

USUARIOS OPINAN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Inicio / Noticias / Usuarios opinan sobre calidad de los servicios de telecomunicaciones



Noticias

Más leídas

Relacionadas



USUARIOS PREPAGO PROTEGERÁN SUS DATOS EN NUEVA PLATAFORMA WEB

A partir del próximo 1º de diciembre los usuarios de telefonía móvil prepago...

[Más información](#)

SUTEL LOGRA ACUERDO PARA BLOQUEAR CELULARES ROBADOS

Los operadores y proveedores de telefonía celular se comprometieron a...

[Más información](#)



PORTABILIDAD NUMÉRICA TARDARÁ SÓLO 48 HORAS

El proceso para que el usuario pueda conservar su mismo número telefónico aun...

[Más información](#)



Así califican los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de los operadores y de velar por la protección de los derechos de los usuarios, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), elaboró por tercer año consecutivo el estudio de percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Dicho estudio corresponde al periodo 2015 y revela la percepción y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como también señala oportunidades de mejora para dichos servicios en cuanto a los rubros de atención telefónica, reparación de averías y funcionamiento.

La encuesta fue elaborada por la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A y se llevó a cabo vía telefónica a nivel nacional de forma segmentada según servicio, entre el 15 de julio y el 30 de noviembre de 2015, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de ± 4 por ciento, con excepción de la telefonía básica tradicional que contó con un margen de error de $\pm 3\%$.

Los entrevistados fueron usuarios activos mayores de 18 años, que utilizan las modalidades de cobro prepago y pospago de los distintos

PROYECTOS FONATEL



operadores y proveedores de telecomunicaciones.

Servicios evaluados

Los servicios evaluados a través de la encuesta fueron:

- SS Telefonía fija (telefonía básica tradicional y telefonía IP),
- SS Telefonía móvil,
- SS Internet fijo,
- SS Internet móvil y
- SS Televisión por suscripción.

Para estos servicios se analizaron individualmente los parámetros de: atención personalizada, atención telefónica, entrega del servicio, reparación de averías, facturación y funcionamiento del servicio.

Asimismo, el estudio abarcó a los siguientes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones:

- SS Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) con su marca Kolbi,
- SS Millicom Cable Costa Rica S.A. (marca Tigo),
- SS Call My Way,
- SS Telecable Económico T.V.E S.A.,
- SS Televisora de Costa Rica (Cable Tica y marca Tuyo Móvil)
- SS Telefonía de Costa Rica (marca Movistar),
- SS Claro CR Telecomunicaciones (marca Claro),
- SS Radiográfica Costarricense (RACSA) con su marca Fullmóvil,
- SS Servicios Directos de Satélite (marca SKY).

Los usuarios además evaluaron en una escala del 1 al 10 el grado de satisfacción y percepción de los servicios de telecomunicaciones, siendo calificado el valor 1 como pésimo y el de 10 como excelente. Los siguientes datos son precisamente un extracto de los principales resultados obtenidos para cada servicio evaluado:

 **Superintendencia de...**
8,537 likes

Like Page

Share

 **Superintendencia de Telecomunicaciones**
February 17 at 10:25am

Nos complace que nuestro proyecto de Hogares Conectados, del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) haya sido nominado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para un premio internacional.

Este programa pretende dotar de conexión a internet y computadoras a los hogares de escasos recursos del país.

El próximo mes de abril, se hará el lanzamiento oficial en el marco de la

▪ **Telefonía fija:**

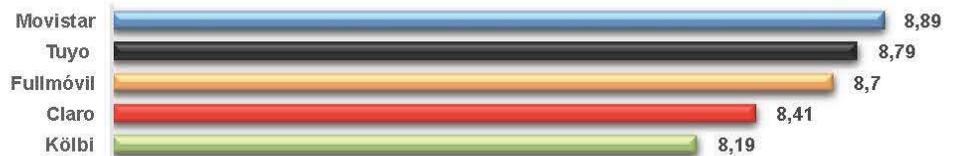
Telefonía básica tradicional



Telefonía IP



▪ **Telefonía móvil**



▪ **Internet fijo**



▪ **Internet móvil**



Tendencias del mercado

La encuesta senala ademas aspectos interesantes en servicios como la telefonía móvil, donde los teléfonos inteligentes continúan predominando entre los usuarios de ICE, Telefonía, Claro y Fullmóvil, mientras que los convencionales se consolidan en Tuyo Móvil.

Adicionalmente, un 71% de los usuarios encuestados manifestaron contar con un teléfono móvil homologado y un 86,4% asegura desconocer las áreas de cobertura publicadas por los operadores en sus sitios web.

Con respecto al Internet móvil, el estudio senala que el celular es el medio más utilizado para acceder y usar la transferencia de datos. No obstante, más de la mitad de los usuarios consultados (59,2%) desconocen la velocidad del servicio de Internet contratado. Además, un 90,6% de los usuarios asegura que ignoran los mapas de velocidad de datos en las diversas áreas de cobertura, publicados por los operadores en sitios electrónicos.

Acciones en proceso

A partir de los datos revelados, la SUTEL continuará con la implementación de medidas que incentiven la competencia en términos de calidad entre los diversos operadores y proveedores de telecomunicaciones, a efecto de que estos puedan ofrecer mejores servicios a los usuarios.

Precisamente, como parte de dicho objetivo, el órgano regulador está en el proceso de revisión de las versiones finales de los nuevos Reglamentos de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como del Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones, que regirán para el mercado y que establecen umbrales mínimos de calidad y planes de mejora para los operadores.

"Nuestras acciones siempre están dirigidas a empoderar al usuario de las telecomunicaciones para que cuente con información actualizada, conozca sus derechos y pueda comparar el desempeño de los servicios que le brindan los operadores a la hora de realizar sus decisiones de consumo", expreso el Ing. Gilbert Camacho, Presidente del Consejo de la SUTEL.

El estudio completo de la percepción de la calidad y grado de satisfacción del usuario de telecomunicaciones 2015 puede ser accedido en el siguiente enlace https://sutel.go.cr/sites/default/files/08682-sutel-dgc-2015_consejo_sutel_-_remision_resultados_encuestas.pdf

Redes Sociales



Contáctenos

Tel.: 800-88 SUTEL (800-88-7-8835) | Tel. Oficinas Centrales: 4000-0000
Fax: 2215-6821 | Correo electrónico: info@sutel.go.cr | Formulario

¿Dónde estamos?



Dirección: Guachipelin de Escazú, Oficentro
Multipark edificio Tapantí, 3er piso. Línea gratuita: 800-887-8835



2016