

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

Señores
**Miembros del Consejo
SUTEL**

REMISIÓN DEL INFORME “RESULTADOS 2022 DE LA EVALUACIÓN NACIONAL DE CALIDAD EN SERVICIOS MÓVILES”

Estimados señores:

Se remite para su conocimiento y análisis el informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad de los servicios móviles ofrecidos por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A. (en adelante **Liberty**)¹, elaborado a partir de la información recopilada por la Dirección General de Calidad, mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2022.

1. Antecedentes

En atención a lo anterior, a continuación, se detallan los antecedentes relevantes al respecto del proceso de evaluación nacional de la calidad del servicio móvil.

- 1.1.** Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios, fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta.
- 1.2.** Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios vigente dispone lo siguiente:

*“(...) **Artículo 49.** Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento.

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.

Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los

¹ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-247-2022 del 30 de setiembre de 2022, Telefónica de Costa Rica RC S.A. (conocido por su nombre comercial como Movistar) cambió su razón social a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como recomendar al Poder Ejecutivo la aplicación de lo dispuesto en los artículos 22 ó 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda. (...)

- 1.3.** Que mediante Resolución RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

“I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-152-2017

UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS) (...)”

- 1.4.** Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”, publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- 1.5.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 018-078-2022 de la sesión 078-2022 del 23 de noviembre del 2022, dio por recibido y aprobado el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022, del 16 de noviembre del 2022, a través del cual la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por **Claro, Kölbi y Liberty**.
- 1.6.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante los acuerdos que se señalan a continuación, celebrados en la sesión 078-2022 del 23 de noviembre de 2022, solicitó a los operadores el Plan de Mejoras, el cual debía tener como plazo máximo de ejecución y se otorgó un plazo máximo de 6 meses para la atención de aquellos indicadores de calidad cuyos resultados a nivel país para la totalidad de la red incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

- i. Acuerdo 019-078-2022 notificado a **Kölbi** mediante oficio 10500-SUTEL-SCS-2022 del 25 de noviembre de 2022.
 - ii. Acuerdo 020-078-2022 notificado a **Claro** mediante oficio 10501-SUTEL-SCS-2022 del 25 de noviembre de 2022.
 - iii. Acuerdo 021-078-2022 notificado a **Liberty** mediante oficio 10502-SUTEL-SCS-2022 del 25 de noviembre de 2022.
- 1.7.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 026-084-2022 de la sesión 084-2022 del 22 de diciembre del 2022, dio por recibido y aprobado el oficio número 10906-SUTEL-DGC-2022, del 13 de diciembre del 2022, a través del cual la Dirección General de Calidad recomendó aplicar correcciones al *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, el documento digital en formato Excel con nombre *“Tablas Kolbi 2021.xlsx”* y la infografía *“SUTEL_Servicios Móviles2021_Infografia”* aprobados anteriormente mediante acuerdo 018-078-2022 debido a errores materiales en el procesamiento de los datos del indicador IM-14 *“Área de cobertura del servicio móvil”* en la tecnología 4G de **Kölbi**.
- 1.8.** Que mediante el citado acuerdo se informó a los operadores **Kölbi, Claro y Liberty** que se constató que el citado error se hizo presente **únicamente** para el indicador IM-14 *“Área de cobertura del servicio móvil”* en tecnología 4G de **Kölbi** y se remitió a los operadores de los servicios móviles evaluados el oficio número 10906-SUTEL-DGC-2022 y sus anexos.
- 1.9.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 027-084-2022 de la sesión 084-2022 del 22 de diciembre del 2022, solicitó a **Kölbi** que elabore el Plan de Mejoras requerido mediante el acuerdo número 019-078-2022, a partir de los resultados del archivo en formato Excel *“Tablas Kolbi 2021.xlsx”* adjunto a la notificación del acuerdo 026-084-2022. Además, debido al error material, se otorgó a este operador un nuevo plazo para la presentación del Plan de Mejoras, correspondiente a un mes calendario a partir de la notificación del acuerdo 027-084-2022, es decir, contado a partir del 10 de enero de 2023.
- 1.10.** Que mediante oficio número RI-0546-2022 (NI-19832-2022), recibido el 23 de diciembre de 2022, **Claro** solicitó una prórroga de 10 días hábiles para la presentación del Plan de Mejoras.
- 1.11.** Que **Claro** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio número RI-0021-2023 (registrado con NI-00644-2023) recibido el 18 de enero de 2023.
- 1.12.** Que mediante oficio 00491-SUTEL-DGC-2023 del 23 de enero de 2023, la Dirección General de Calidad aperció a **Liberty** por no presentar el Plan de Mejoras en el plazo establecido. Asimismo, se le advirtió que en caso de incumplimiento y considerando que era la segunda ocasión en la que no presentaba el Plan de Mejoras requerido por esta

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

Superintendencia, esta Dirección procedería a comunicarlo a la Dirección General de Mercados, para que valore la eventual apertura de un procedimiento sancionatorio, de acuerdo con sus funciones establecidas en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, por la eventual comisión de las infracciones dispuestas en el artículo 67 de la Ley N°8642.

- 1.13. Que **Liberty** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio número LY-Reg0011-2023 del 26 de enero de 2023 y el archivo “ANEXO I.xlsx” (referencia NI-01126-2023).
- 1.14. Que mediante oficio número 00846-SUTEL-DGC-2023 del 2 de febrero de 2023, la Dirección General de Calidad solicitó a **Claro** ajustes en su Plan de Mejoras.
- 1.15. Que mediante oficio número 00899-SUTEL-DGC-2023 del 3 de febrero de 2023, la Dirección General de Calidad solicitó a **Liberty** ajustes en su Plan de Mejoras.
- 1.16. Que mediante oficio número RI-0052-2023 del 10 de febrero de 2023 (NI-01892-2023), **Claro** remitió el nuevo Plan de Mejoras en atención a lo señalado por esta Superintendencia en el oficio número 00846-SUTEL-DGC-2023.
- 1.17. Que mediante oficio número LY-Reg0026-2023 del 17 de febrero de 2023 (NI-02219-2023), **Liberty** remitió el nuevo Plan de Mejoras en atención a lo señalado por esta Superintendencia en el oficio número 00899-SUTEL-DGC-2023.
- 1.18. Que **Kölbi** remitió el plan de mejoras solicitado por medio del oficio número 263-177-2023 (registrado con NI-02389-2023), recibido el 22 de febrero de 2023.
- 1.19. Que en el período comprendido entre el **1° de enero y el 31 de diciembre del año 2022**, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “RESOLUCIÓN SOBRE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN APLICABLES AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS”, publicadas en el Alcance N°42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.

2. Sobre el informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles

El informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia según lo dispuesto en los artículos 60 incisos d), e) e i) y 73 incisos a) y k) de la Ley de La Autoridad Reguladora de los servicios Públicos (Ley N° 7593), así como establecido en la Ley N° 8642 artículo 45 incisos 1), 13) y 14) respecto del derecho de los usuarios de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, y conocer los indicadores de calidad y rendimiento.

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

En el informe se detallan los resultados obtenidos durante las mediciones ejecutadas en el año 2022, las cuales iniciaron el 1° de enero y finalizaron el 31 de diciembre, con horarios de medición entre las 6:00 a.m. y las 11:00 p.m., para los siguientes indicadores de calidad:

- a) Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)
- b) Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)
- c) Área de cobertura del servicio móvil (IM-14 – Precisión de la cobertura)
- d) Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)
- e) Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)
- f) Retardo local (ID-16)
- g) Relación entre la velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18 – Desempeño de la velocidad)

Adicionalmente, se detalla el resumen con los resultados obtenidos en el año 2022², así como las gráficas con los resultados por indicador desagregados a nivel de provincia por operador y tecnología, y las tablas con el detalle de los porcentajes obtenidos por indicador y su respectivo cumplimiento, así como el valor promedio registrado por distrito para los indicadores de “*Calidad de voz en servicios telefónicos*”, “*Tiempo de establecimiento de llamada*”, “*Retardo local*” y “*Velocidad de descarga y de envío promedio*”.

Con base en las conclusiones que se derivan del estudio, se someten a valoración del Consejo de la SUTEL las siguientes recomendaciones:

- 1) Remitir a los operadores el presente oficio y sus anexos, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el “*Informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” para su conocimiento.
- 2) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del RPCS se recomienda solicitar a los operadores remitir un Plan de Mejoras en un **plazo máximo de un mes calendario**, contado a partir de la notificación del respectivo acuerdo, que contemple los distritos para los cuales el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad sea inferior al 100%, a partir de la información contenida en los documentos digitales en formato Excel anexos al presente relacionado con el “*Informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”. Cabe mencionar que el Plan de Mejoras requerido debe complementar la información del cumplimiento del Plan de Mejoras remitido en el periodo anterior.
- 3) Solicitar a los operadores que en el Plan de Mejoras **se priorice la atención** sobre aquellos indicadores de calidad cuyos resultados a nivel país para la totalidad de la red incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal como se detalla en las tablas siguientes para cada operador:

² Las mediciones que originaron estos resultados se ejecutaron entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2022, siguiendo para esto lo establecido en la resolución RCS-019-2018.

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

Tabla 1. Indicadores del operador **Claro** sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2022

Red	Parámetro	Operador	2022	Umbral
3G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	89,9	90
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	75,5	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	6,9	2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,3	3,5
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio 2022 (%)	Claro	20,9	70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2022 (%)	Claro	64,2	70

Nota: En **color naranja** se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.

Fuente: Elaboración propia DGC.

Tabla 2. Indicadores del operador **Kölbi** sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2022

Red	Parámetro	Operador	2022	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	83,8	90
3G	Porcentaje de llamadas no exitosas (%)	Kölbi	3,1	3
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,3	2
3G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,6	2
2G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,0	3,5
3G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,2	3,5
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio 2022 (%)	Kölbi	54,3	70
3G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2022 (%)	Kölbi	53	60
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2022 (%)	Kölbi	58,2	70

Nota: En **color naranja** se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.

Fuente: Elaboración propia DGC.

Tabla 3. Indicadores del operador **Liberty** sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2022

Red	Parámetro	Operador	2022	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Liberty	80,2	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Liberty	4,8	2

Nota: En **color naranja** se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.

Fuente: Elaboración propia DGC.

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

- 4) Indicar a los operadores que el Plan de Mejoras propuesto deberá tener como plazo máximo de ejecución **1 año**, sin embargo, para el caso de los indicadores que **requieren atención prioritaria** según lo señalado en el punto anterior se otorga **un plazo máximo de 6 meses**. El Plan de Mejores deberá iniciar en el mes de enero del año 2024 y deberá ser remitido en versión digital de formato Excel. Este plan debe contener al menos los siguientes campos de información:
- Indicador por atender
 - Tecnología
 - Código del Distrito por atender
 - Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe
 - Fecha de inicio de intervención
 - Fecha de final de intervención
 - Acciones de mejora por implementar
- 5) Considerando los resultados obtenidos en el 2022 y los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, corresponde aplicar a los operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty** un Factor de Rigurosidad (FR) igual a 2 para aquellos indicadores en los cuales persiste el incumplimiento del umbral establecido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del RPCS y según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4. Indicadores de calidad con incumplimientos durante dos años consecutivos, 2021-2022

Red	Parámetro	Operador	2021	2022	Umbral
3G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	89,4	89,9	90
4G		Claro	67,9	75,5	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	5,5	6,9	2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,3	3,3	3,5
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	48,9	20,9	70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	49,5	64,2	70
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	85,1	83,8	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	2,4	3,3	2
3G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,9	3,6	2
2G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,1	3,0	3,50
3G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,3	3,2	3,50
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	63,1	54,3	70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	56,0	58,2	70
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Liberty	80,6	80,2	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Liberty	3,7	4,8	2

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

- 6) De conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante dos períodos consecutivos (2021 y 2022) tal y como se detalló en la tabla anterior, se recomienda la aplicación de un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias, según lo siguiente:
- **Claro:** 62,3% sobre servicios de telefonía móvil.
 - **Kölbi:** 59,3% sobre servicios de telefonía móvil.
 - **Liberty:** 88,8% sobre servicios de telefonía móvil.
- 7) Remitir a la Dirección General de Mercados el presente oficio y el *"Informe con los resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles"*, para que, analice los hechos evidenciados de los operadores **Claro, Kölbi y Liberty**, consistentes en incumplir con los indicadores de calidad de forma reiterada durante dos períodos consecutivos, sea en los años 2021 y 2022. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 49 del RPCS y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.
- 8) Informar a los operadores que en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que *"Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal"*. Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el punto 5, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2024 con datos del 2023.
- 9) Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del informe *"Resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles"* y que colabore con la Dirección General de Calidad en la revisión de la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe. Asimismo, que proceda con la publicación del informe en el sitio WEB de esta Superintendencia y de la infografía. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14) de la Ley General de Telecomunicaciones.

San José, 26 de octubre de 2023

09128-SUTEL-DGC-2023

- 10) Trasladar el informe, al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

César Valverde Canossa
Jefe Calidad de Redes

Mónica Salazar Angulo
Dirección General de Calidad

Gerson Rodríguez Paniagua
Dirección General de Calidad

Noelia Bonilla Ortiz
Dirección General de Calidad

MSA

Expediente: GCO-DGC-ETC-01744-2014, GCO-DGC-ETC-01745-2014, GCO-DGC-ETC-01746-2014

Anexos: "Resultados 2022 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles"

Tablas Informe Calidad Servicios Móviles 2022.rar (contiene tres archivos en formato Excel)