

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

Señores

**Miembros del Consejo  
SUTEL**

**Informe sobre los resultados de las encuestas de calidad percibida por los usuarios finales para los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, acceso a Internet móvil e Internet fija y televisión por suscripción, aplicadas en el año 2020**

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, así como lo establecido en el Capítulo Primero del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, y con el fin de conocer la calidad de servicio percibida por los usuarios para los servicios de telefonía fija (básica tradicional e IP), telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión por suscripción, de conformidad el artículo 33 del RPCS vigente, se dispone el indicador correspondiente a la **“Calidad de servicio percibida por el usuario”**, aspecto evaluado por la SUTEL a nivel nacional durante el período comprendido entre el 27 de abril al 27 de octubre del 2020.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD  
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS FINALES PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA  
FIJA (BÁSICA TRADICIONAL E IP), TELEFONÍA MÓVIL, ACCESO A INTERNET  
MÓVIL E INTERNET FIJO Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN APLICADAS EN EL  
AÑO 2020**

## Índice de Contenidos

<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Período de aplicación del estudio y situación por COVID-19 en el país .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Sobre los resultados de tiempos de respuesta en centros de atención remota, grado de satisfacción y la intención de recomendar .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Metodología aplicada en el estudio de calidad de servicio percibida por el usuario .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Resultados obtenidos del estudio aplicado .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Telefonía fija (básica tradicional e IP).....</b>	<b>12</b>
<b>4.1.1. Resultados de aspectos particulares evaluados.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.3. Resultado final de calidad percibida .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2. Telefonía Móvil .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.1. Resultado de aspectos particulares evaluados .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.2. Resultados generales por aspecto evaluado .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.3. Resultado final de calidad percibida .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3. Acceso a Internet móvil .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3.1. Resultado de aspectos particulares evaluados .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3.2. Resultados generales por aspecto evaluado .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3.3. Resultado final de calidad percibida .....</b>	<b>50</b>
<b>4.4. Acceso a Internet fijo .....</b>	<b>50</b>
<b>4.4.1. Resultado de aspectos particulares evaluados .....</b>	<b>50</b>
<b>4.4.2. Resultados generales por aspecto evaluado .....</b>	<b>60</b>
<b>4.4.3. Resultado final de calidad percibida .....</b>	<b>61</b>
<b>4.5. Televisión por suscripción .....</b>	<b>62</b>
<b>4.5.1. Resultado de aspectos particulares evaluados .....</b>	<b>62</b>
<b>4.5.2. Resultados generales por aspecto evaluado .....</b>	<b>73</b>
<b>4.5.3. Resultado final de calidad percibida .....</b>	<b>74</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>75</b>
<b>5.1. Sobre los aspectos particulares por servicio .....</b>	<b>75</b>
<b>5.2. Sobre los aspectos evaluados por servicio .....</b>	<b>77</b>

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

<b>5.3. Sobre el resultado final de calidad percibida entre operadores/proveedores.....</b>	<b>78</b>
<b>Apéndice A – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía fija (básica tradicional e IP).....</b>	<b>80</b>
<b>Apéndice B – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía móvil.....</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet móvil.....</b>	<b>89</b>
<b>Apéndice D – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet fijo.....</b>	<b>93</b>
<b>Apéndice E – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Televisión por suscripción.....</b>	<b>97</b>

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

## 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 trabajo<sup>1</sup> de la Dirección General de Calidad para el 2020, el proyecto “QO-122017 Encuestas en temas de regulación”, proyecto para el cual se debe elaborar el Informe Nacional de Encuestas 2020, 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.

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

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

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

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

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

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

(…)”

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

Dentro las disposiciones cartelarias se estableció la posibilidad prorrogar la ejecución por un periodo de 4 años, razón por la cual se ejerció la citada posibilidad para el año 2020.

<sup>1</sup>Oficio 00348-SUTEL-DGC-2018 de fecha 18 de enero del 2018.

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

## **2. Período de aplicación del estudio y situación por COVID-19 en el país**

Los estudios correspondientes a la evaluación de la calidad percibida por el usuario de los servicios de telecomunicaciones (IC-8), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 del RPCS, implican un período de planificación entre el personal de la Dirección General de Calidad y la empresa XLTEC que abarca varios meses y suele iniciar el año anterior a su aplicación. Para el año 2020, la fecha de arranque establecida para la ejecución del estudio era el 1° de abril del 2020.

En ese sentido, el 6 de marzo de 2020, se confirmó el primer caso de COVID-19 en Costa Rica, luego de los resultados obtenidos en el Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (Inciensa)<sup>2</sup>. A partir de esto y del aumento de casos positivos en el país, en fecha 16 de marzo, la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud en conjunto con la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias determinaron declaratoria de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica<sup>3</sup> y la aplicación de medidas ante la alerta sanitaria con el objetivo de reducir la cantidad de contagios.

Adicionalmente, mediante la directriz número 073-S-MTSS emitida por el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, publicada en el Alcance N°41 del diario oficial La Gaceta N°47 del 10 de marzo del 2020, se instruyó a todas las instancias ministeriales, instituciones de la Administración Pública Descentralizada y se invitó al Poder Legislativo, Poder Judicial, Tribunal Supremo de Elecciones, universidades, municipalidades y al sector privado a implementar, temporalmente y en la medida de lo posible, durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus. En este sentido, por medio de los Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19) emitidos por el Ministerio de Salud el 20 de marzo del 2020, se recomendó a los directivos o jefaturas de los centros de trabajo (públicos y privados) utilizar el recurso de la modalidad de teletrabajo.

A partir de la situación expuesta, la Dirección General de Calidad utilizó las mediciones ejecutadas por el sistema distribuido de medición y recopilación de datos de la calidad de los servicios de telecomunicaciones (QoS) a nivel nacional, que permiten el registro continuo de información sobre los diferentes indicadores de calidad, con el fin de efectuar análisis estadísticos del desempeño de los servicios que permitieran comparar e informar sobre la QoS que los distintos operadores de redes fijas y móviles, así como el establecimiento de tendencias y evolución de los servicios de telecomunicaciones en el país ante la pandemia. Los primeros análisis efectuados quedaron plasmados en los oficios 02581-SUTEL-DGC-2020 del 24 de marzo del 2020 y 02932-SUTEL-DGC-2020 del 3 de abril 2020. Estos resultados se compartieron con los representantes de operadores y proveedores en el *“Grupo de trabajo SUTEL y enlaces técnicos de los operadores de*

<sup>2</sup> Fuente: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1555-caso-confirmado-por-covid-19-en-costa-rica>

<sup>3</sup> Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020 publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°46, Alcance N°51.

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

*servicios de Telecomunicaciones” ante la emergencia sanitaria por el COVID-19”, el cual fue formado por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 003-025-2020 del 25 de marzo de 2020.*

De acuerdo con las medidas señaladas y los análisis ejecutados, se acogió la solicitud de la empresa XLTEC para ajustar en 26 días el inicio del estudio y se modificó el orden de evaluación de los diferentes servicios, por ejemplo, iniciar con el servicio de telefonía fija y posteriormente continuar con los de telefonía y acceso a Internet móvil, que evidenciaron no experimentar afectación significativa a partir de los datos disponibles en SUTEL y trasladar el servicio de acceso a Internet Fijo para la última etapa del trabajo de campo, dados problemas puntuales que experimentaron algunos operadores al inicio de la pandemia por el COVID-19. Se debe señalar que, las encuestas mantuvieron la metodología y rigurosidad en el trabajo de campo con respecto a la aplicación del estudio en años anteriores.

### **2.1. Sobre los resultados de tiempos de respuesta en centros de atención remota, grado de satisfacción y la intención de recomendar**

Sobre el tiempo de respuesta en los centros de atención remota, es relevante indicar con las medidas tomadas por la Presidencia de la República, Ministerio de Salud y otras instituciones, relacionadas con cierres de establecimientos, restricción vehicular para evitar concentraciones y minimizar el contagio de casos de COVID-19, así como considerando la afectación económica que implicó dicha pandemia, que provocó que muchos usuarios buscaran alcanzar arreglos de pago o ajustes en sus servicios; la respuesta de los centros de servicio al cliente de los operadores sufrió una alta demanda por el incremento de llamadas, lo que sumado a una gran parte del país desempeñando sus funciones laborales en la modalidad de teletrabajo, implicó un tendencia al incremento de los tiempos de respuesta registrados en el 2020 con respecto a años anteriores.

Si bien la información en ese sentido está directamente relacionada con el indicador de calidad Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) dispuesto en el artículo 31 del RPCS vigente, debe tomarse en cuenta que el mismo reglamento en su artículo 19 establece las eximentes de responsabilidad de los operadores/proveedores, ante la imposibilidad de cumplir con los umbrales de calidad por situaciones de fuerza mayor, como lo es la pandemia del COVID-19, aspecto que fue parte de los temas tratados en el grupo de trabajo que conformó esta Superintendencia desde el inicio de la pandemia en el país.

Adicionalmente, desde el año 2019, se incorporaron a los cuestionarios consultas adicionales referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar.

Las circunstancias alrededor de la situación excepcional que representa la pandemia por COVID-19 en el país y el efecto que esto podía tener en los resultados de grado de satisfacción por parte de los usuarios, fueron tomados en consideración en el análisis de los resultados obtenidos y se determinó con el apoyo de Mauricio Amador Granados,

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

estadístico de la Dirección General de Mercados que, dadas las condiciones de aplicación del estudio, que los indicadores de “*Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad*”<sup>4</sup> y “*Nota de la percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio*”<sup>5</sup> no se vieron afectados por las medidas de prevención y distanciamiento social asociados a la citada pandemia, por cuanto la variación de los resultados obtenidos no resulta significativa en términos de la tendencia multianual de la nota global asignada por los usuarios a los operadores y proveedores de servicios, no representa una tendencia sistemática a la baja y dichas variaciones se encuentran dentro de los márgenes de error contemplados en los niveles de incertidumbre del estudio. ellos porcentajes de error del estudio.

No obstante, los indicadores “*Tiempo promedio de espera en centros de atención remota*”<sup>6</sup> y “*Grado de intención a recomendar*”<sup>7</sup>, según el análisis realizado, muestran variaciones extraordinarias para algunos servicios<sup>8</sup> que pudieran relacionarse con los efectos señalados en esta sección relativos a la pandemia.

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

A continuación, se describen aspectos relacionados con la metodología utilizada para la ejecución del estudio durante el año 2020, de acuerdo con lo dispuesto en la licitación 2016LN-000001-SUTEL y en coordinación con la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A.

Los operadores evaluados por el estudio de calidad percibida se encuentran definidos en la contratación y se detallan en la tabla 1:

**Tabla 1. Operadores evaluados para cada servicio**

Telefonía Fija	Telefonía e Internet móvil	Internet fijo	Televisión por suscripción
Cabletica	Claro	Cabletica	Cabletica
CallMyWay	ICE	ICE	Claro
ICE	Telefónica	Telecable	Telecable
Telecable		Tigo	Tigo
Tigo			Sky

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

<sup>4</sup> Visible en el gráfico 15 para Telefonía fija, 34 para Telefonía móvil, 57 para Acceso a Internet móvil, 76 para Acceso a Internet fijo y 94 para Televisión por suscripción.

<sup>5</sup> Visible en el gráfico 18 para Telefonía fija, 37 para Telefonía móvil, 60 para Acceso a Internet móvil, 79 para Acceso a Internet fijo y 97 para Televisión por suscripción.

<sup>6</sup> Visible en el gráfico 7 para Telefonía fija, 26 para Telefonía móvil y 86 para Televisión por suscripción.

<sup>7</sup> Visible en el gráfico 77 para Acceso a Internet fijo y 95 para Televisión por suscripción.

<sup>8</sup> De acuerdo con el análisis ejecutado, estos servicios son Telefonía fija, Televisión por suscripción y Telefonía móvil.



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

Se debe señalar de igual manera, que los aspectos metodológicos de técnica de campo, cobertura, variables contenidas en el cuestionario, marco muestral, unidad informante, tiempo de aplicación y diseño muestral se mantienen sin cambio alguno respecto de las encuestas aplicadas en el periodo 2019<sup>9</sup>.

**Tabla 2.** Características de los estudios aplicados.

Servicio	Tipo de estudio	Total de usuarios encuestados	Total de usuarios encuestados por operador/proveedor	Margen de error (%)	Nivel de Confianza (%)	Fecha de trabajo de campo
Telefonía IP	Encuesta Telefónica	2062	Tigo: 600	±5	95	27 de abril al 25 de mayo del 2020
			CallMyWay: 263			
			Telecable: 599			
			Cabletica: 600			
Telefonía Básica Tradicional		601	ICE: 601			
Televisión por Suscripción	Encuesta Telefónica	3004	Tigo: 600	±5	95	25 de mayo al 9 de junio del 2020
			SKY: 601			
			Claro: 600			
			Cabletica: 601			
			Telecable: 602			
Telefonía Móvil	Encuesta Telefónica	3002	Claro: 1000	±3.1	95	9 de junio al 7 de julio del 2020
			ICE: 1002			
			Telefónica: 1000			
Internet Móvil	Encuesta Telefónica	3001	Claro: 1000	±3.1	95	7 de julio al 29 de julio del 2020
			ICE: 1001			
			Telefónica: 1000			
Internet fija	Encuesta Telefónica	2403	ICE: 600	±5	95	6 de agosto al 27 de octubre del 2020
			Telecable: 600			
			Cabletica: 603			
			Tigo: 600			

Para las encuestas aplicadas en el año 2020, de igual forma que se hizo en el 2019, SUTEL realizó la solicitud de la totalidad de las bases numéricas de los operadores bajo estudio, por lo que la selección de las muestras le correspondió a la empresa contratista XLTEC. El método de selección de los usuarios encuestados se mantuvo aleatorio, asegurando así que sus respuestas sean comparables con las obtenidas de estudios anteriores.

Otro aspecto importante por detallar es el peso (ponderación) de cada encuesta respecto del universo de usuarios por operador. En la tabla 3 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 móvil, 15 entrevistados para el operador Claro representan 10000 usuarios de este, mientras que, para el ICE, 2 entrevistados representan 10000 usuarios.

**Tabla 3.** Estimación del ponderador por operador evaluado.

Servicio	Operador	Total de usuario encuestados	Ponderador con base a 10000	Significado del ponderador
Telefonía Fija	Cabletica	600	160	Cada 160 entrevistados representan 10000 usuarios
	CallMyWay	263	802	Cada 802 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	601	10	Cada 10 entrevistados representan 10000 usuarios

<sup>9</sup> En el año 2019, el estudio de Calidad de servicio percibida por los usuarios se llevó a cabo entre el 24 de marzo y el 31 de julio.

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

Servicio	Operador	Total de usuario encuestados	Ponderador con base a 10000	Significado del ponderador
	Telecable	599	751	Cada 751 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	600	375	Cada 375 entrevistados representan 10000 usuarios
Telefonía móvil	Claro	1000	15	Cada 15 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	1002	2	Cada 2 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	1000	7	Cada 7 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet fija	Cabletica	603	28	Cada 28 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	600	18	Cada 18 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	600	37	Cada 37 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	600	38	Cada 38 entrevistados representan 10000 usuarios
Internet móvil	Claro	1000	15	Cada 15 entrevistados representan 10000 usuarios
	ICE	1001	4	Cada 4 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telefónica	1000	7	Cada 7 entrevistados representan 10000 usuarios
Televisión por suscripción	Cabletica	601	27	Cada 27 entrevistados representan 10000 usuarios
	Claro	600	47	Cada 47 entrevistados representan 10000 usuarios
	Sky	601	117	Cada 117 entrevistados representan 10000 usuarios
	Telecable	602	58	Cada 58 entrevistados representan 10000 usuarios
	Tigo	600	32	Cada 32 entrevistados representan 10000 usuarios

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 4, su definición se encuentra en el Reglamento de prestación y calidad de servicios vigente.

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

Esta etapa abarcó un total de seis meses, durante el periodo comprendido entre el **27 de abril al 27 de octubre del 2020**.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

partir de los cuales se genera el presente informe anual de calidad percibida de los servicios.

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

**Tabla 4** 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
<b>Atención presencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que esperó para ser atendido</li> <li>-El trato que le dio la persona que le atendió</li> <li>-la solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
<b>Atención Remota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera en línea para ser atendido</li> <li>-La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada.</li> <li>-La solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
<b>Entrega del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio</li> <li>-Activación correcta y funcional del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	
<b>Reparación de fallas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El trato recibido al reportar la falla</li> <li>-La rapidez en la solución de la falla reportada</li> <li>-La solución a la falla reportada</li> </ul>			
<b>Facturación del servicio</b>	<p>Solo para clientes Pospago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La facilidad para realizar una recarga</li> <li>-La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga</li> <li>-El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga</li> <li>-El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos</li> </ul>	<p>Solo para clientes Pospago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p>Solo para clientes con líneas Prepago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La facilidad para realizar una recarga</li> <li>-La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga</li> <li>-El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga</li> <li>- El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul>	
<b>Funcionamiento del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La calidad de la llamada</li> <li>-La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</li> <li>-El tiempo transcurrido desde que marca el número de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada</li> <li>-El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</li> <li>-la calidad del servicio en llamadas internacionales</li> <li>-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del operador que le presta El servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las áreas de cobertura</li> <li>-La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura</li> <li>-La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada</li> <li>-El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</li> <li>-El tiempo de entrega de los mensajes de texto</li> <li>-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de [operador]</li> <li>-Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador-La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación-El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento</li> <li>-La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación</li> <li>-El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La nitidez del sonido</li> <li>-La nitidez de la imagen</li> <li>-La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</li> <li>-La calidad de la señal</li> <li>-La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique</li> </ul>

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

#### **4. Resultados obtenidos del estudio aplicado**

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

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

##### **4.1. Telefonía fija (básica tradicional e IP)**

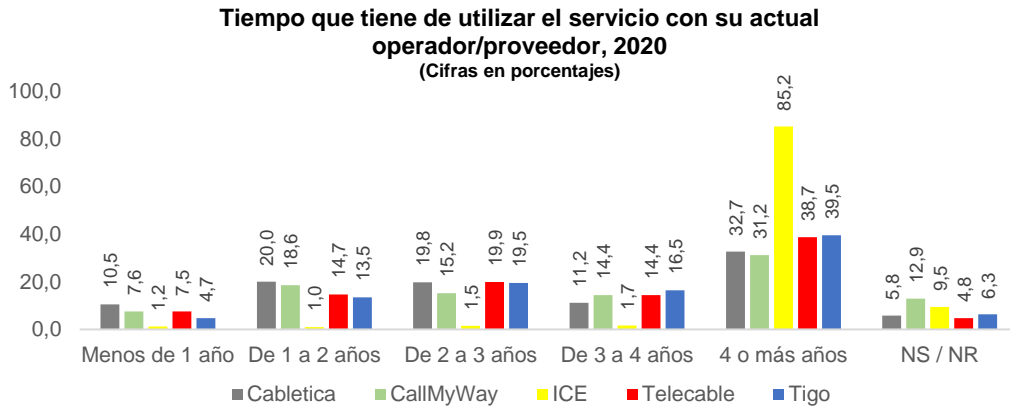
###### **4.1.1. Resultados de aspectos particulares evaluados**

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

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2020.
- b. Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, evolución del año 2018 al 2020.
- c. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2018 al 2020.
- 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 2020.
- e. Porcentaje de usuarios encuestas que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2020.
- f. Cantidad de fallas reportadas, evolución del año 2018 al 2020.
- g. Tiempo promedio de espera en ser atendido por el operador, evolución del año 2017 al 2020.
- h. Medios preferidos para comunicarse con el operador, evolución del año 2017 al 2020.
- i. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- j. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2020.
- k. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2020.
- l. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- m. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2020.
- n. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2020.
- o. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, para el año 2020.
- p. Grado de intención a recomendar (NPS), para el año 2020.

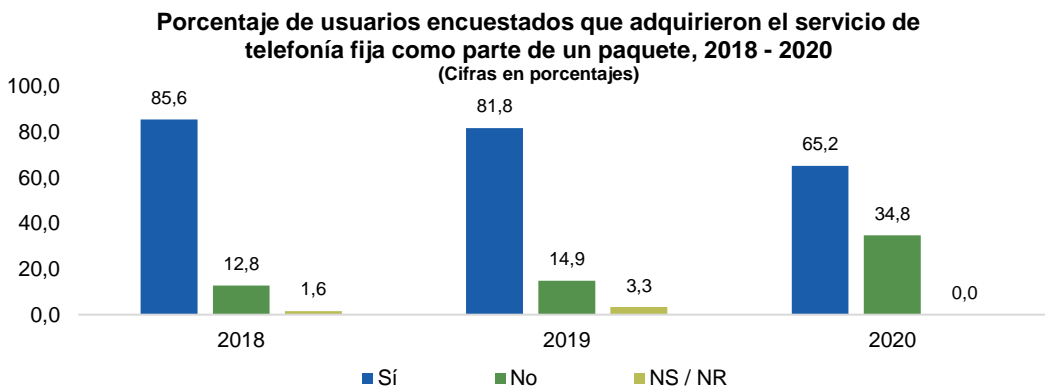
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



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

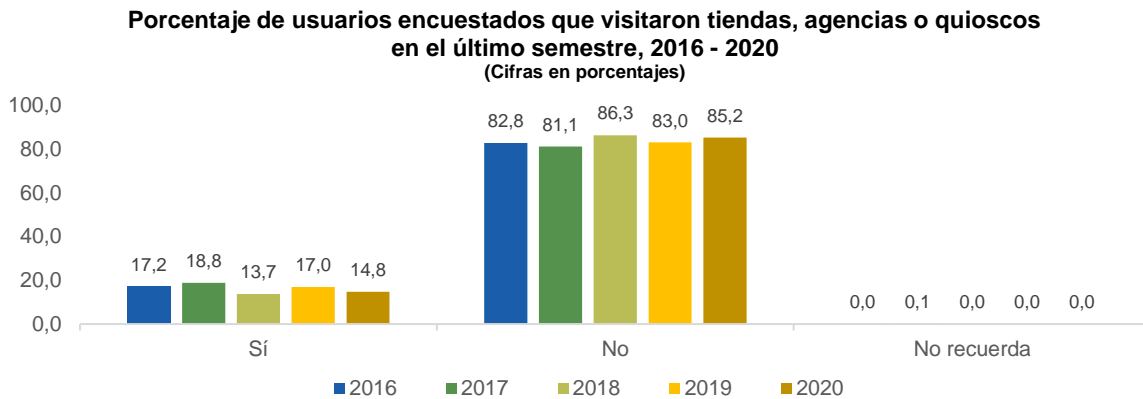
Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 1 se muestra que, para los cinco operadores evaluados el mayor porcentaje de encuestados señaló tener 4 o más años de utilizar el servicio con su actual proveedor, en el caso de Cabletica el valor obtenido en este segmento fue de 32.7%, para CallMyWay un 31.2%, para el ICE un 85.2%, en Telecable 38.7% y para Tigo un 39.5%.



**Gráfico 2** Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron servicio de telefonía fija como parte de un paquete

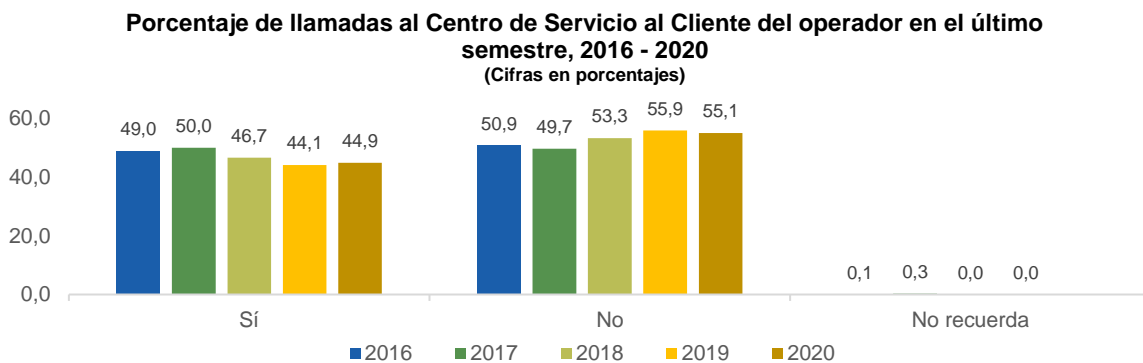
Los datos del gráfico 2, permiten identificar que un 65.2% de los usuarios encuestados señalaron haber adquirido el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, lo cual representa un decremento de 16.6 puntos porcentuales respecto del resultado registrado para el año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 3** 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 3, es posible señalar que para el año 2020, un 14.8% 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 2019 de 2.2 puntos porcentuales.

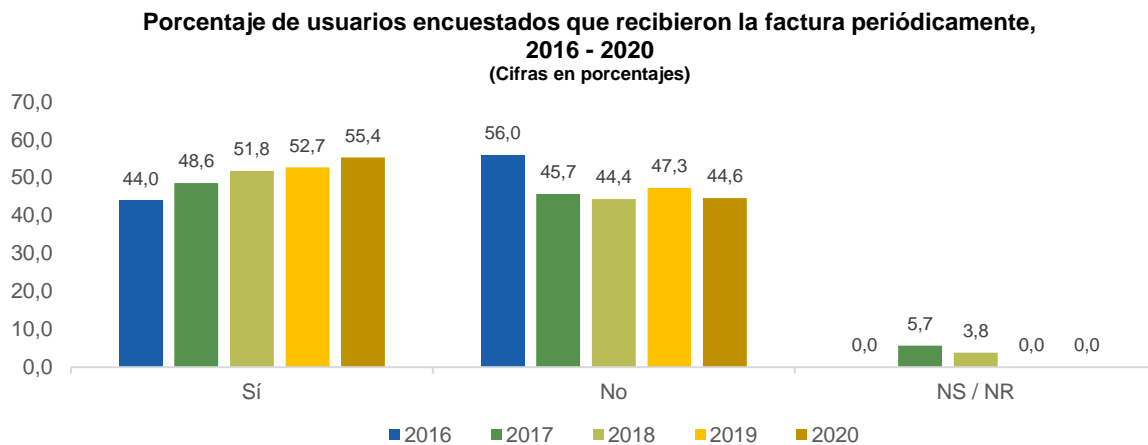


**Gráfico 4** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 4, es posible extraer que en el año 2020 un 44.9% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un leve incremento de 0.8 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2019, esto a su vez rompe una tendencia decreciente registrada entre los años 2017 y 2019.

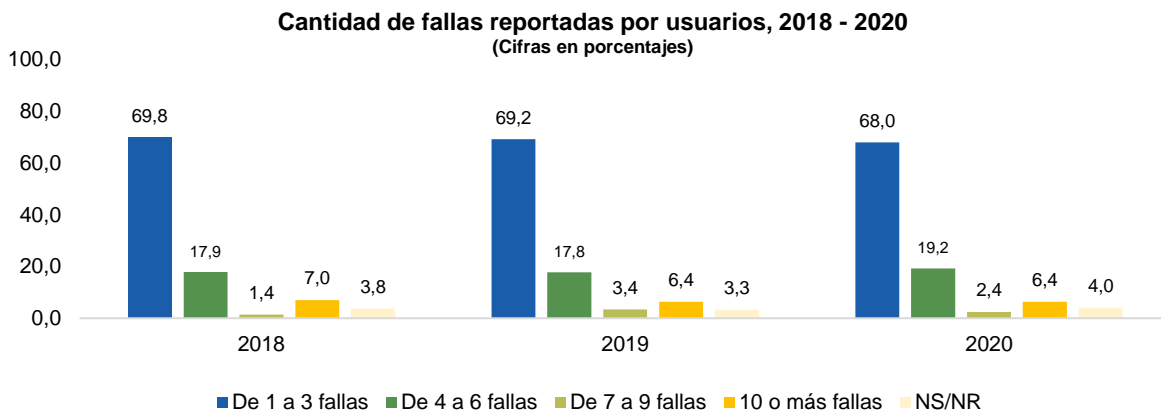
Al comparar los resultados de la gráfica 3 y la gráfica 4, es posible señalar que prevalece la preferencia de los usuarios de telefonía fija encuestados por efectuar los trámites a través de asistencia remota respecto de la atención presencial en las agencias.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 5** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

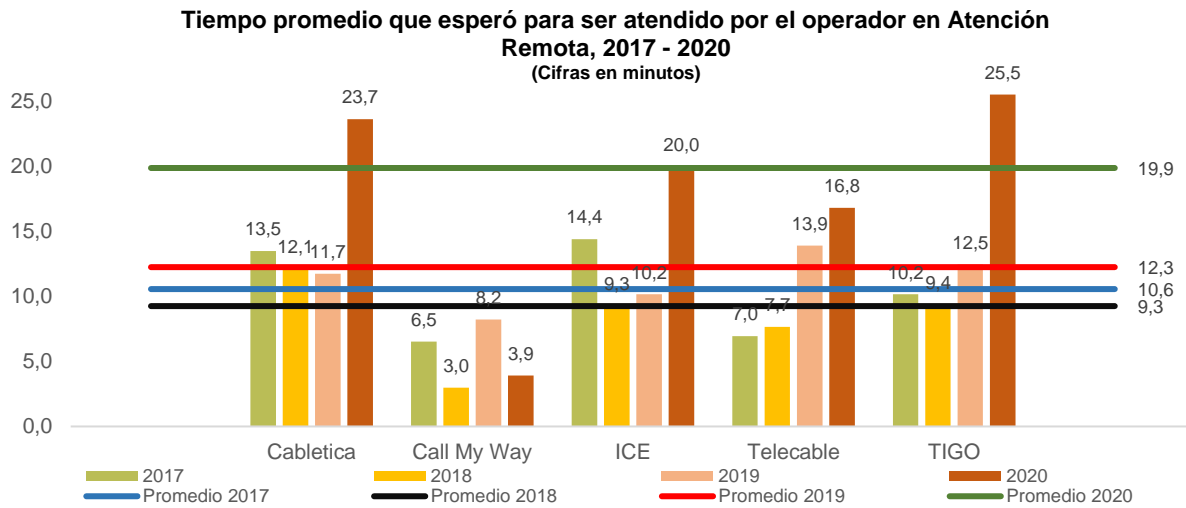
En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 5, ya sea física y/o electrónica, un 55.4% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 2.7 puntos porcentuales respecto del año 2019. Adicionalmente, resulta posible visualizar una tendencia creciente desde el año 2016, con un acumulado de incremento de 11.4 puntos porcentuales.



**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 68.0% indicó haber reportado entre 1 a 3 fallas, un 19.2% indicó haber reportado entre 4 a 6 fallas, un 2.4% indicó haber reportado entre 7 a 9 fallas, un 6.4% indicó haber reportado 10 o más fallas, y un 4.0% indicó no saber o se abstuvo de responder.

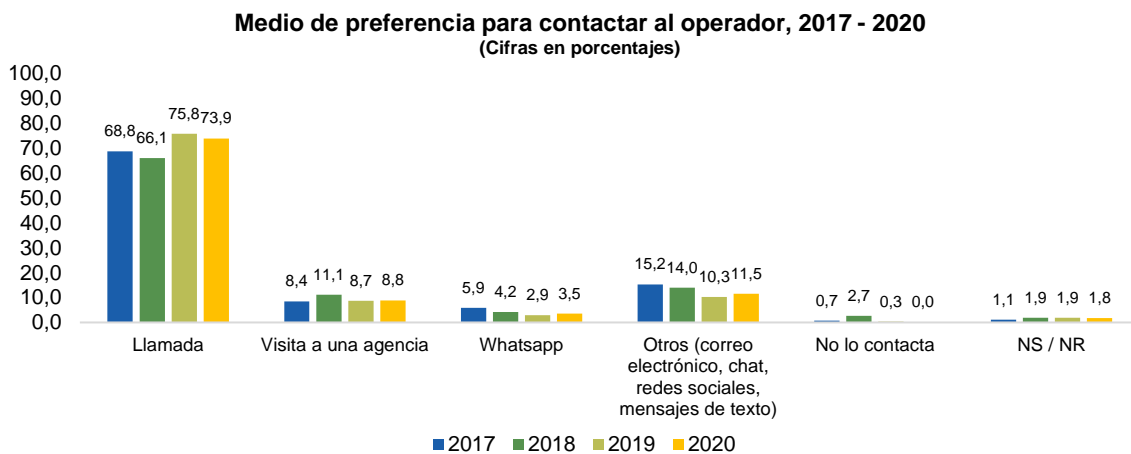
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**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 promedio de espera para ser atendido, es posible extraer que para todos los operadores evaluados el tiempo promedio que los usuarios esperaron para ser atendidos remotamente aumentó con respecto al dato registrado en el año 2019. Los valores obtenidos para el 2020 son para Cabletica 23.7 minutos, para CallMyWay 3.9 minutos, el ICE 20.0 minutos, Telecable con 16.8 minutos y Tigo con 25.5 minutos.

Este aumento en la percepción de los tiempos de respuesta coincide con lo señalado en el punto 2.1 del presente informe sobre las acciones tomadas en el país en relación con la contingencia del COVID-19 y su impacto en los centros de llamadas de los diferentes operadores y proveedores de servicios.



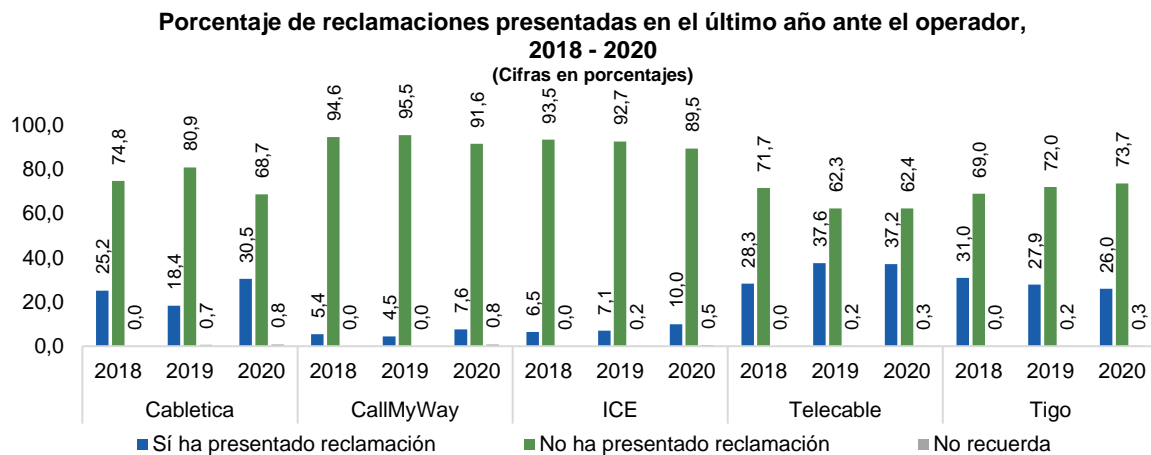
**Gráfico 8** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

Del gráfico 8 se puede extraer que para el año 2020, un 73.9% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de apenas 0.1 puntos porcentuales respecto del 2019, pasando de 8.7% a 8.8%. Estos resultados son consistentes con los mostrados en las gráficas 3 y 4 de la presente sección, siendo clara la preferencia de la atención remota sobre la visita a la agencia del operador.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año y su comparativa con respecto a los resultados de los años 2018 y 2019.

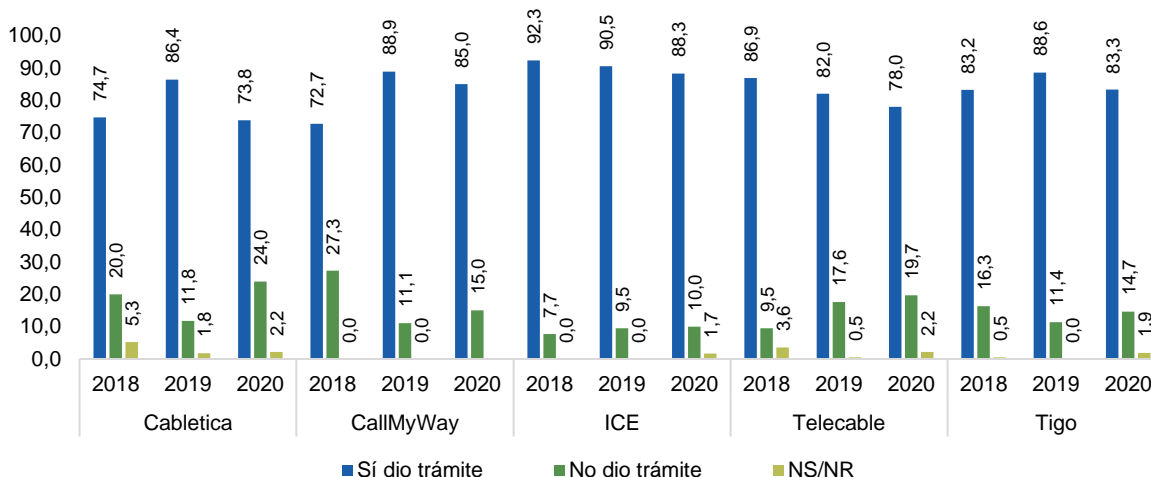


**Gráfico 9** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 9 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados evidencian para el año 2020 un incremento para los operadores Cabletica con un 30.5%, CallMyWay con un 7.6% e ICE con 10.0% y un decremento para los operadores Telecable con un 37.2% y Tigo con un 26.0%, sin variaciones significativas con respecto a los valores registrados en el año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

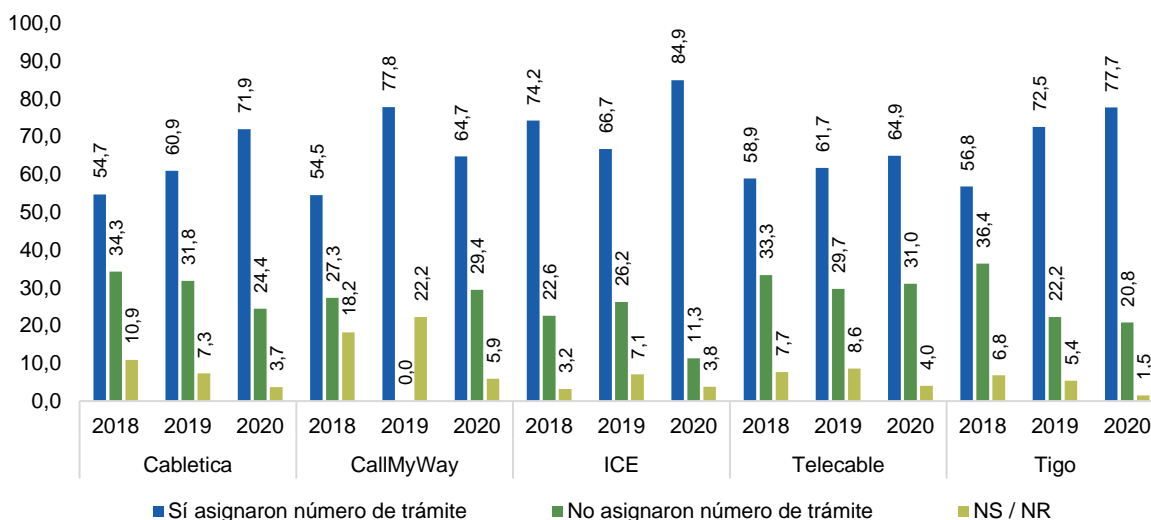
**Porcentaje de gestiones a las cuales le dieron trámite, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



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

Del porcentaje de gestiones a las cuales el operador dio trámite, mostrado en el gráfico 10 es posible extraer que para todos los operadores evaluados durante el año 2020 se registró un decremento con respecto al valor que se obtuvo en el año 2019, Cabletica registró un 73.8%, CallMyWay un 85.0%, ICE un 88.3%, Telecable un 78.0% y Tigo un 83.3%.

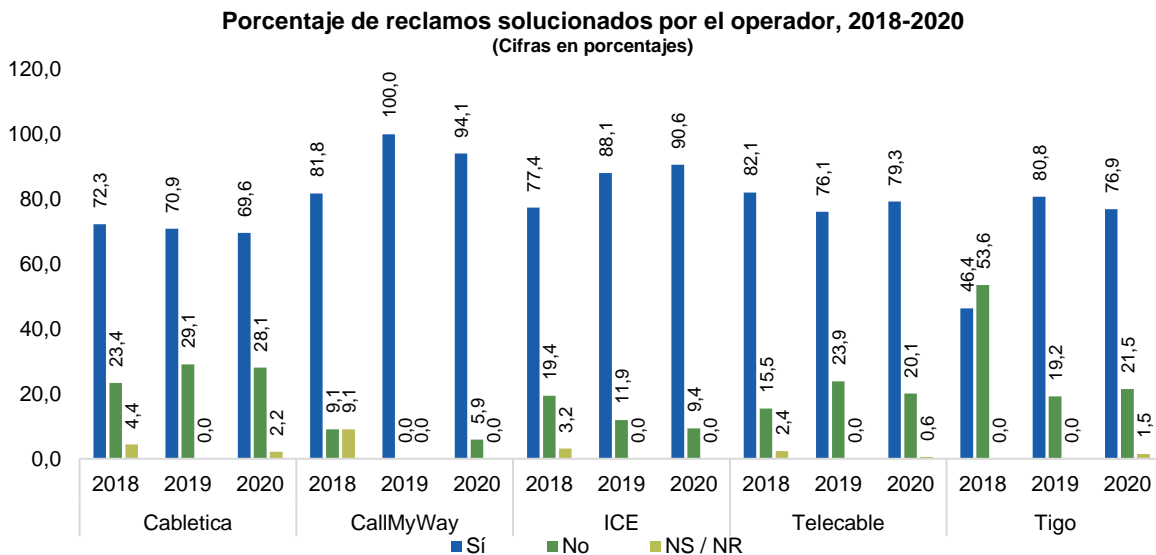
**Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, a partir del gráfico 11 es posible extraer que para el año 2020, los operadores Cabletica con un 71.9%, ICE con un 84.9%, Telecable con un 64.9% y Tigo con un 77.7%, registraron un incremento respecto del valor obtenido en el año 2019, mientras que el operador CallMyWay con un 64.7%, experimentó un decremento en el valor registrado.

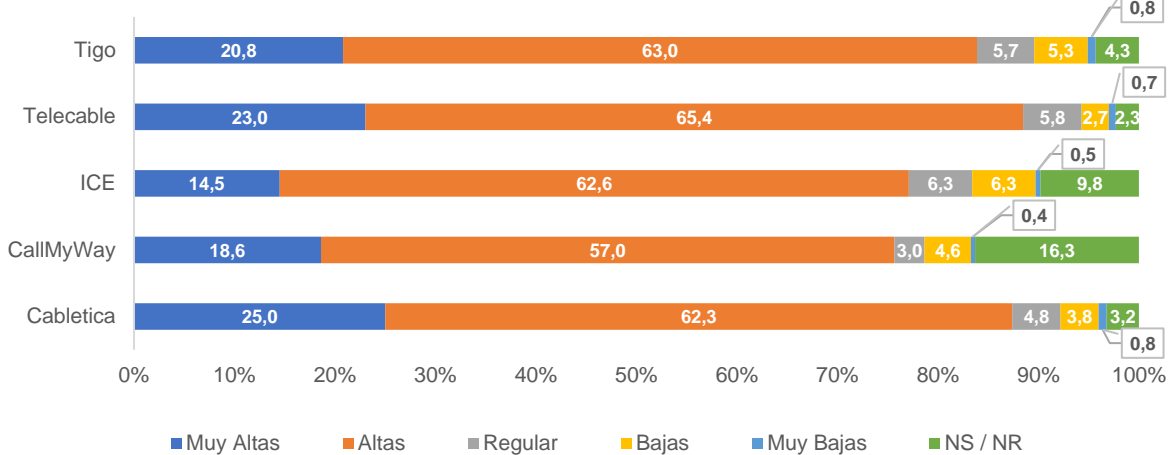


**Gráfico 12** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

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, en ese sentido, los operadores ICE con un 90.6% y Telecable con un 79.3%, experimentaron un incremento con respecto al dato obtenido en el año 2019, mientras que los operadores Cabletica con un 69.6%, CallMyWay con un 94.1% y Tigo con un 76.9%, registraron un decremento con respecto al año pasado.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

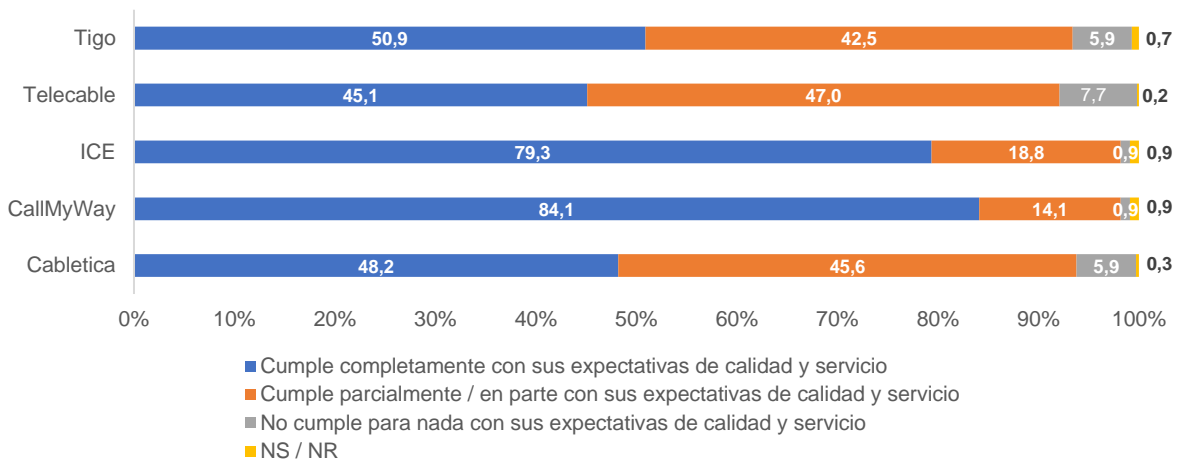
**Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**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 para este rubro es un 63.0% para Cabletica, un 65.4% para CallMyWay, un 62.6% para el operador ICE, un 57.0% para el operador Telecable y un 62.3% para el operador Tigo.

**Cumplimiento de las expectativas por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentaje)

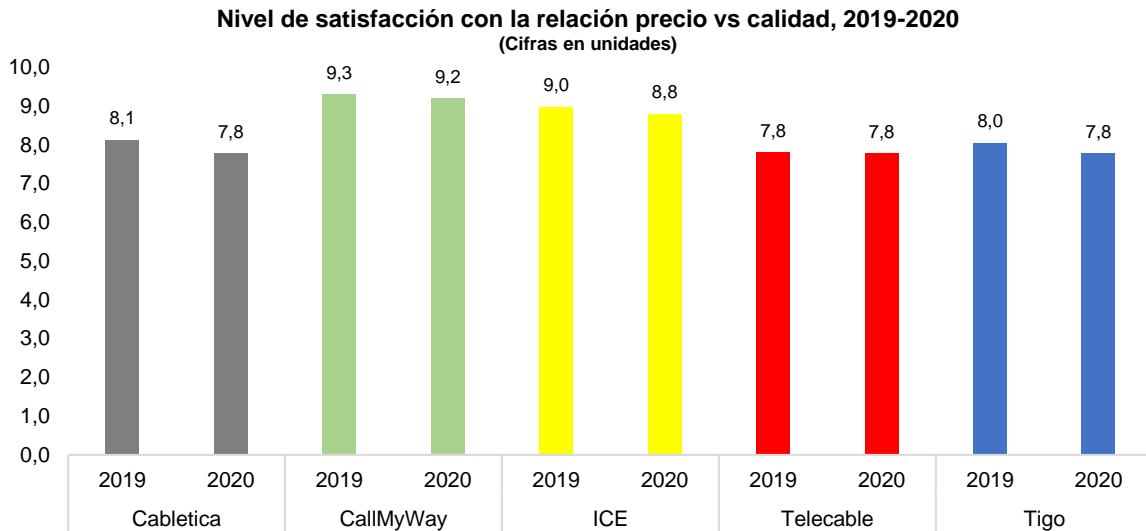


**Gráfico 14** Cumplimiento de las expectativas

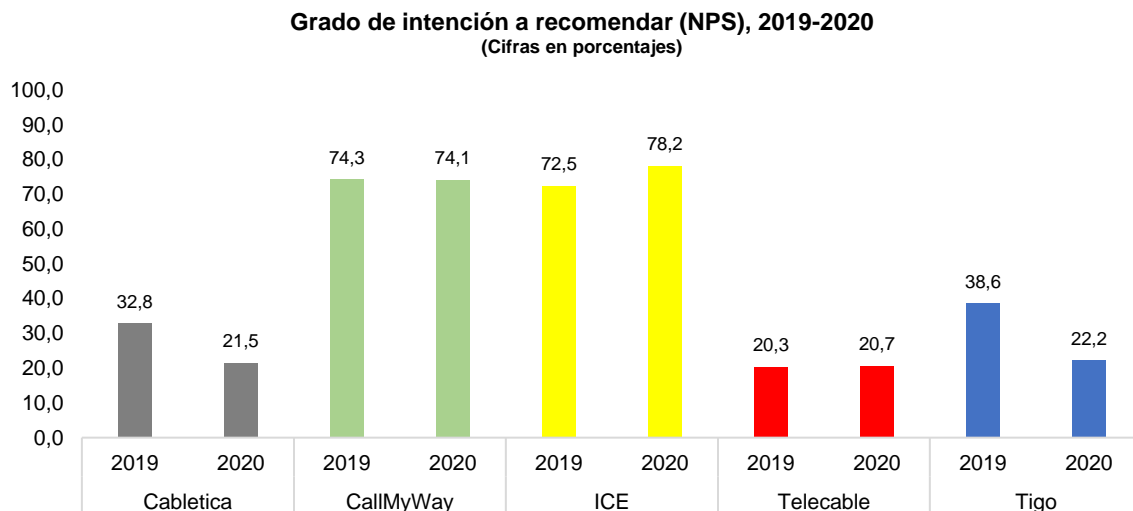
En el gráfico 14 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas presentadas en el gráfico 13. Al respecto, los usuarios encuestados señalaron que sus operadores

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

cumplieron completamente con las expectativas de calidad y servicio en las siguientes proporciones: 48.2% para Cabletica, 84.1% CallMyWay, 79.3% ICE, 45.1% Telecable, y un 50.9% de los usuarios de Tigo.



**Gráfico 15** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad



**Gráfico 16** Grado de intención a recomendar (NPS)

Al igual que para el año 2019, durante el 2020 se incorporaron al cuestionario consultas referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 15 y 16. Para el operador Cabletica, se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 21.5%, para el operador CallMyWay se obtuvo un nivel de satisfacción de 9.2 y un grado de intención a recomendar de 74.1%, para el operador ICE se obtuvo un

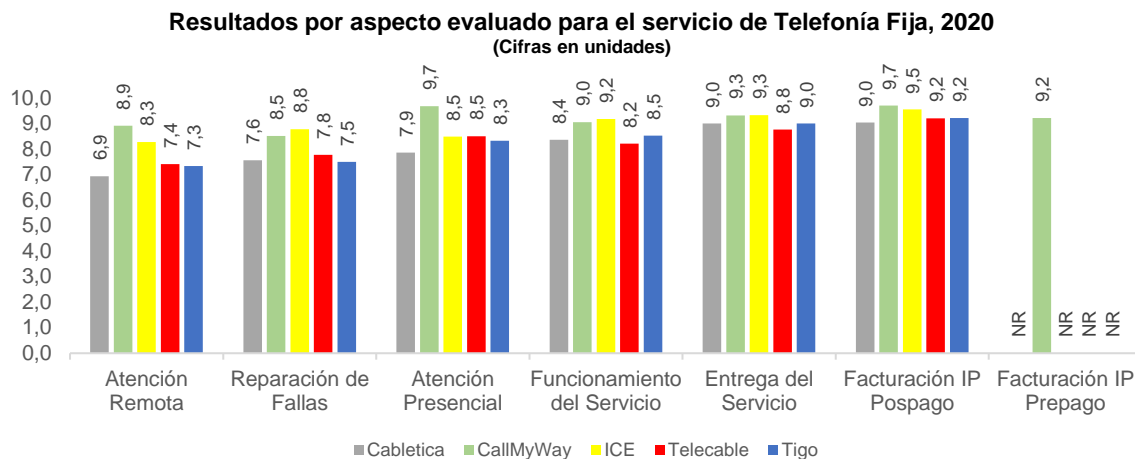
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

nivel de satisfacción de 8.8 y un grado de intención a recomendar de 78.2%, para el operador Telecable se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 20.7%, y para el operador Tigo se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.8 y un grado de intención a recomendar de 22.2%.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

#### 4.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 17 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.



**Gráfico 17** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2020<sup>10</sup>

Del gráfico 17 anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

- a. **Cabletica:** un 9.0 en facturación IP pospago, y un 6.9 en atención remota.
- b. **CallMyWay:** un 9.7 en facturación IP pospago y atención presencial, y un 8.5 en reparación de fallas.
- c. **ICE:** un 9.5 en facturación IP pospago, y un 8.3 en atención remota.
- d. **Telecable:** un 9.2 en facturación IP pospago, y un 7.4 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.2 en facturación IP prepago, y un 7.3 en atención remota.

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

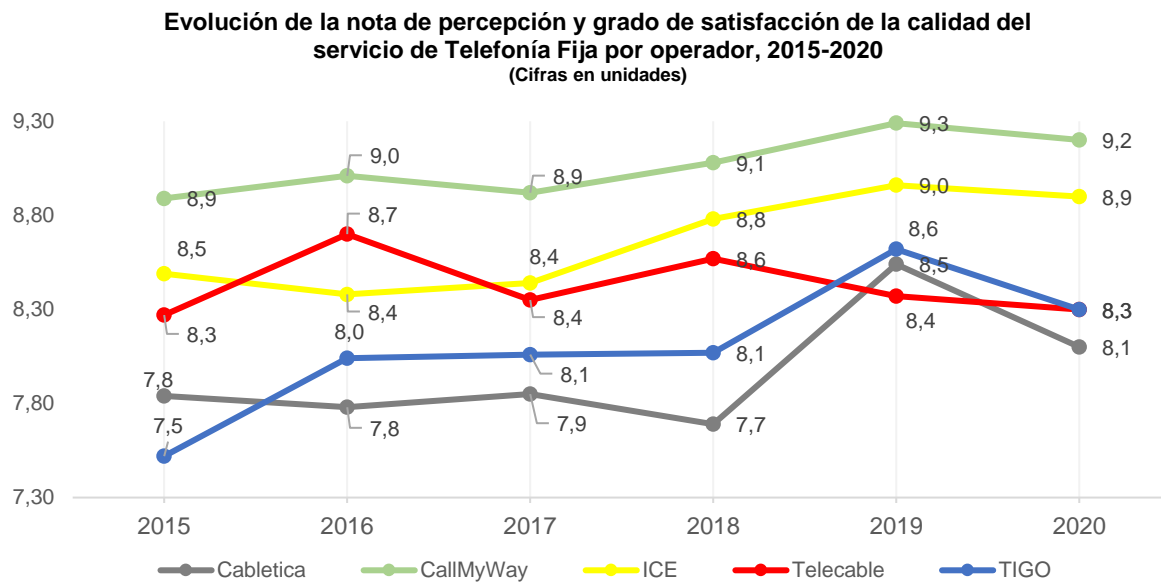
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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

En el *Apéndice 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.

#### 4.1.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.



**Gráfico 18** Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía fija, 2015 – 2020<sup>11</sup>

Del gráfico 18 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida para el servicio de telefonía fija del año 2015 al año 2020. Los resultados del año 2020 son, 8.1 para Cabletica, 9.2 para CallMyWay, 8.9 para el ICE, 8.3 para Telecable y un 8.3 para Tigo.

Todos los operadores evaluados registraron un decremento de la nota de calidad percibida respecto del resultado obtenido en el año 2019.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

## **4.2. Telefonía Móvil**

### **4.2.1. Resultado de aspectos particulares evaluados**

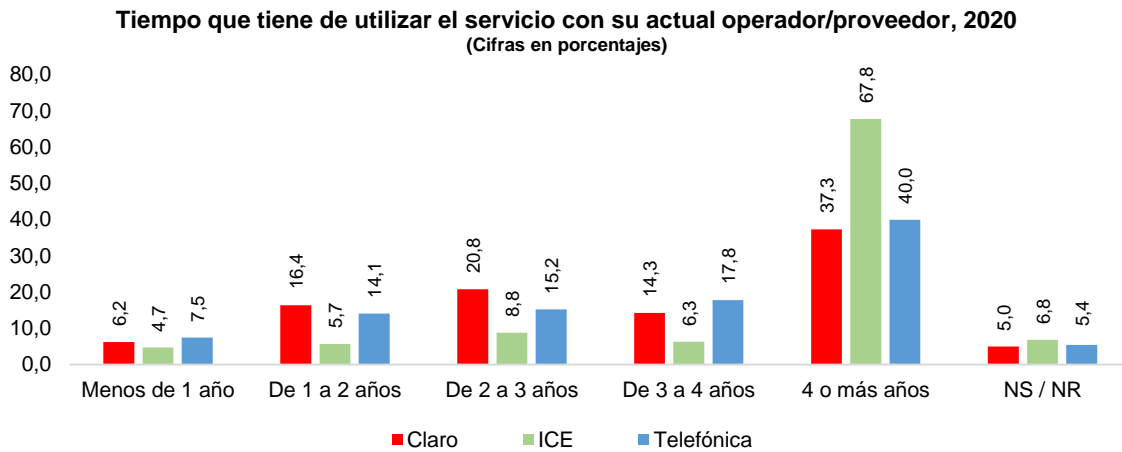
Los aspectos particulares evaluados para el servicio de telefonía móvil son:

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2020.
- b. Cantidad de fallas reportadas por usuario, evolución del año 2018 al 2020.
- c. Homologación de terminales móviles, evolución del año 2015 al 2020.
- d. Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2020.
- e. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- g. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2020.
- h. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2020.
- i. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2020.
- j. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- k. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2020.
- l. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2020.
- m. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- n. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2020.
- o. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2020.
- p. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, evolución del año 2019 al 2020.
- q. Grado de intención a recomendar (NPS), evolución del año 2019 al 2020.

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

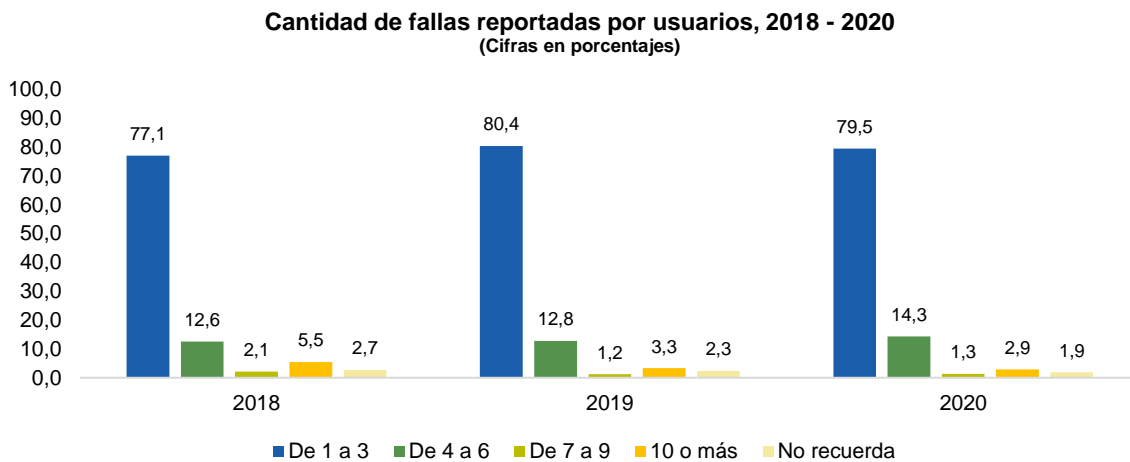


San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 19** Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

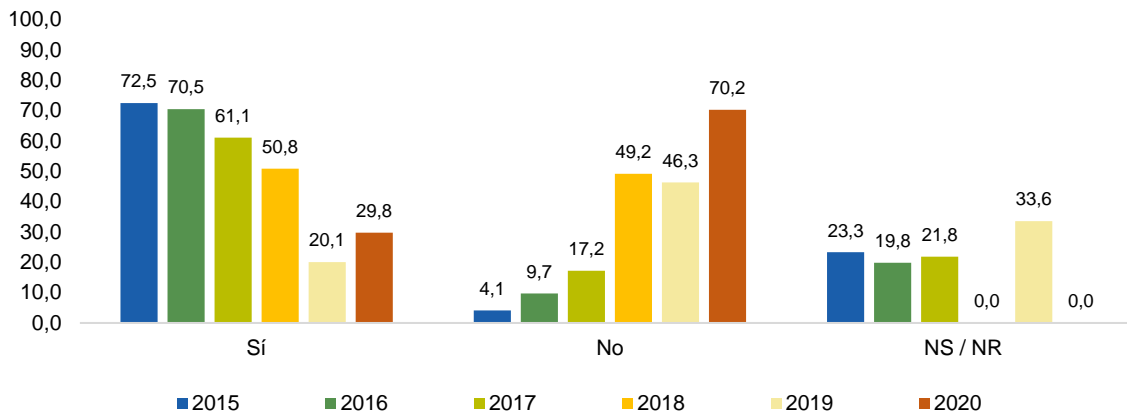
Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 19 se muestra que, para el operador Claro un el 37.3% de los usuarios entrevistados de Claro, el 67.8% del ICE y un 40.0% de Telefónica tiene más de 4 años de utilizar el servicio con su actual operador.



**Gráfico 20** Cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado

Del gráfico 20, a partir del cual se muestra la evolución de la cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado para los años 2018 y 2020, es posible extraer que un 79.5% de los usuarios encuestados reportaron de 1 a 3 fallas, lo cual representa un decremento de 0.9 puntos porcentuales respecto del resultados del año 2019. Adicionalmente, un 14.3% de los usuarios encuestados reportaron de 4 a 6 fallas, resultado que representa un incremento de 1.5 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. Asimismo, un 4.2% de usuarios encuestados reportaron más de 7 fallas, lo cual implica una disminución de 0.3 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019.

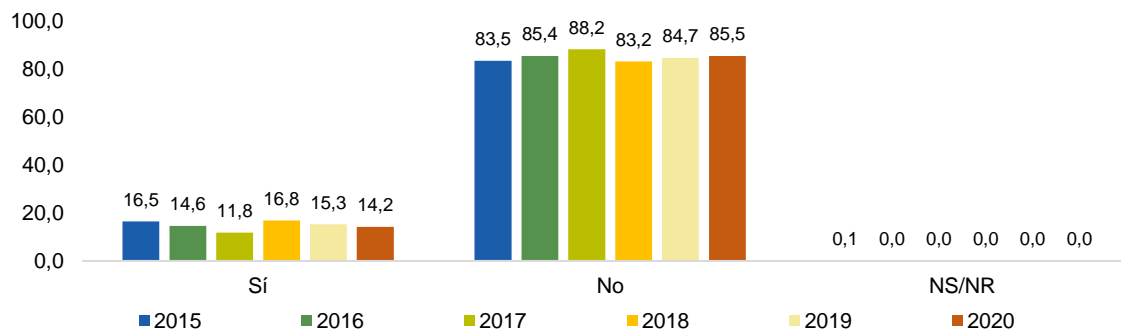
**Homologación de terminales móviles, 2015 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 21** Homologación de terminales móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, cuyos resultados se detallan en el gráfico 21, es posible visualizar la evolución desde el año 2015 al año 2020, mostrando que se rompe en el año 2020 una tendencia decreciente en cuanto al uso de terminales homologados que se mantuvo entre los años 2015 y 2019. Un 29.8% de los usuarios encuestados señalaron que su dispositivo móvil es homologado, lo cual representa un incremento de 9.7 puntos porcentuales respecto del año 2019, no obstante, también hay un incremento de 23.9 puntos porcentuales en el porcentaje de usuarios encuestados que señalaron que su terminal no es homologado, siendo su valor en el 2020 de 70.2%. Un dato llamativo es que un 0% de los encuestados se encontró en la clasificación NS/NR sobre las condiciones de homologación de su terminal.

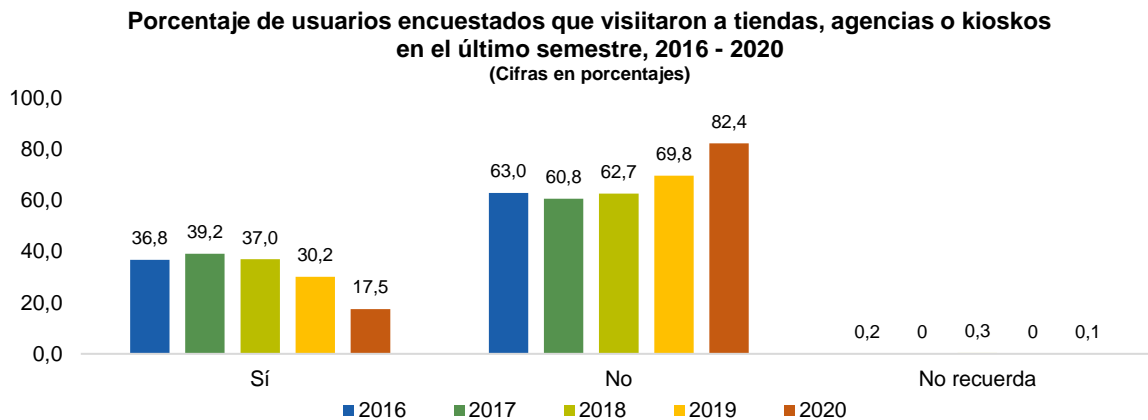
**Conocimiento de las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, 2015 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



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

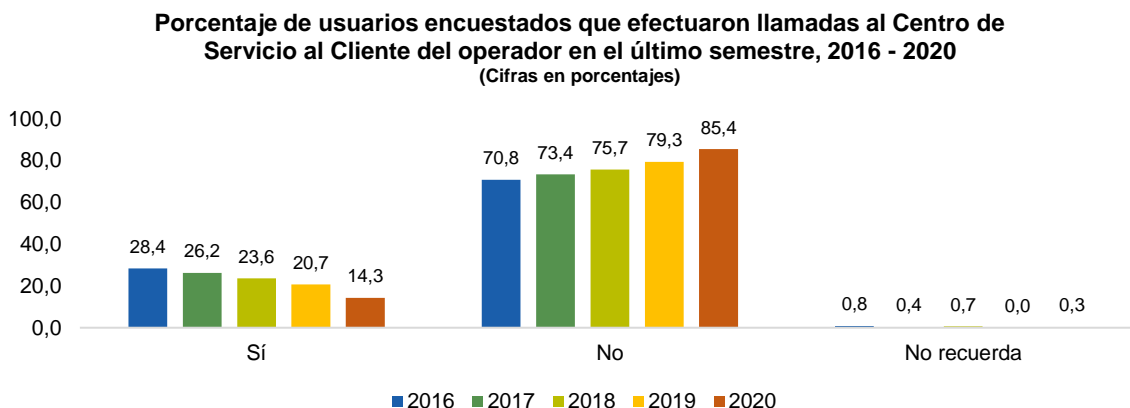
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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 persiste, desde el año 2015 al 2020, un alto porcentaje de usuarios que desconocen las áreas de cobertura publicadas en la página WEB del operador, alcanzando un promedio de 85.1%.



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

En cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos, del gráfico 23 es posible extraer que un 17.5% de estos indicaron visitar agencias, lo cual representa un decremento de 12.7 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2019. Asimismo, un 82.4% de los usuarios encuestados indicaron no visitar agencias, lo cual representa un incremento de 12.6 puntos porcentuales respecto al dato del año 2019. Adicionalmente, es posible destacar que, la evolución desde el año 2017 al 2020 demuestra que persiste la tendencia de no visitar agencias, con un decremento acumulado desde el 2017 de 21.7 puntos porcentuales.



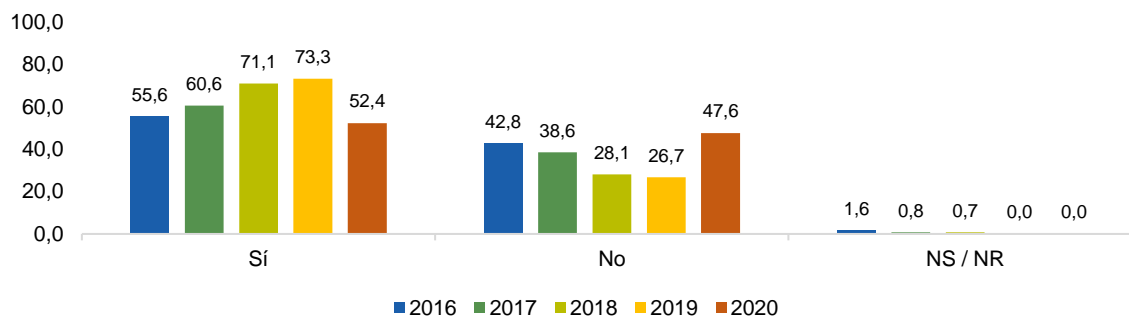
**Gráfico 24** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

En relación con el gráfico 24, es posible extraer que un 14.3% de los usuarios encuestados señaló haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un decremento de 6.4 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2019. Asimismo, un 85.4% de los usuarios encuestados señaló no haberse comunicado con el centro de servicio al cliente del operador, lo cual representa un incremento de 6.1 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2019. De la evolución registrada desde el año 2016 al 2020, es posible extraer que persiste una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que se comunican con el centro de servicio al cliente del operador, con un decremento acumulado desde el año 2016 de 14.1 puntos porcentuales.

Asimismo, resulta importante señalar que el decremento evidenciado en los gráficos 23 y 24, referente al porcentaje de usuarios que contactaron al operador ya sea vía presencial o telefónica, se puede deber a la habilitación de diferentes alternativas para contactar al operador, tal como se muestra más adelante en este informe.

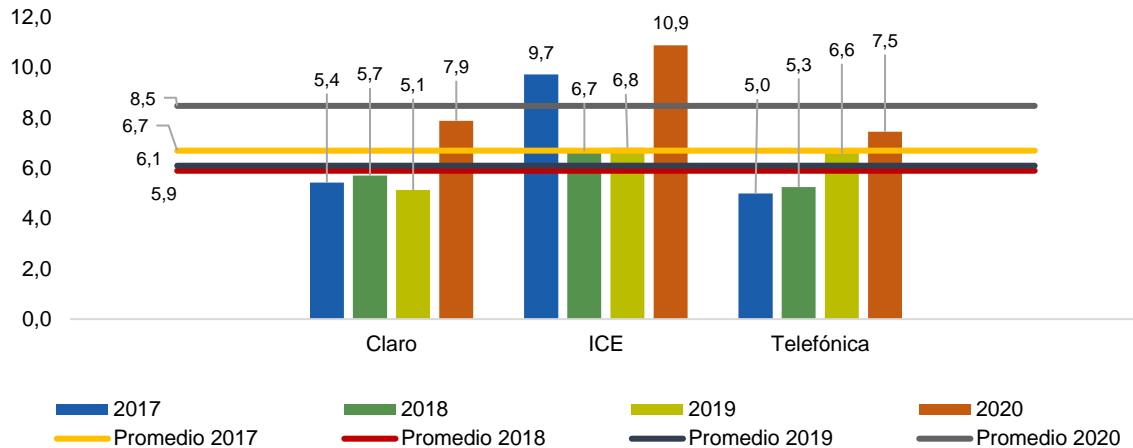
**Porcentaje de encuestados que reciben la factura de forma periodica, 2016 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 25** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 25, ya sea física y/o electrónica, un 52.4% de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un decremento de 20.9 puntos porcentuales respecto del año 2019. Asimismo, en la evolución respecto a los resultados del año 2016 al año 2020, se rompe una tendencia creciente durante los años 2016 al 2019 en cuanto al porcentaje de usuario encuestados que señalan recibir la factura del servicio.

**Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, 2017 - 2020**  
 (Cifras en minutos)

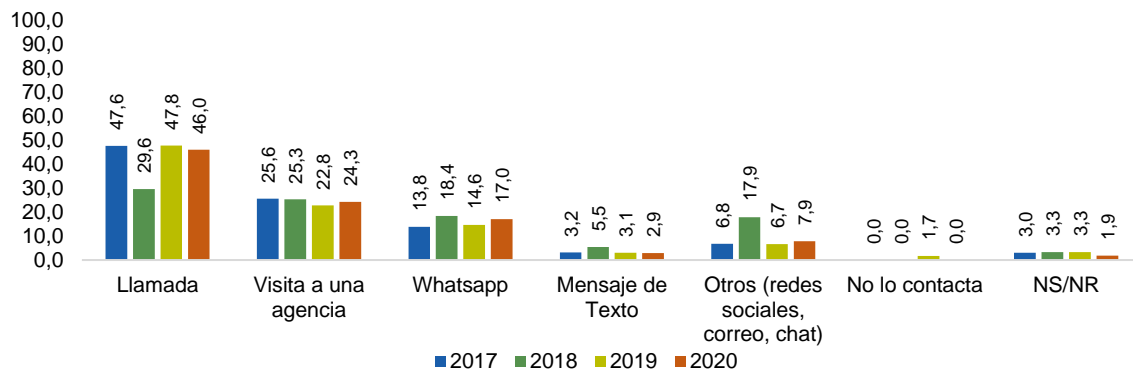


**Gráfico 26** Tiempo promedio que esperó el usuario encuestado para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 26, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que para el año 2020 los valores registrados experimentaron un incremento con respecto al año 2019. Los resultados fueron 7.9 minutos para el operador Claro, 10.9 minutos para el ICE y 7.5 minutos para Telefónica.

Este aumento en la percepción de los tiempos de respuesta coincide con lo señalado en el punto 2.1 del presente informe sobre las acciones tomadas en el país en relación con la contingencia del COVID-19 y su impacto en los centros de llamadas de los diferentes operadores y proveedores de servicios.

**Medio de preferencia para contactar al operador, 2017 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)

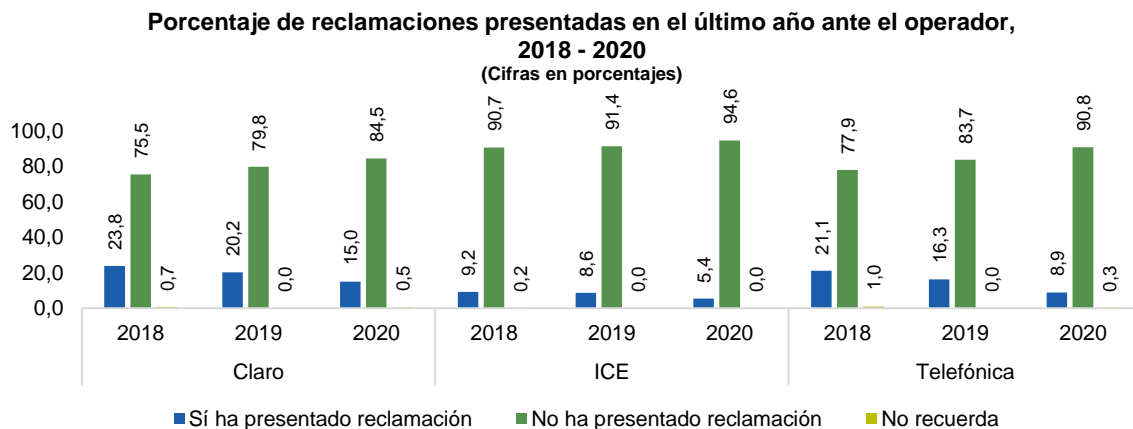


**Gráfico 27** Medios de preferencia para contactar al operador

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

Del gráfico 27 se puede extraer que para el año 2020, un 46.0% 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 1.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 1.5 puntos porcentuales en el resultado del año 2020 respecto del 2019, pasando de 22.8% a 24.3%. El contacto por medio de WhatsApp registró un incremento de 2.4 puntos porcentuales en los resultados del año 2020, pasando de 14.6% en el 2019 a 17.0%.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año, y su evolución respecto a los resultados de los años 2018 y 2019.

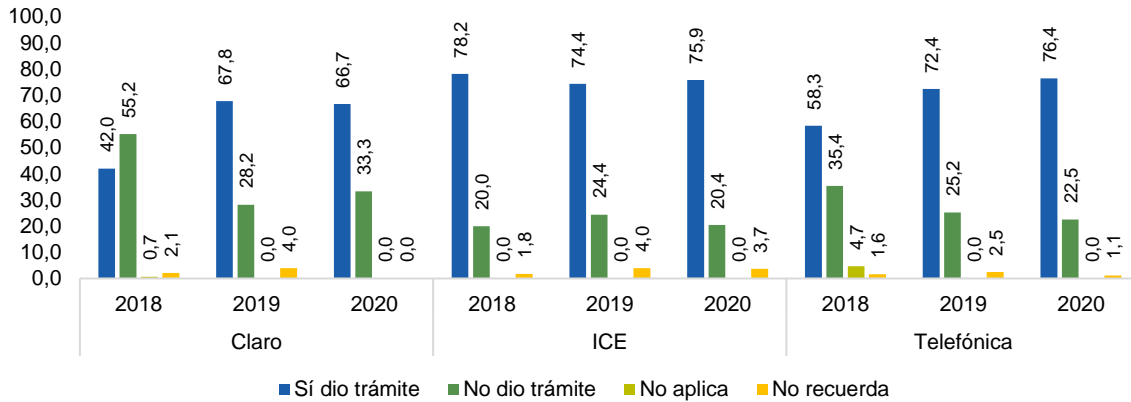


**Gráfico 28** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 28 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador y su evolución respecto a los resultados de los años 2018 y 2019. Se debe señalar que para todos los operadores se registró un decremento en el porcentaje de reclamos de conformidad con los usuarios encuestados con respecto al año anterior. Los resultados en el año 2020 son para Claro un 15%, para el ICE un 5.4% y Telefónica un 8.9%.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

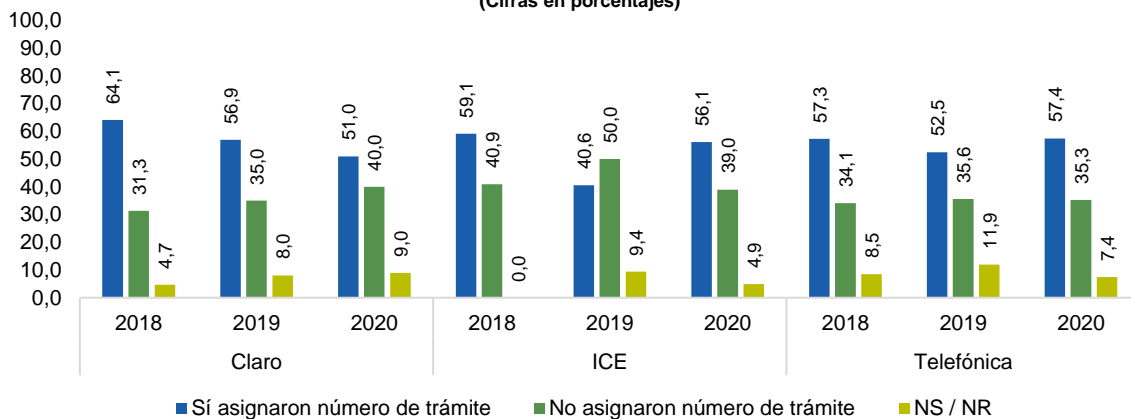
**Porcentaje de gestiones a las cuales le dieron trámite, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 29** Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 29 es posible extraer que los operadores ICE con un 75.9% y Telefonía con un 76.4% experimentaron un incremento con respecto al valor registrado en el año 2019, mientras que Claro con un 66,7% registró un leve decremento.

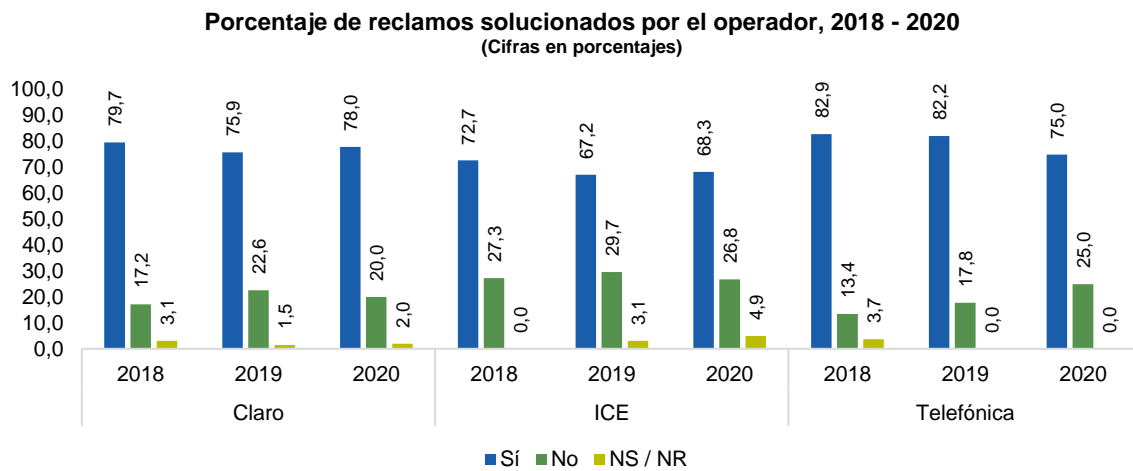
**Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 30** Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

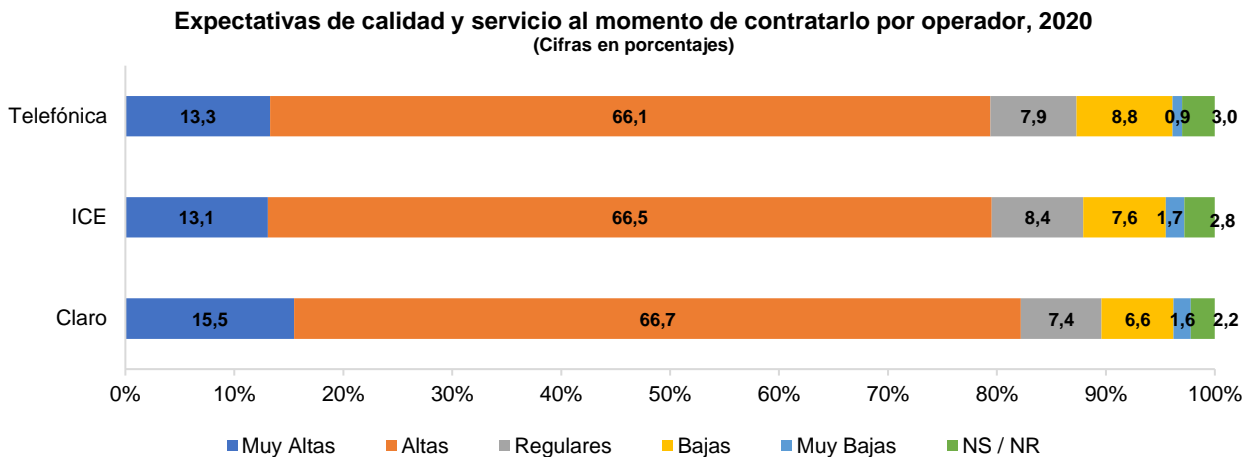
En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 30 es posible extraer que para el año 2020 los operadores ICE con un 56.1% y Telefonía con un 57.4%, registraron un incremento con respecto al valor obtenido en el año 2019, por su parte el operador Claro con un registro de 51% para el año 2020 experimentó un decremento respecto del año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 31** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 31 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado en el año 2020 los operadores Claro con un 78.0% e ICE con un 68.3% registraron un incremento respecto del valor obtenido en el año 2019, por su parte el operador Telefonica con un 75.0% registró un decremento con respecto al valor del año 2019.



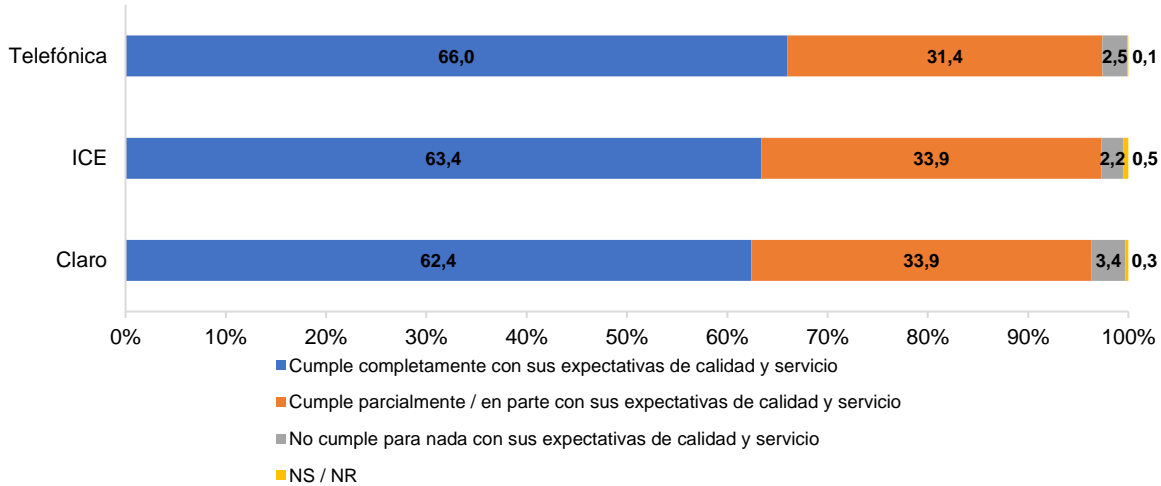
**Gráfico 32** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 32 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 “*Altas*”. La distribución de porcentajes por operador es un 66.7% para Claro, 66.5% para el ICE y un 66.1% para el operador Telefonica.



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

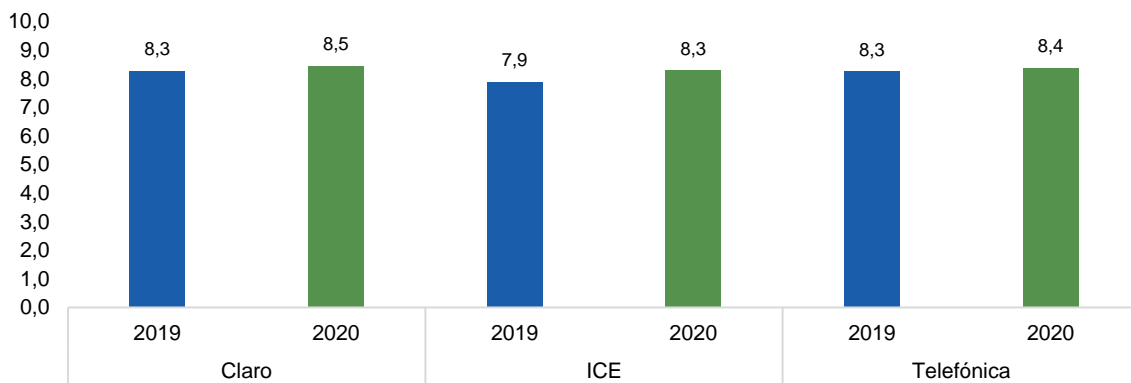
**Cumplimiento de las expectativas por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentaje)



**Gráfico 33** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 33 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas del gráfico 32. Un 62.4% de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 63.4% de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 66.0% de los usuarios encuestados del operador Telefonía señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

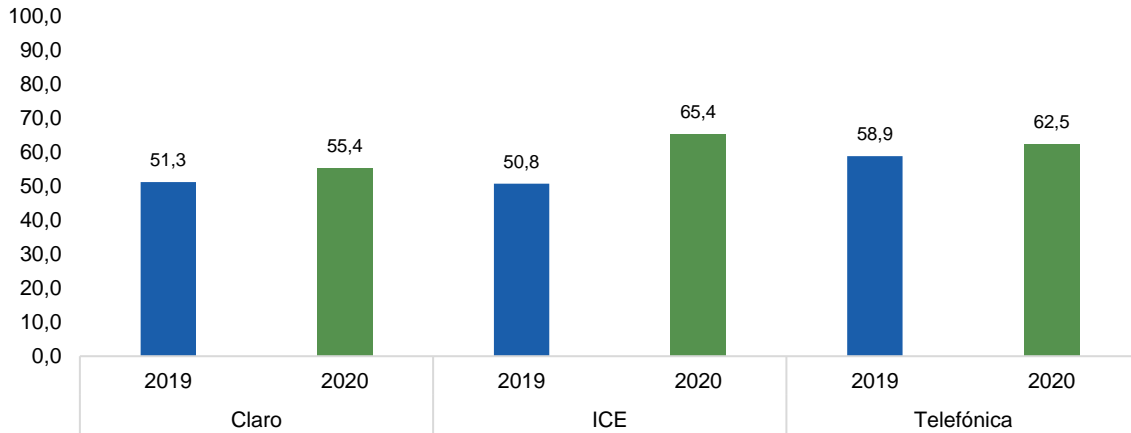
**Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, 2019-2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 34** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Grado de intención a recomendar (NPS), 2019-2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 35** Grado de intención a recomendar (NPS)

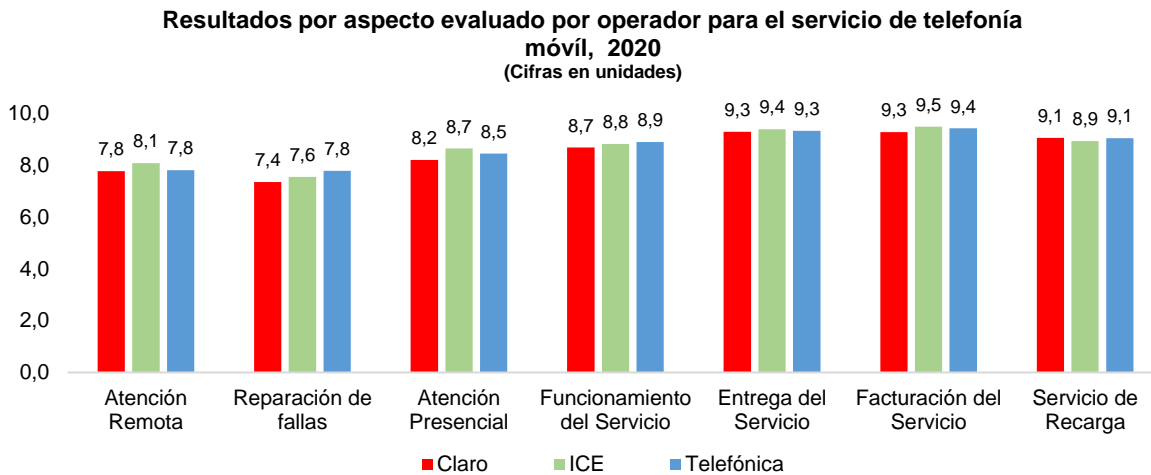
Para el año 2020, de igual forma que se hizo en el 2019 se incorporaron al cuestionario consultas referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados, así como su evolución con respecto al año anterior se visualizan en los gráficos 34 y 35. Los tres operadores registraron incrementos, tanto en el nivel de satisfacción de la relación precio-calidad así como en el grado de recomendar, para el operador Claro, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.5 y un grado de intención a recomendar de 55.4%, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.3 y un grado de intención a recomendar de 65.4%, y para el operador Telefónica se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.4 y un grado de intención a recomendar de 62.5%.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

#### 4.2.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 36 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 4 del presente informe.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 36** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil en el año 2020<sup>12</sup>

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

- a. **Claro:** un 9.3 en entrega del servicio y facturación del servicio y un 7.4 en reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.5 en facturación del servicio y un 7.6 en reparación de fallas.
- c. **Telefónica:** un 9.4 en facturación del servicio y un 7.8 en reparación de fallas y atención remota.

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

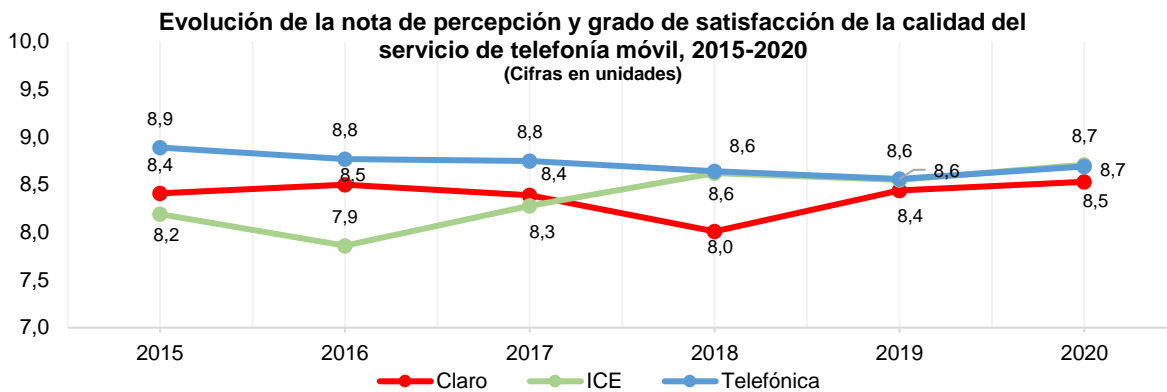
En el *Apéndice B – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía móvil* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de telefonía móvil.

#### 4.2.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 37 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de telefonía móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 37** Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía móvil, 2015 – 2020<sup>13</sup>

Del gráfico 37 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2020. Los resultados del año 2020 son, 8.5 para Claro, 8.7 para el ICE y Telefonía, que comparten la mejor calificación del periodo.

Para el año 2020, los tres operadores muestran una tendencia creciente en su nota de calidad percibida con respecto al resultado obtenido en el año 2019.

### 4.3. Acceso a Internet móvil

#### 4.3.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2020.
- Medio que utiliza el usuario para acceder al servicio de Internet móvil, evolución del año 2015 al 2020.
- Homologación de dispositivos móviles, evolución del año 2015 al 2020.
- Porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual, para el año 2020.
- Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron el mensaje indicando que han superado su capacidad de descarga, para el año 2020.
- Porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional a su operador, para el año 2020.
- Conocimiento de los mapas de velocidad de datos publicados en la página WEB del operador, evolución del año 2015 al 2020.
- Cantidad de fallas reportadas por el usuario encuestado, evolución del año 2018 al 2020.
- Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.

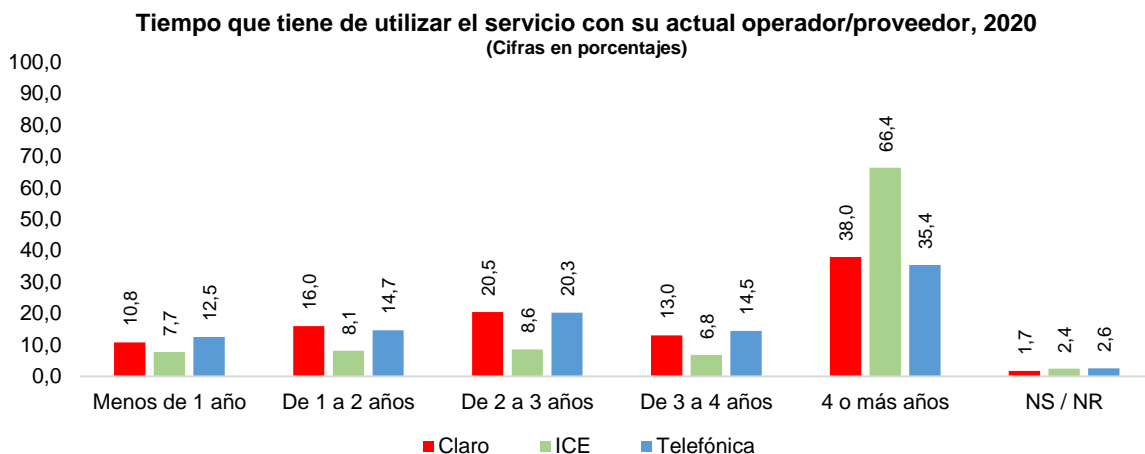
<sup>13</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

- j. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- k. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2020.
- l. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución del año 2017 al 2020.
- m. Medios de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2020.
- n. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- o. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2020.
- p. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2020.
- q. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2017 al 2020.
- r. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2020.
- s. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2020.
- t. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, evolución del año 2019 al 2020.
- u. Grado de intención a recomendar (NPS), evolución del año 2019 al 2020.

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

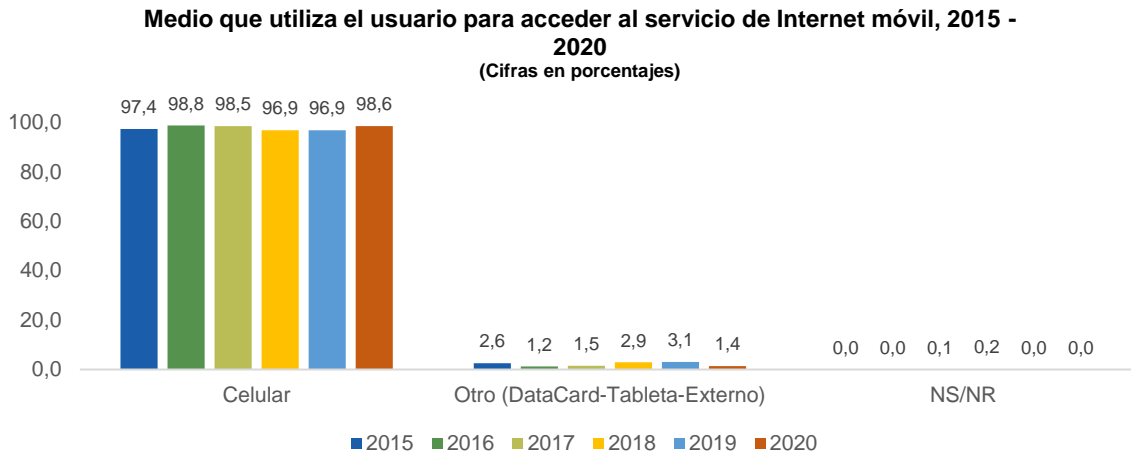


**Gráfico 38** Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 38 se muestra que, para el operador Claro un 38.0% de los usuarios encuestados indicaron tener 4 o más años de utilizar el servicio con el operador, para el operador ICE un 66.4% de los usuarios encuestados indicaron tener más de 4 años de utilizar el servicio con el

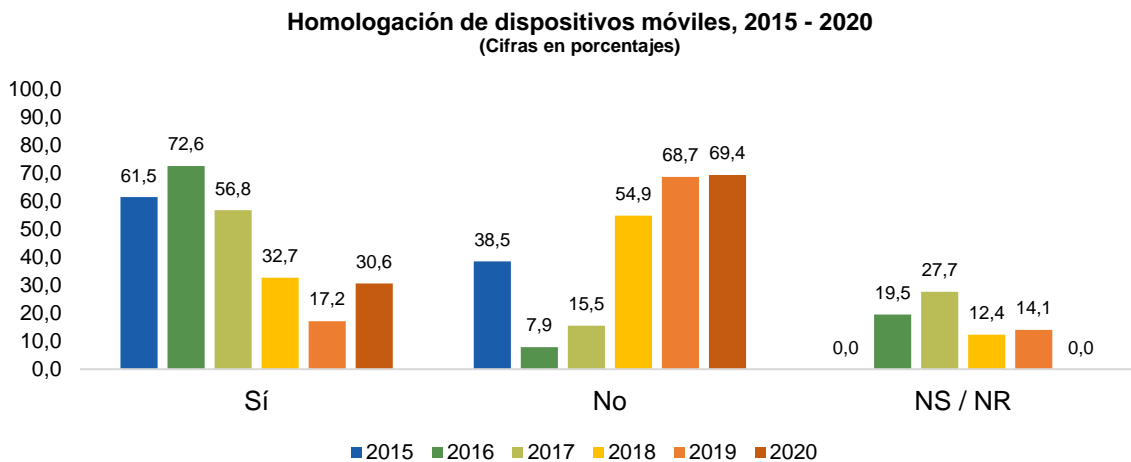
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

operador, y para el operador Telefónica un 35.4% de los usuarios encuestados indicaron tener 4 o más años de utilizar el servicio con el operador.



**Gráfico 39** 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 39 muestra la evolución desde el año 2015 al año 2020, 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 98.6% de los usuarios encuestados señalaron que utilizan el celular para acceder al servicio de Internet móvil, incrementando en 1.7 puntos porcentuales el valor registrado en el año 2019.



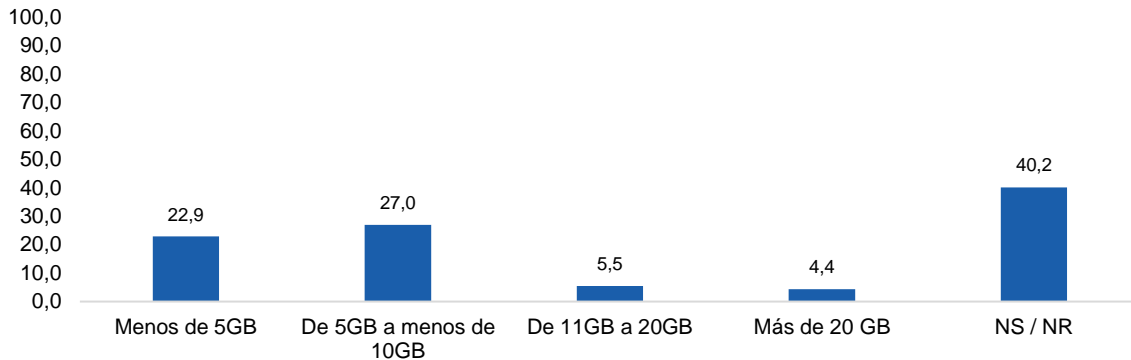
**Gráfico 40** Homologación de dispositivos móviles

En cuanto a la homologación de los dispositivos móviles, la gráfica 40 muestra la evolución desde el año 2015 al año 2020. Para el año 2020, un 30.6% de los usuarios encuestados indicaron tener un dispositivo móvil homologado, lo que representa un incremento de 13.4

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

puntos porcentuales respecto al dato del año 2019. El resultado obtenido en el 2020 rompe una tendencia decreciente a partir del año 2016 en cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que señalan su dispositivo como homologado.

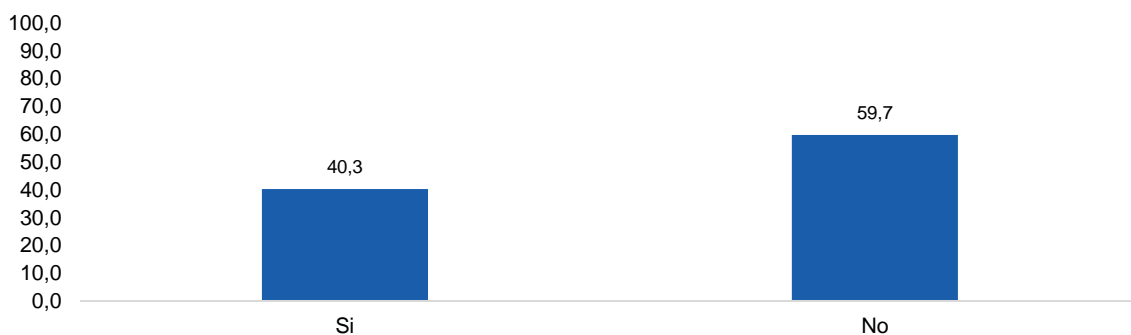
**Porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad (cupo o tope) de descarga mensual, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 41** Porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual

En el gráfico 41 se detalla el porcentaje de usuarios encuestados que conocen su capacidad de descarga mensual, ante lo cual es posible señalar que un 40.2% de estos indicaron no conocer su capacidad de descarga, un 27.0% indicaron que su capacidad de descarga se encuentra entre 5GB y 10GB, un 22.9% indicaron que su capacidad de descarga es inferior a 5GB, un 5.5% indicaron que su capacidad de descarga se encuentra entre 11GB y 20GB, y un 4.4% indicaron tener una capacidad de descarga superior a 20GB.

**Recepción del mensaje informando que ha superado el cupo de descarga, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



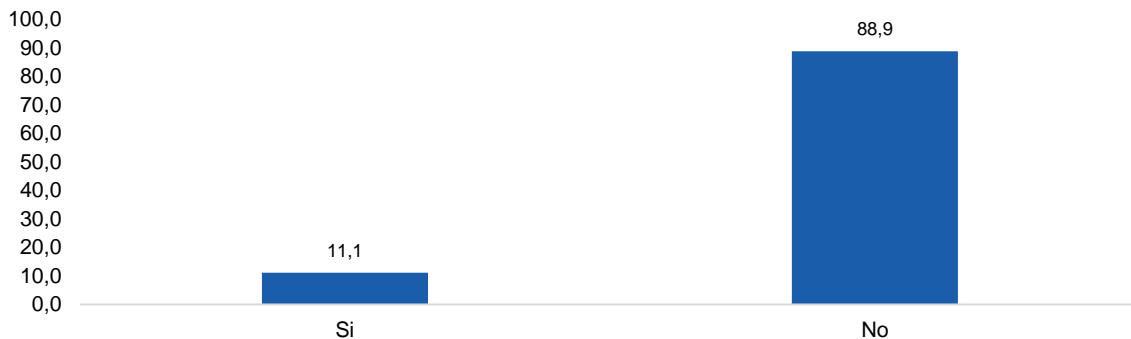
**Gráfico 42** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron el mensaje indicando que superaban su capacidad de descarga

En cuanto al porcentaje de usuarios encuestados que han consumido su capacidad de descarga, a partir del gráfico 42 es posible extraer que un 40.3% de los usuarios indicaron

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

haber recibido el mensaje indicando que habían consumido su capacidad de descarga, mientras que un 59.7% manifestaron no haberlo recibido.

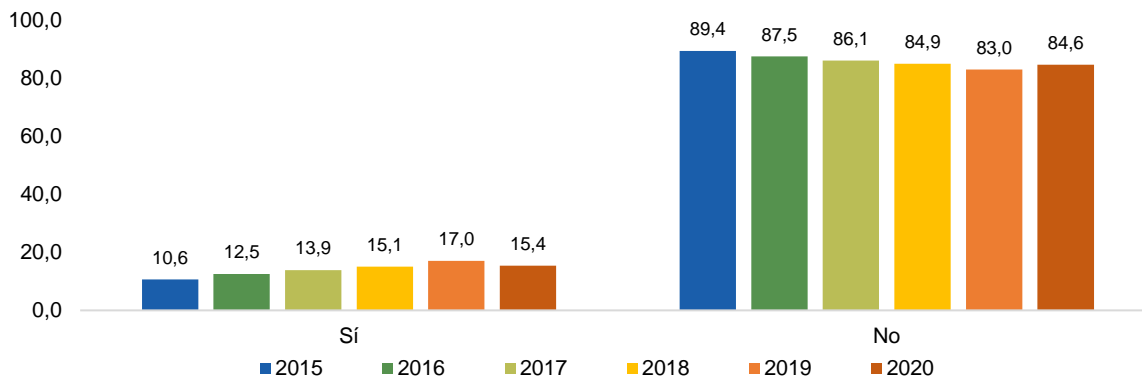
**Porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional a su operador, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 43** Porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional a su operador

Del gráfico 43 es posible visualizar el porcentaje de usuarios encuestados que han contratado capacidad adicional de descarga, para lo cual un 11.1% de usuarios indicaron haber adquirido capacidad adicional, con respecto a un 88.9% de usuarios que indicaron no haber adquirido capacidad adicional.

**Conocimiento de los mapas de velocidad publicados en la página WEB del operador, 2015 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



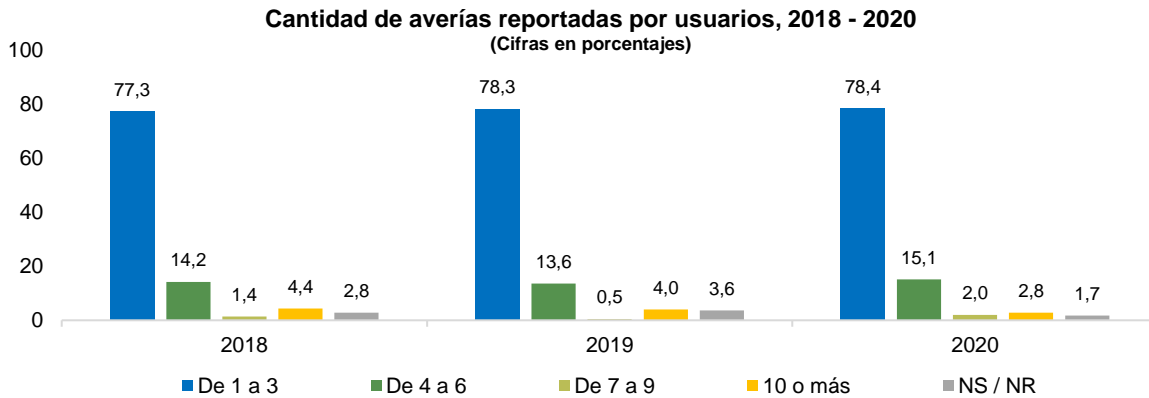
**Gráfico 44** Conocimiento de los mapas de velocidad publicados en la página WEB del operador

En el gráfico 44 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. En el año 2020, un 15.4% de los usuarios encuestados indicaron conocer los mapas de velocidad, lo cual representa un decremento de 1.6 puntos porcentuales con



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

respecto al año 2019. Resulta importante señalar que un 84.6% de los usuarios indican desconocer los mapas de velocidad publicados por el operador en su sitio WEB.



**Gráfico 45** Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 45 es posible extraer que un 78.4% de los usuarios encuestados reportaron de 1 a 3 fallas lo cual implica prácticamente un valor constante con respecto al del año 2019, un 15.1% de los usuarios encuestados reportaron de 4 a 6 fallas lo cual implica un incremento de 1.5 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019, un 2.0% de los usuarios encuestados reportaron de 7 a 9 fallas y que un 2.8% de los usuarios encuestados reportaron más de 10 fallas.

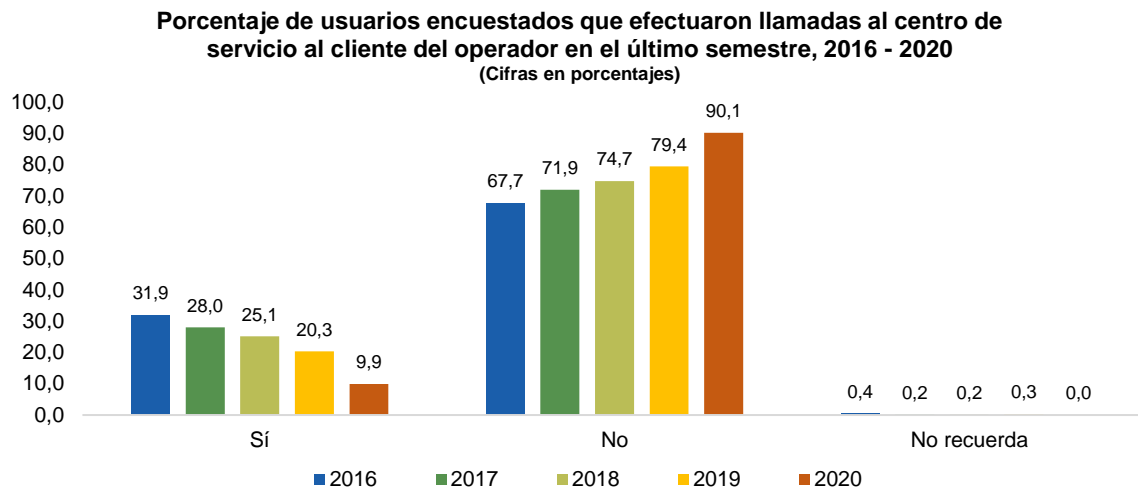


**Gráfico 46** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre

El gráfico 46 muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas desde el año 2016 al año 2020. El porcentaje de usuarios encuestados que visitan las agencias fue de un 12.2% para el año 2020, lo que representa un decremento de 17.9

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

puntos porcentuales respecto del dato del año 2019. Es posible destacar que, a partir del año 2017, se registra una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que visitan las tiendas o agencias del operador, con un decremento acumulado de 27.5 puntos porcentuales.

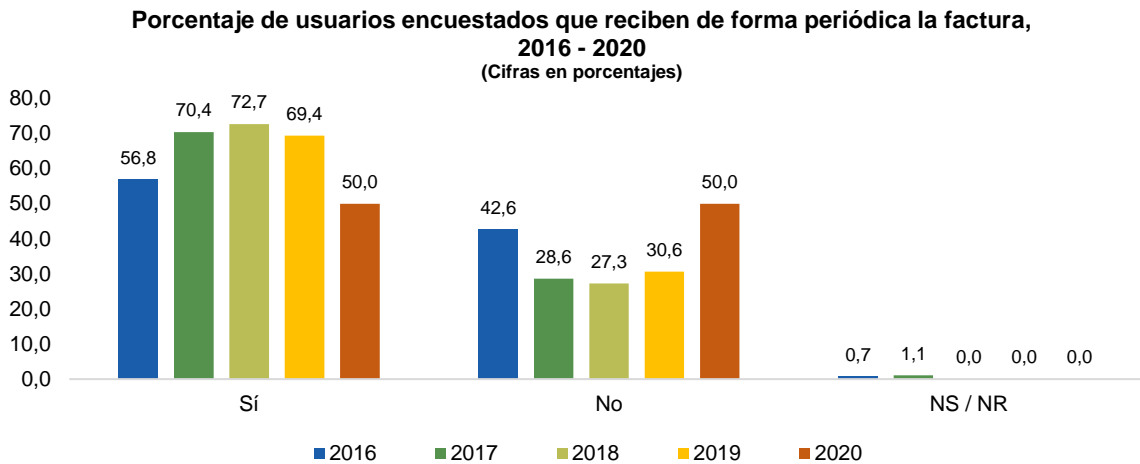


**Gráfico 47** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre

El gráfico 47 detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente desde el año 2016 al año 2020. Para el año 2020, un 9.9% de los usuarios encuestados efectuaron llamadas al operador, lo cual representa un decremento de 10.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019. Como se puede observar, persiste una tendencia decreciente en cuanto al porcentaje de usuarios que llaman al centro de servicio del operador, con un decremento acumulado de 22 puntos porcentuales desde el año 2016.

Resulta importante señalar que el decremento evidenciado en los gráficos 46 y 47, referente al porcentaje de usuarios que contactaron al operador ya sea vía presencial o telefónica, se puede deber a la habilitación de nuevas alternativas para contactar al operador, como lo son, chats, redes sociales y correo electrónico, tal y como se detalla en el gráfico 50 de la presente sección.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

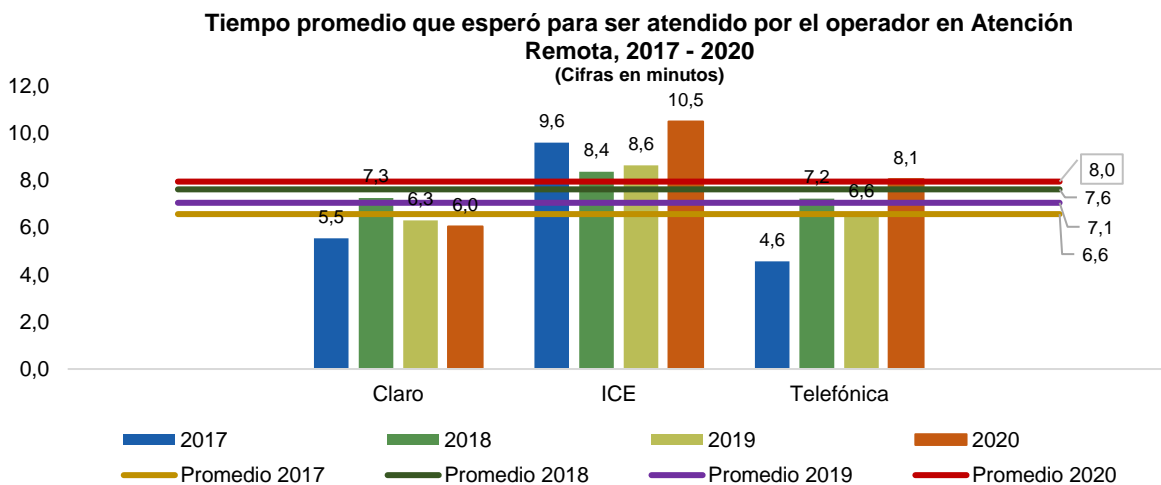


**Gráfico 48** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

El porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura física y/o electrónica, se encuentra detallado en la gráfica 48. Como se puede extraer de la evolución desde el año 2016 al año 2020, para el año 2020, un 50.0% de los usuarios encuestados recibieron la factura, lo cual representa un decremento de 19.4 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019. Lo anterior, a pesar de lo señalado en el inciso 7 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, el cual establece que:

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

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



**Gráfico 49** Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

A partir de los datos mostrados en el gráfico 49, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que los operadores ICE con 10.5 minutos y Telefónica con 8.1 minutos registraron un incremento con respecto al valor registrado en el año 2019, por su parte Claro con 6.0 minutos experimentó un decremento respecto al 2019.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

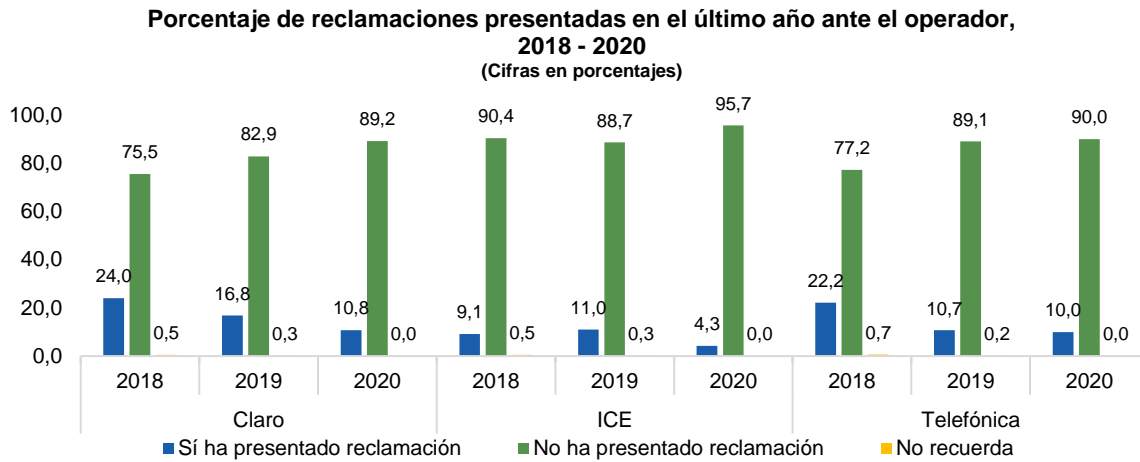


**Gráfico 50** Medios de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 50 se puede extraer que para el año 2020, un 46.1% de los usuarios encuestados señaló preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un incremento de 4.3 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un decremento de 2.5 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2019, pasando de 26.7% a 24.2 %. Para el año 2020, el contacto por medio de WhatsApp registró un incremento de 1.1 puntos porcentuales, pasando de un 15.6% a un 16.7%.

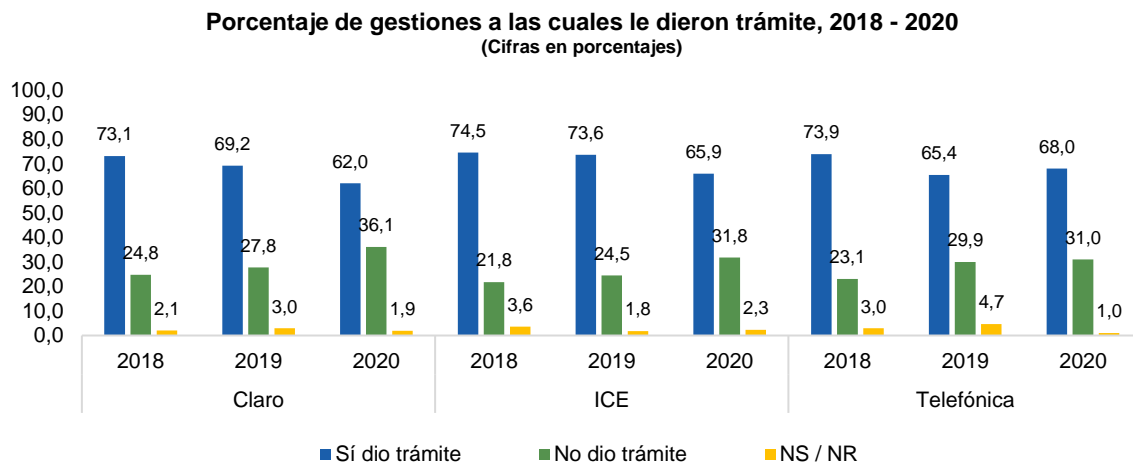
En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 51** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

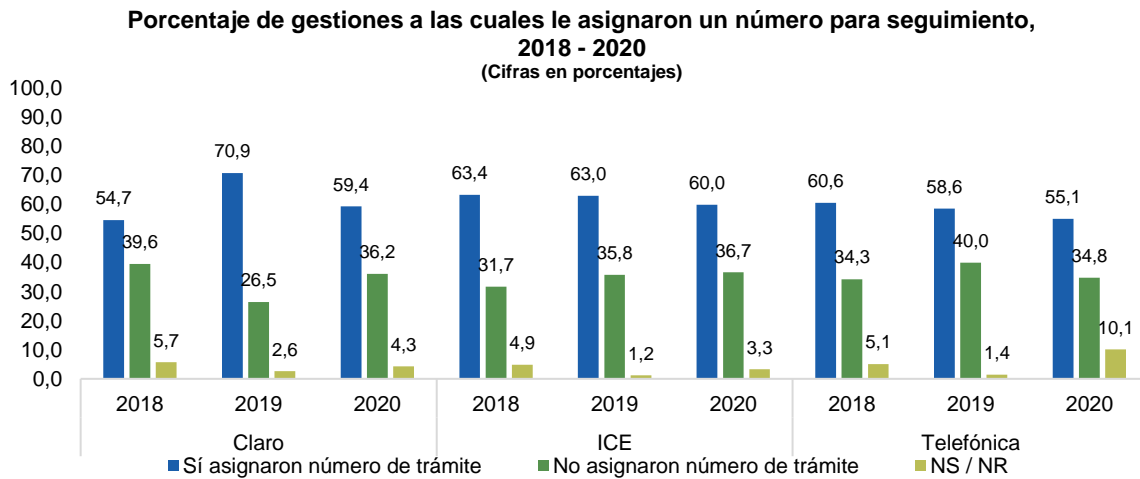
El gráfico 51 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados registrados para el año 2020 son 10.8% para Claro, 4.3% para el ICE y 10.0% para Telefonía, y en los tres casos representan un decremento con respecto al valor obtenido en el año 2019.



**Gráfico 52** Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

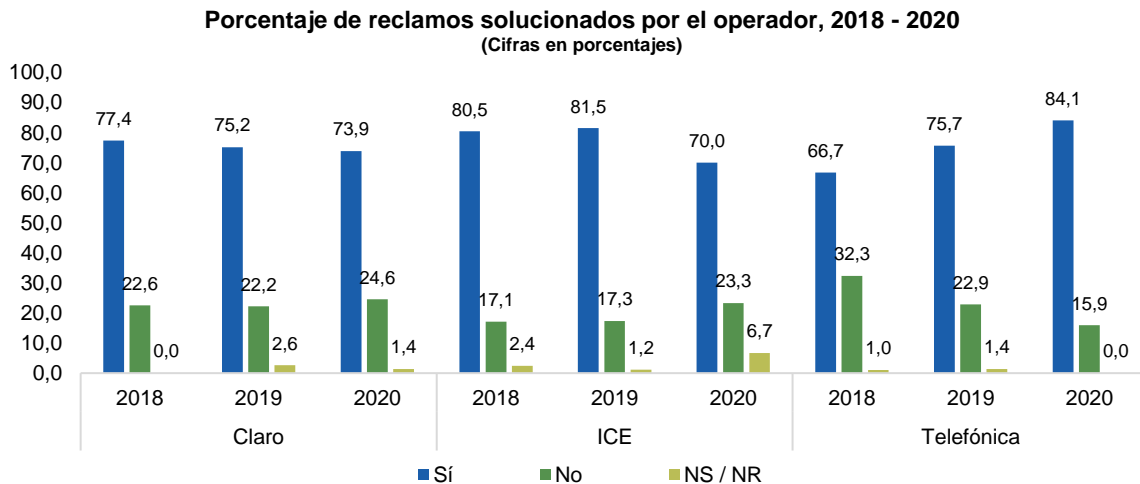
Del porcentaje de reclamos presentados por operador durante el año 2020, del gráfico 52 es posible extraer que el operador Telefonía registró un 68.0%, lo que significa un incremento respecto del valor obtenido en el 2019, por su parte los operadores Claro con un 62.0% y el ICE con 65.9% registraron un decremento con respecto al año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 53** Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

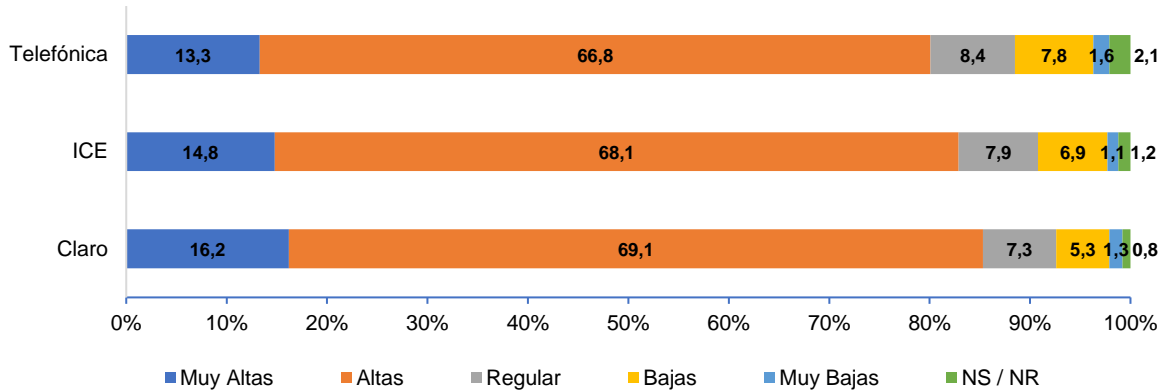
En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 53 es posible extraer que para el año 2020 los tres operadores evaluados registraron un decremento respecto del valor obtenido en el año 2019. Los resultados fueron para Claro un 59.4%, ICE un 60.0% y Telefonía un 55.1%.



**Gráfico 54** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 54 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado, los operadores Claro con un 73.9% e ICE con un 70.0%, registraron un decremento con respecto al valor obtenido en el año 2019, por su parte el operador Telefonía con un 84.1% registró un incremento respecto al año anterior.

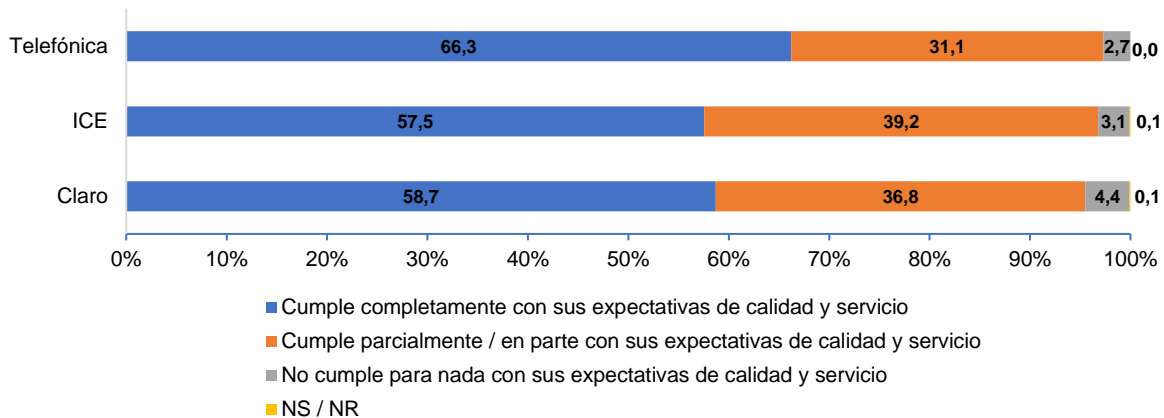
**Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 55** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 55 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 “*Altas*”. La distribución de porcentajes por operador es un 69.1% para Claro, 68.1% para el ICE y un 66.8% para el operador Telefónica.

**Cumplimiento de las expectativas por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentaje)

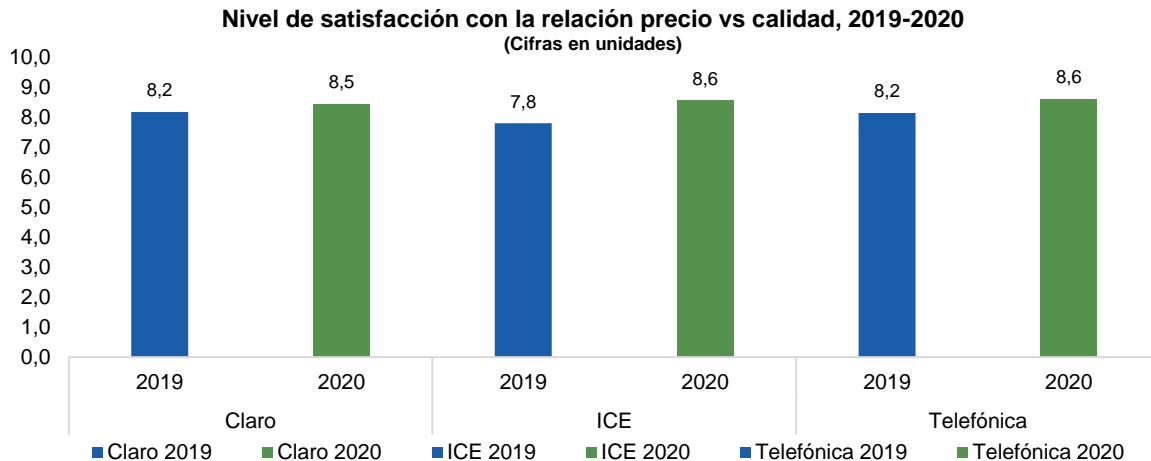


**Gráfico 56** Cumplimiento de las expectativas

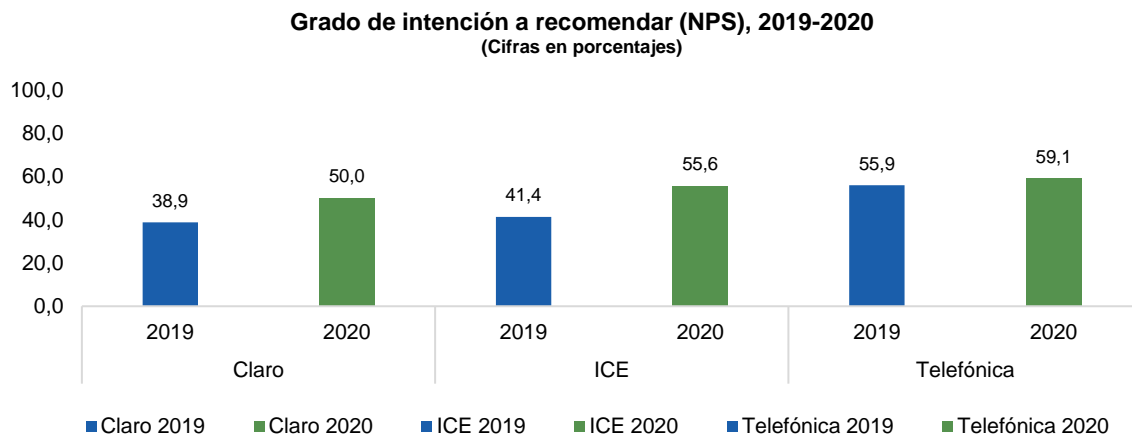
En el gráfico 56 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 55. Al respecto, un 58.7% de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 57.5% de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 66.3% de los usuarios

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

encuestados del operador Telefónica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.



**Gráfico 57** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad



**Gráfico 58** Grado de intención a recomendar (NPS)

Para el año 2020, al igual que durante el año 2019 se incorporaron al cuestionario consultas referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 57 y 58. Para el operador Claro, se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.5 y un grado de intención a recomendar de 50.0%, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.6 y un grado de intención a recomendar de 55.6%, y para el operador Telefónica se obtuvo un nivel de satisfacción de 8.6 y un grado de intención a recomendar de 59.1%. Para los tres operadores se registraron valores más altos que en el año 2019.

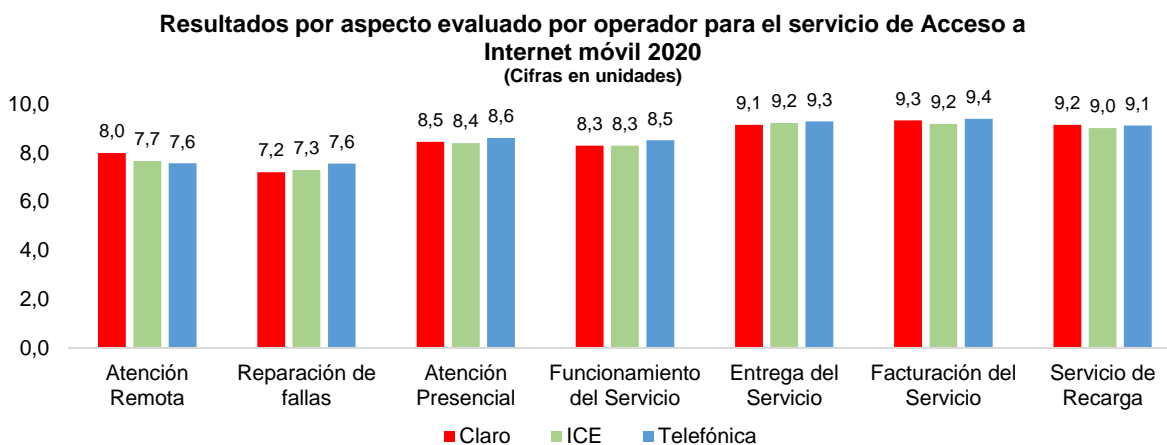


San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

#### 4.3.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 59 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 4 del presente informe.



**Gráfico 59** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de acceso a Internet móvil en el año 2020<sup>14</sup>

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

- a. **Claro:** un 9.3 en facturación del servicio y un 7.2 en reparación de fallas.
- b. **ICE:** un 9.2 en facturación del servicio y entrega del servicio y un 7.3 en reparación de fallas.
- c. **Telefónica:** un 9.4 en facturación del servicio y un 7.6 en reparación de fallas y atención remota.

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

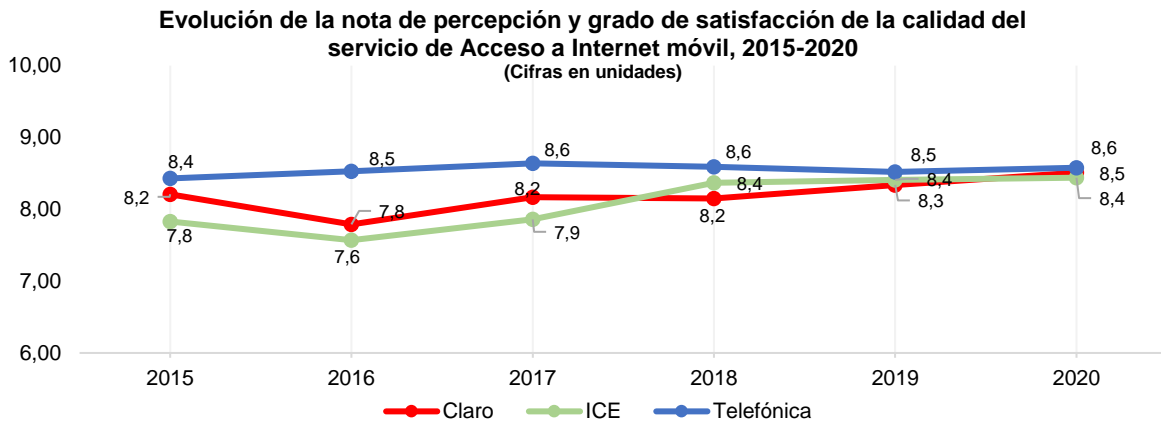
En el *Apéndice C – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de acceso a Internet móvil* se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de Internet móvil.

<sup>14</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

### 4.3.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 60 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de acceso a Internet móvil, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.



**Gráfico 60** Resultado final de calidad percibida del servicio de acceso a Internet móvil, 2015 – 2020<sup>15</sup>

Del gráfico 60 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2020. Los resultados del año 2020 son, 8.5 para Claro, 8.4 para el ICE y 8.6 para Telefónica.

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

## 4.4. Acceso a Internet fijo

### 4.4.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

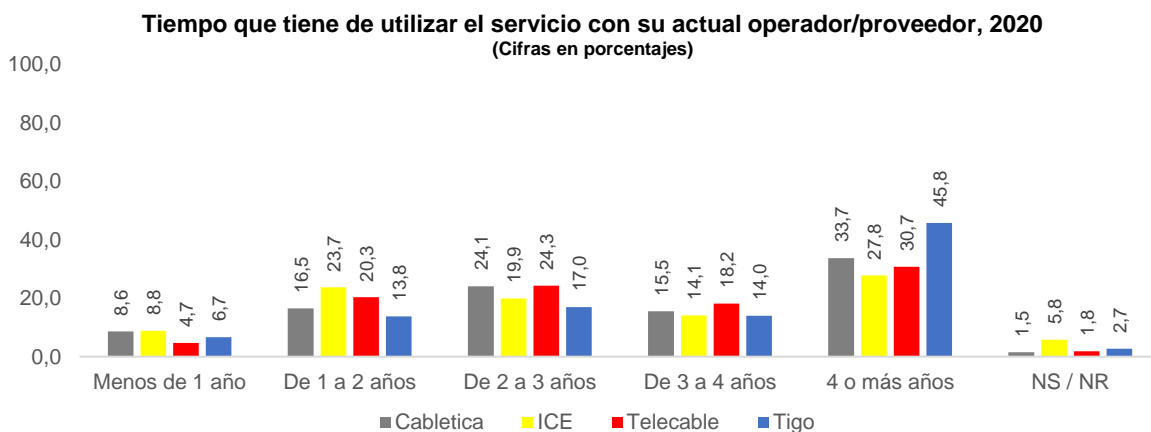
- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2020.
- b. Medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo, evolución del año 2015 al 2020.
- c. Velocidad contratada servicio de acceso a Internet fijo, evolución del año 2015 al 2020.
- d. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, evolución del año 2018 al 2020.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

- e. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- f. Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- g. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, evolución para el año 2017 al 2020.
- h. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución para el año 2016 al 2020.
- i. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2020.
- j. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- k. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2020.
- l. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2020.
- m. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- n. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2020.
- o. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2020.
- p. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, evolución del año 2019 al 2020.
- q. Grado de intención a recomendar (NPS), evolución del año 2019 al 2020.

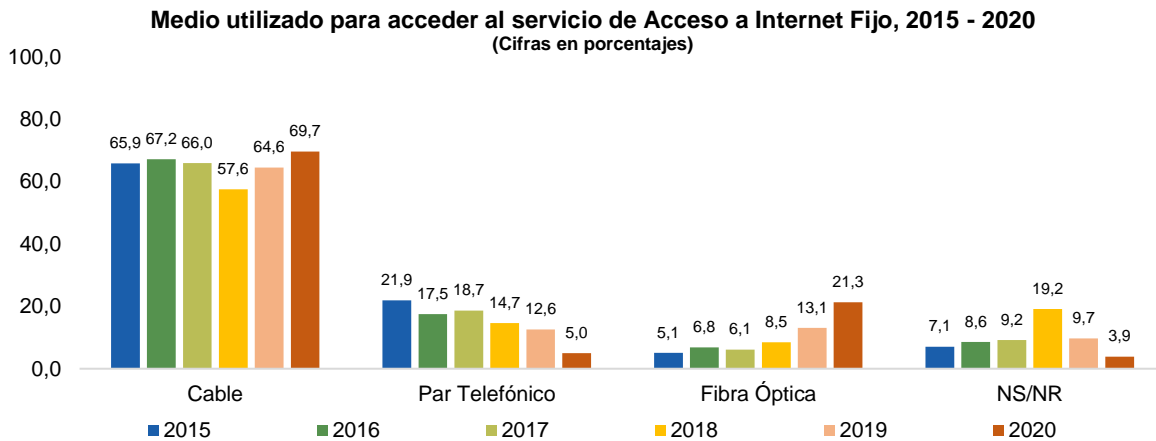
En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



**Gráfico 61** Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

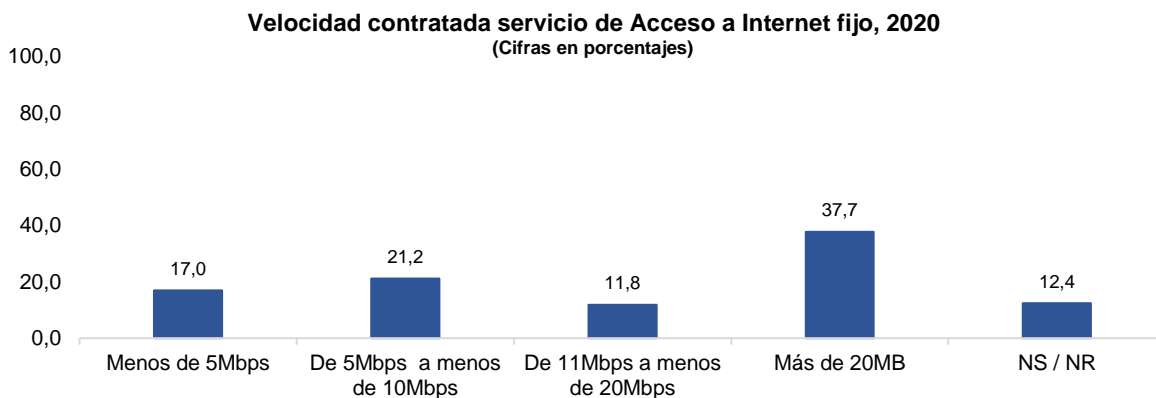
Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 61 se muestra que, para el operador Cabletica un 33.7% de los usuarios tiene 4 o más años de utilizar el servicio con el operador, en ese mismo rubro el ICE tiene un 27.8%, en el caso del operador Telecable un 30.7% y para Tigo un 45.8%.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 62** Medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo

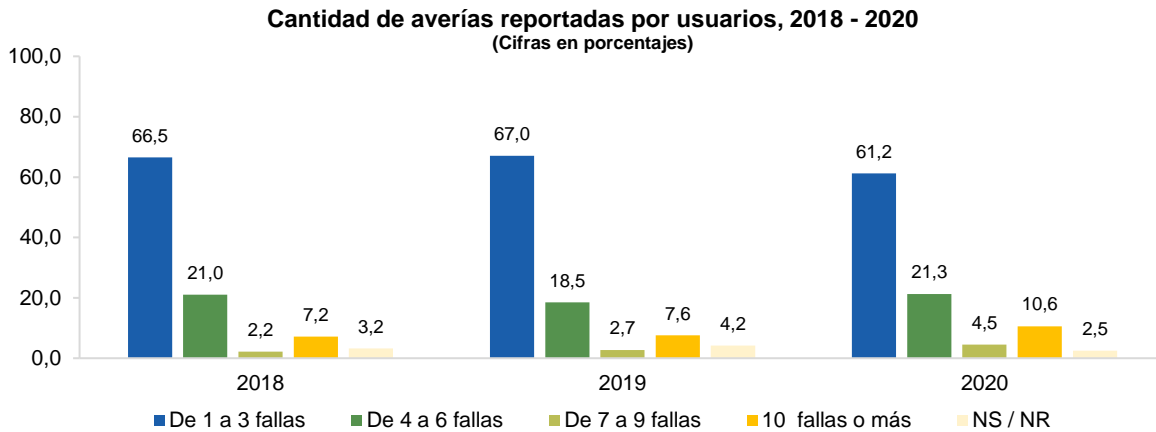
El gráfico 62 muestra la evolución en cuanto al medio utilizado para acceder al servicio de acceso a Internet fijo desde el año 2015 al año 2020. Es posible extraer que se mantiene como medio más utilizado el cable coaxial con un 69.7%, asimismo la fibra óptica registra un 21.3% lo cual representa un incremento de un 8.2 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019, y el par telefónico muestra una clara tendencia decreciente con un acumulado de 16.9 puntos porcentuales desde el año 2015.



**Gráfico 63** Velocidad contratada para el servicio de acceso a Internet fijo

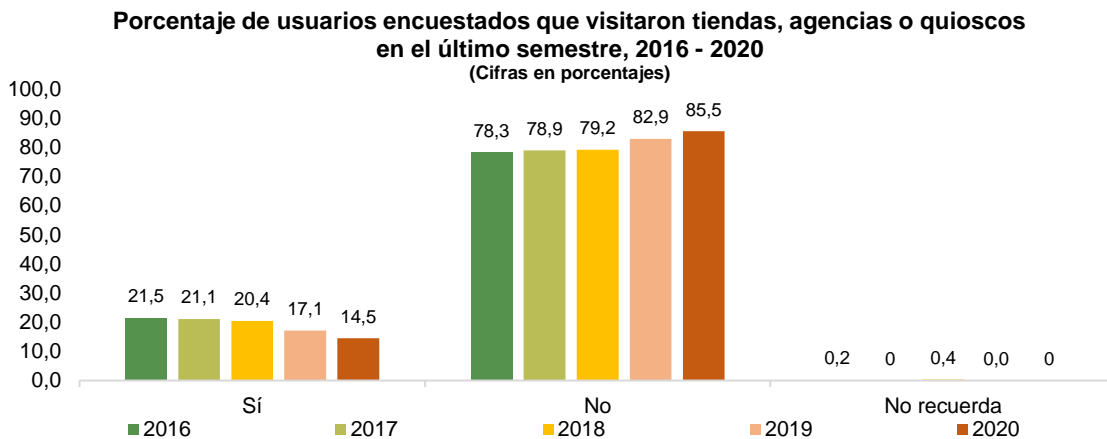
En relación con la velocidad contratada del servicio de acceso a Internet fijo, en la gráfica 63 se muestra el porcentaje de usuarios por rango para el año 2020. En el rango de velocidad inferior a 5Mbps se registra un 17.0% de usuarios encuestados, para el rango entre 5Mbps y 10Mbps se registra el 21.2% de usuarios encuestados, para el rango entre 11Mbps y 20Mbps se registra un 11.8% de usuarios encuestados y para el rango de más de 20Mbps se registra un 37.7% de usuarios encuestados, lo que representa para este último rubro un incremento de 28.5 puntos porcentuales respecto del valor registrado en el año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 64** Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

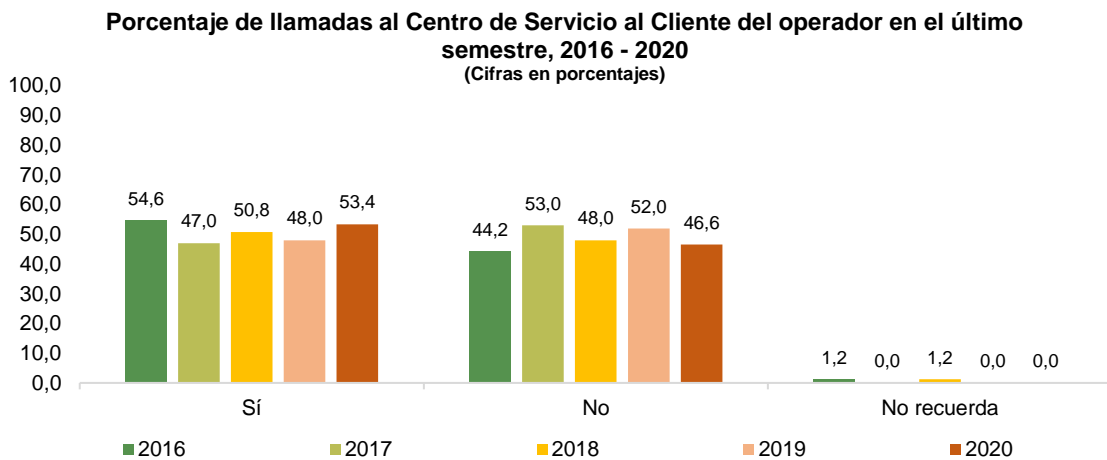
Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 64 es posible extraer que un 61.2% de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 averías, un 21.3% reportaron entre 4 a 6 fallas, un 4.5% reportaron entre 7 a 9 fallas y un 10.6% reportaron más de 10 fallas.



**Gráfico 65** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

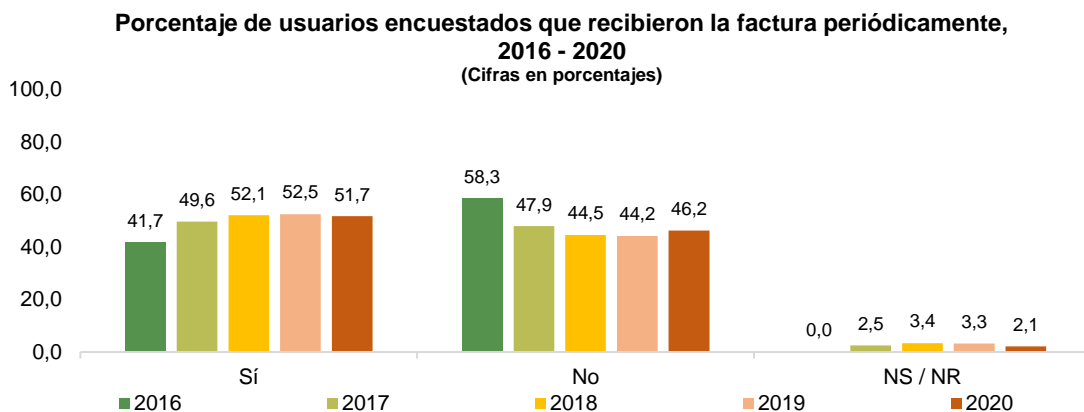
En el gráfico 65 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que señalaron que han visitado tiendas, agencias o quioscos para gestiones del servicio de acceso a Internet fijo del año 2016 al año 2020. Es posible señalar que se registra una tendencia decreciente con el paso de los años. Para el año 2020, un 14.5% señalaron visitar tiendas, lo cual representa un decremento de 2.6 puntos porcentuales respecto del año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 66** 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 66 que muestra la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente, es posible extraer que para el año 2020, un 53.4% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un incremento de 5.4 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2019.

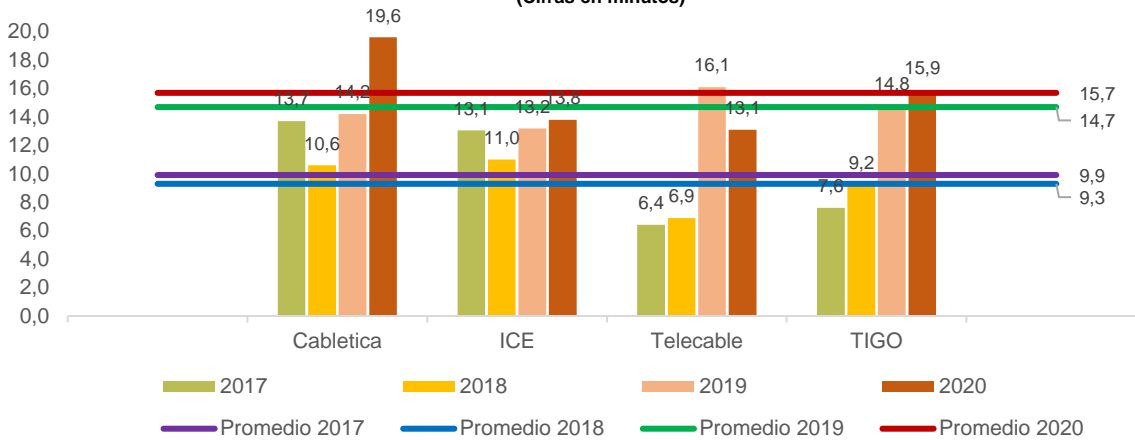


**Gráfico 67** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 67 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2020. Para el año 2020, un 51.7% de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo cual representa un decremento de 0.8 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, 2017-2020**  
 (Cifras en minutos)

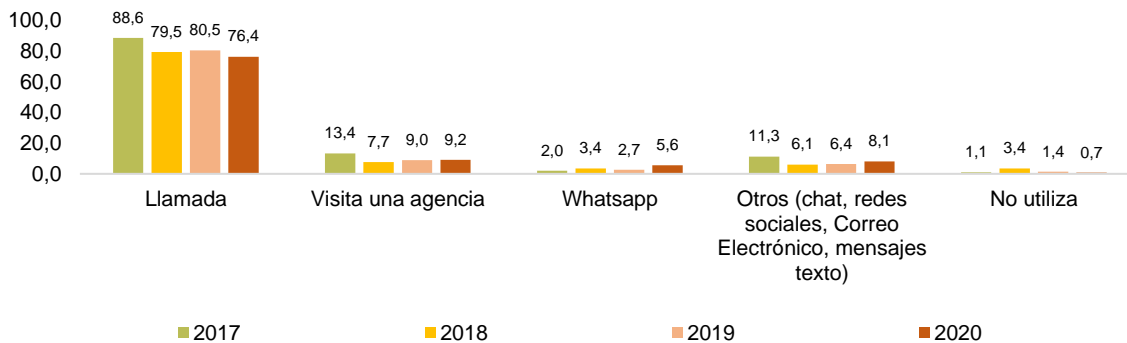


**Gráfico 68** Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota

A partir de los datos mostrados en el gráfico 68, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que, durante el año 2020, todos los operadores experimentaron un incremento con respecto al valor del 2019. Los resultados obtenidos fueron 19.6 minutos para Cabletica, 13.8 minutos para el ICE, 13.1 minutos para Telecable y 15.9 minutos para Tigo.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

**Medio de preferencia para contactar al operador, 2017 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 69** Medio de preferencia para contactar al operador

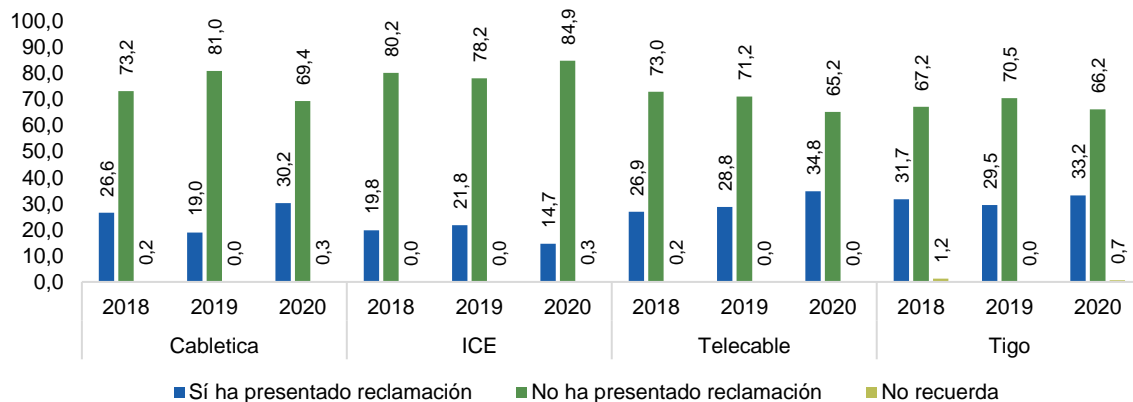
Del gráfico 69 se puede extraer que para el año 2020, un 76.4% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 3.9 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 0.2 puntos porcentuales en el resultado del año 2019 respecto del 2018, pasando de 9.0% a 9.2%. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 65 y 66 de la presente sección, en los cuales resulta evidente la preferencia de los usuarios de comunicarse con su operador por medio de llamadas al centro de servicio en lugar de las visitas a la tienda o agencia.

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

**Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



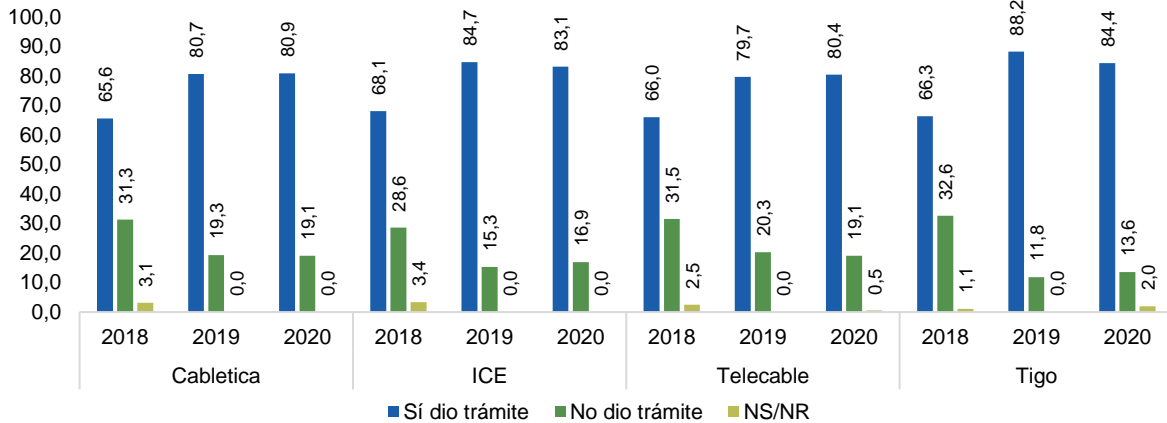
**Gráfico 70** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 70 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados para el año 2020 mostraron para los operadores Cabletica con un 30.2%, Telecable con un 34.8% y Tigo con un 33.2%, un incremento con respecto al registro del año 2019, por su parte el operador ICE con un 14.7% registró un decremento respecto al año anterior.



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

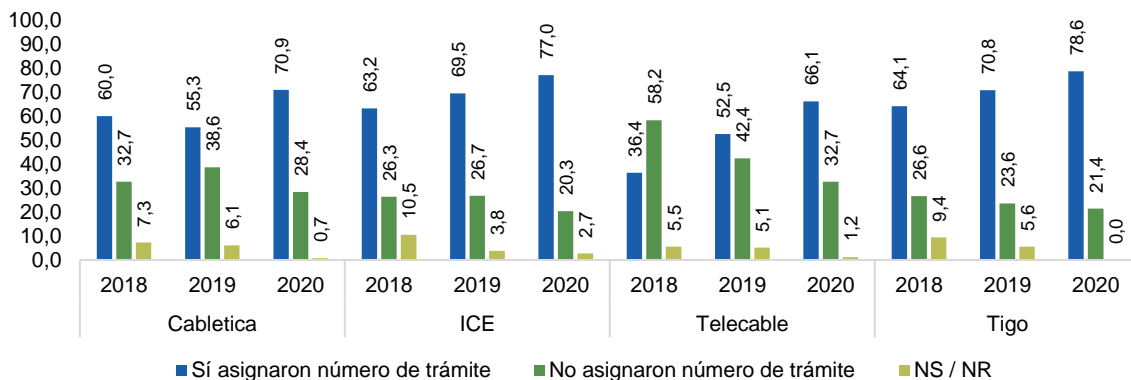
**Porcentaje de gestiones a las cuales le dieron trámite, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 71** Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Sobre el porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 71 es posible extraer que los operadores Cabletica con un 80.9%, Telecable con un 80.4% y Tigo con un 84.4% registraron un incremento con respecto al valor que obtuvieron en el año 2019, mientras que el operador ICE con un registro de 83.1% experimentó un decremento respecto al año 2019.

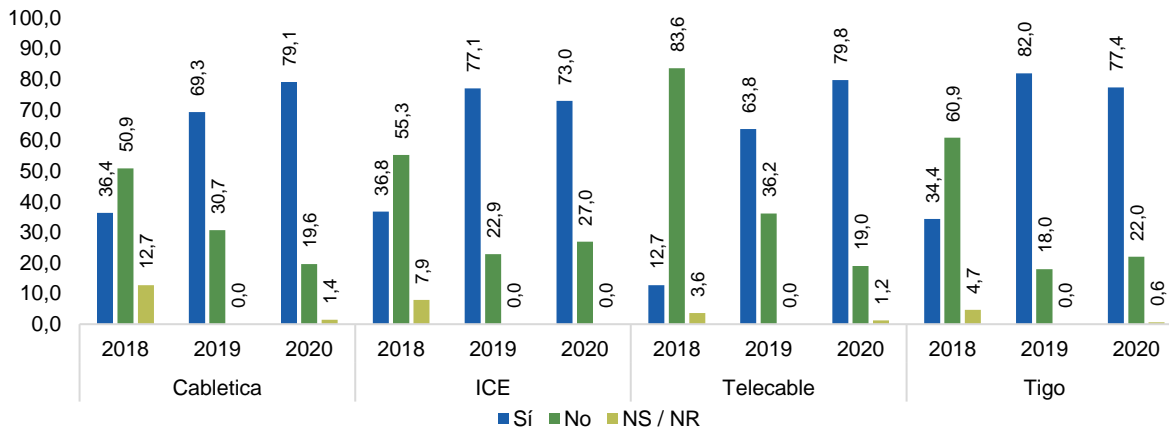
**Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 72** Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, del gráfico 72 es posible extraer que para el año 2020, los cuatro operadores experimentaron un incremento con respecto del obtenido en el año 2019, los valores registrados fueron 70.9% para Cabletica, 77.0% para el ICE, 66.1% para Telecable y 78.6% para Tigo.

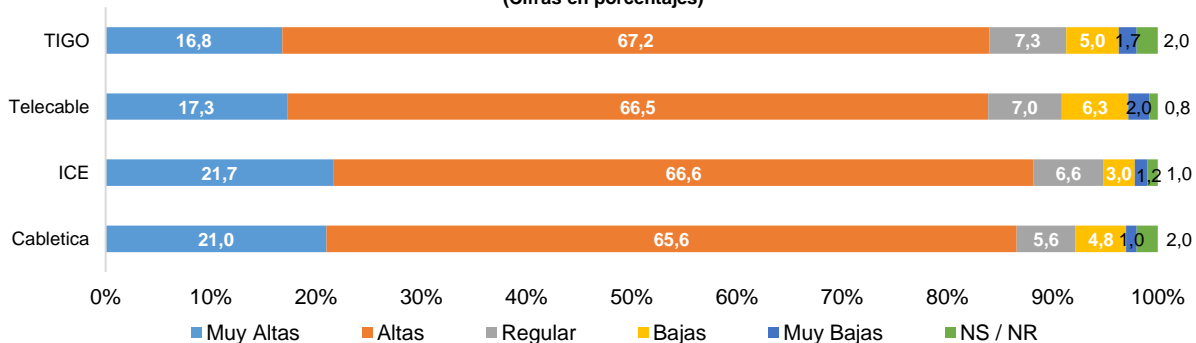
**Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 73** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 73 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado, durante el año 2020 los operadores Cabletica con un 79.1% y Telecable con un 79.8% registraron un incremento respecto al año 2019, por su parte, los operadores ICE con 73.0% y Tigo con un 77.4% experimentaron un decremento con respecto al año anterior.

**Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)

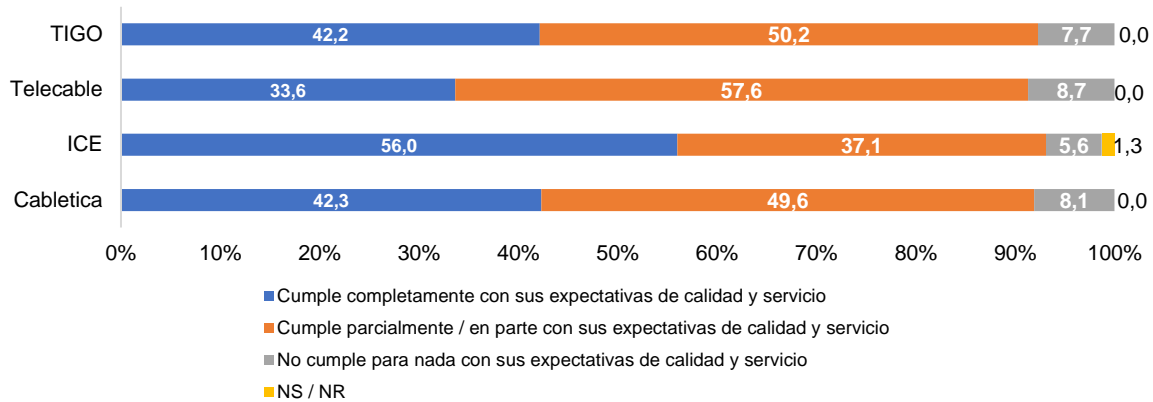


**Gráfico 74** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 74 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 "Altas". La distribución de porcentajes por operador es un 67.2% para Cabletica, un 66.5% para el ICE, un 66.6% para el operador Telecable y un 65.6% para el operador Tigo.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

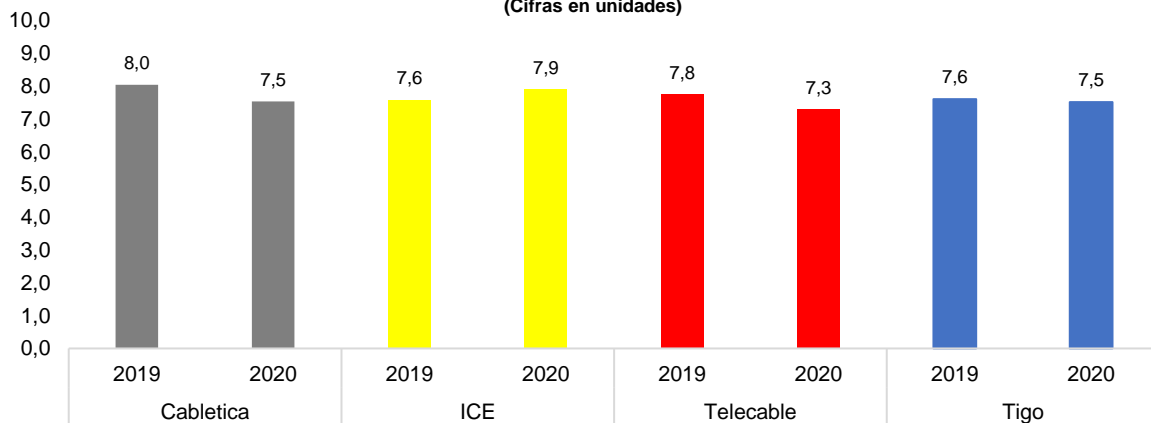
**Cumplimiento de las expectativas por operador, 2020**  
 (Cifras en porcentaje)



**Gráfico 75** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 75 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas detalladas en el gráfico 74. Al respecto, un 42.3% de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 56.0% de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 33.6% de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 42.2% de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

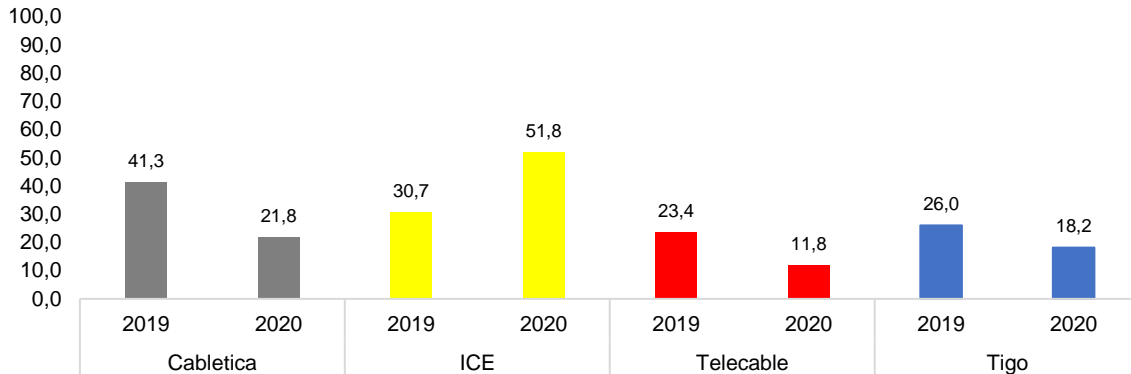
**Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, 2019 - 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 76** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Grado de intención a recomendar (NPS), 2019 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 77** Grado de intención a recomendar (NPS)

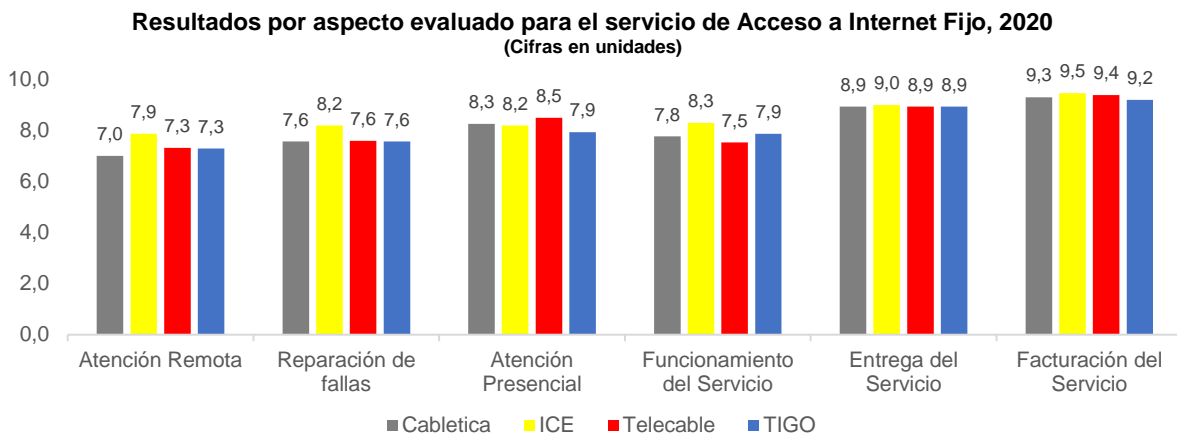
Para el año 2020, como se hizo en el año 2019, se incorporaron al cuestionario consultas referentes al nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar, cuyos resultados se visualizan en los gráficos 76 y 77. Para el operador Cabletica, se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.5 y un grado de intención a recomendar de 21.8%, para el operador ICE se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.9 y un grado de intención a recomendar de 51.8%, para el operador Telecable se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.3 y un grado de intención a recomendar de 11.8%, y para el operador Tigo se obtuvo un nivel de satisfacción de 7.5 y un grado de intención a recomendar de 18.2%.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

#### 4.4.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 78 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 4 del presente informe.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 78** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de acceso a Internet fijo en el año 2020<sup>16</sup>

Del gráfico anterior, se extraen los siguientes resultados extremos:

- a. **Cabletica:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.0 en atención remota.
- b. **ICE:** un 9.5 en facturación del servicio, y un 7.9 en atención remota.
- c. **Telecable:** un 9.4 en facturación del servicio, y un 7.3 en atención remota.
- d. **Tigo:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.3 en atención remota.

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

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

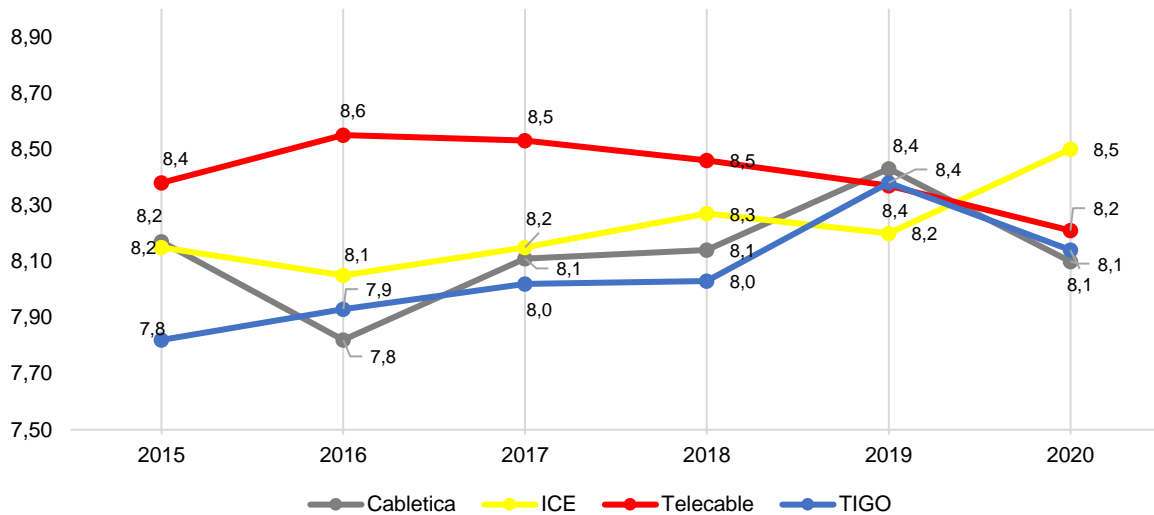
#### 4.4.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 79 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de acceso a Internet fijo, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio de Acceso a Internet Fijo por operador, 2015-2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 79** Resultado final de calidad percibida del servicio de acceso a Internet fijo, 2015 – 2020<sup>17</sup>

Del gráfico 79 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2020. Los resultados del año 2020 son, 8.1 para Cabletica y Tigo, 8.2 para Telecable y 8.5 para el ICE.

El operador Cabletica muestra un comportamiento decreciente respecto del año 2019. El operador ICE registra un comportamiento creciente respecto del año 2019. El operador Telecable muestra un comportamiento decreciente respecto del año 2019. Y el operador Tigo muestra un comportamiento decreciente respecto del año 2019.

En ese sentido, tal como se indicó en el apartado 2.1 del presente informe, la situación excepcional que representa la pandemia por COVID-19 en el país podía incidir en los datos obtenidos, por lo que a partir del análisis de los resultados se determinó que, dadas las condiciones de aplicación del estudio, el efecto de esta circunstancia sobre la nota global asignada por los usuarios a los operadores y proveedores de servicios no es significativo.

## 4.5. Televisión por suscripción

### 4.5.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

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

- a. Tiempo que tiene se utilizar el servicio con su actual operador, para el año 2020.
- b. Tipo de servicio de TV por suscripción, para el año 2020.

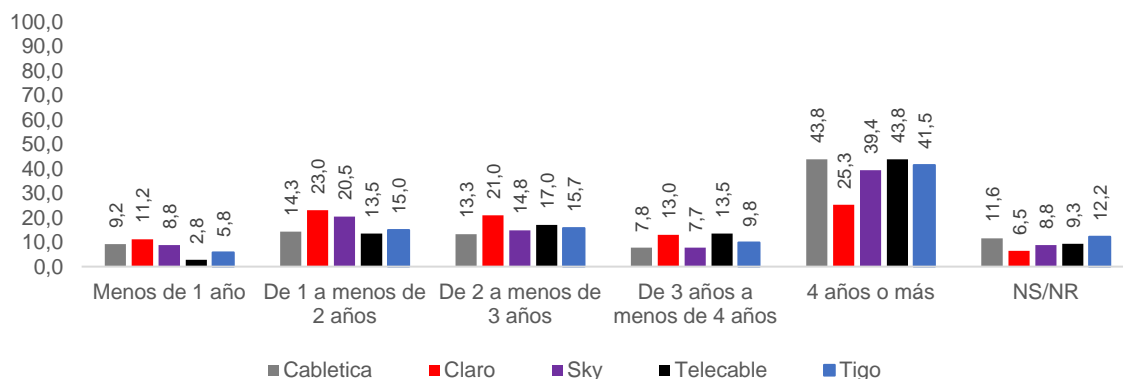
<sup>17</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

- c. Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2020.
- 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 2020.
- e. Porcentaje de usuarios encuestados que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2020.
- f. Medio de preferencia para contactar al operador, evolución del año 2017 al 2020.
- g. Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, para el año 2017 al 2020.
- h. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- i. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, evolución del año 2018 al 2020.
- j. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, evolución del año 2018 al 2020.
- k. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, evolución del año 2018 al 2020.
- l. Cantidad de fallas reportadas por usuarios, para el año 2020.
- m. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2020.
- n. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2020.
- o. Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, evolución del año 2019 al 2020.
- p. Grado de intención a recomendar (NPS), evolución del año 2019 al 2020.

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

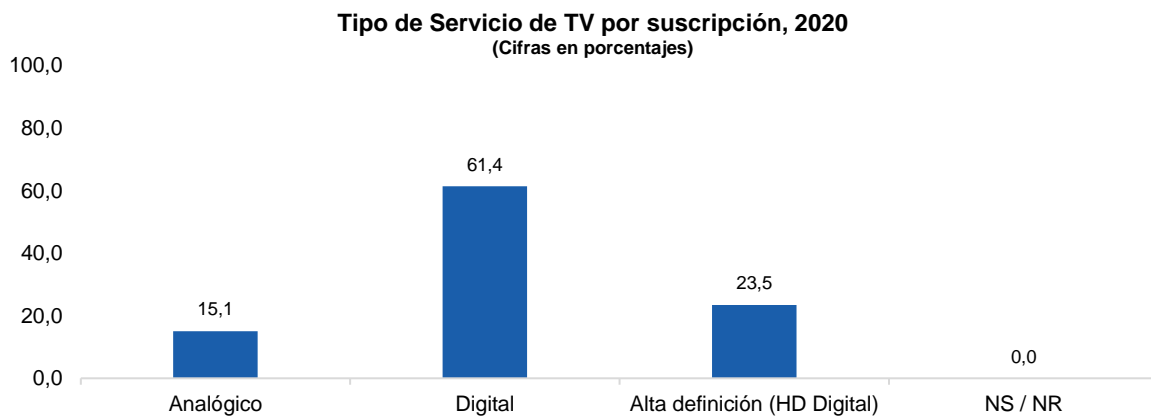
**Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador/proveedor, 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 80** Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador

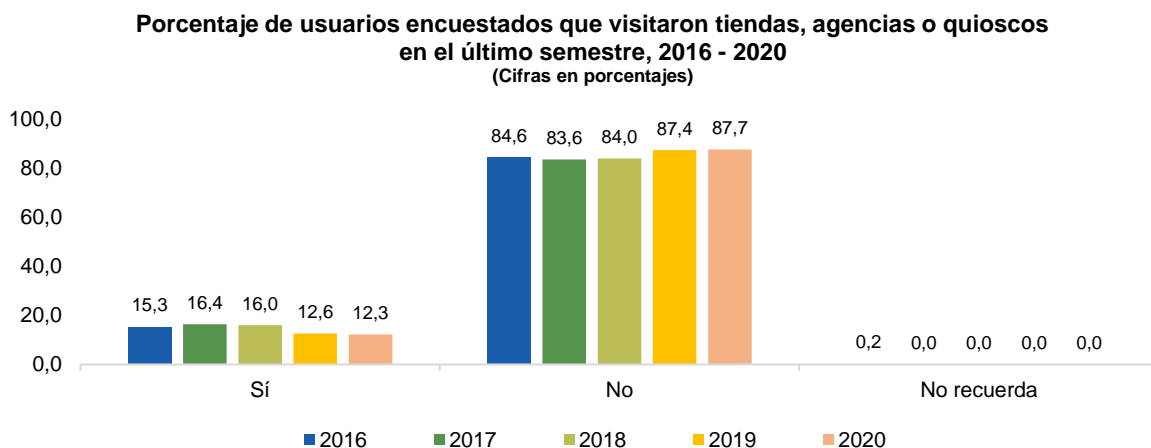
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

Al respecto del tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador, en el gráfico 80 se muestra que, para el operador Cabletica un 43.8% de los usuarios encuestados indicaron tener 4 años o más de utilizar el servicio con el operador, para el operador Claro un 25.3% de los usuarios encuestados indicaron tener esa misma cantidad de tiempo utilizando el servicio, para el operador Sky un 39.4% de los usuarios encuestados indicaron tener 4 años o más de utilizar el servicio con el operador, para Telecable esa misma estadística fue de un 43.8% de los usuarios encuestados, y para el operador Tigo un 41.5% de los usuarios encuestados indicaron tener 4 años o más de utilizar el servicio con el operador.



**Gráfico 81** Distribución porcentual del tipo de servicio de TV por suscripción

En relación con el tipo de servicio de TV por suscripción, del gráfico 81 es posible extraer que la gran mayoría de los usuarios, el 84,9%, tiene servicios de TV digital y, de estos, un 23,5% corresponde a TV digital de alta definición; dejando tan solo un 15,1% de los usuarios con suscripciones de tipo analógico.

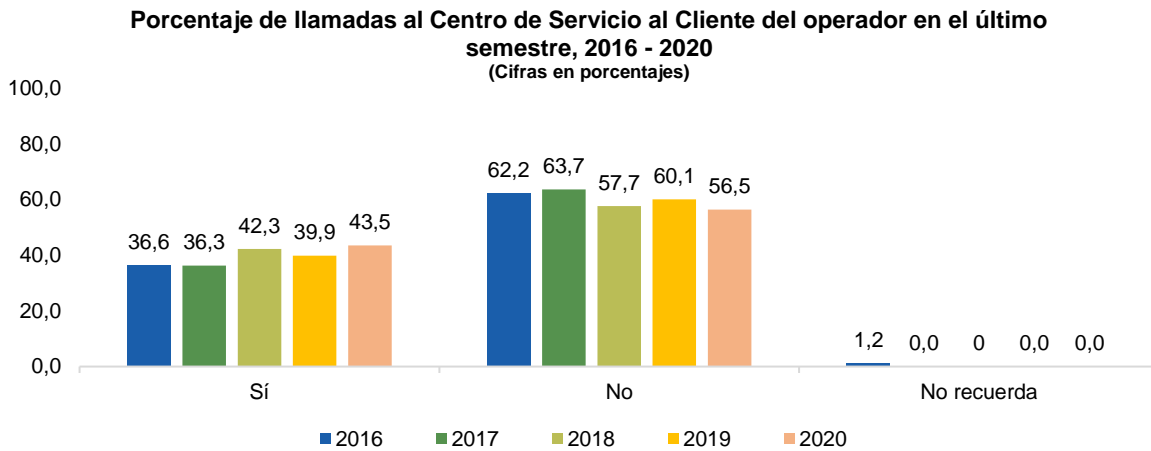


**Gráfico 82** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta



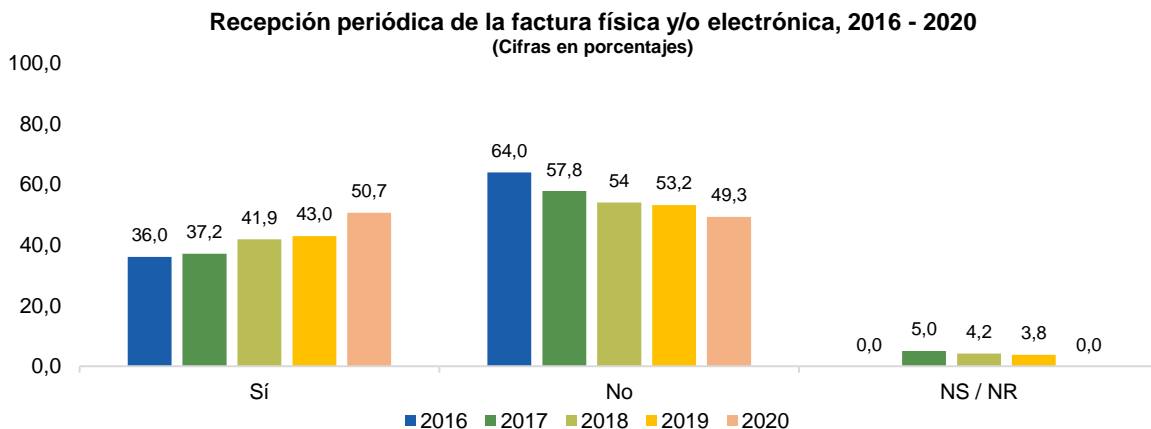
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

En el gráfico 82 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos del operador entre los años 2016 y 2020. Para el año 2020, un 12.3% de los usuarios indicaron haber visitado una tienda, lo cual representa una disminución de 0.3 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019. Resulta importante señalar que el usuario no tiene preferencia por visitar las tiendas, agencias o quioscos del operador.



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

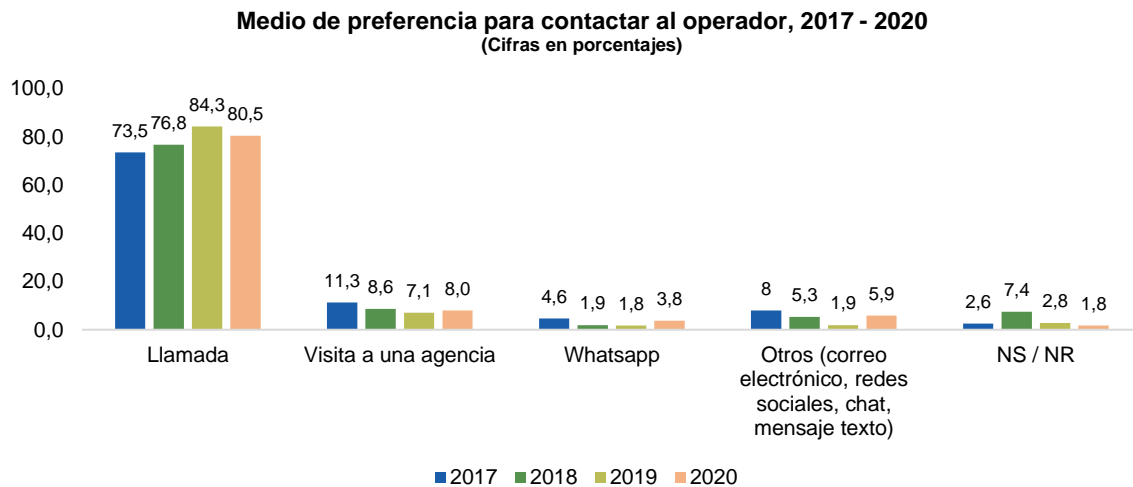
En relación con el gráfico 83 se detalla la evolución del porcentaje de usuarios encuestados que efectúan llamadas al centro de servicio del operador entre el año 2016 y el año 2020. Para el año 2020, es posible extraer que un 43.5% de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un incremento de 3.6 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2019.



**Gráfico 84** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

En relación con el porcentaje de usuarios encuestados que reciben periódicamente la factura, en el gráfico 84 se muestra la evolución desde el año 2016 al año 2020. Es posible señalar que existe una tendencia creciente en cuanto al porcentaje de usuarios que reciben la factura. Para el año 2020, un 50.7% de usuarios indicaron haber recibido la factura, lo cual representa un incremento de 7.7 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019. Así las cosas, es posible indicar un incremento acumulado desde el año 2016 de 14.7 puntos porcentuales.

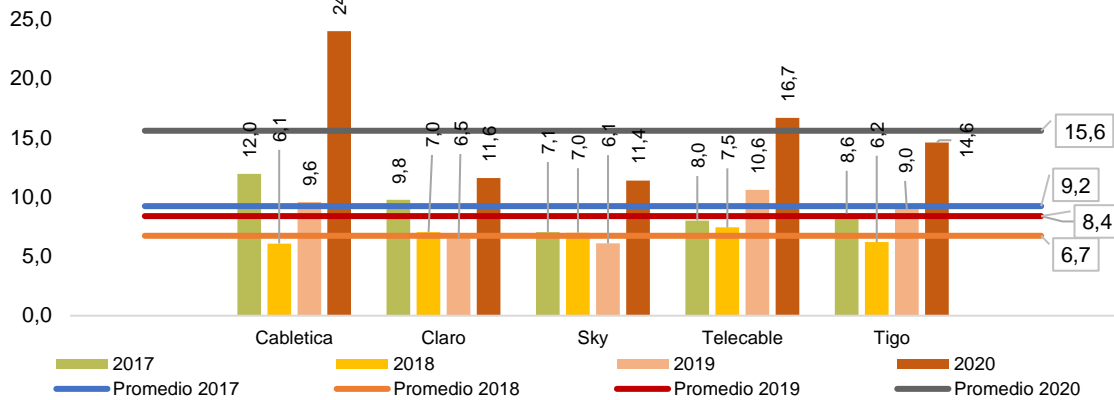


**Gráfico 85** Medio de preferencia para contactar al operador

Del gráfico 85 se puede extraer que para el año 2020, un 80.5% de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica una disminución de 3.8 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2019. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 0.9 puntos porcentuales en el resultado del año 2020 respecto del 2019, pasando de 7.1% a 8.0%. Estos resultados son consistentes con los mostrados en los gráficos 100 y 101 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, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, 2017 - 2020**  
 (Cifras en minutos)



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

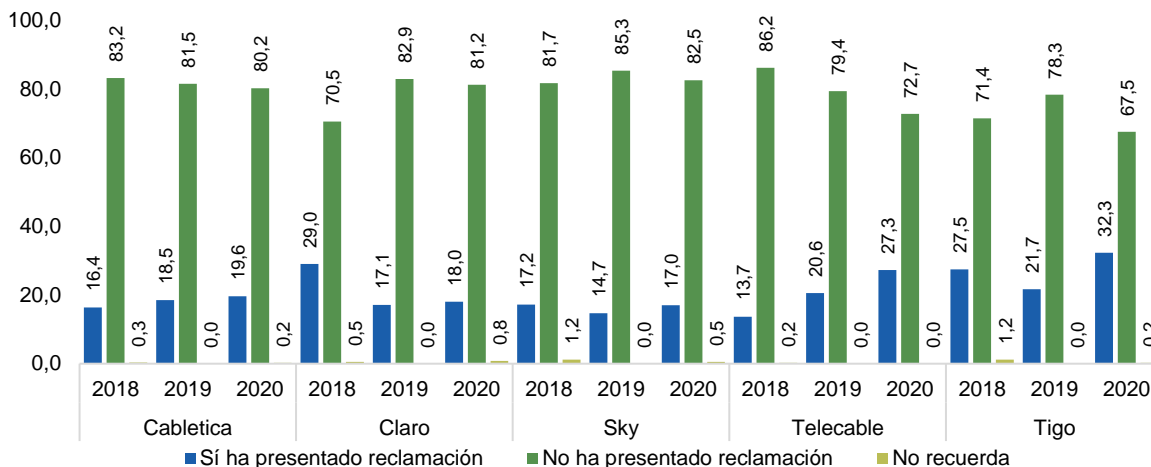
A partir de los datos mostrados en el gráfico 86, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer que, durante el año 2020 los cinco operadores experimentaron un incremento con respecto al año 2019. Los valores registrados en el 2020 fueron 24.0 minutos para Cabletica, 11.6 minutos para Claro, 11.4 minutos para Sky, 16.7 minutos para Telecable y 14.6 minutos para Tigo.

Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

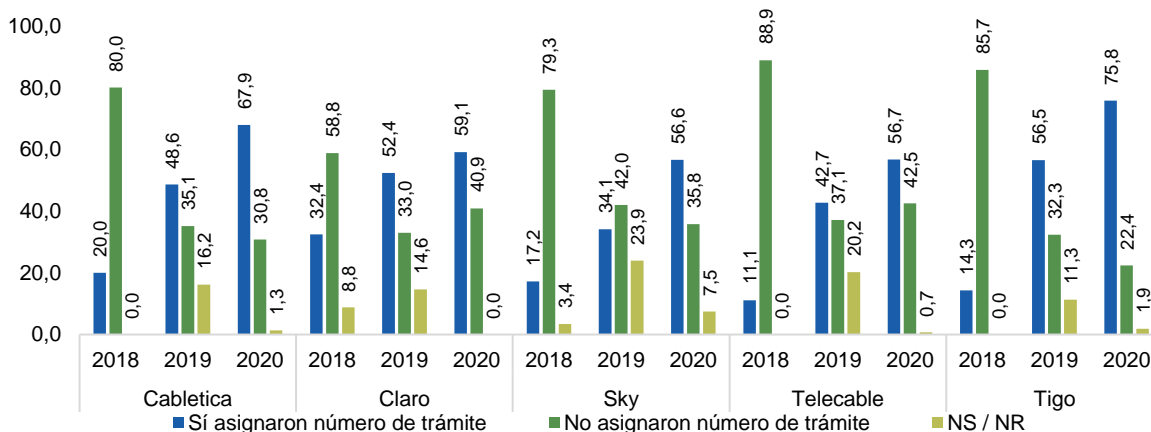
**Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 87** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

El gráfico 87 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. En ese sentido, para el año 2020 todos los operadores registraron un incremento respecto del valor obtenido en el 2019, Los resultados para el año en curso fueron un 19.6% para Cabletica, 18.8% para Claro, 17.0% para Sky, 27.3% para Telecable y 32.3% para Tigo.

**Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 88** Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

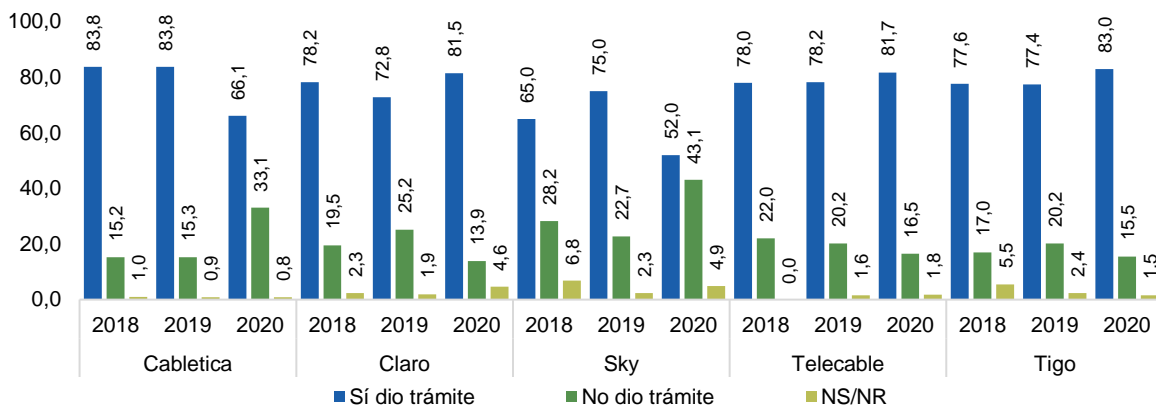
En cuanto a la asignación de un número de seguimiento para las gestiones, del gráfico 88 es posible extraer que en el año en curso todos los operadores experimentaron un

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

incremento con respecto al valor registrado el año anterior. Los valores obtenidos para el año 2020 fueron 67.9% para Cabletica, 59.1% para Claro, 56.6% para Sky, 56.7% para Telecable y 75.8% para Tigo.

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

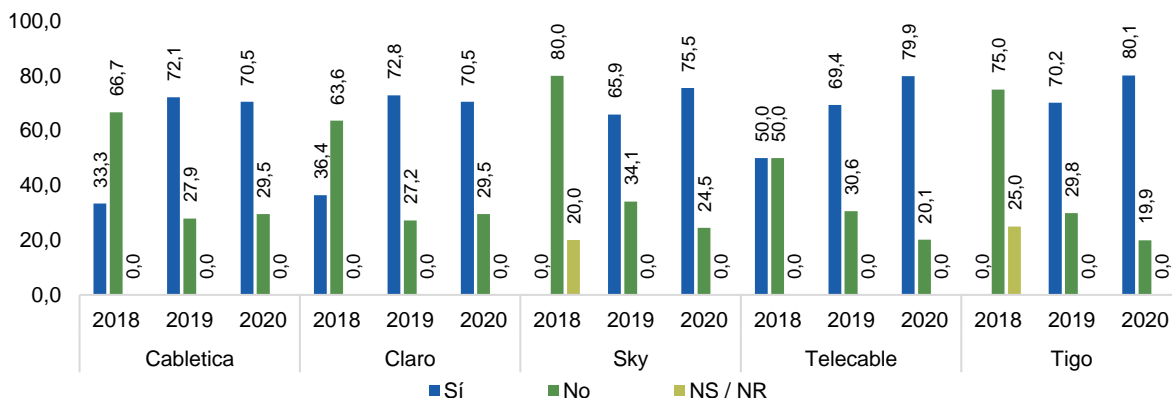
**Porcentaje de gestiones a las cuales le dieron trámite, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



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

Del porcentaje de reclamos presentados por operador, del gráfico 89 es posible extraer que, durante el año 2020, los operadores Cabletica con un 66.1%, Claro con un 72.8% y Sky con un 52.0% registraron un decremento con respecto al año 2019, por su parte, los operadores Telecable con un 81.7% y Tigo con un 83% experimentaron un incremento con respecto al valor obtenido en el año 2019.

**Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, 2018 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)

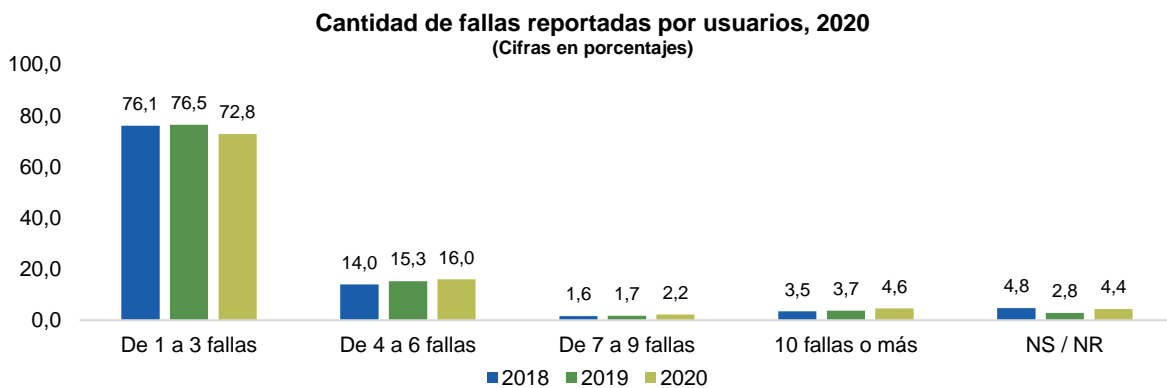


**Gráfico 90** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

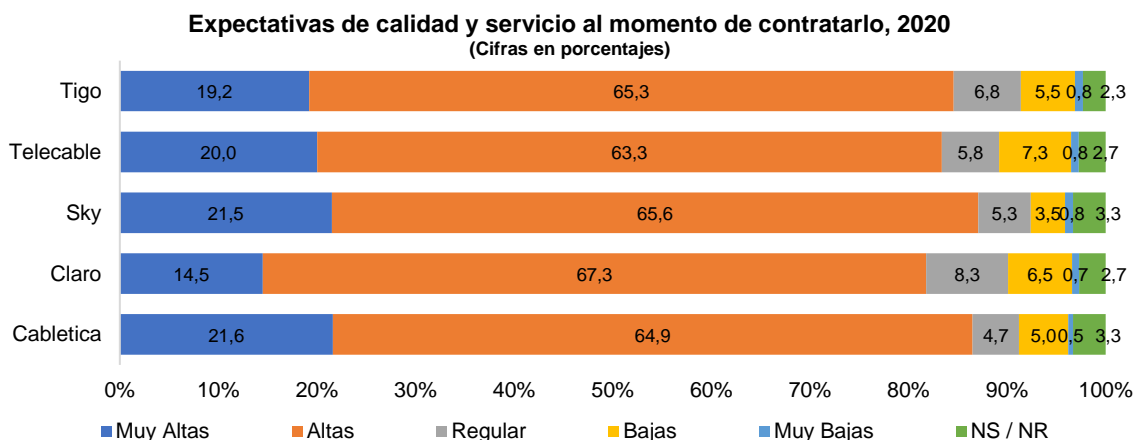
En el gráfico 90 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado, durante el año 2020 los operadores Cabletica con un 70.5% y Claro con un 70.5% registraron un incremento con respecto al año 2019, por su parte los operadores Sky con un 75.5%, Telecable con 79.9% y Tigo 80.1% experimentaron un incremento respecto del año 2019.

Se debe resaltar que, para el año 2020, con excepción de Cabletica y Claro, los demás operadores registran un incremento en la cantidad de reclamaciones solucionadas, en cumplimiento con el inciso 22 del artículo 45 de la Ley N°8642.



**Gráfico 91** Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

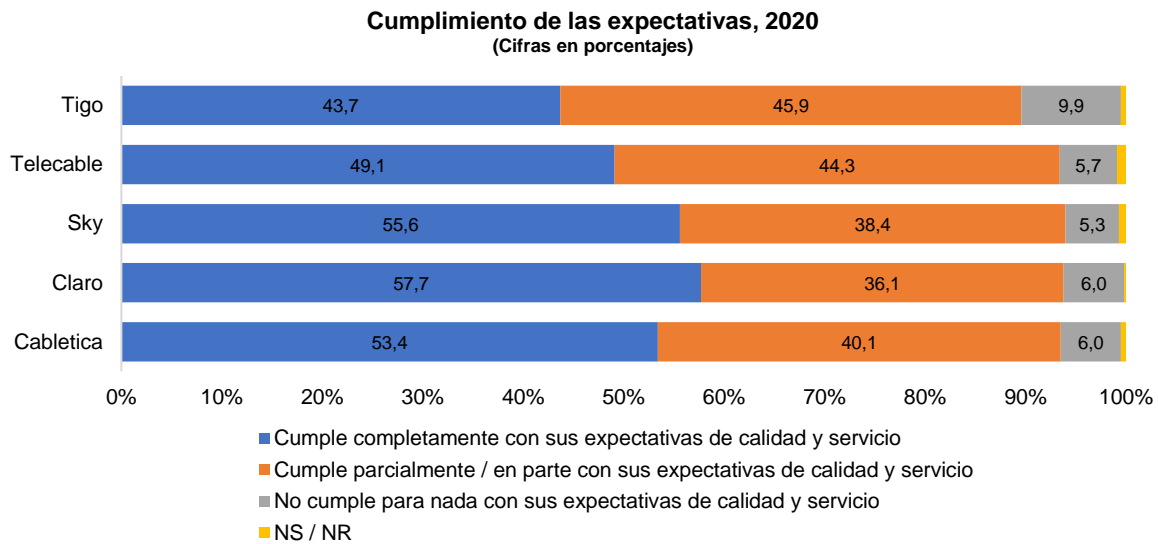
Al respecto de la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 91 es posible extraer que un 72.8% de los usuarios encuestados reportaron entre 1 a 3 fallas, un 16.0 % reportaron entre 4 y 6 fallas, un 2.2% reportaron entre 7 a 9 fallas y un 4.6% reportaron más de 10 fallas; dejando un 4.4% como no sabe o no responde. Estas condiciones evidencian una tendencia constante respecto de los resultados de los años 2018 y 2019.



**Gráfico 92** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

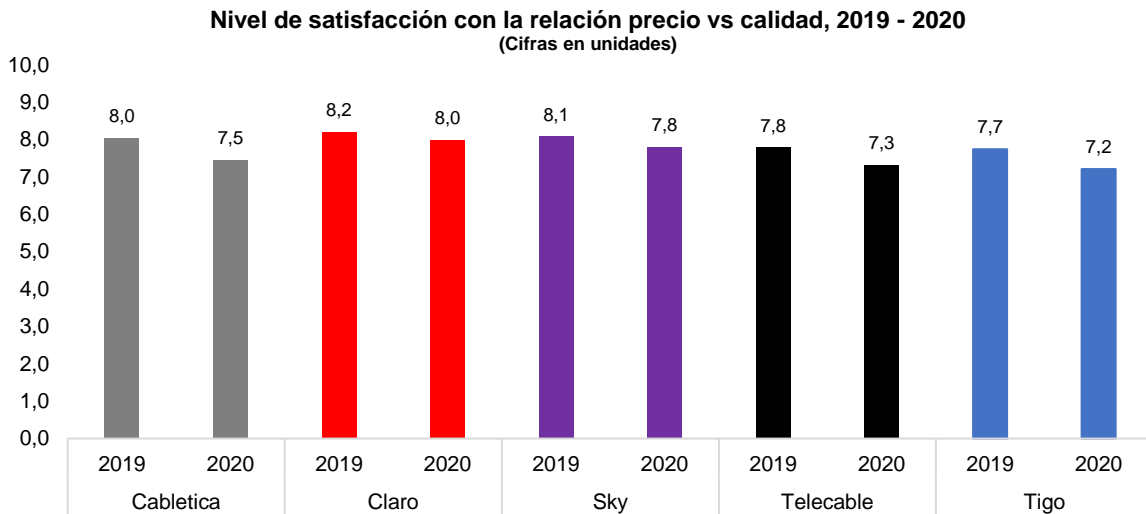
En el gráfico 92 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “*Altas*”. La distribución de porcentajes por operador para dicha categoría es de un 64.9 % para Cabletica, un 67.3% para Claro, un 65.6 % para el operador Sky, un 63.3% para el operador Telecable y un 65.3% para el operador Tigo.



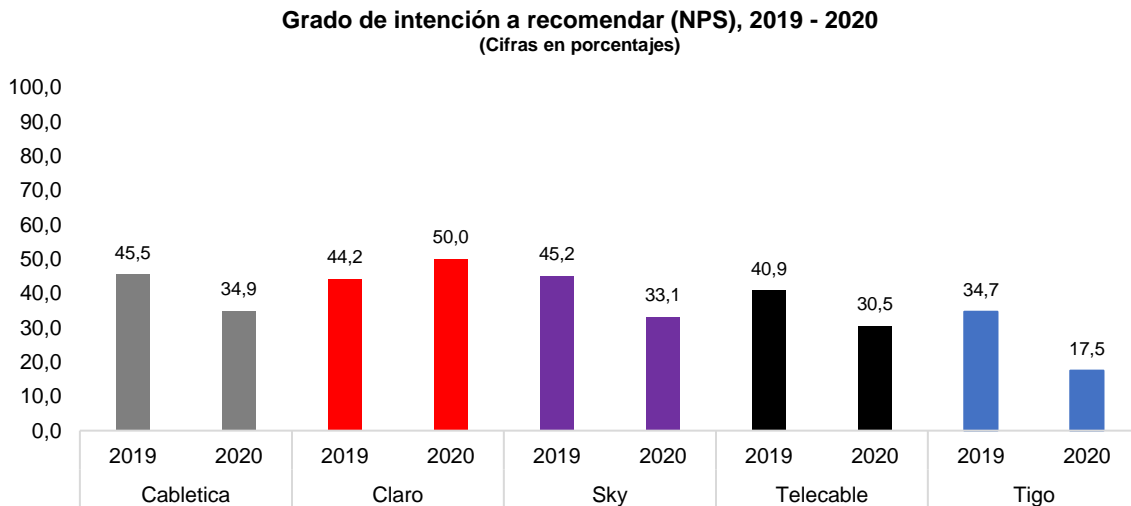
**Gráfico 93** Cumplimiento de las expectativas

En el gráfico 93 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas mostradas en el gráfico 92 anterior. Un 53.4% de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 57.7% de los usuarios encuestados del operador Claro señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 55.6% de los usuarios encuestados del operador Sky señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 49.1% de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, y un 43.7% de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 94** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad



**Gráfico 95** Grado de intención a recomendar (NPS)

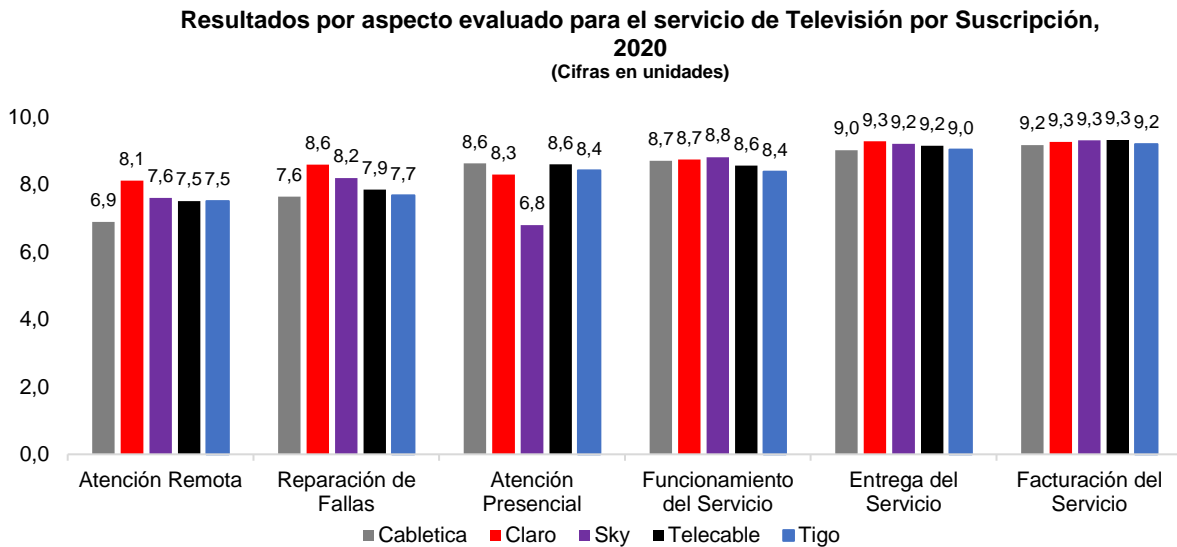
Para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.



San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

#### 4.5.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 96 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 4 del presente informe.



**Gráfico 96** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Televisión por Suscripción

Del gráfico anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos para el año 2020:

- a. **Cabletica:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 6.9 en atención remota.
- b. **Claro:** un 9.3 en entrega del servicio y facturación del servicio, y un 8.1 en atención remota.
- c. **Sky:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 6.8 en atención presencial.
- d. **Telecable:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.5 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.2 en facturación del servicio, y un 7.5 en atención remota.

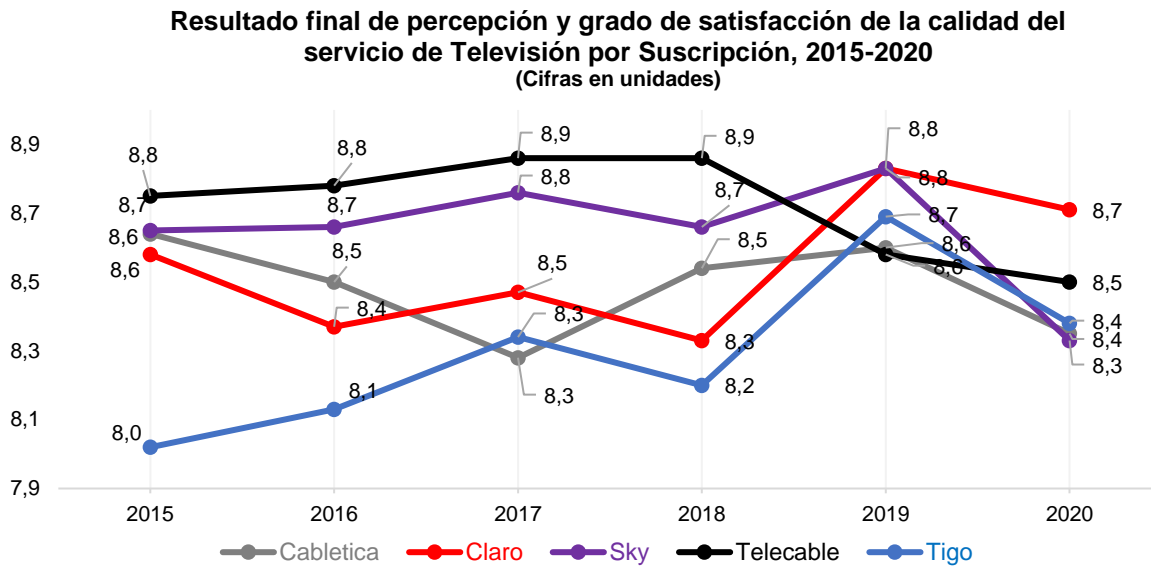
Asimismo, el aspecto con mejor calificación promedio corresponde a facturación del servicio, y el aspecto con menor calificación promedio corresponde a atención remota.

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.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

### 4.5.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico 97 a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida obtenida para el servicio de televisión por suscripción, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.



**Gráfico 97** Resultado final de calidad percibida del servicio de Televisión por Suscripción

Del gráfico 97 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de calidad percibida del año 2015 al año 2020. Los resultados del año 2020 son, 8.4 para Cabletica, 8.7 para Claro, 8.3 para Sky, 8.5 para Telecable, 8.4 para Tigo. Se debe señalar que el operador Claro registra la nota de calidad percibida más alta para el año 2020, mientras que los operadores Cabletica, Sky, Telecable y Tigo registran notas de calidad inferiores para ese mismo año.

Todos los operadores muestran un decremento respecto de los resultados obtenidos en el año 2019 para este indicador de percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio de TV por suscripción, al respecto, para la consideración de los resultados obtenidos debe valorarse lo señalado en la sección 2.1 del presente informe sobre el análisis de las variaciones de los resultados debido a la pandemia por COVID-19.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

## 5. Conclusiones

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

### 5.1. Sobre los aspectos particulares por servicio

5.1.1. El tiempo de utilizar el servicio con su actual operador de telecomunicaciones, se detalla en la tabla a continuación:

**Tabla 5** Tiempo de utilizar el servicio con su operador actual

Servicio	Tiempo de utilizar el servicio con su actual operador
Telefonía fija	45.5% con 4 o más años
Telefonía móvil	48.4% con 4 o más años
Internet móvil	47.0% con 4 o más años
Internet fija	34.5% con 4 o más años
Televisión por suscripción	38.8% con 4 o más años

5.1.2. Un 65.2% de los usuarios encuestados adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete.

5.1.3. Un 14.2% de los usuarios encuestados conocen el área de cobertura publicada por su operador en su respectiva página WEB.

5.1.4. Un 50.8% de los usuarios encuestados señalaron desconocer la capacidad (cupó o tope) de descarga de datos móviles mensual contratada y un 88.9% de los usuarios encuestados señaló no haber comprado capacidad de descarga adicional.

5.1.5. El medio preferido para acceder el servicio de Internet móvil es el celular con un 98.6%. El medio preferido para acceder el servicio de acceso a Internet fijo es el cable con un 69.7%.

5.1.6. El uso de fibra óptica para acceder al servicio de acceso a Internet fijo registró un incremento de 8.2 puntos porcentuales respecto del año 2019, pasando de 13.1% a 21.3 %.

5.1.7. El porcentaje de usuarios encuestados que indicaron tener un terminal homologado es 29.8% para el servicio de telefonía móvil y un 30.6% para el servicio de Internet móvil.

5.1.8. El porcentaje de usuarios encuestados que visitan la tienda, agencia o quiosco del operador es superior a un 14.2%.

5.1.9. El porcentaje de usuarios encuestados que llaman al centro de servicio del cliente es superior a un 28.5%.

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

5.1.10. A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio 51.4% de los usuarios encuestados señalaron recibir factura física o electrónica. Lo anterior representa un decremento de 6.8 puntos porcentuales respecto del resultado obtenido en el año 2019 en cuanto a la cantidad de usuarios encuestados que si reciben facturación ya sea física o electrónica, a pesar de que esto es un derecho de los usuarios conforme lo dispuesto en el artículo 45, inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.

5.1.11. El tiempo de espera promedio para ser atendido en Atención remota por servicio, se detalla en la tabla a continuación:

**Tabla 6** Tiempo de espera promedio para ser atendido en Atención remota por servicio

Servicio	Tiempo promedio de espera para ser atendido en Atención remota (minutos)
Telefonía fija	17.6
Telefonía móvil	8.8
Internet móvil	8.0
Internet fija	15.6
Televisión por suscripción	15.7

5.1.12. El porcentaje de usuarios encuestados que presentaron reclamos ante el operador en el último año, así como el porcentaje de reclamos a los cuales le dieron trámite, 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 7** 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	22.3	73.0	72.8	82.1
Telefonía móvil	9.8	70.7	54.8	73.8
Acceso Internet móvil	8.4	65.3	58.2	76.0
Acceso Internet fijo	28.2	82.2	62.2	73.2
Televisión por suscripción	22.8	71.1	63.2	75.3

5.1.13. A partir de los resultados obtenidos, es posible estimar que en promedio 58.5% de los usuarios encuestados señalaron que les fue asignado un número o código consecutivo de atención tanto de gestiones y reclamaciones por parte del operador, lo cual representa un incremento de 3.9 puntos porcentuales respecto del dato del año 2019, el cual era de 58.2%. Se reitera que, aunque se haya alcanzado una mejoría, a pesar de lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, la ausencia de número de gestión provoca una situación de indefensión para los usuarios, quienes no pueden

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

dar 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.

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

**Tabla 8** Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio

Servicio	Porcentaje de usuarios encuestados con expectativas completamente cumplidas por servicio (%)
Telefonía fija	61.5
Telefonía móvil	63.9
Acceso Internet móvil	60.8
Acceso Internet fijo	41.0
Televisión por suscripción	51.9

5.1.15. El nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, así como el grado de intención a recomendar (NPS), incorporados en la aplicación de las encuestas del año 2020, se detallan a continuación por servicio:

**Tabla 9** Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad y grado de intención por recomendar (NPS) por servicio y operador

Servicio	Operador	Nivel de satisfacción relación precio vs calidad (unidades)	Grado de intención a recomendar (NPS) (porcentajes)
Telefonía fija	Cabletica	7.8	21.5
	CallMyWay	9.2	74.1
	ICE	8.8	78.2
	Telecable	7.8	20.7
	Tigo	7.8	22.2
Telefonía móvil	Claro	8.5	55.4
	ICE	8.3	65.4
	Telefónica	8.4	62.5
Acceso Internet móvil	Claro	8.5	50.0
	ICE	8.6	55.6
	Telefónica	8.6	59.1
Acceso Internet fijo	Cabletica	7.5	21.8
	ICE	7.9	51.8
	Telecable	7.3	11.8
	Tigo	7.5	18.2
Televisión por suscripción	Cabletica	7.5	34.9
	Claro	8.0	50.0
	Sky	7.8	33.1
	Telecable	7.3	30.5
	Tigo	7.2	17.5

## 5.2. Sobre los aspectos evaluados por servicio

5.2.1. En la tabla 10 a continuación, se detallan los aspectos evaluados extremos por servicio.

**Tabla 10** Detalle de los aspectos evaluados extremos por servicio

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

De esta tabla es posible concluir, que los aspectos evaluados en promedio como extremo inferior son atención remota y reparación de fallas, lo cual muestra que se mantiene la tendencia registrada en los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. Asimismo, el aspecto evaluado en promedio como extremo superior es facturación del servicio, manteniendo la tendencia con respecto del año 2019.

### 5.3. Sobre el resultado final de calidad percibida entre operadores/proveedores

5.3.1. Para el servicio de **telefonía fija**, el nivel de calidad percibida por los usuarios fue de 8.1 para el operador Cabletica, 9.2 para el operador CallMyWay, 8.9 para el operador ICE, 8.3 para el operador Telecable y 8.3 para el operador Tigo. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.56 para el año 2020, respecto del 8.78 registrado en el 2019, 8.53 registrado en el 2018, 8.25 registrado en el 2017, 8.29 registrado en el año 2016 y 8.00 registrado en el año 2015.

5.3.2. Para el servicio de **telefonía móvil**, los operadores ICE y Telefónica registran un nivel de calidad percibida de 8.7, y el operador Claro registra un nivel de 8.5. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.63 para el año 2020, respecto del 8.50 registrado en el año 2019, 8.45 registrado en el año 2018, 8.47 registrado en el año 2017, 8.37 registrado en el año 2016 y 8.49 registrado en el año 2015.

5.3.3. Para el servicio de **acceso a Internet móvil**, el operador Telefónica registra un nivel de calidad percibida de 8.6, el operador ICE un 8.4 y el operador Claro 8.5. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.40 para el 2020, respecto del 8.43 registrado en el año 2019, 8.38 registrado en el año 2018, 8.25 registrado en el año 2017, 8.05 registrado en el año 2016 y 8.14 registrado en el año 2015.

5.3.4. Para el servicio de **acceso a Internet fijo**, los operadores Cabletica y Tigo registran un nivel de calidad percibida de 8.1. el operador Telecable registra un 8.2 y el operador ICE registra un nivel de 8.5. El nivel promedio de calidad percibida global en el año 2020 para este servicio es de 8.23, respecto del

San Jose, 17 de noviembre de 2020

**10412-SUTEL-DGC-2020**

8.34 registrado en el 2019, 8.21 registrado en el año 2018, 8.19 registrado en el 2017, 8.10 registrado en el año 2016 y 8.11 registrado en el año 2015.

5.3.5. Para el servicio de **televisión por suscripción**, el operador Claro registra un nivel de calidad percibida de 8.7 para Claro, 8.5 para Telecable, 8.4 para Cabletica y Tigo y 8.3 para Sky. El nivel promedio de calidad percibida global para este servicio es de 8.46 en el año 2020, con respecto al 8.71 registrado en el 2019, 8.47 registrado en el año 2018, 8.52 registrado en el año 2017, 8.46 registrado en el año 2016 y 8.49 registrado en el año 2015.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

---

**Glenn Fallas Fallas**  
Director General de Calidad

---

**Natalia Ramírez Alfaro**  
Dirección General de Calidad

---

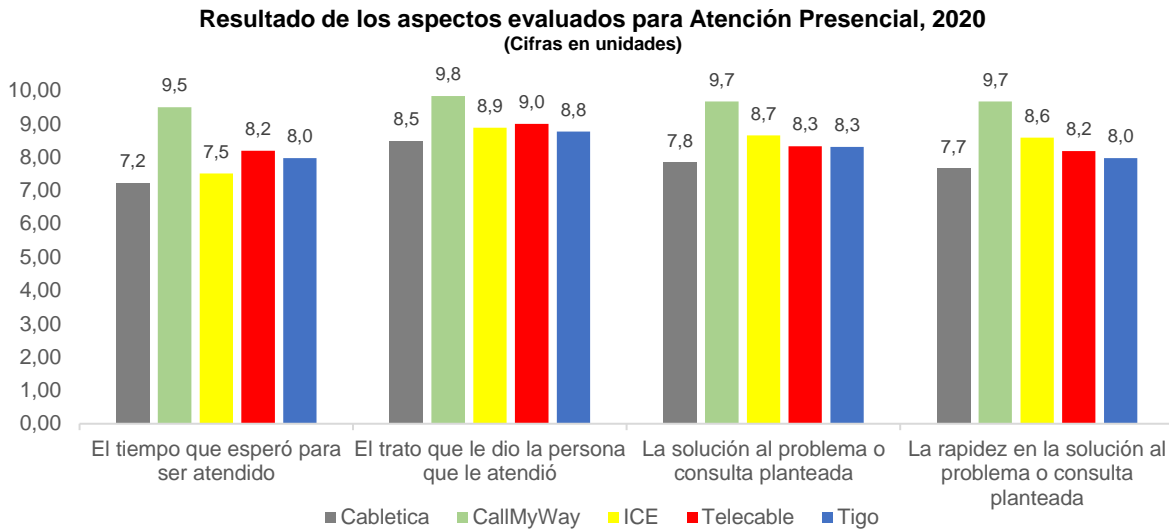
**Jorge Villalobos Cascante**  
Dirección General de Calidad

*jvc*

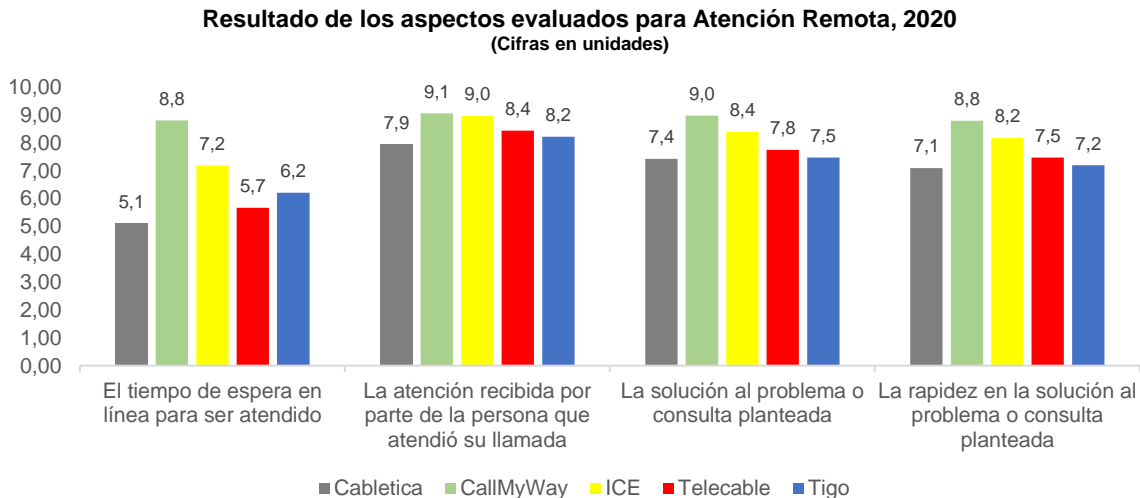
*Gestión: GCO-DGC-ETM-01289-2013*

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



**Gráfico 98** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2020<sup>18</sup>



**Gráfico 99** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2020<sup>19</sup>

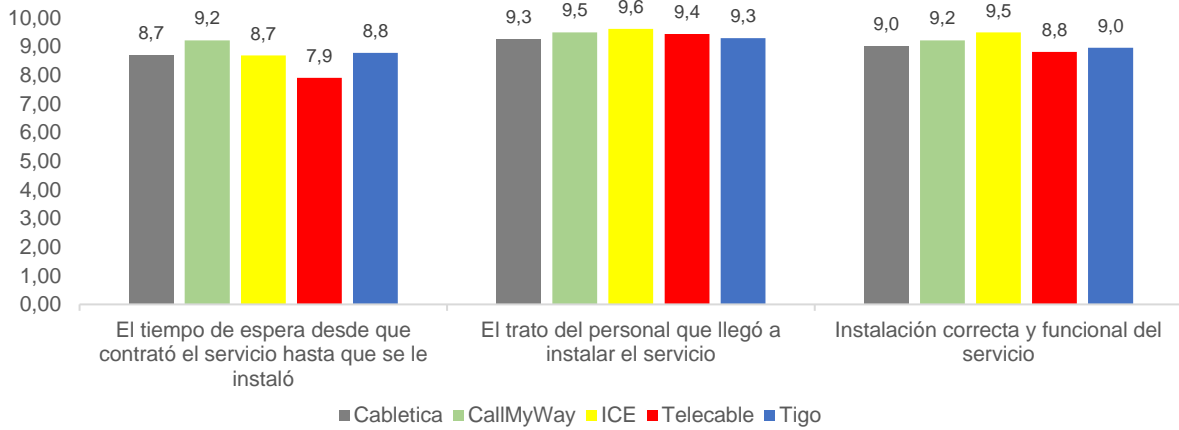
<sup>18</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

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



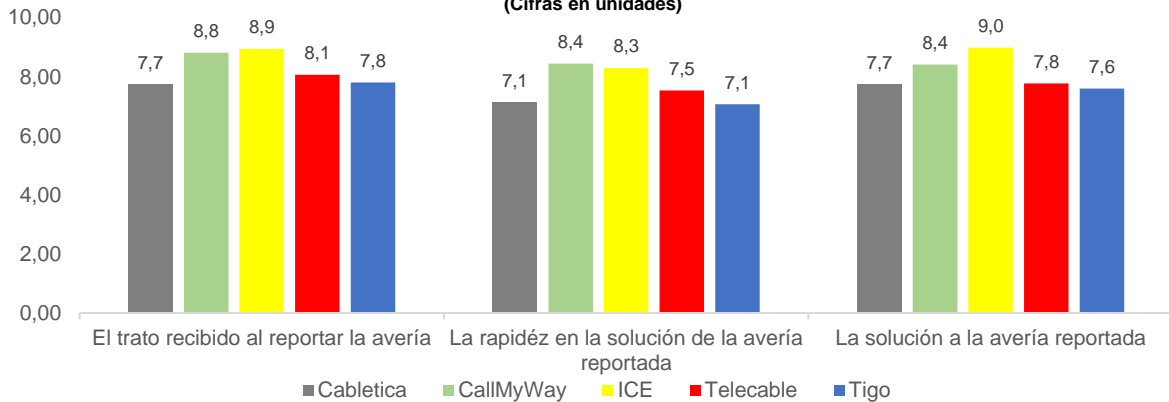
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 100** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020<sup>20</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020**  
 (Cifras en unidades)



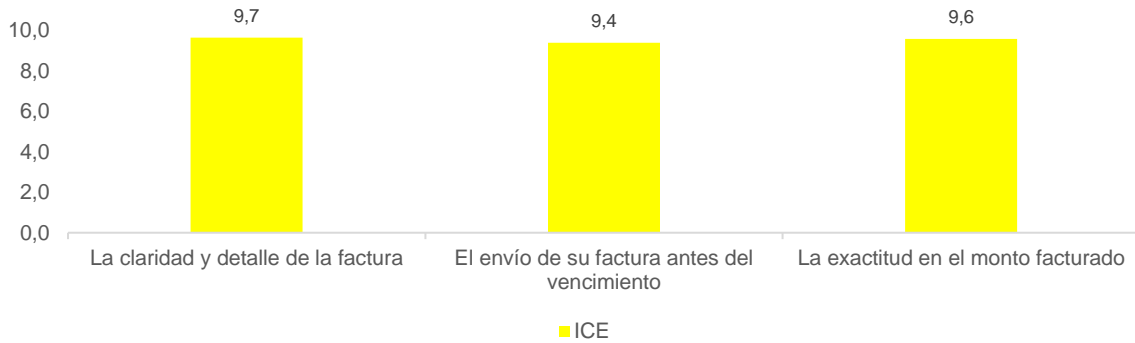
**Gráfico 101** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020<sup>21</sup>

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

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

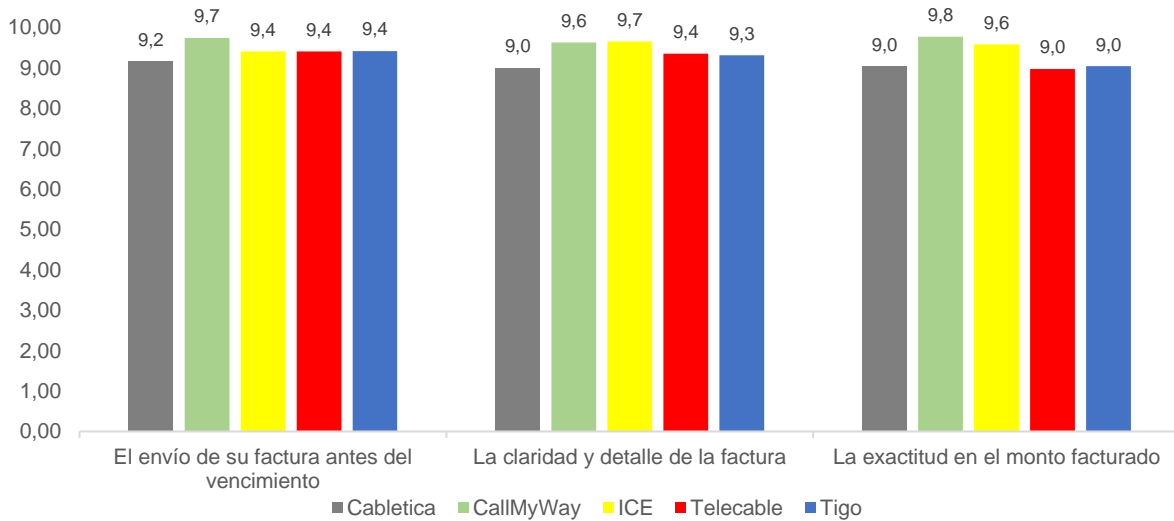
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 102** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2020<sup>22</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP Pospago, 2020**  
 (Cifras en unidades)

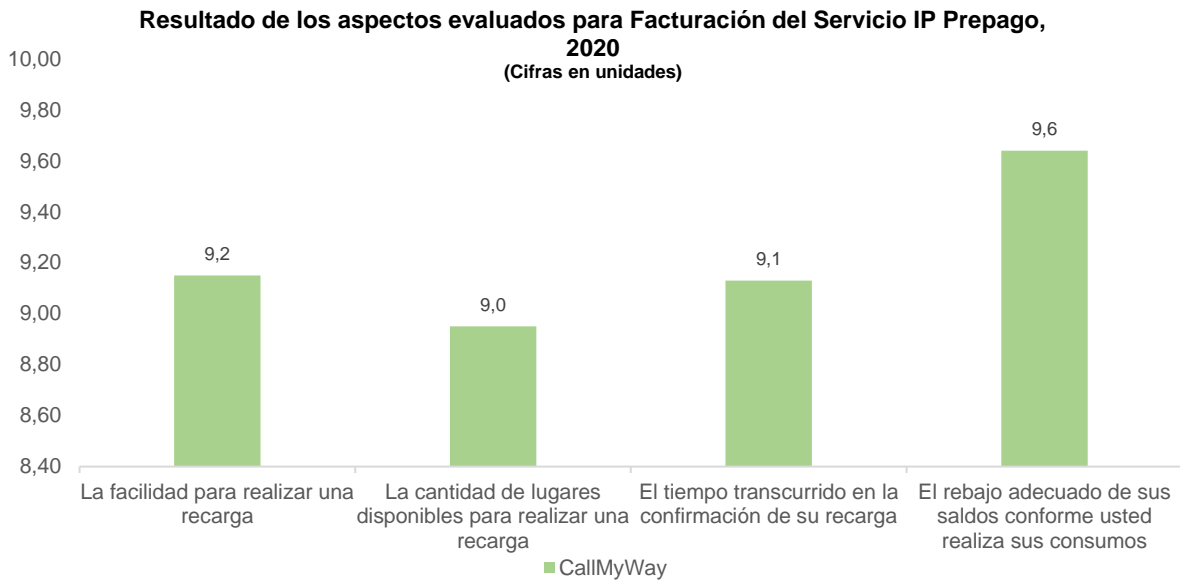


**Gráfico 103** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP pospago, 2020<sup>23</sup>

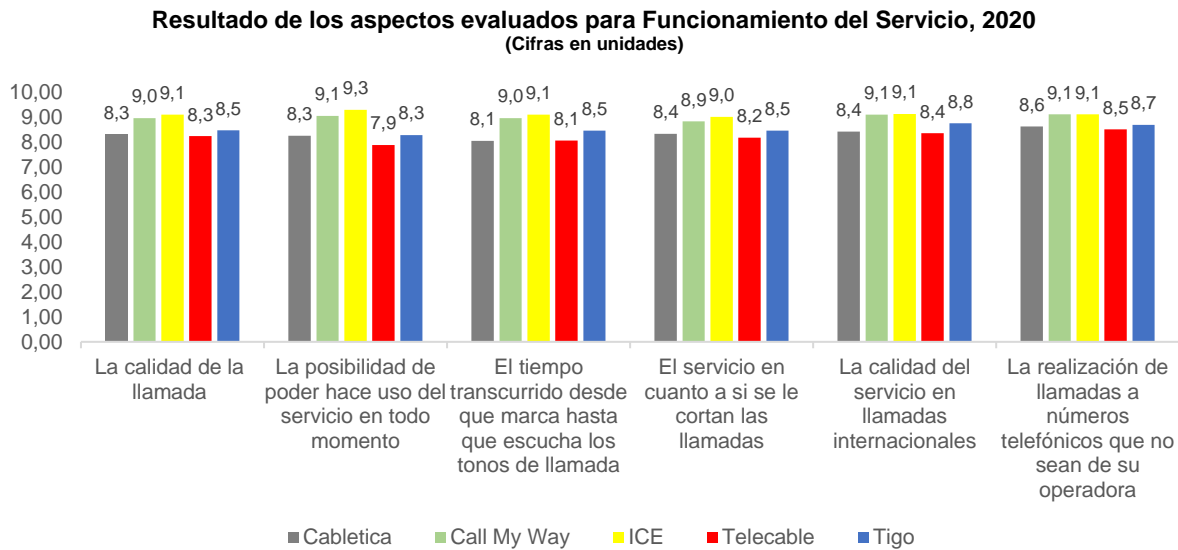
<sup>22</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



**Gráfico 104** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP prepago, 2020<sup>24</sup>

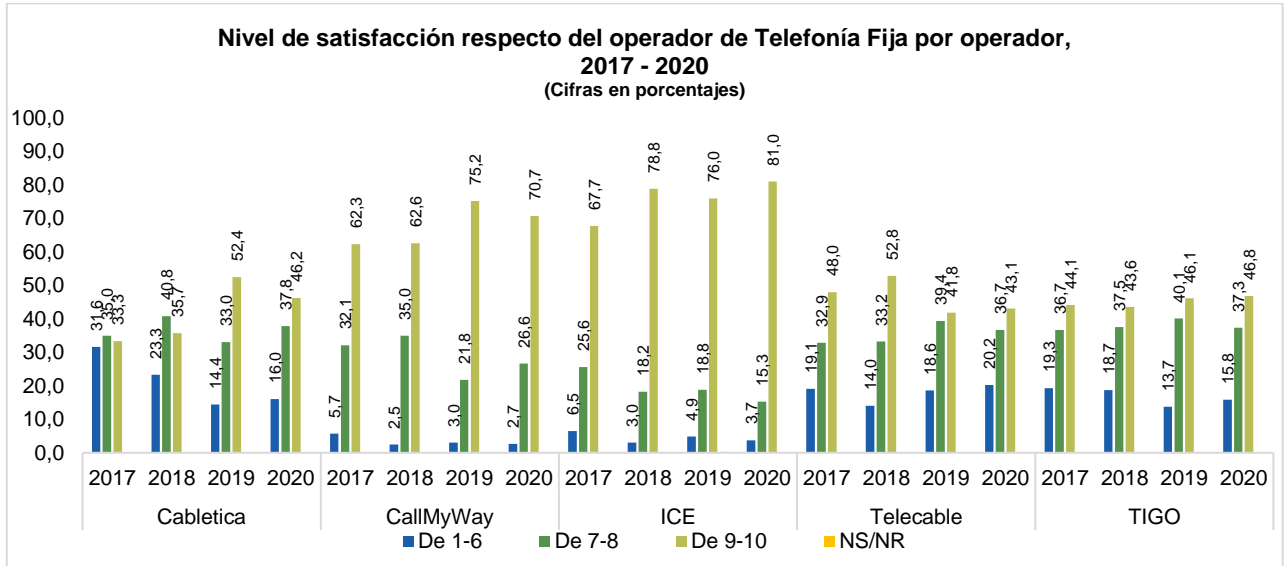


**Gráfico 105** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020<sup>25</sup>

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

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

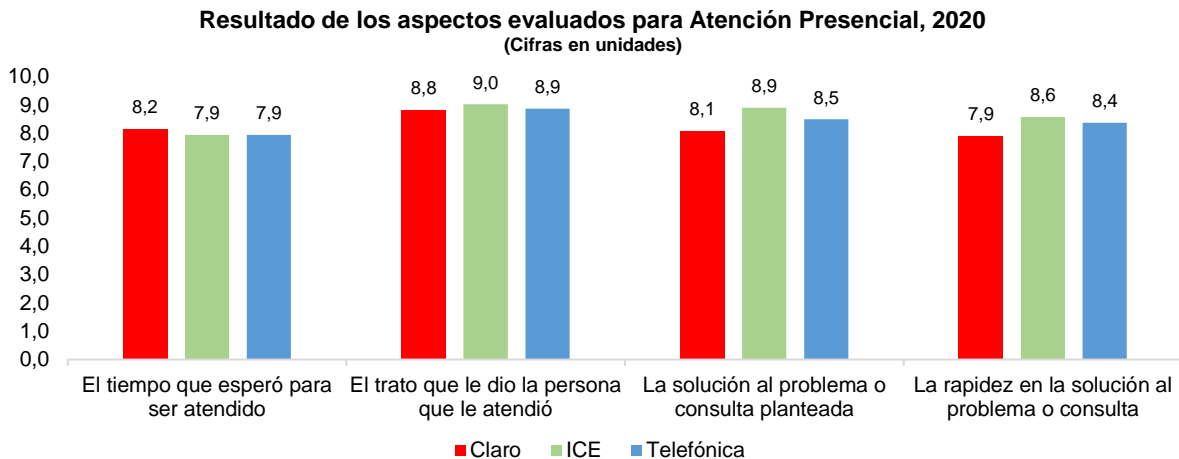
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**



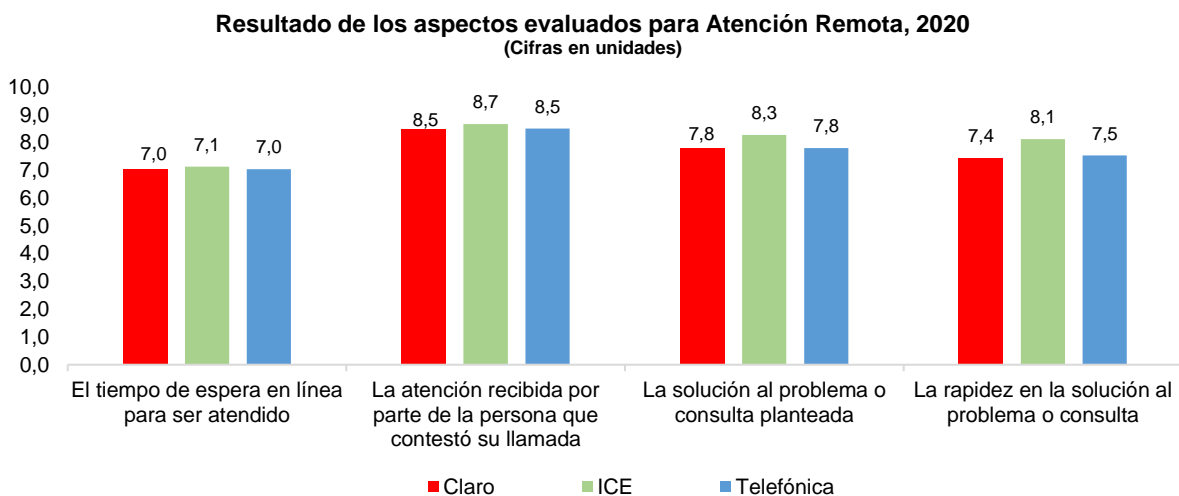
**Gráfico 106** Nivel de satisfacción por operador, 2017 – 2020

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



**Gráfico 107** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2020<sup>26</sup>



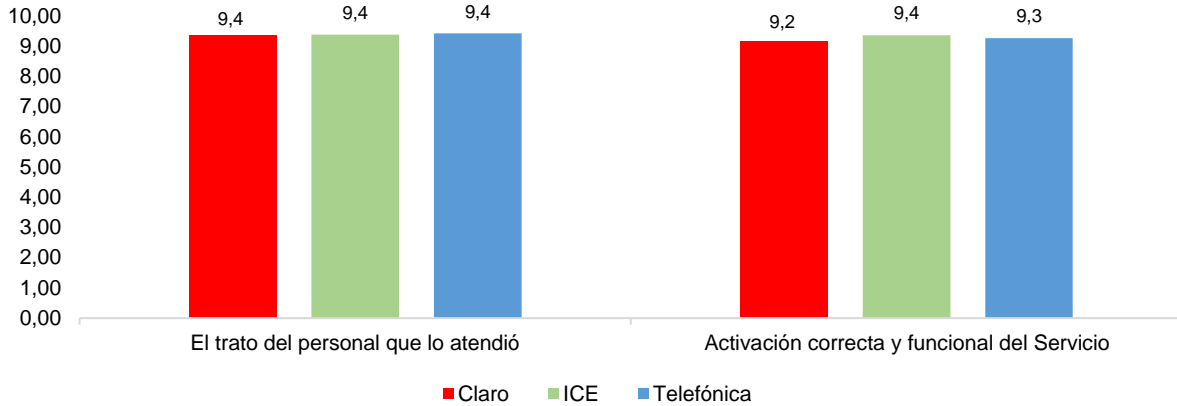
**Gráfico 108** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2020<sup>27</sup>

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

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

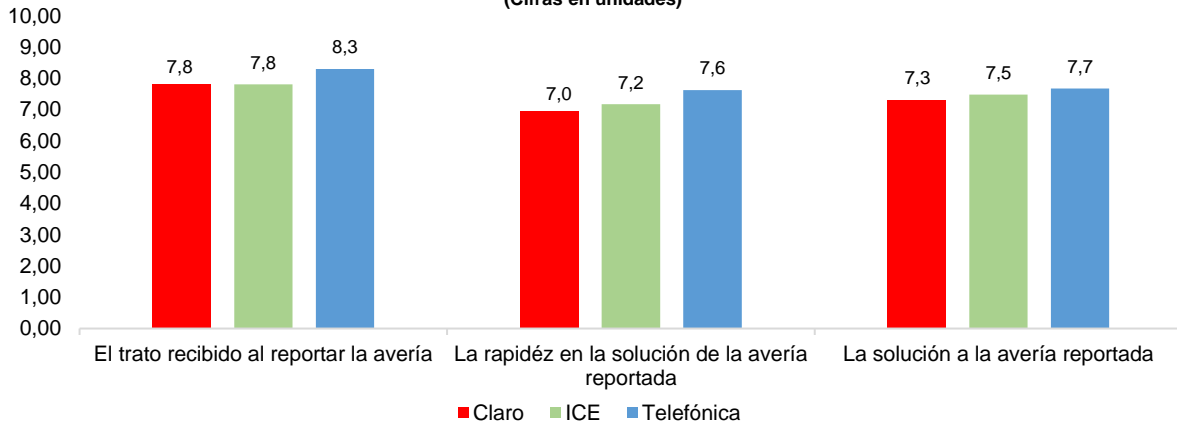
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 109** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020<sup>28</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020**  
 (Cifras en unidades)



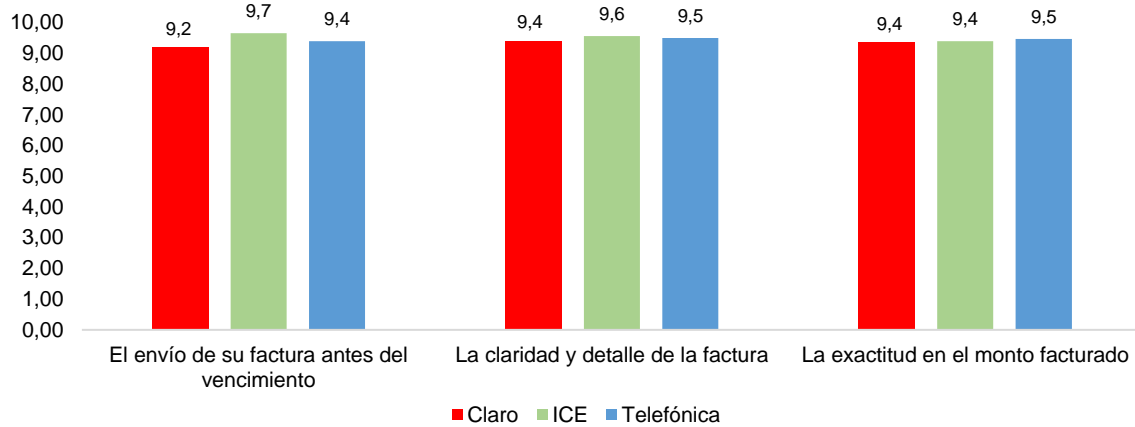
**Gráfico 110** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020<sup>29</sup>

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

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

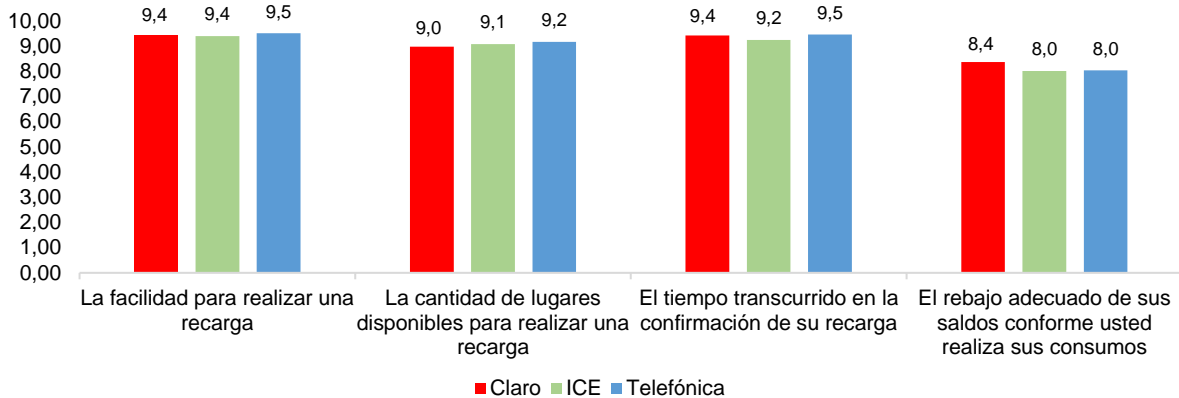
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación Pospago, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 111** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2020<sup>30</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Servicios de Recarga, 2020**  
 (Cifras en unidades)



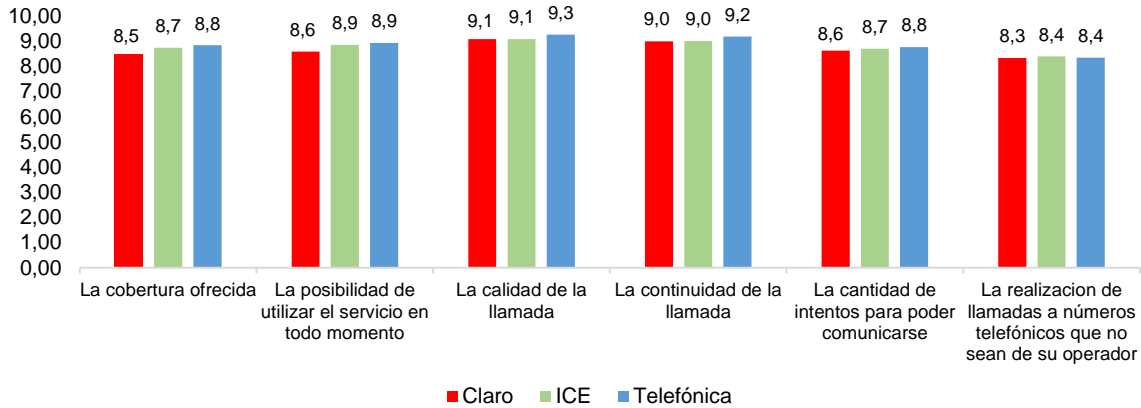
**Gráfico 112** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2020<sup>31</sup>

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

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

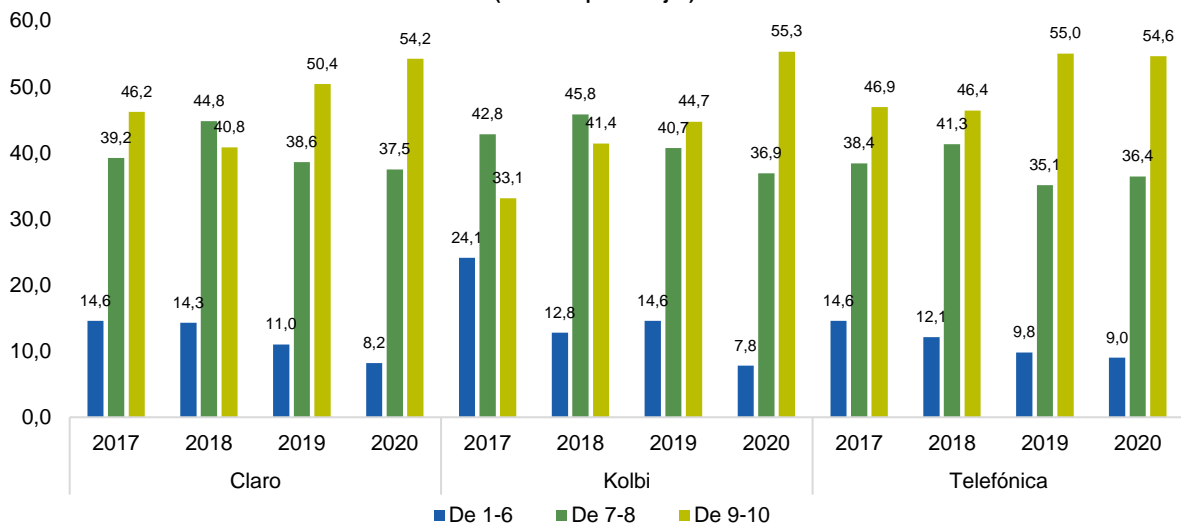
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 113** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020<sup>32</sup>

**Nivel de satisfacción respecto del operador de telefonía móvil, 2017 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



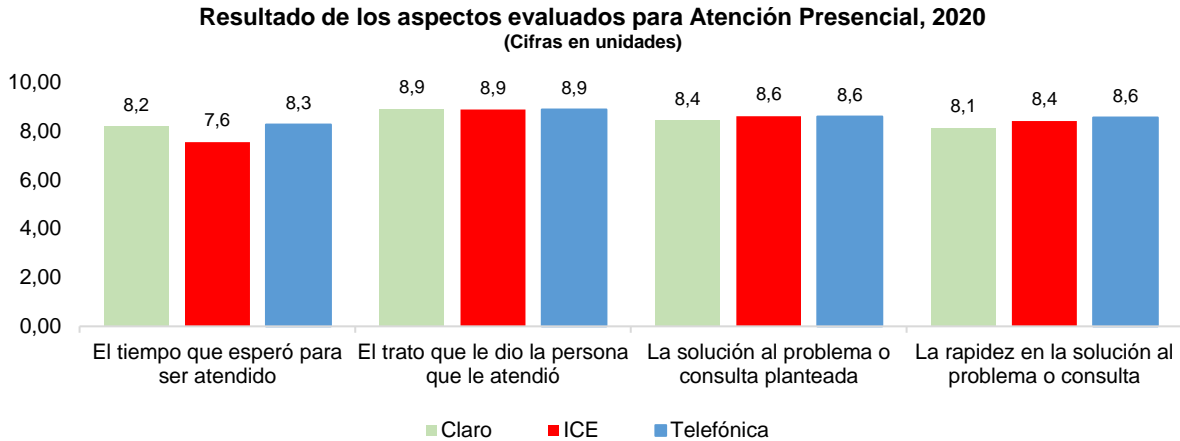
**Gráfico 114** Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2020

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

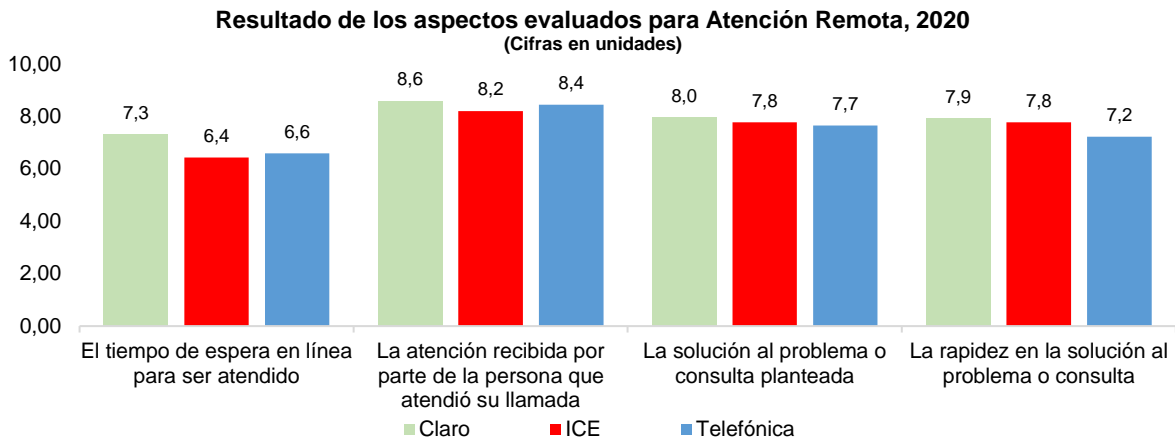


San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



**Gráfico 115** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2020<sup>33</sup>



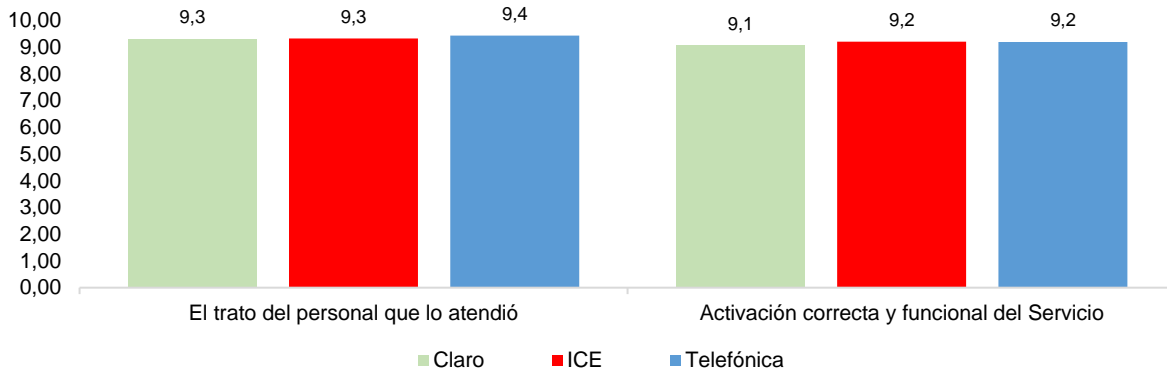
**Gráfico 116** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2020<sup>34</sup>

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

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

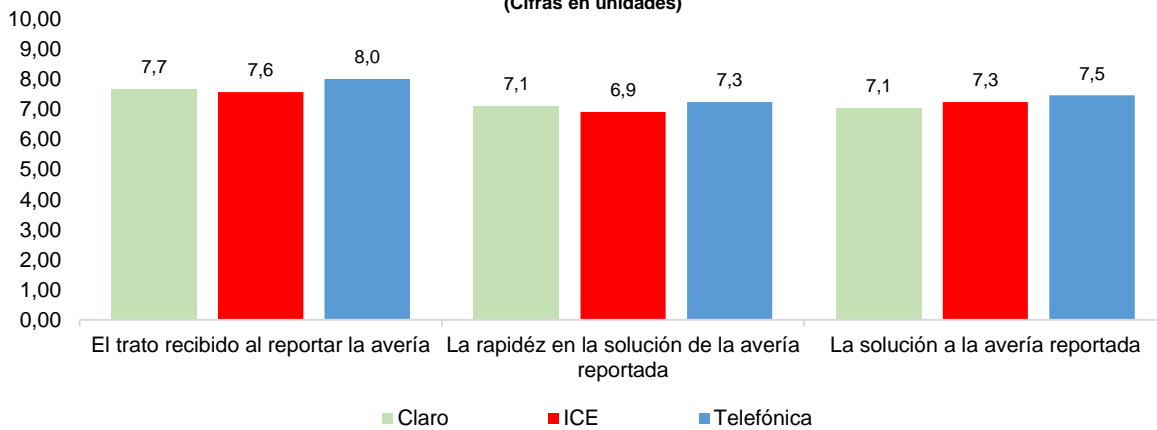
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 117** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020<sup>35</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020**  
 (Cifras en unidades)



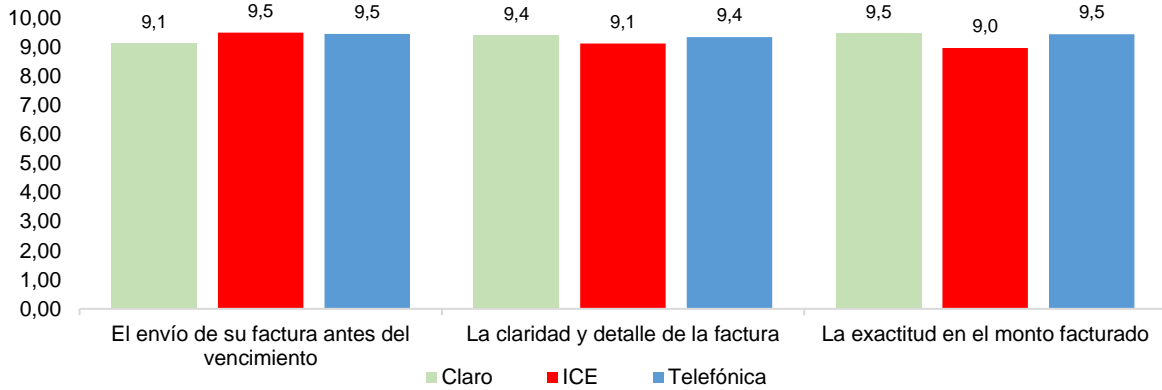
**Gráfico 118** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020<sup>36</sup>

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

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

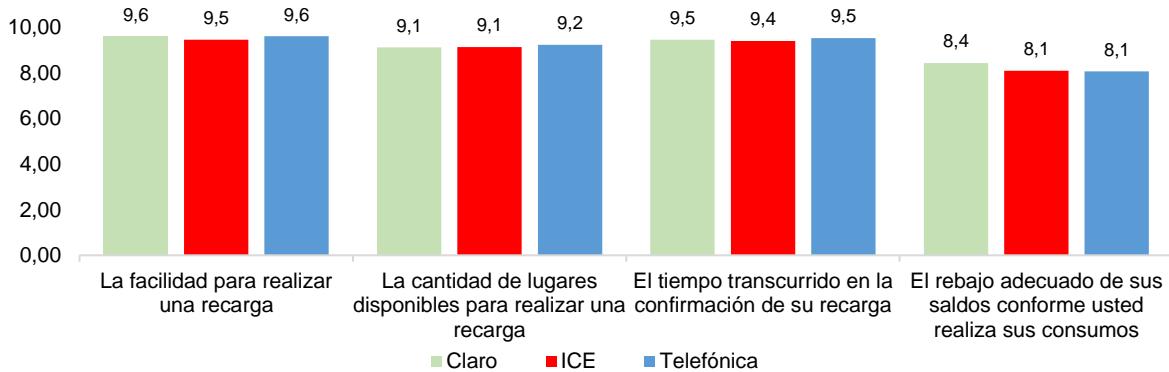
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación Pospago, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 119** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación pospago, 2020<sup>37</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Servicios de Recarga, 2020**  
 (Cifras en unidades)



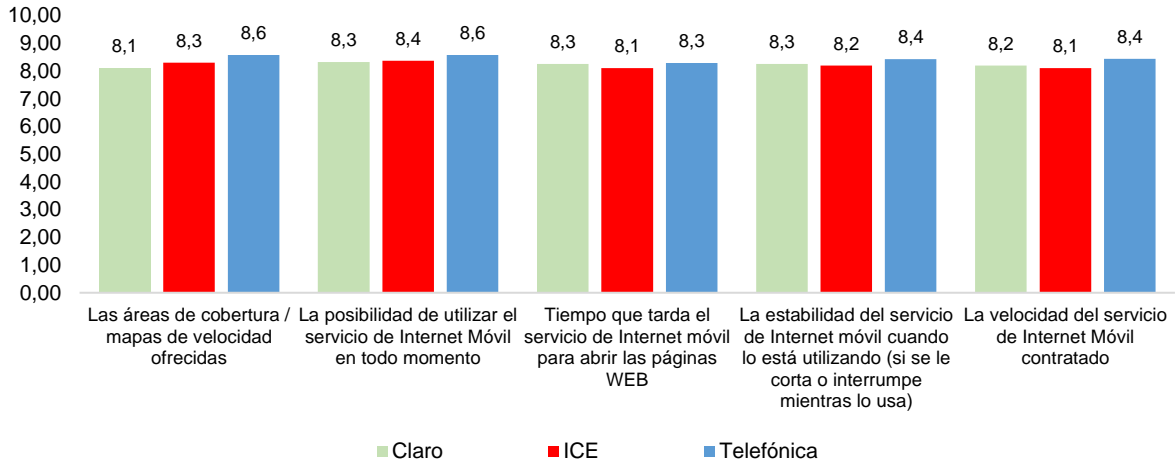
**Gráfico 120** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio de Recarga, 2020<sup>38</sup>

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

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

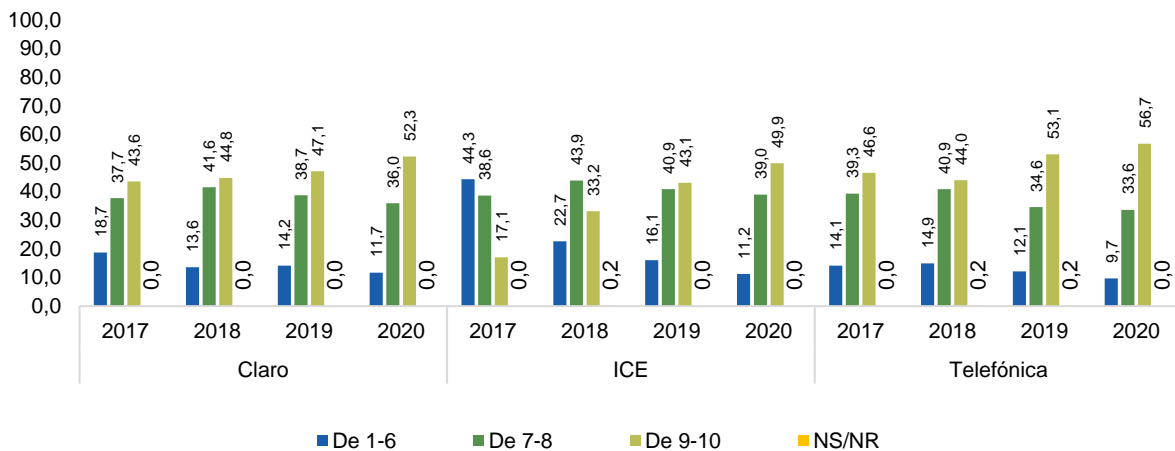
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 121** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020<sup>39</sup>

**Nivel de satisfacción respecto del operador de Internet móvil, 2017 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)

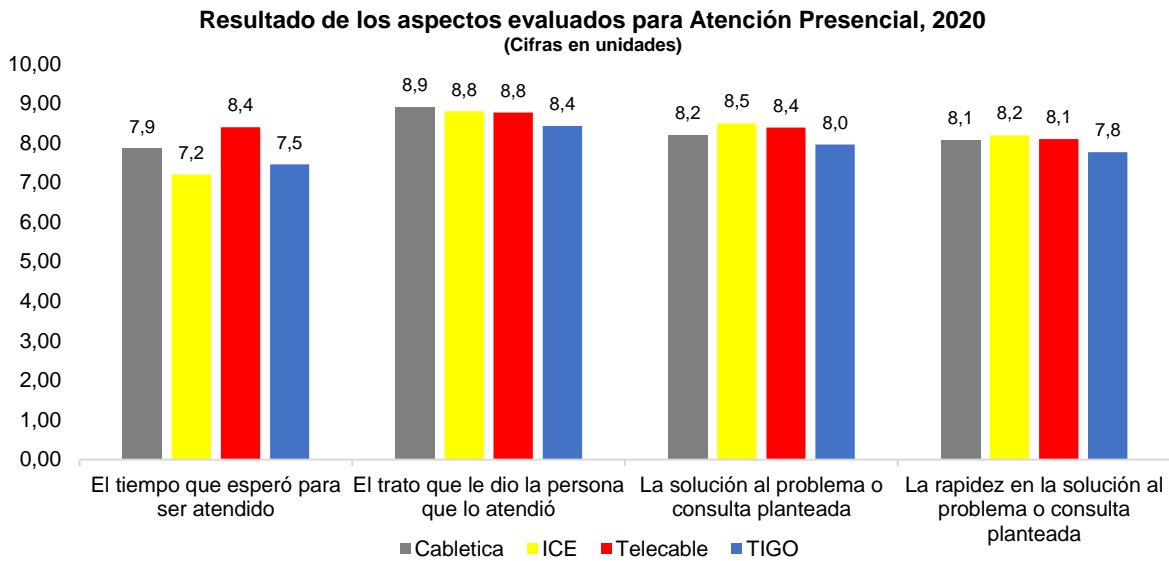


**Gráfico 122** Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2020

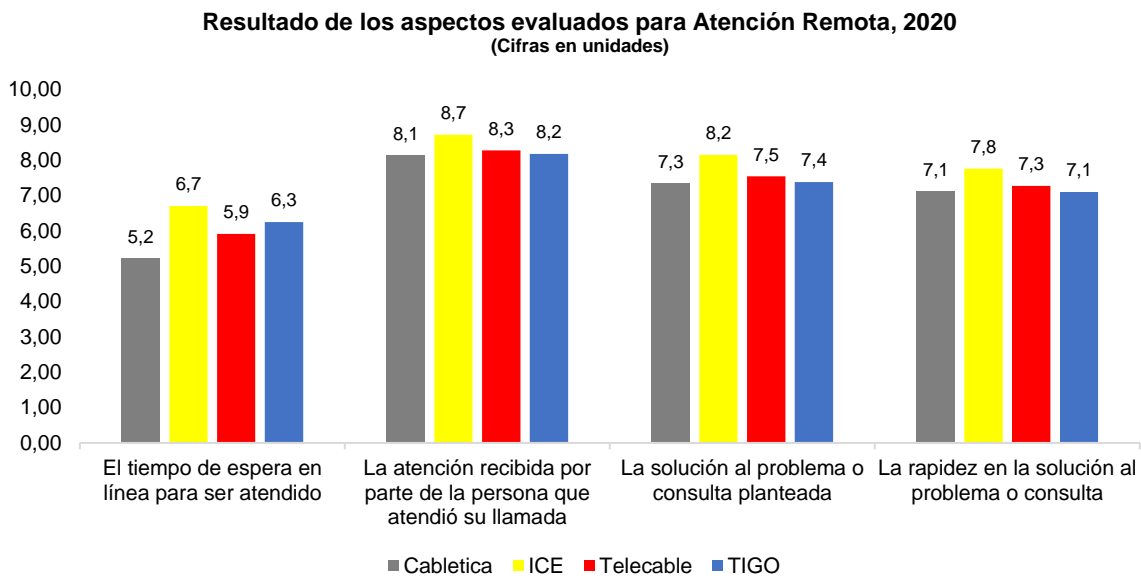
<sup>39</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



**Gráfico 123** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2020<sup>40</sup>



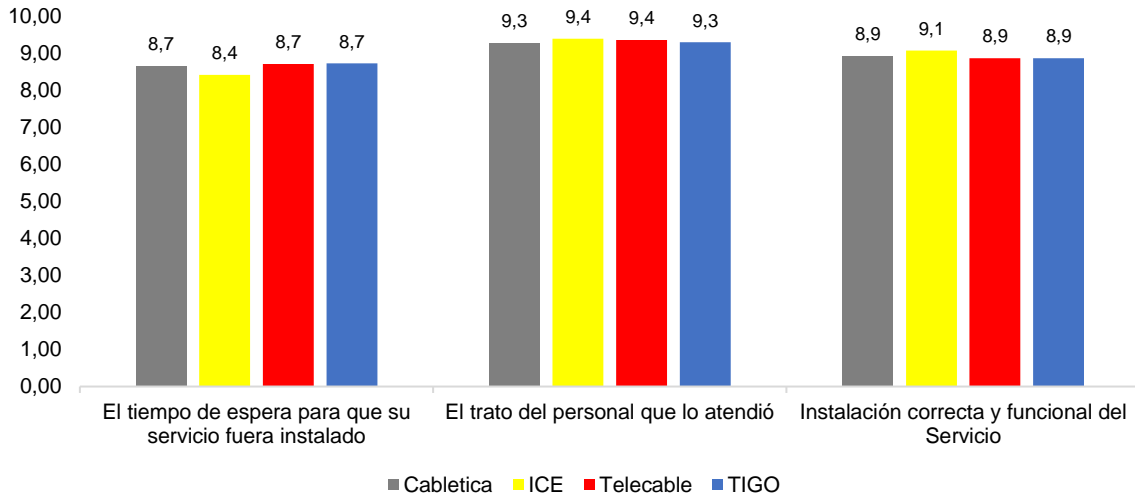
**Gráfico 124** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2020<sup>41</sup>

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

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

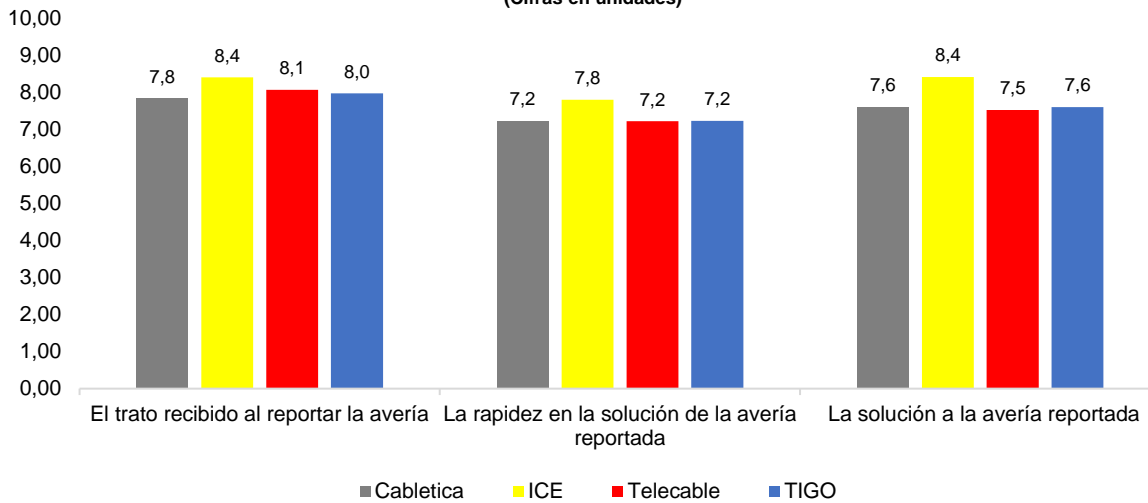
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Entrega del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 125** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020<sup>42</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020**  
 (Cifras en unidades)



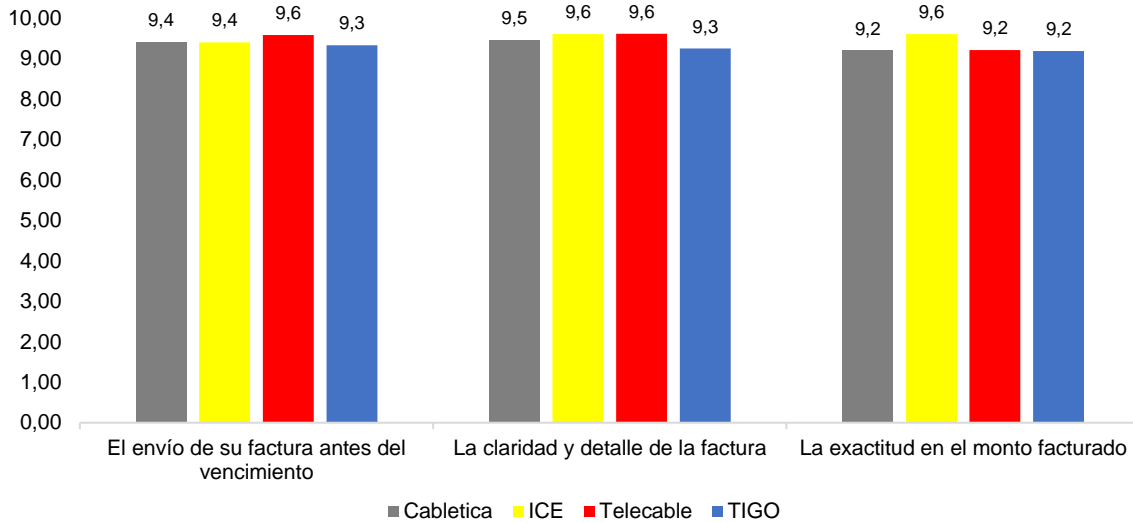
**Gráfico 126** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020<sup>43</sup>

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

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

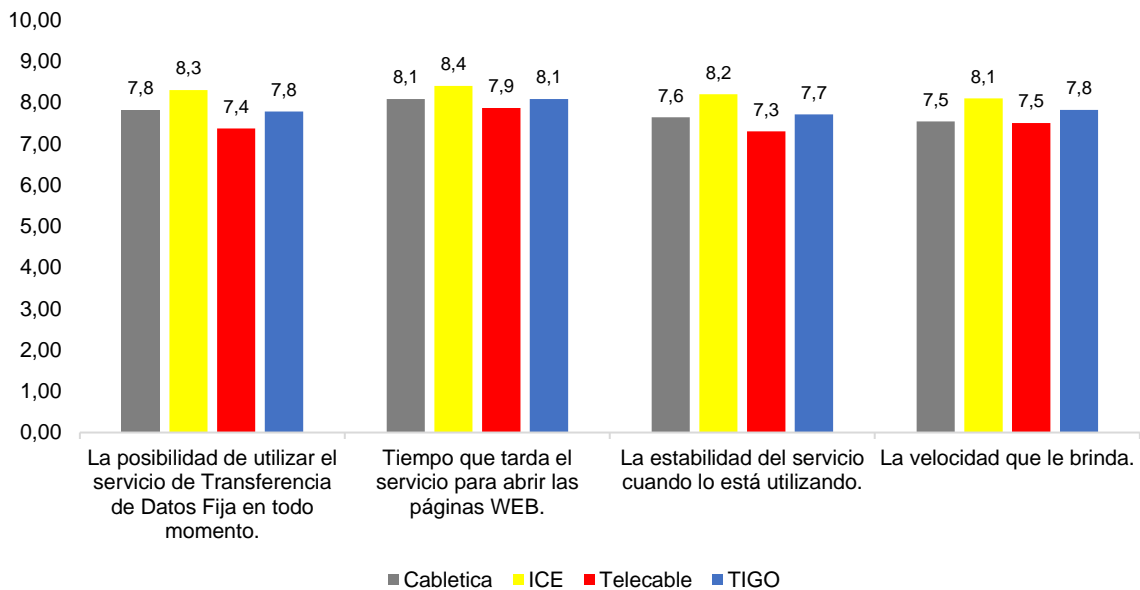
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 127** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2020<sup>44</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)

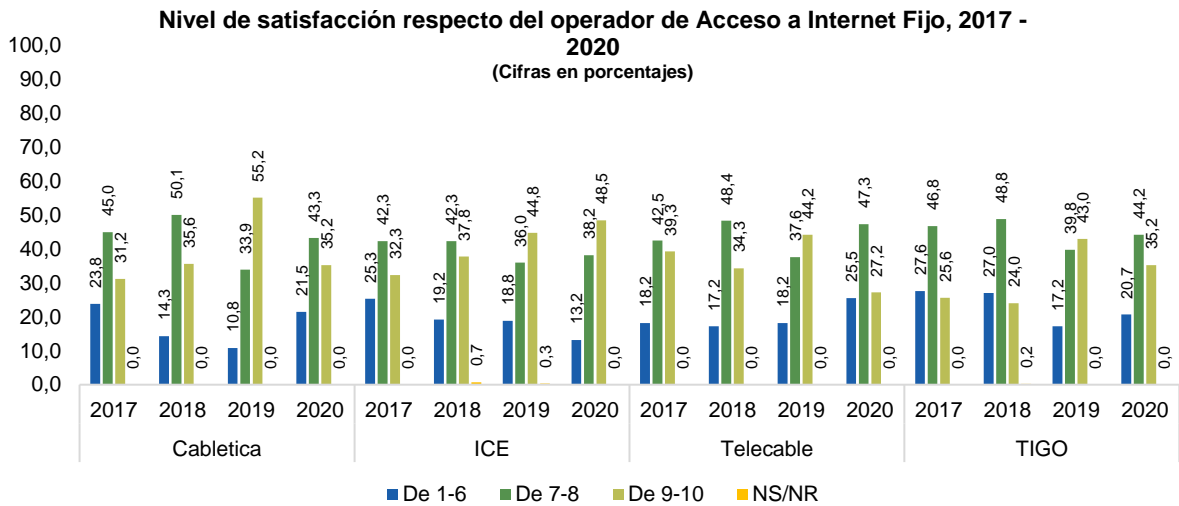


**Gráfico 128** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020<sup>45</sup>

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

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

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

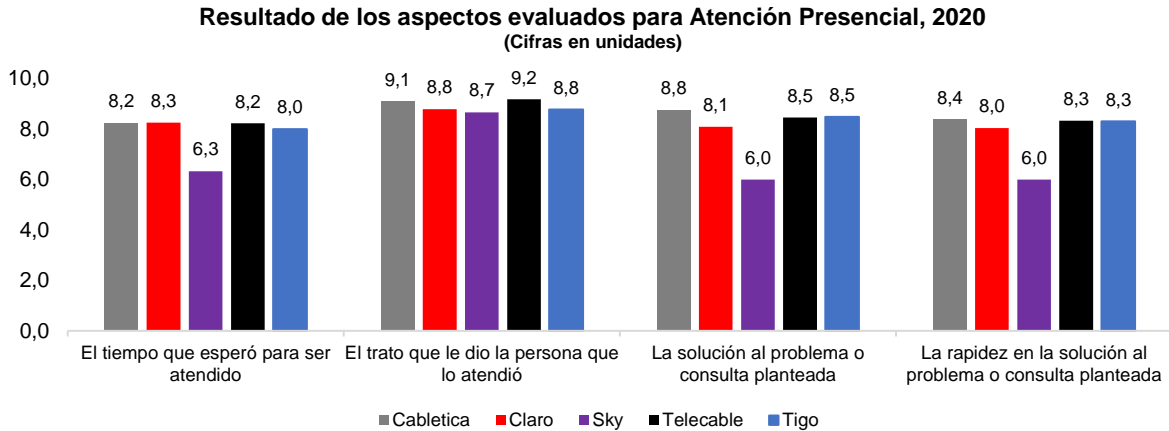


**Gráfico 129** Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2020

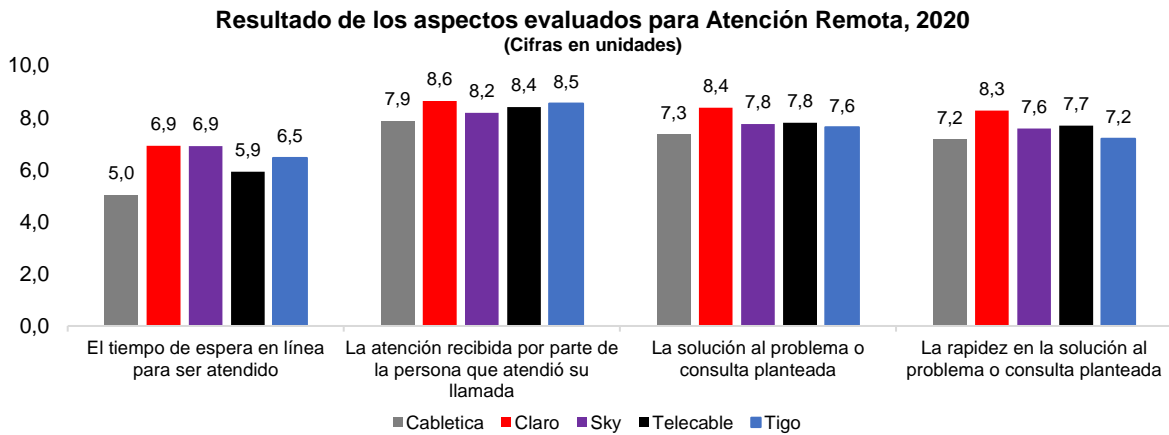


San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

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



**Gráfico 130** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2020<sup>46</sup>



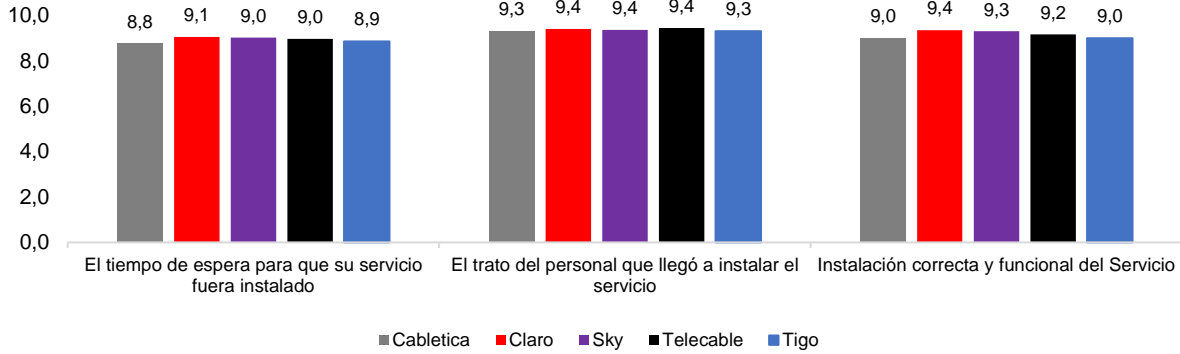
**Gráfico 131** Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2020<sup>47</sup>

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

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

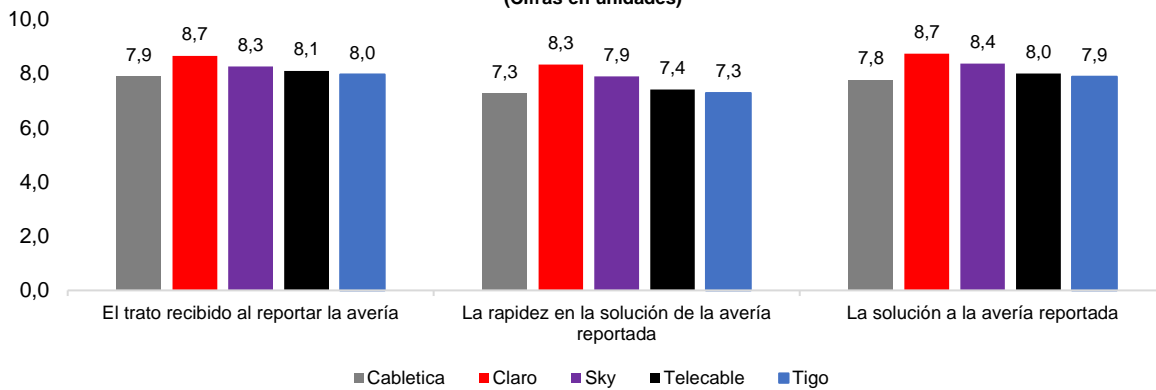
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Entrega del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 132** Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2020<sup>48</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020**  
 (Cifras en unidades)



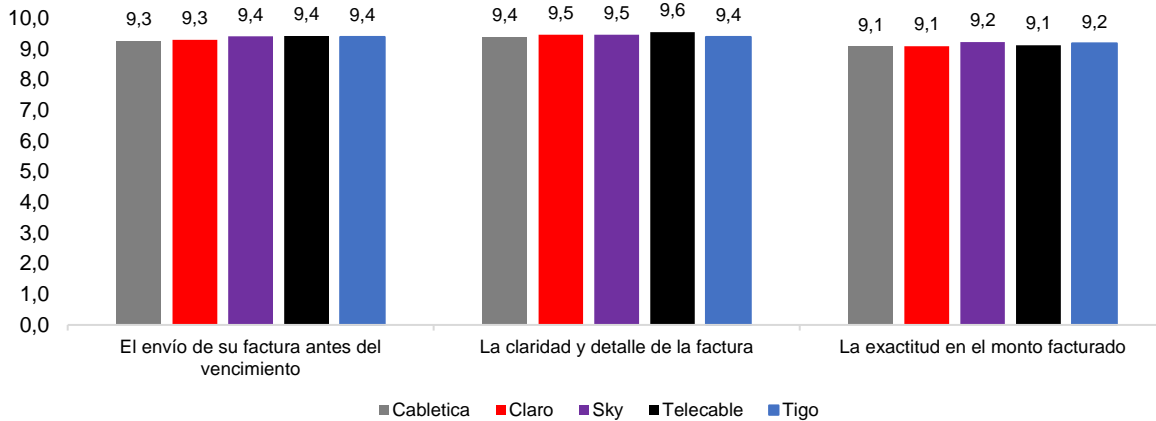
**Gráfico 133** Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2020<sup>49</sup>

<sup>48</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>49</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

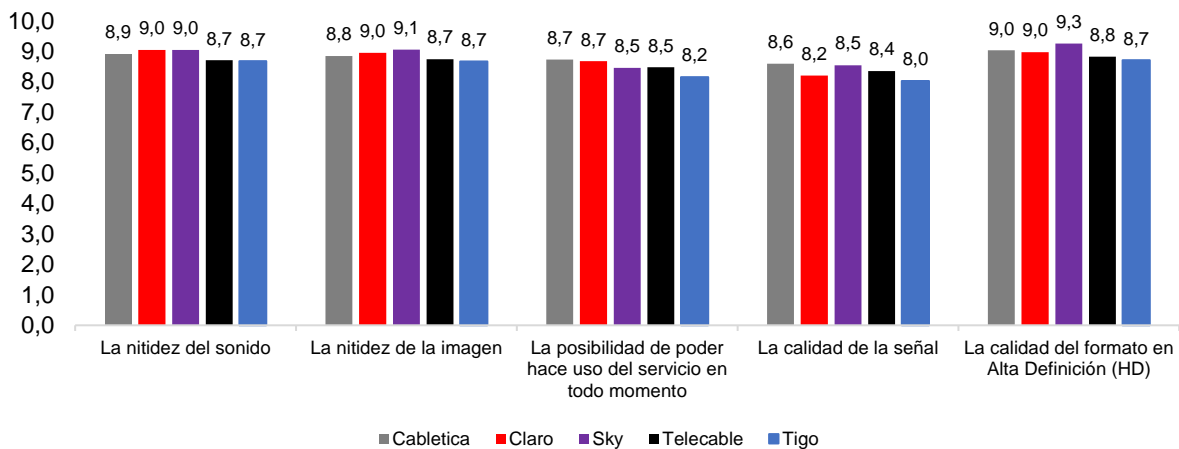
San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



**Gráfico 134** Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio, 2020<sup>50</sup>

**Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020**  
 (Cifras en unidades)



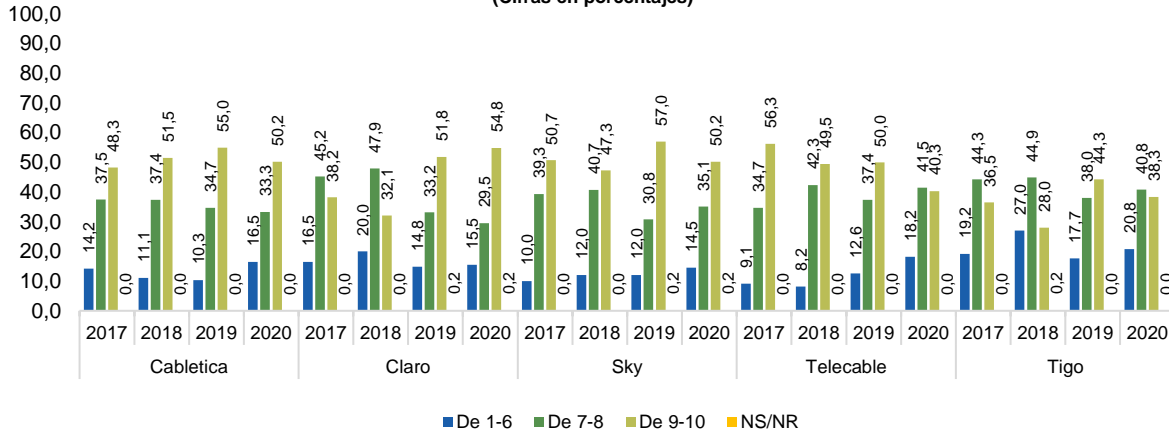
**Gráfico 135** Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2020<sup>51</sup>

<sup>50</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

<sup>51</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

San Jose, 17 de noviembre de 2020  
**10412-SUTEL-DGC-2020**

**Nivel de satisfacción respecto del operador de Televisión por Suscripción, 2017 - 2020**  
 (Cifras en porcentajes)



**Gráfico 136** Nivel de satisfacción por operador, 2017 – 2020