados que indicaron tener un terminal homologado es 50.8 % para el servicio de telefonía móvil y un 32.7% para el servicio de Internet móvil.
- 4.1.7.** El porcentaje de usuarios encuestados que visitan la tienda, agencia o quiosco del operador es superior a un 13.7 %.
- 4.1.8.** El porcentaje de usuarios encuestados que llaman al centro de servicio del cliente es superior a un 23.6 %.
- 4.1.9.** A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio 53.84 % de los usuarios encuestados señalaron recibir factura física o electrónica. Lo anterior representa una mejora de 2.94 puntos porcentuales respecto del resultado obtenido en el año 2017 en cuanto a la cantidad de usuarios encuestados que si reciben facturación ya sea física o electrónica.
- 4.1.10.** El porcentaje de usuarios encuestados que reciben factura electrónica por servicio es superior a un 89.5 %.
- 4.1.11.** El tiempo de espera promedio para ser atendido en Atención remota por servicio, es superior a 5.9 minutos.
- 4.1.12.** 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 4 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	82.4	58.3	75.5
Telefonía móvil	14.3	56.8	57.3	76.7
Internet móvil	16.0	72.9	60.1	75.2
Internet fija	26.2	66.4	55.7	29.7
Televisión por suscripción	20.7	76.7	20.2	24.0

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

4.1.13. A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio un 50.32 % 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 11.72 puntos porcentuales respecto del dato del año 2017, el cual era de 38.6%. Resulta importante recordar 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.

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

Tabla 5 Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio

Servicio	Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio (%)
Telefonía fija	61.1
Telefonía móvil	57.2
Internet móvil	53.6
Internet fija	48.2
Televisión por suscripción	57.0

4.2. Respecto a los aspectos evaluados por servicio

4.2.1. En la tabla 6 a continuación, se detallan los aspectos evaluados extremos por servicio.

Tabla 6 Detalle de los aspectos evaluados extremos por servicio

Servicio	Nivel de percepción superior	Nivel de percepción inferior
Telefonía fija	Facturación del servicio	Atención remota
Telefonía móvil	Entrega del servicio	Reparación de fallas
Internet móvil	Entrega del servicio	Atención remota Reparación de fallas
Internet fija	Facturación del servicio	Atención remota
Televisión por suscripción	Entrega 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 y 2017. Asimismo, los aspectos evaluados en promedio como extremo superior son facturación del servicio y entrega del servicio.

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

4.3.1. Para el servicio de telefonía fija, el operador Call My Way registra un nivel de percepción de 9.1, el ICE registra un nivel de percepción de 8.8, Telecable registra un nivel de percepción de 8.6, Tigo registra un nivel de percepción de 8.1 y Cabletica registra un nivel de percepción de 7.7. El nivel promedio

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

de percepción para este servicio es de 8.46, respecto del 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, el operador Telefónica y el operador ICE registran un nivel de percepción de 8.6 y el operador Claro registra un nivel de 8.0. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.40, respecto del 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 Internet móvil, el operador Telefónica registra un nivel de percepción de 8.6, el operador ICE registra un nivel de percepción de 8.4 y el operador Claro registra un nivel de percepción de 8.2. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.40 respecto del 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 Internet fijo, el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.5, el operador ICE registra un nivel de 8.3, el operador Cabletica registra un nivel de 8.1 y el operador Tigo registra un nivel de 8.0. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.23 respecto del 8.19 registrado en el año 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, el operador Telecable registra un nivel de percepción de 8.9, Sky registra un nivel de percepción de 8.7, Cabletica registra un nivel de percepción de 8.5, Claro registra un nivel de percepción de 8.3 y Tigo registran un nivel de percepción de 8.2. El nivel promedio de percepción para este servicio es de 8.52 que se mantiene igual que el registrado en el 2017, y superior al 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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

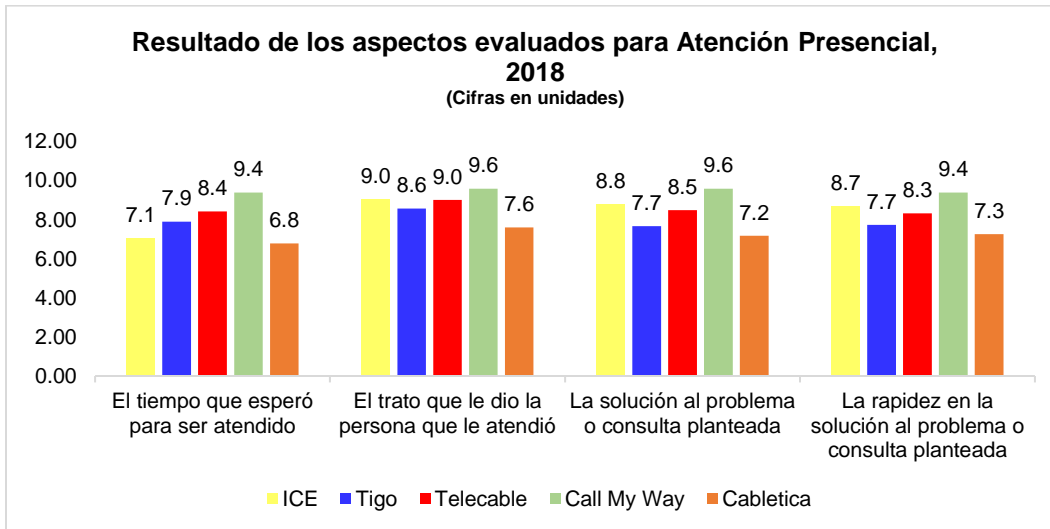


Gráfico 89 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017¹²

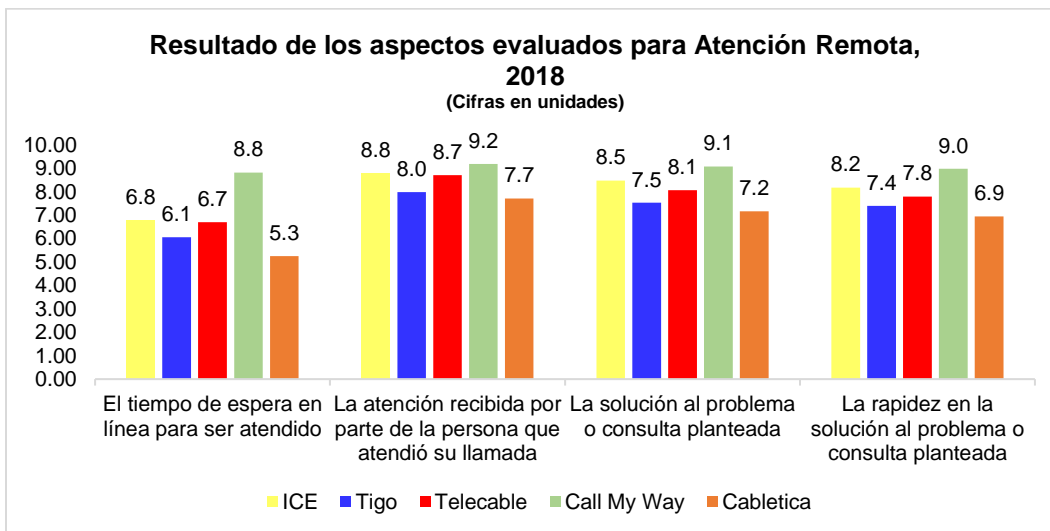


Gráfico 90 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017¹³

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

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

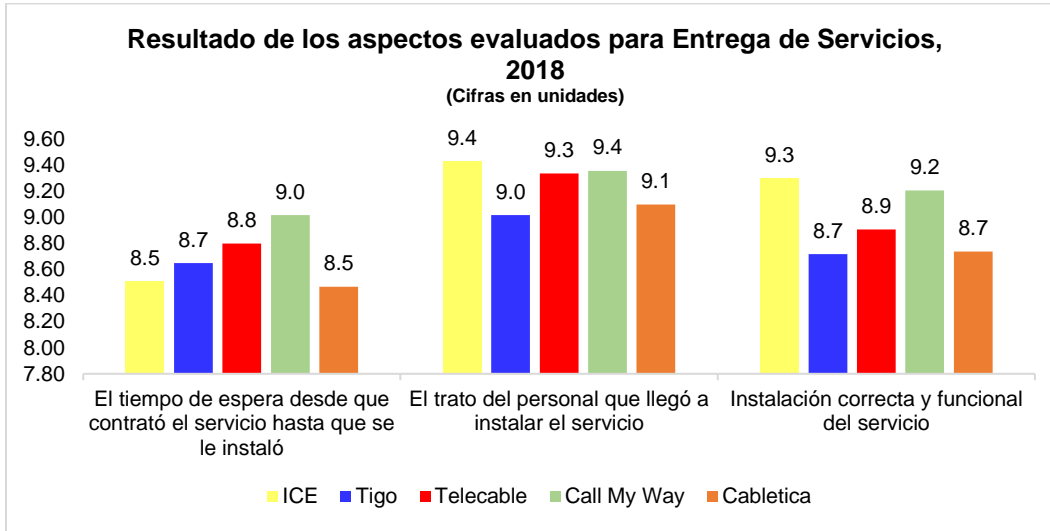


Gráfico 91 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017¹⁴

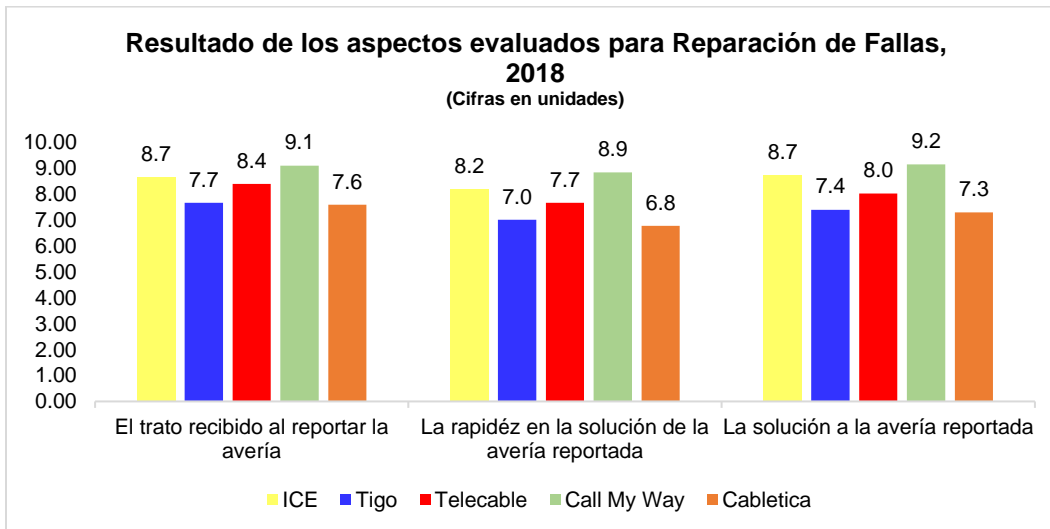


Gráfico 92 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017¹⁵

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

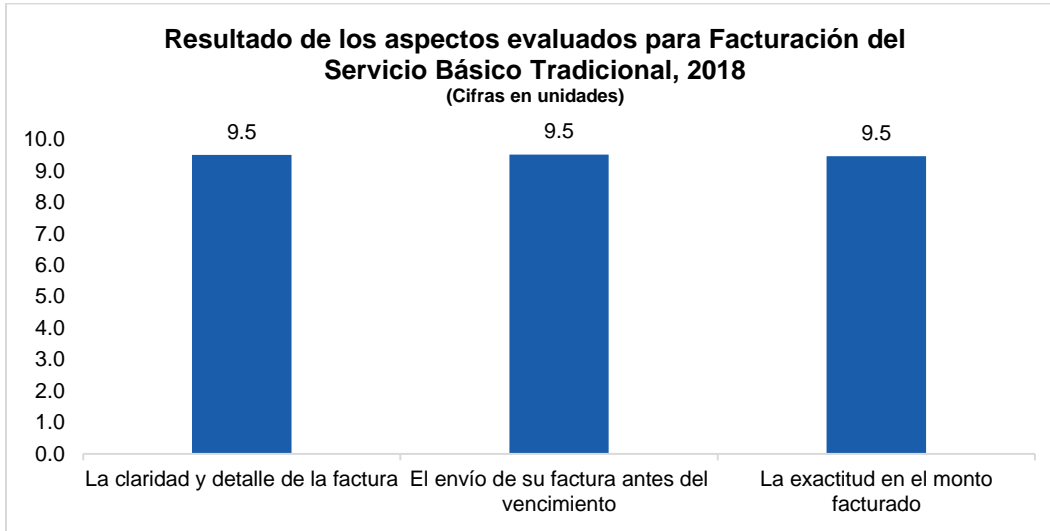


Gráfico 93 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2017¹⁶

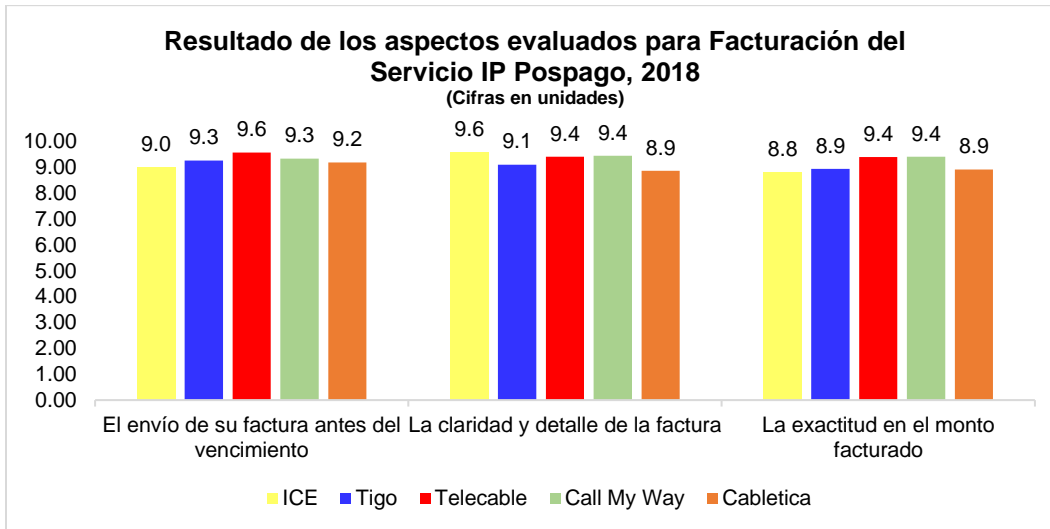


Gráfico 94 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP postpago, 2017¹⁷

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

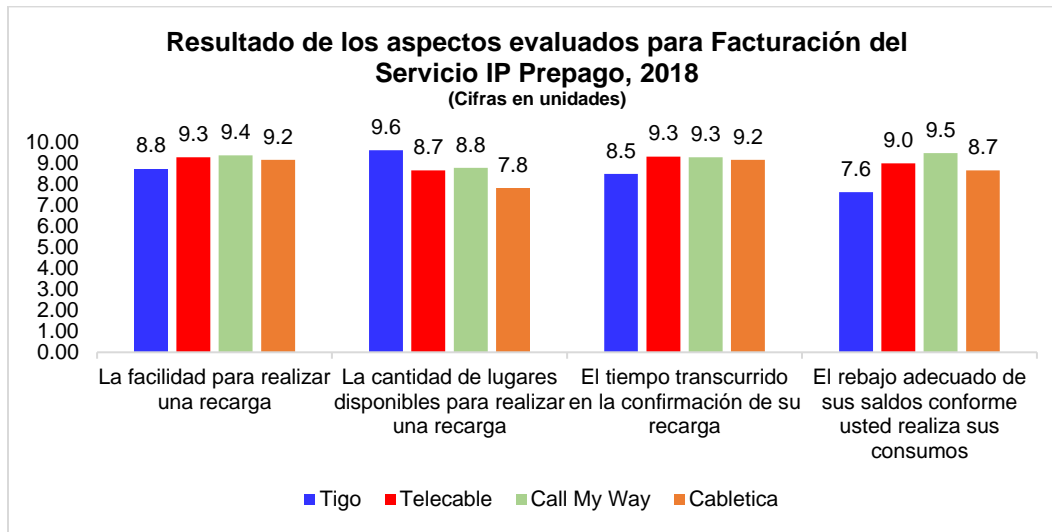


Gráfico 95 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP prepago, 2017¹⁸

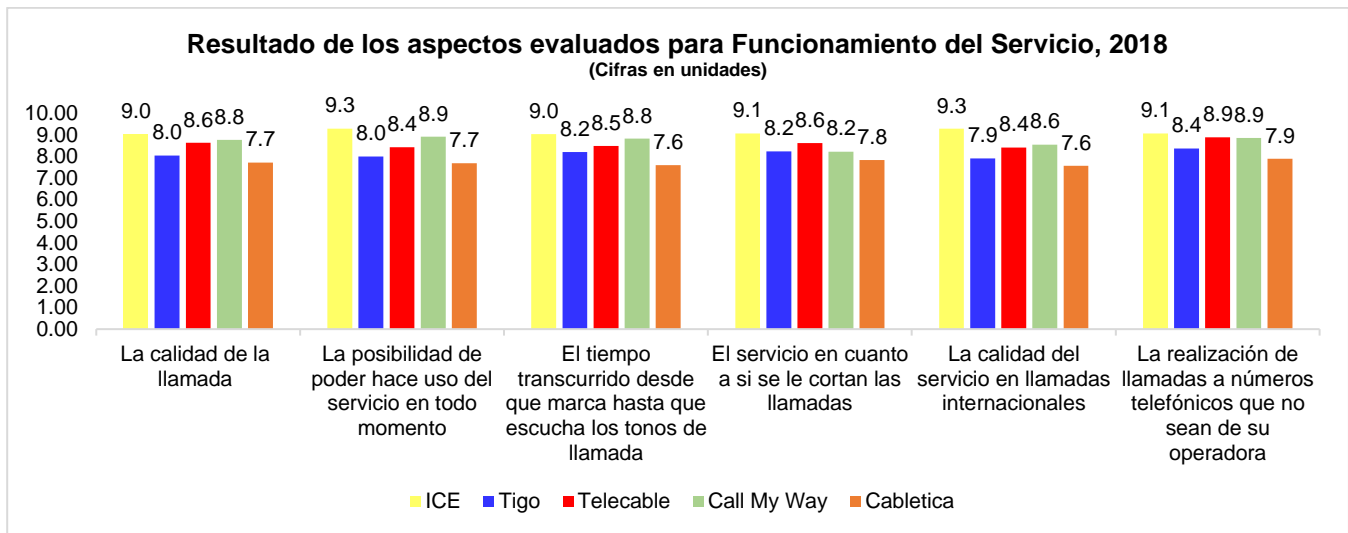


Gráfico 96 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017¹⁹

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

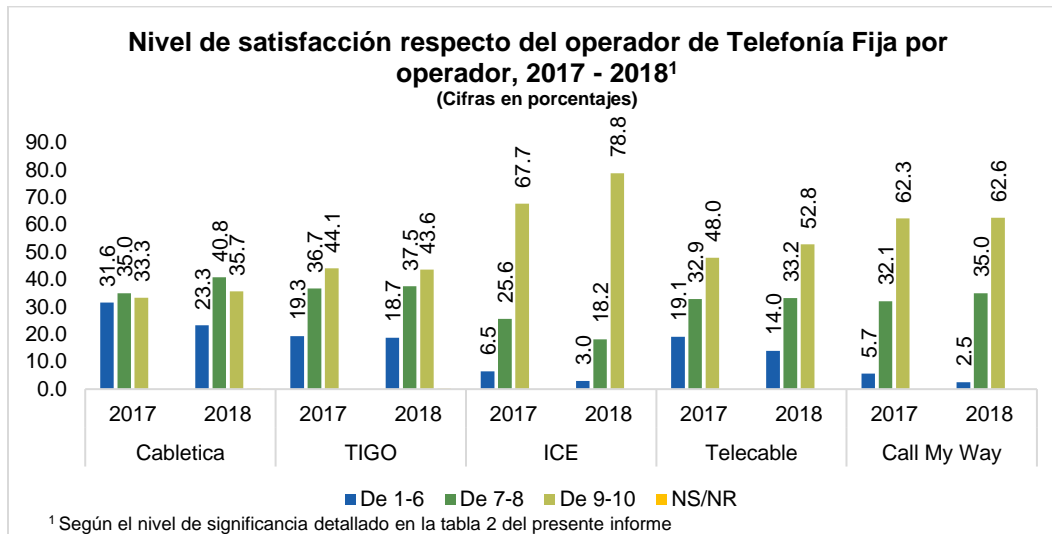


Gráfico 97 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

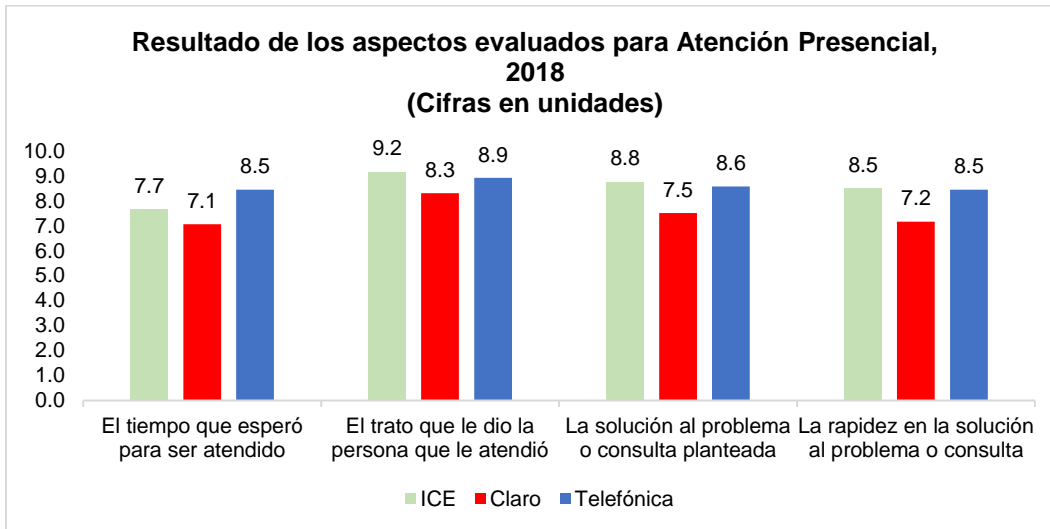


Gráfico 98 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017²⁰

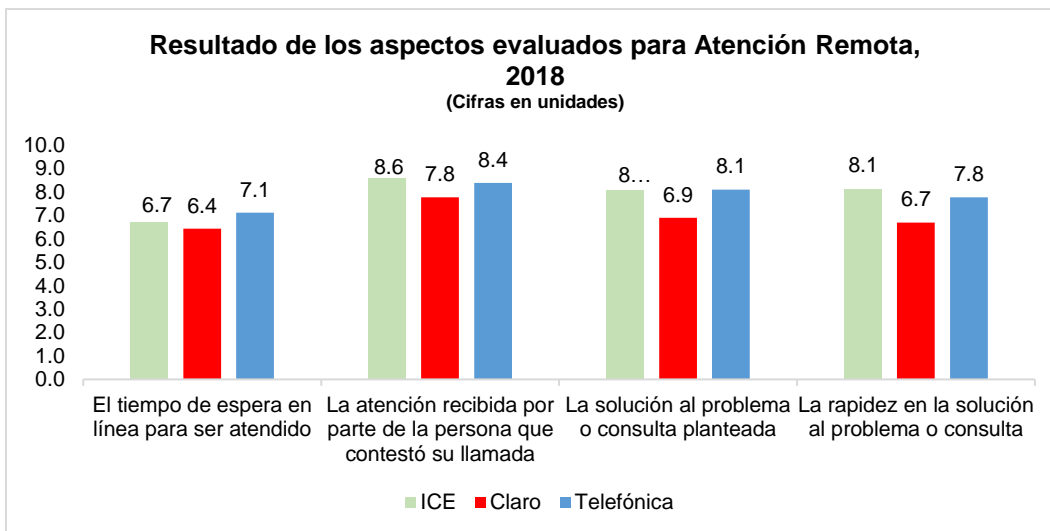


Gráfico 99 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017²¹

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

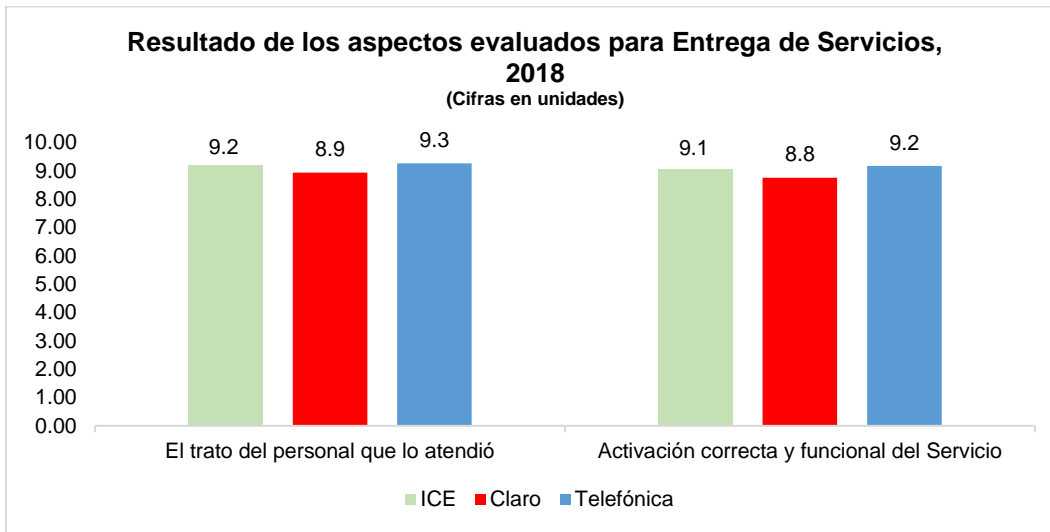


Gráfico 100 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017²²

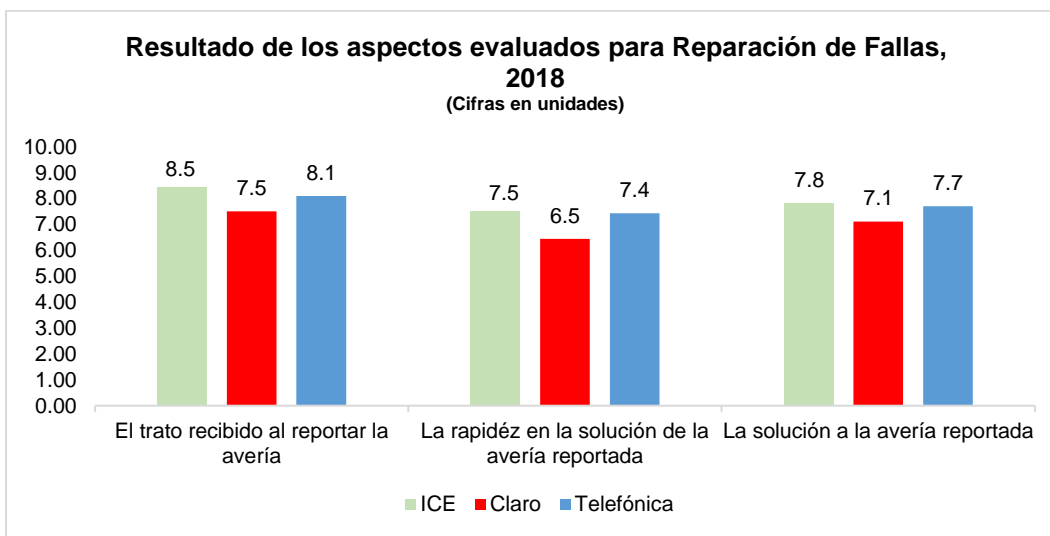


Gráfico 101 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017²³

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

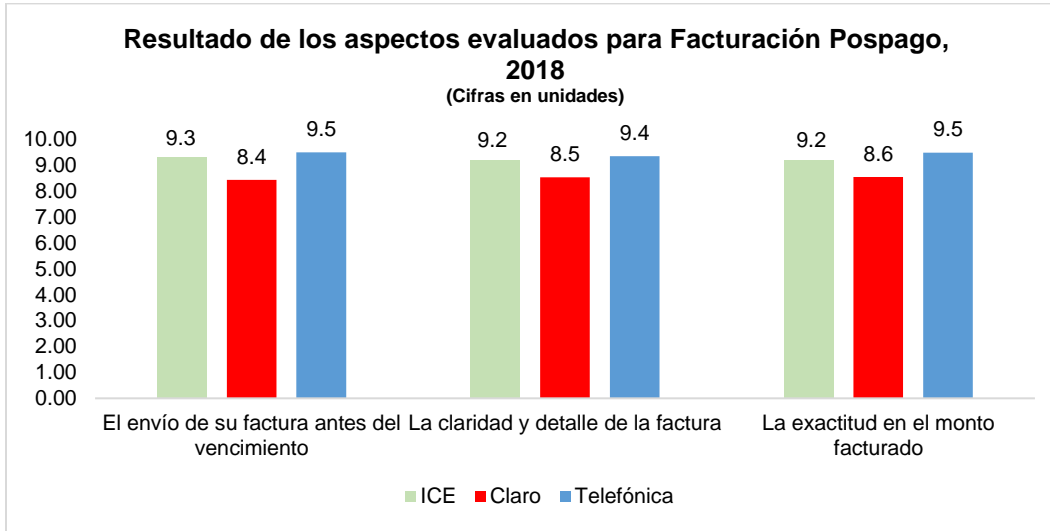


Gráfico 102 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2017²⁴

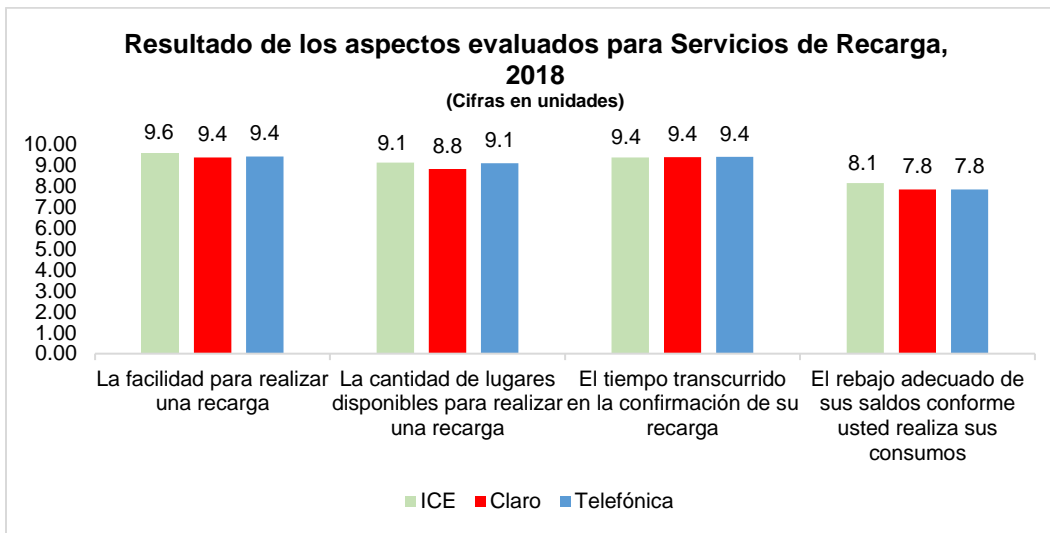


Gráfico 103 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2017²⁵

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

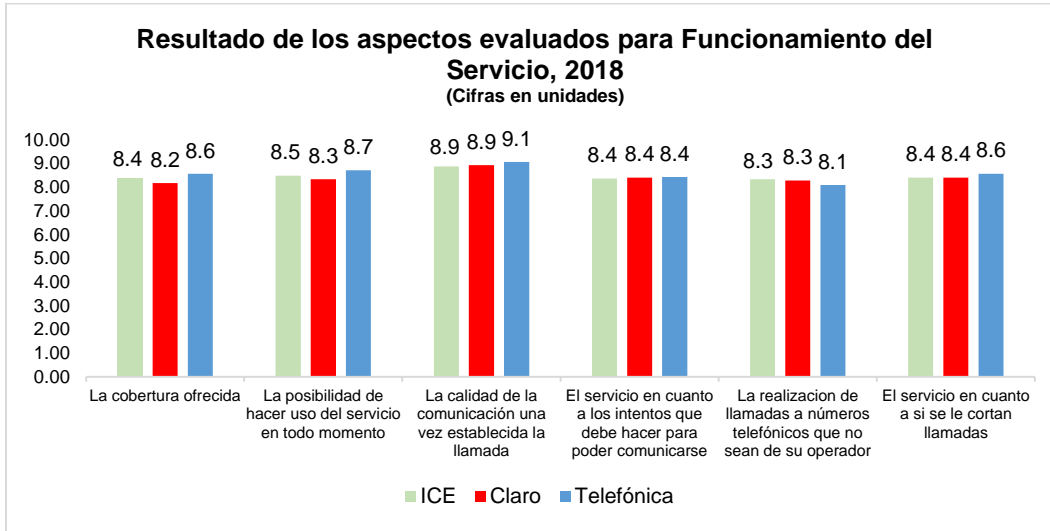


Gráfico 104 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017²⁶

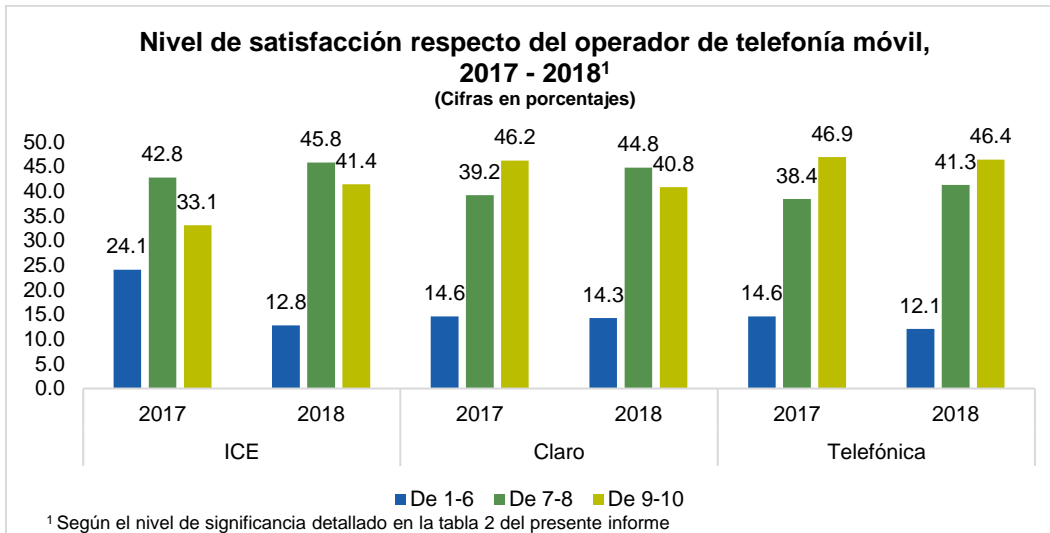


Gráfico 105 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)

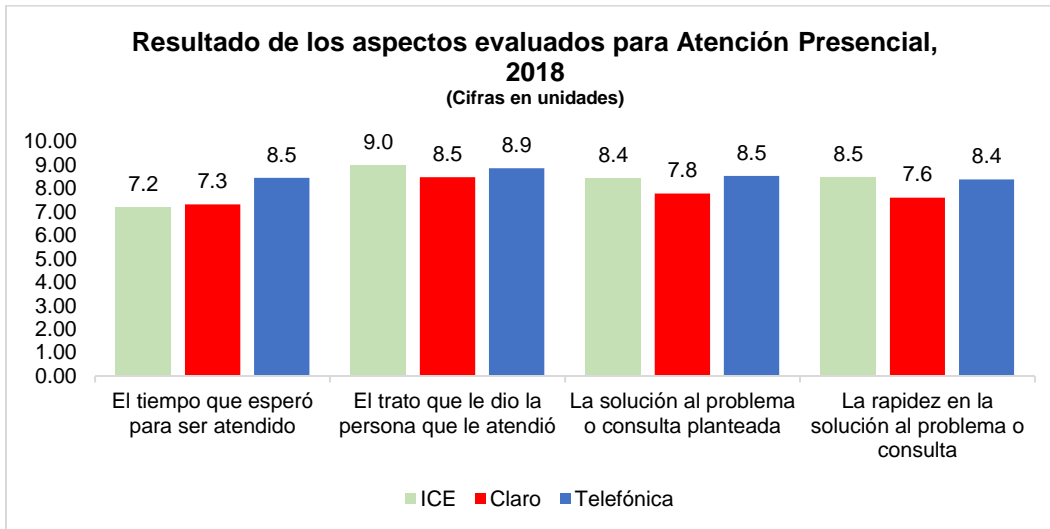


Gráfico 106 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017²⁷

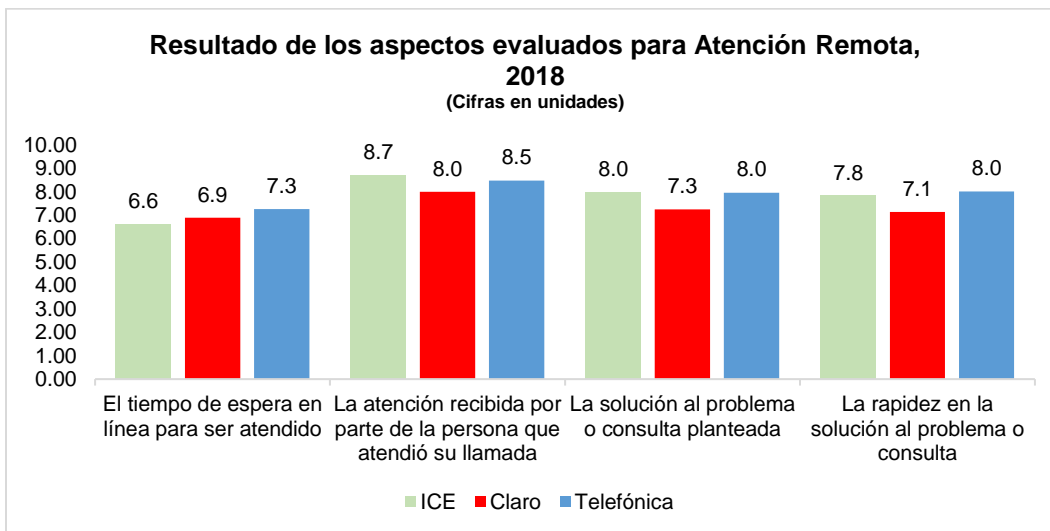


Gráfico 107 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017²⁸

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

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

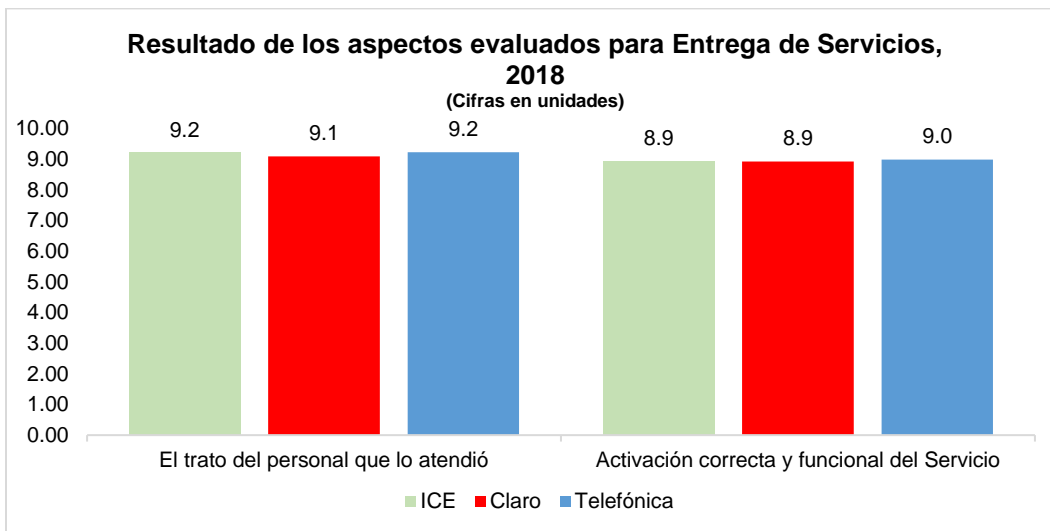


Gráfico 108 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017²⁹

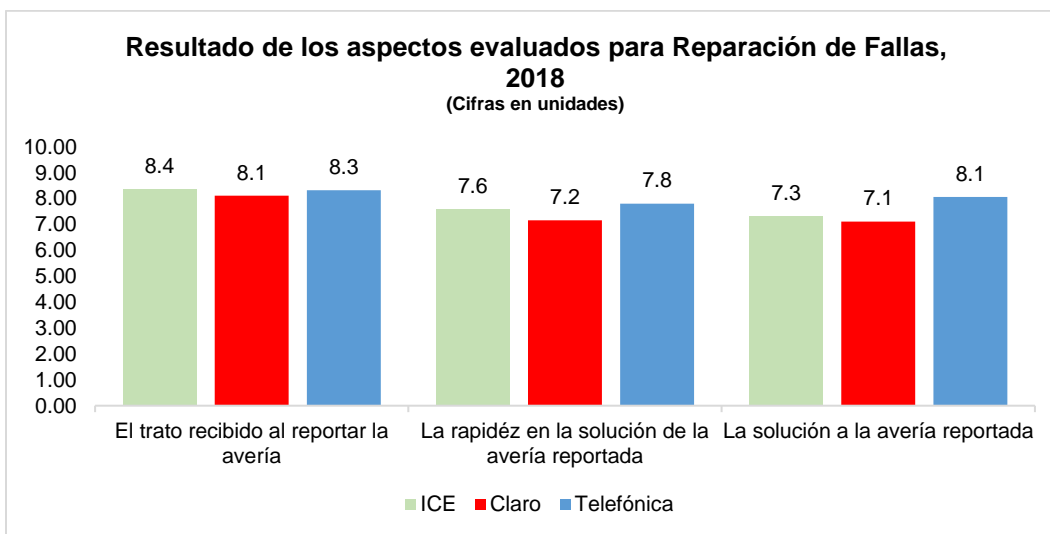


Gráfico 109 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017³⁰

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

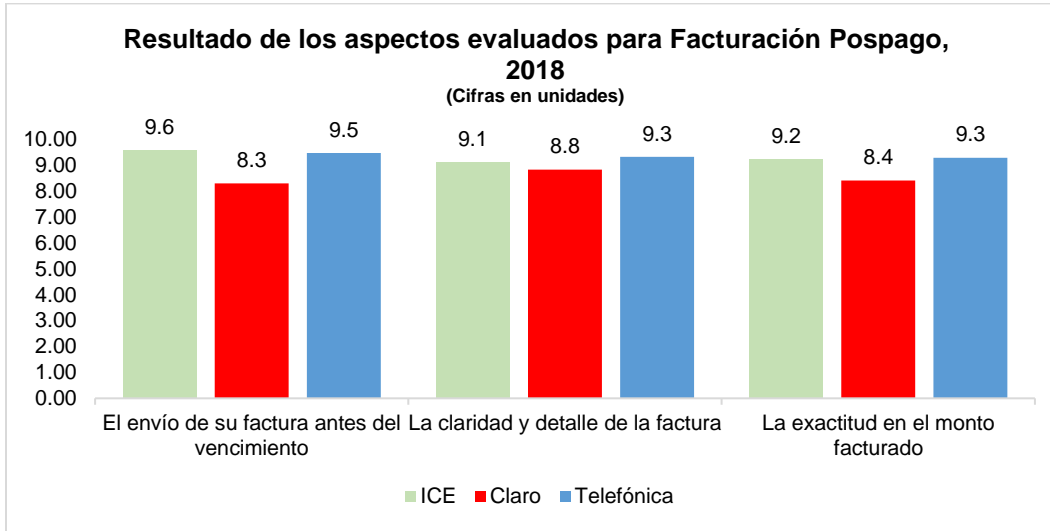


Gráfico 110 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2017³¹

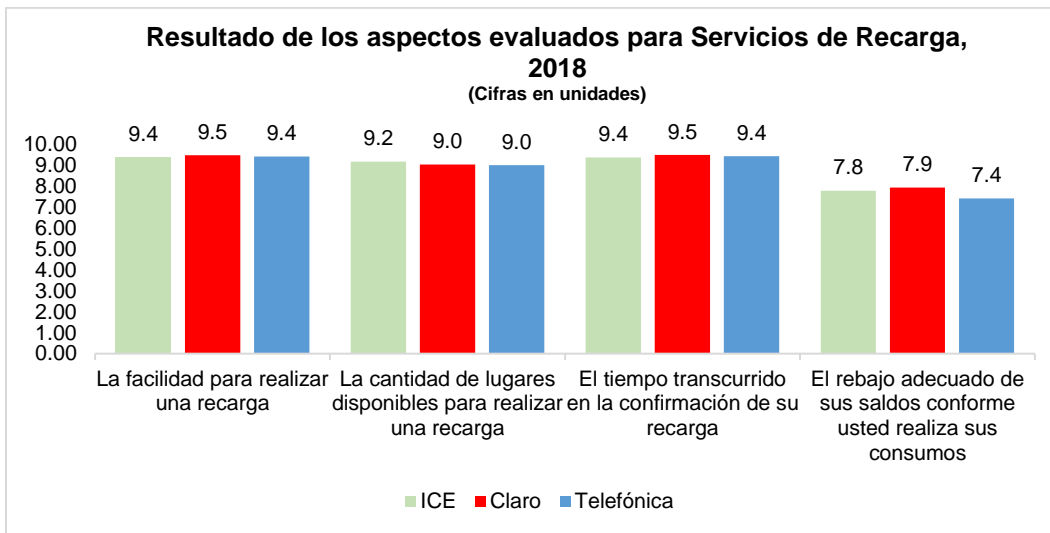


Gráfico 111 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2017³²

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

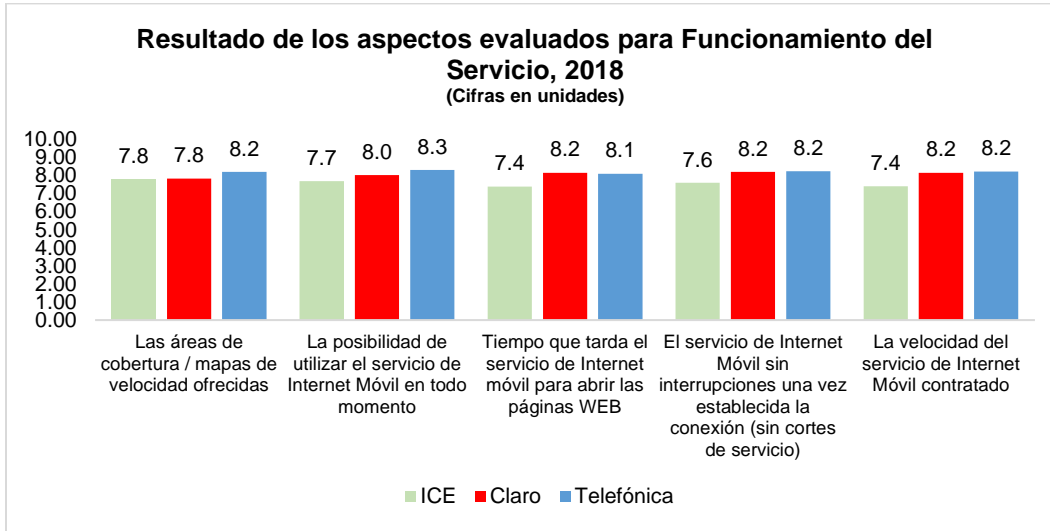


Gráfico 112 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017³³

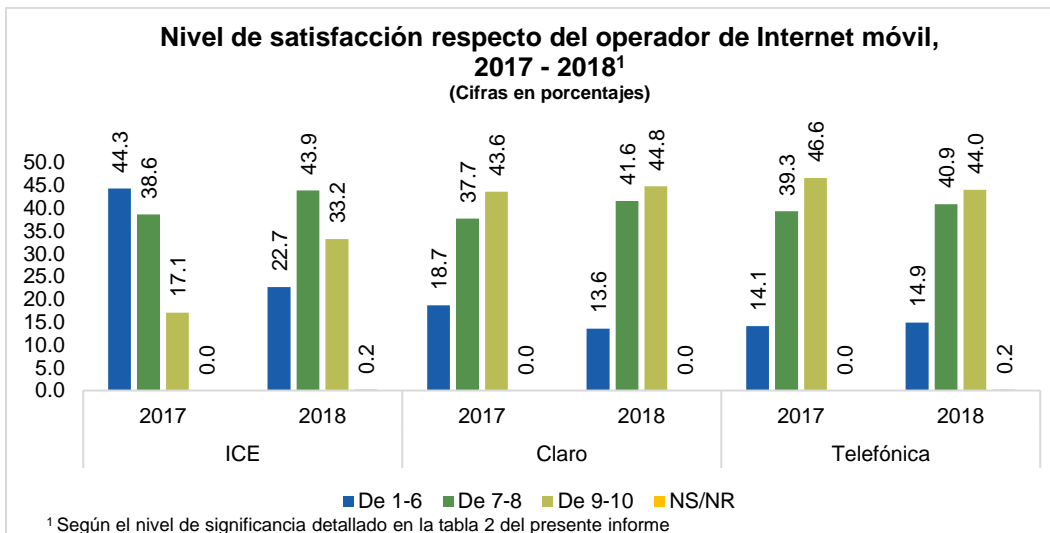


Gráfico 113 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Transferencia de datos fija (Internet fija)

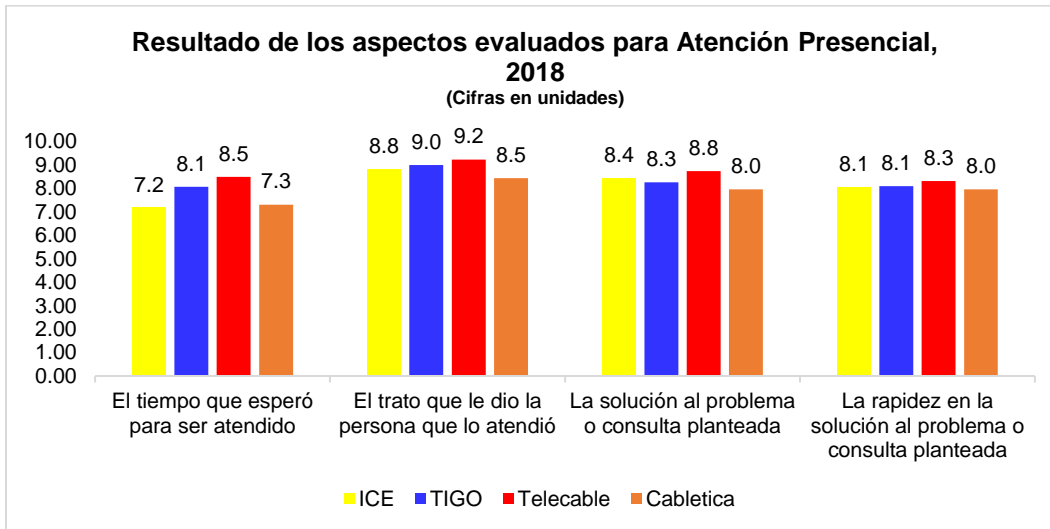


Gráfico 114 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017³⁴

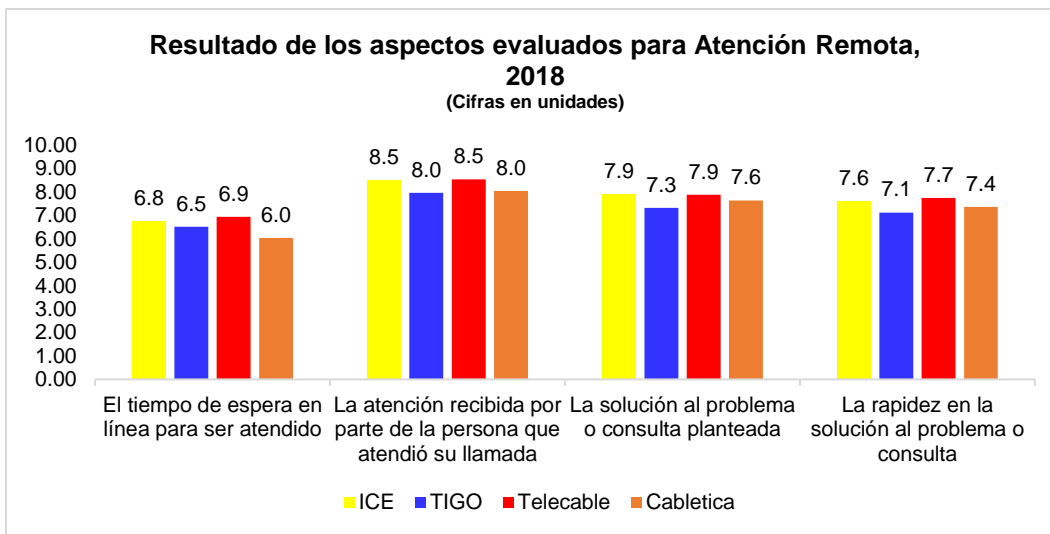


Gráfico 115 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017³⁵

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

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

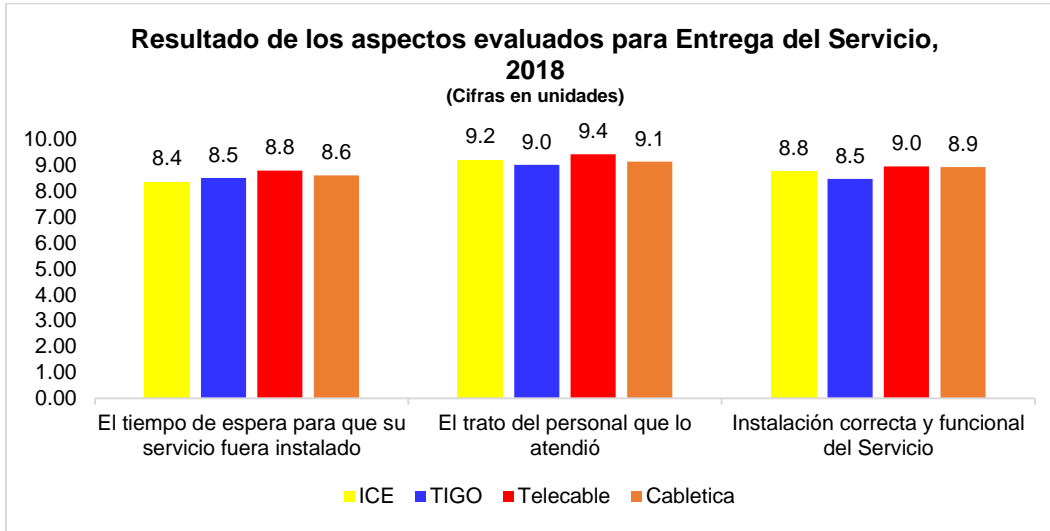


Gráfico 116 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017³⁶

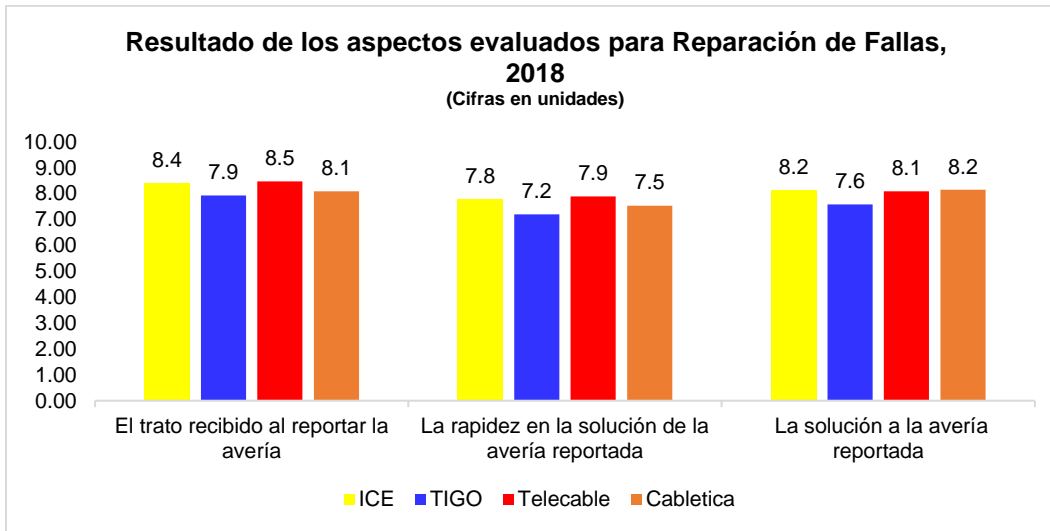


Gráfico 117 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017³⁷

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

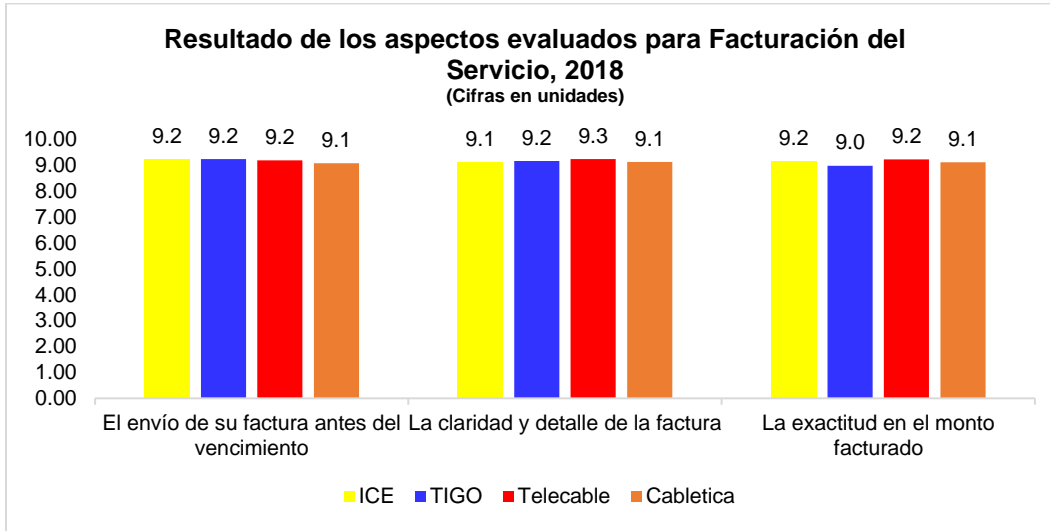


Gráfico 118 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2017³⁸

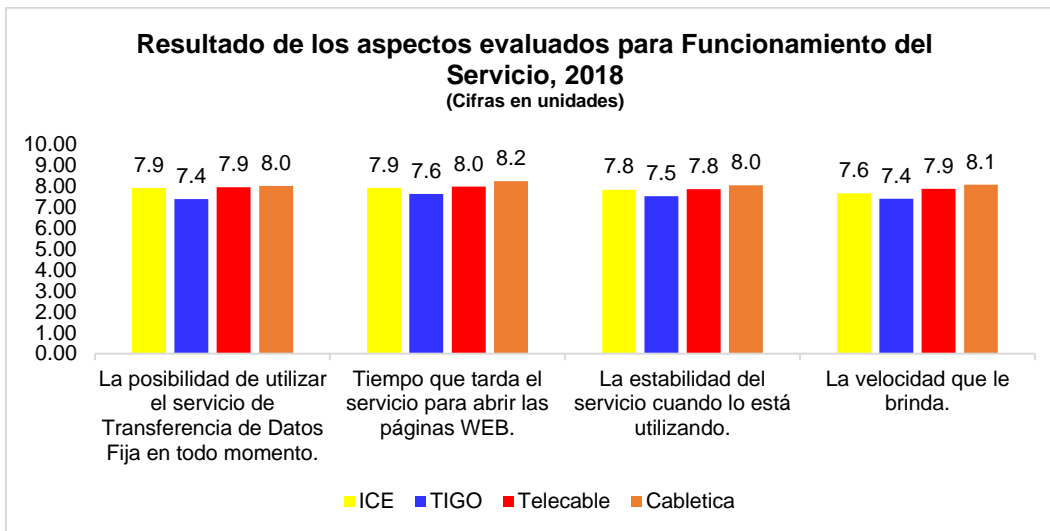


Gráfico 119 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017³⁹

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

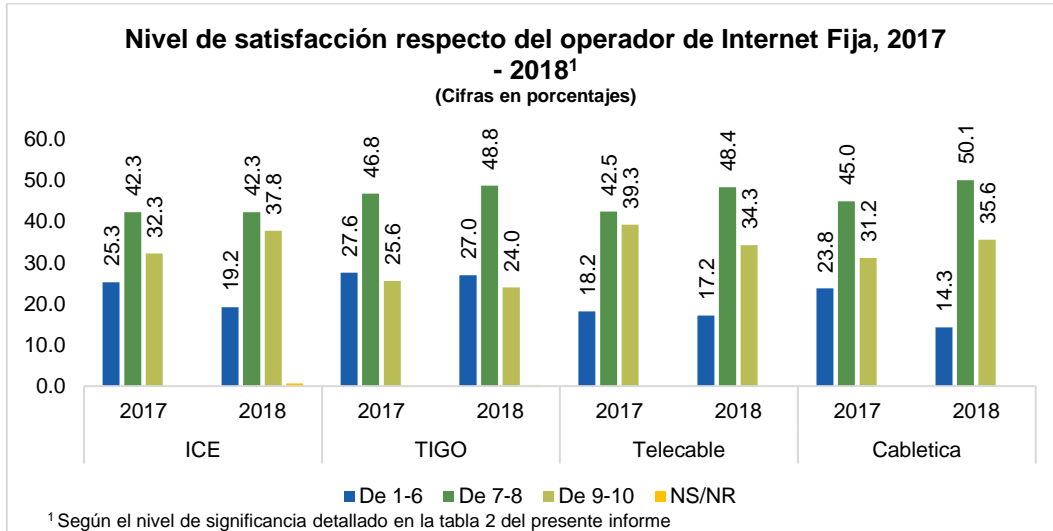


Gráfico 120 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

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

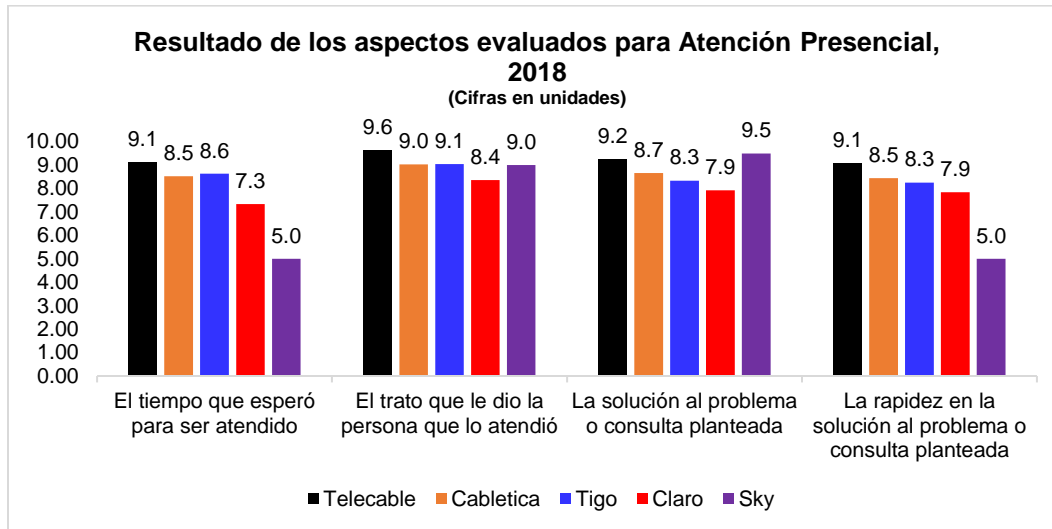


Gráfico 121 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017⁴⁰

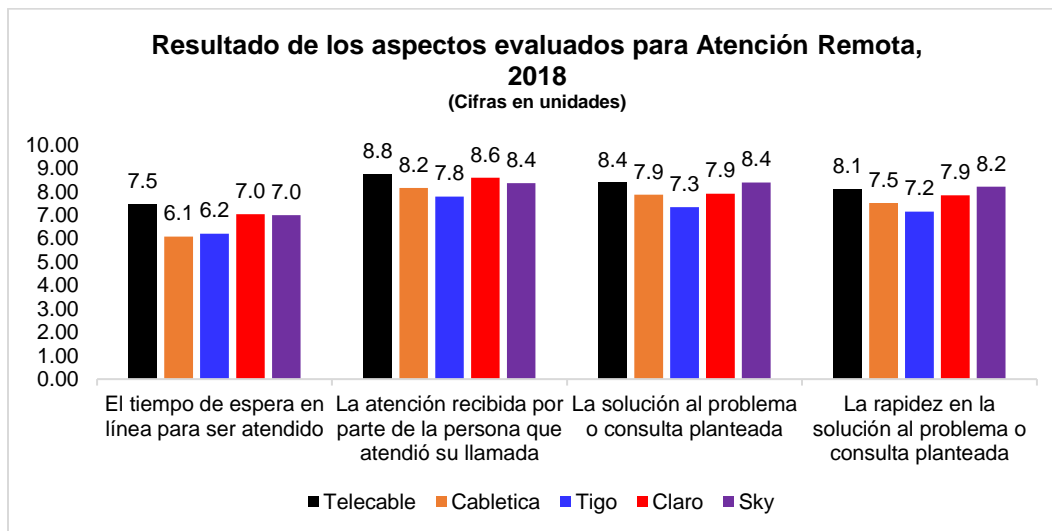


Gráfico 122 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017⁴¹

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

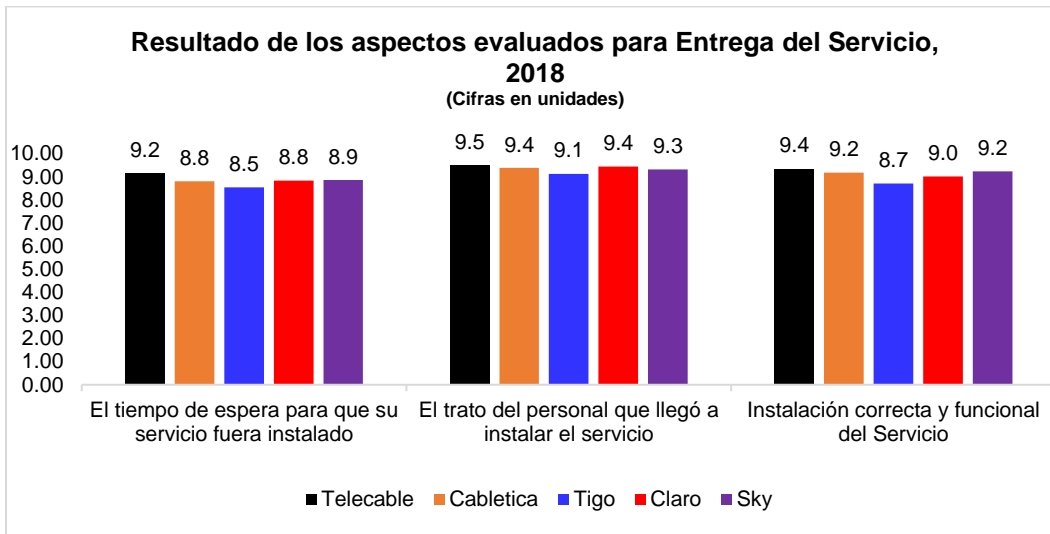


Gráfico 123 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017⁴²

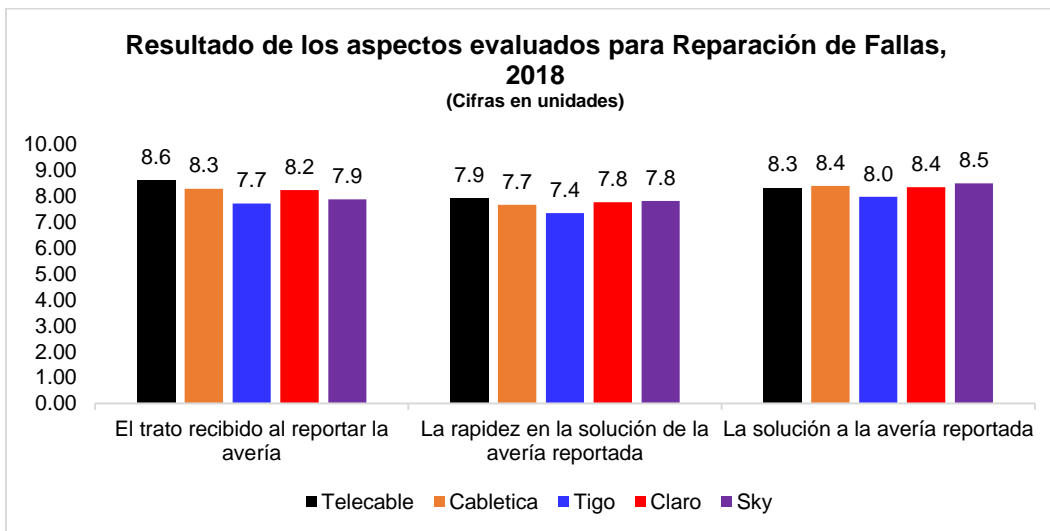


Gráfico 124 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017⁴³

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

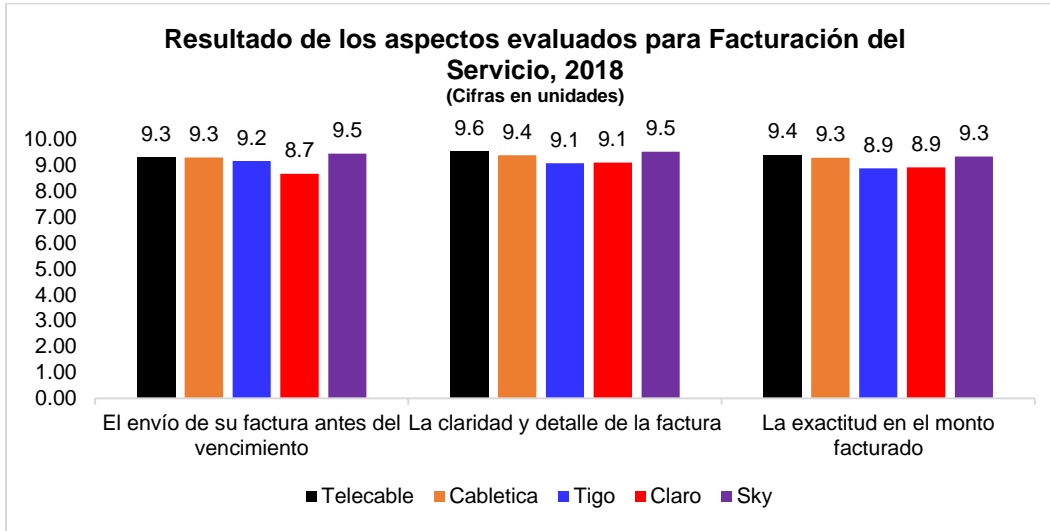


Gráfico 125 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2017⁴⁴

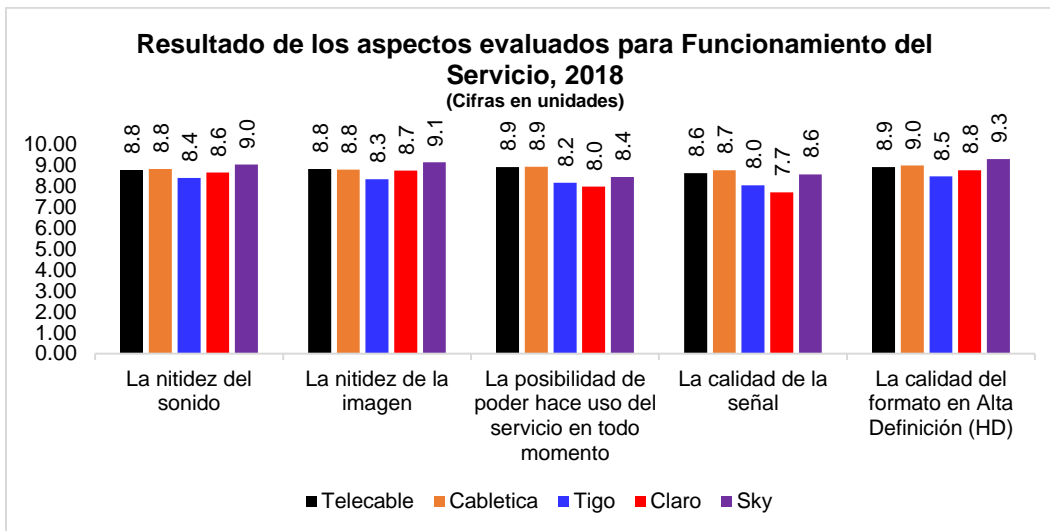


Gráfico 126 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017⁴⁵

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

San Jose, 27 de junio de 2019
05743-SUTEL-DGC-2019

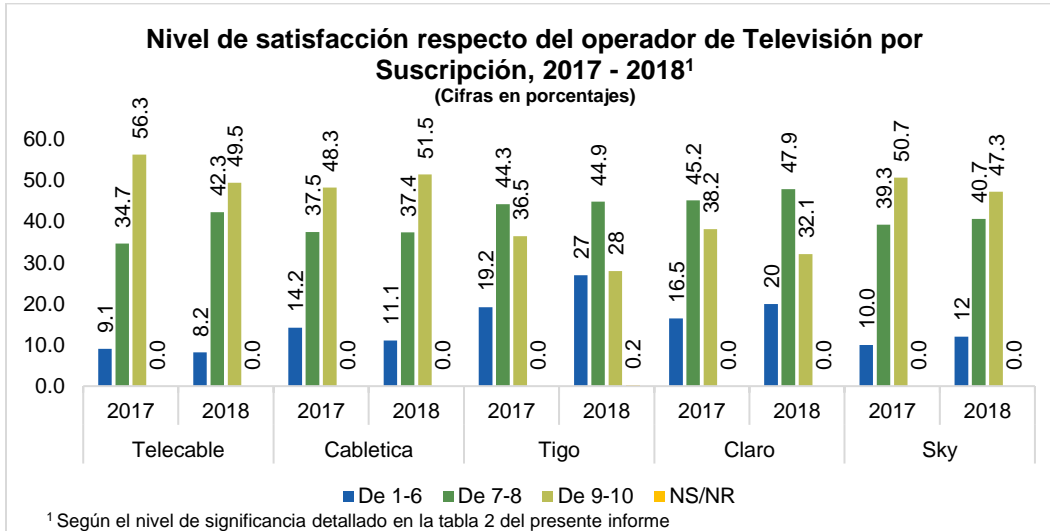


Gráfico 127 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018