

San José, 2 de noviembre de 2022
09687-SUTEL-DGC-2022

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Remisión del informe “Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”

Estimados señores:

Se remite para su conocimiento y análisis el informe “Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”, con los principales resultados de la evaluación nacional de percepción de la calidad de los servicios móviles.

En este estudio se evaluaron a los operadores de servicios de telecomunicaciones

1. Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (en adelante Liberty)¹
2. Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante Liberty)²
3. Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante Claro)
4. Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante Kölbi)
5. Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante Tigo)
6. Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante Telecable)
7. CALL MY WAY S.A. (en adelante CallMyWay)
8. Servicios Directos de Satélite S.A. (en adelante Sky)

El estudio analiza cinco servicios de telecomunicaciones, los cuales se encuentran a disposición del público por parte de los citados operadores, según la distribución que se muestra a continuación:

Tabla 1. Servicios y operadores incluidos en el estudio

Servicio	Operadores de servicios de telecomunicaciones						
	Liberty	Claro	Kölbi	Tigo	Telecable	CallMyWay	Sky
Telefonía móvil	✓	✓	✓				
Internet móvil	✓	✓	✓				
Telefonía fija	✓		✓	✓	✓	✓	
Internet fijo	✓		✓	✓	✓		
Televisión por suscripción	✓	✓	✓	✓	✓		✓

¹ Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. presta los servicios de telefonía móvil e Internet móvil.

² Liberty Servicios Fijos LY S.A. presta los servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión por suscripción.

1. Antecedentes

1.1. Que se encuentra en vigencia el *Reglamento de prestación y calidad de servicios*, 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 que:

“(...) 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. (...)”

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 la resolución RCS-152-2017 sobre los *“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 esta Superintendencia, como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad, cada año realiza la evaluación del indicador *“Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)”* y emite los informes de estas evaluaciones. Como referencia, los oficios que contienen los informes de los periodos 2020 y 2021 son respectivamente: 10412-SUTEL-DGC-2020 del 17 de noviembre de 2020 y 10848-SUTEL-DGC-2021 del 17 de noviembre de 2021.

1.6. Que durante los meses de febrero y agosto del periodo 2022 se realizaron encuestas telefónicas las cuales cumplen con la metodología de medición de la resolución RCS-019-2018 y que permitieron determinar la percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de telefonía y acceso a Internet a través de redes móviles, según el indicador *Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)* del artículo 33 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)*.

1.7. Que los resultados de las encuestas de percepción de calidad presentados en el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* se obtuvieron en apego a las disposiciones normativas indicadas en los ítems anteriores.

San José, 2 de noviembre de 2022
09687-SUTEL-DGC-2022

2. Sobre el informe en cuestión

El informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* 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 lo 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 según el indicador *Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)* del artículo 33 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)*.

El estudio de campo se llevó a través de una encuesta telefónica a los usuarios de los operadores o proveedores de servicios que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado de telecomunicaciones para los siguientes servicios: telefonía móvil, acceso a Internet móvil, telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión por suscripción.

La realización de la encuesta y el procesamiento de los datos obtenidos estuvo a cargo de la empresa IT Información Total S.A. la cual fue contratada a través de la Licitación Pública Nacional 2021LN-000002-0014900001. Corresponde a la Dirección General de Calidad de la Sutel la elaboración del presente informe y el análisis de los resultados.

La metodología consistió en un estudio cuantitativo efectuado a nivel nacional, mediante entrevista telefónica, haciendo uso de un cuestionario estructurado y precodificado, en cumplimiento del ítem 2.8 de la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”* para el indicador IC-8 anteriormente citado.

Los encuestados fueron personas mayores de 18 años, que son usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones. En el caso particular de los servicios móviles, los usuarios encuestados fueron tanto de modalidad prepago como de pospago.

Es importante indicar que el estudio de campo inició el día 14 de febrero y finalizó el 24 de agosto de 2022.

Con base en las conclusiones que se derivan del informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, se someten a valoración del Consejo de la SUTEL las siguientes recomendaciones:

1. Informar a los operadores sobre el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”* y los principales hallazgos obtenidos.
2. Publicar en el sitio Web de la Sutel el informe *“Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas*

San José, 2 de noviembre de 2022
09687-SUTEL-DGC-2022

a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones.

3. 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 de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, y se publique además una infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.
4. Solicitar a los operadores evaluados realizar mejoras en lo referente a las gestiones relacionadas con la reparación de las fallas reportadas por los usuarios en los servicios de telecomunicaciones que le correspondan, dado que fue el aspecto con calificaciones más bajas por parte de los usuarios con un promedio de 6,35 puntos para Telefonía móvil, de 6,57 puntos para acceso a Internet móvil, de 7,06 puntos para Telefonía fija, de 7,25 puntos para Internet fijo y de 7,26 puntos para Televisión por suscripción y otorgar un plazo de **15 días hábiles** para que dichos operadores presenten un informe de cumplimiento de las condiciones y el umbral del artículo 27 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)* correspondiente al indicador *“Tiempo de reparación de fallas (IC-2)”* y en apego a la resolución RCS-152-2017 sobre los *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)”*.
5. Solicitar a los operadores evaluados que realicen mejoras en lo referente a la atención remota de los usuarios a través de sus centros de atención de llamadas, pues el informe refleja que los usuarios consideran que los operadores tardan más tiempo de lo esperado en atender sus llamadas, de conformidad con los siguientes porcentajes para cada servicio: 38,81% para Telefonía móvil, 34,17% para acceso a Internet móvil, 41,63% para Telefonía fija, 43,28% para Internet fijo y 43,34% para Televisión por suscripción. Por lo anterior, se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar un plazo de **15 días hábiles** para que dichos operadores presenten un informe de cumplimiento de las condiciones y umbral del artículo 31 *“Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)”* del *Reglamento de prestación y calidad de servicios* y la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.

San José, 2 de noviembre de 2022
09687-SUTEL-DGC-2022

6. 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

Leonardo Steller Solórzano
Dirección General de Calidad

Mónica Salazar Angulo
Dirección General de Calidad

Gerson Rodríguez Paniagua
Dirección General de Calidad

MSA
Expediente: GCO-DGC-ETM-01289-2013