



Viernes, Marzo 10, 2017

### Resumen:

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán remitir a sus clientes las facturas de consumo. Esta es una de las obligaciones emitidas por la Sutel tras conocer los resultados de la "Encuesta de percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio", realizada por la firma XLTEC, en la que se concluye que al 54,94% de los clientes no le llega este documento.

Otro de los aspectos analizados en la encuesta es la percepción del servicio de atención al cliente y la queja de los usuarios es que han debido esperar más de 10 minutos para recibir alguna atención cuando llaman a realizar alguna consulta o gestionar alguna queja. En el 71,4% de los casos las personas que llaman a los sistemas de atención de consultas telefónicas de los operadores y proveedores esperan entre 1 y 10 minutos para ser atendidas, al tiempo que en el 13% la espera tardó entre 11 y 20 minutos, y en el 5,2% entre 20 y 30 minutos. Además existe un 1,1% que dijo haber esperado 1 hora.

**Periodista:** Krissia Morris Gray

**Periodico:** DIARIO EXTRA

**Sección:** Nacionales

**Categoría:** Producción bienestar social

**Temática:** Trabajo

**Modalidad:** Columna de Opinión

**Grupo Etario:** Población en general

**Ubicación Geográfica:** Todo el país

**Actores:** OTROS

**Instancias Organizacionales:** Instituciones autónomas

Empresa privada

**URL de origen:** <http://observatoriodemedios.ulasalle.ac.cr/content/operadores-celulares-tienen-60-segundos-para-atender>