

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

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

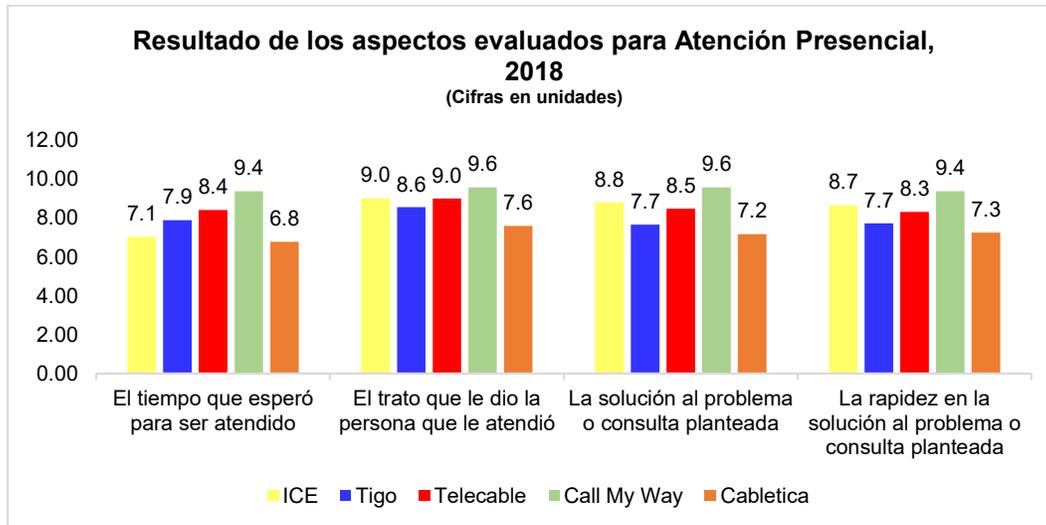


Gráfico 89 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Presencial, 2017¹²

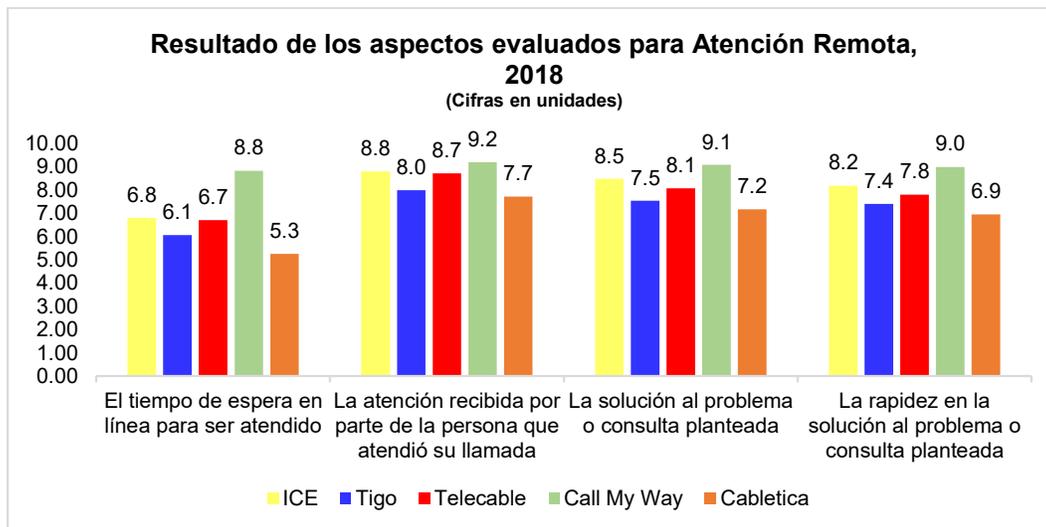


Gráfico 90 Resultado de los aspectos evaluados para Atención Remota, 2017¹³

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

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

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

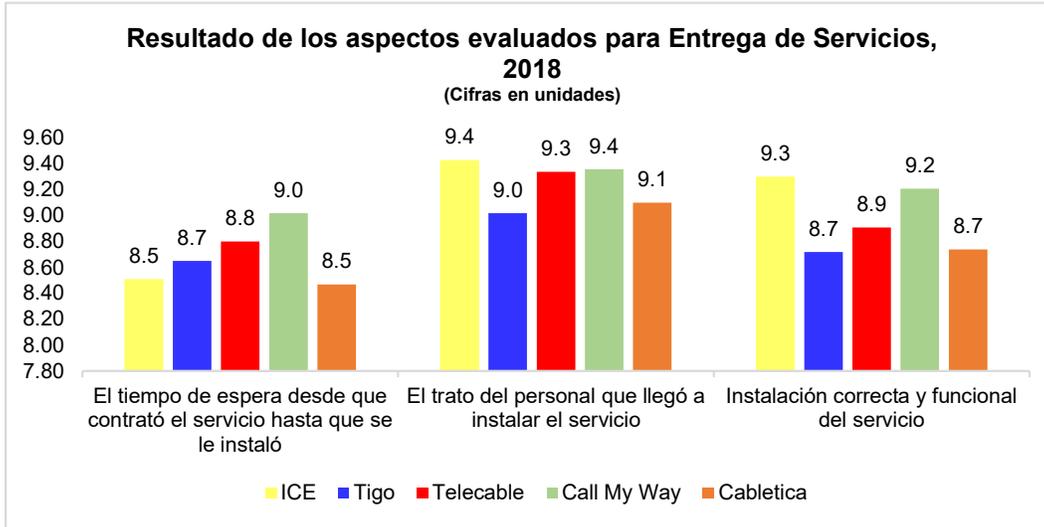


Gráfico 91 Resultado de los aspectos evaluados para Entrega de Servicios, 2017¹⁴

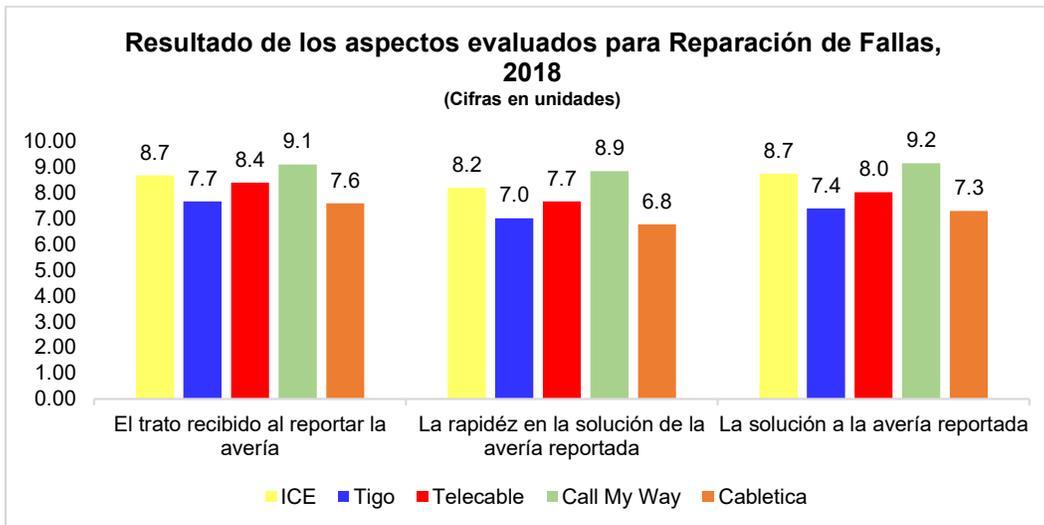


Gráfico 92 Resultado de los aspectos evaluados para Reparación de Fallas, 2017¹⁵

¹⁴ El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

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

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

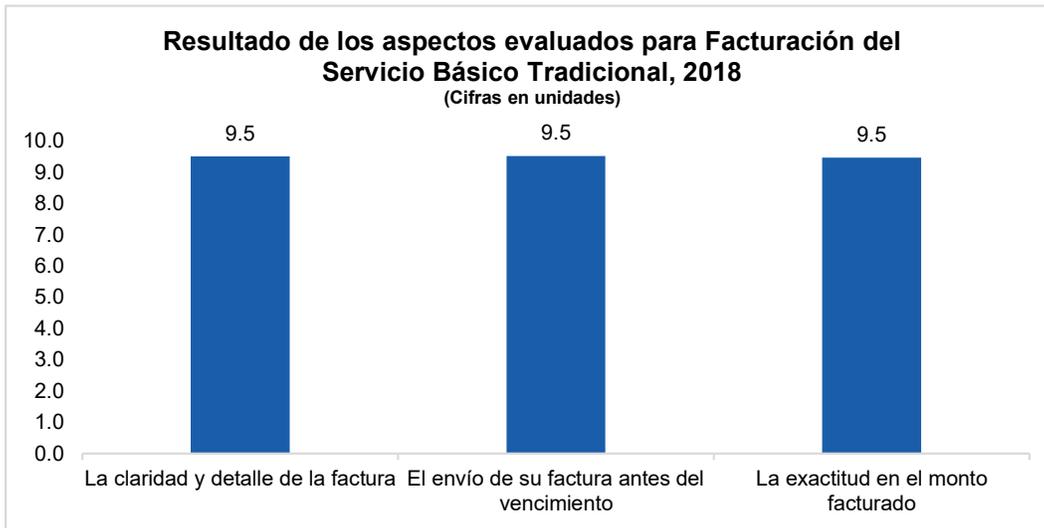


Gráfico 93 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio Básico Tradicional, 2017¹⁶

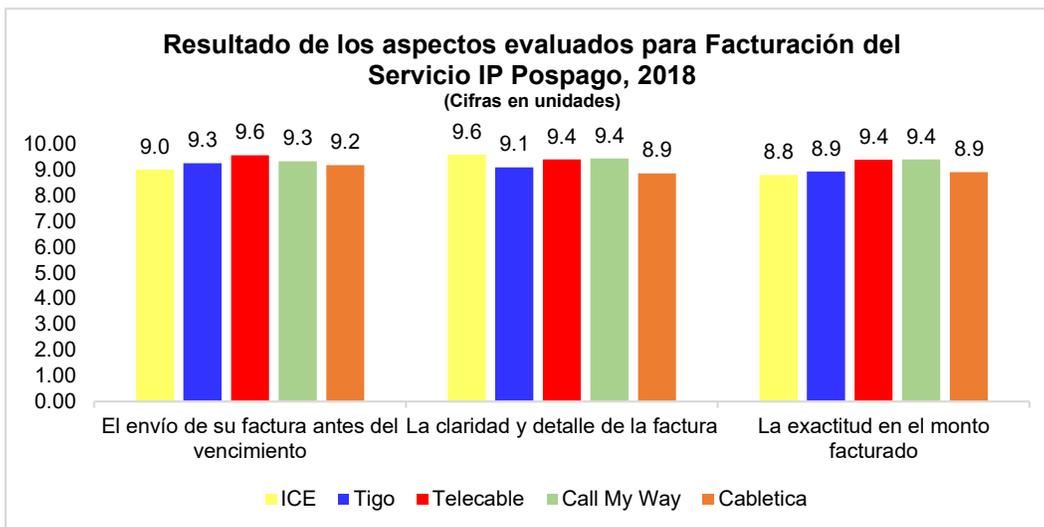


Gráfico 94 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP pospago, 2017¹⁷

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

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

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

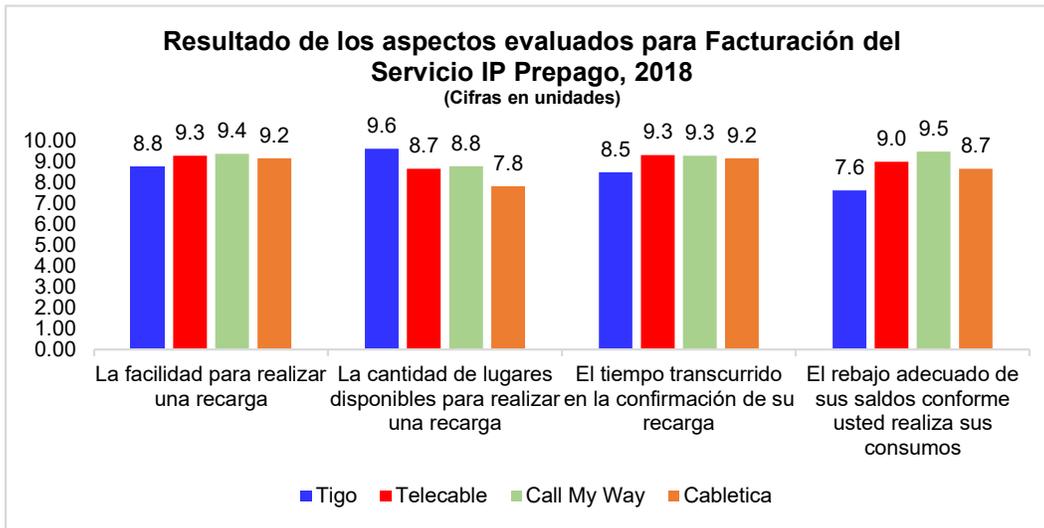


Gráfico 95 Resultado de los aspectos evaluados para Facturación del Servicio IP prepago, 2017¹⁸

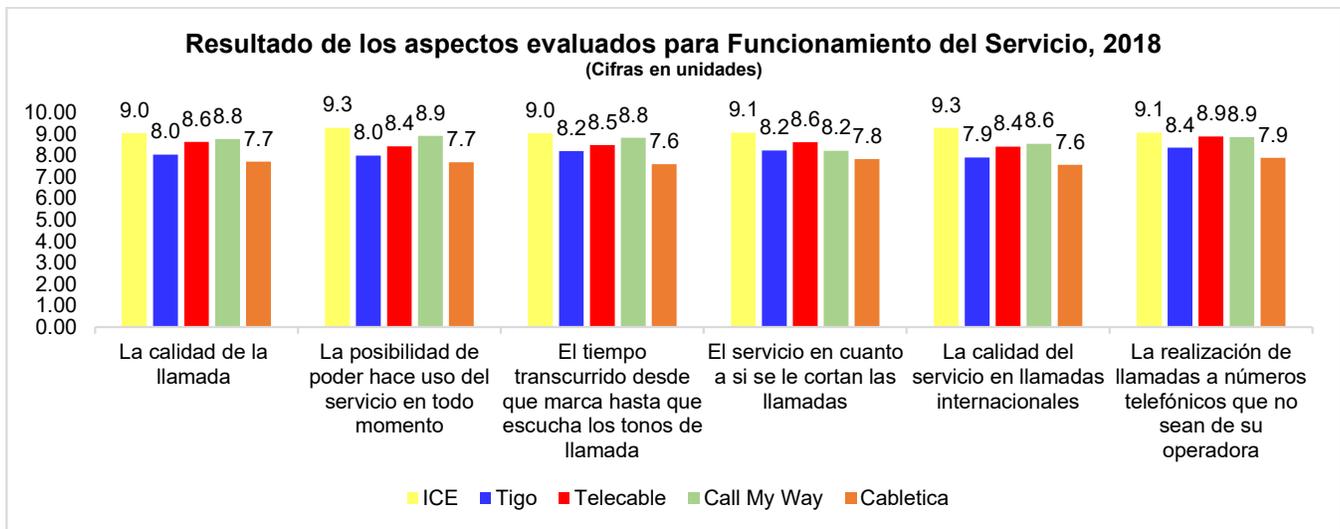


Gráfico 96 Resultado de los aspectos evaluados para Funcionamiento del Servicio, 2017¹⁹

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

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

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

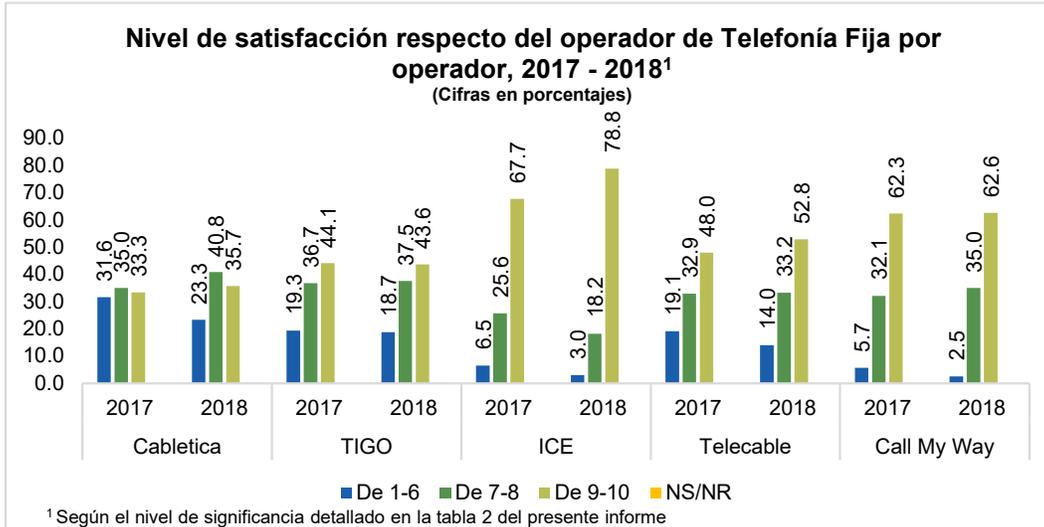


Gráfico 97 Nivel de satisfacción por operador, 2017 - 2018