

15 de noviembre del 2022
10114-SUTEL-SCS-2022

Señores

Instituto Costarricense de Electricidad
Call My Way, S. A.
Claro CR Telecomunicaciones, S. A.
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.
Liberty Servicios Fijos LY, S. A.
Millicom Cable Costa Rica, S. A.
Telecable Económico T.V.E., S. A.
Servicios Directos de Satélite, S. A.

Señores

Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad de Sutel
Unidad de Comunicación de Sutel
Registro Nacional de Telecomunicaciones

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 075-2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 10 de noviembre del 2022, se adoptó por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 013-075-2022

- I. Dar por recibido y aprobar los oficios número 09687-SUTEL-DGC-2021, del 02 de noviembre del 2022, emitido por la Dirección General de Calidad, mediante el cual se presenta al Consejo los 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.
- II. Informar a los operadores evaluados 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.
- III. Publicar en el sitio Web de 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 a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”*, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45, inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- IV. Instruir a la Unidad de Comunicación de 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 la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.
- V. 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

15 de noviembre del 2022
10114-SUTEL-SCS-2022

resolución RCS-152-2017 sobre los Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS).

- VI.** 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 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.
- VII.** 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.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -

**Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo**

Arlyn A.

Expediente: GCO-DGC-ETM-01289-2013