



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

## CONOZCA EL DETALLE POR PROVINCIA DEL **CUMPLIMIENTO** DE LA **VELOCIDAD DE DESCARGA** DE LOS SERVICIOS DE **INTERNET FIJO** QUE USTED CONTRATA

### RESULTADOS COSTA RICA 2024

La Sutel evalúa el indicador del desempeño de la velocidad de descarga comparando la velocidad registrada en las mediciones con la velocidad contratada. Este indicador refleja el grado de cumplimiento del servicio respecto a lo prometido comercialmente por el operador. **Cuanto mayor sea el valor porcentual obtenido, mejor será la calidad del servicio percibida por el usuario.**

VALOR MÁXIMO  
POSIBLE ES DEL  
**100%**

EL UMBRAL  
REGLAMENTARIO  
SE ESTABLECE EN  
**80%**

Los operadores están obligados a cumplir con  
este indicador y su umbral de manera continua,  
durante las 24 horas del día.

A continuación, se presentan los  
**RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO POR HORA Y POR PROVINCIA:**

### RESULTADOS PARA SAN JOSÉ EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES



### RESULTADOS PARA ALAJUELA EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES

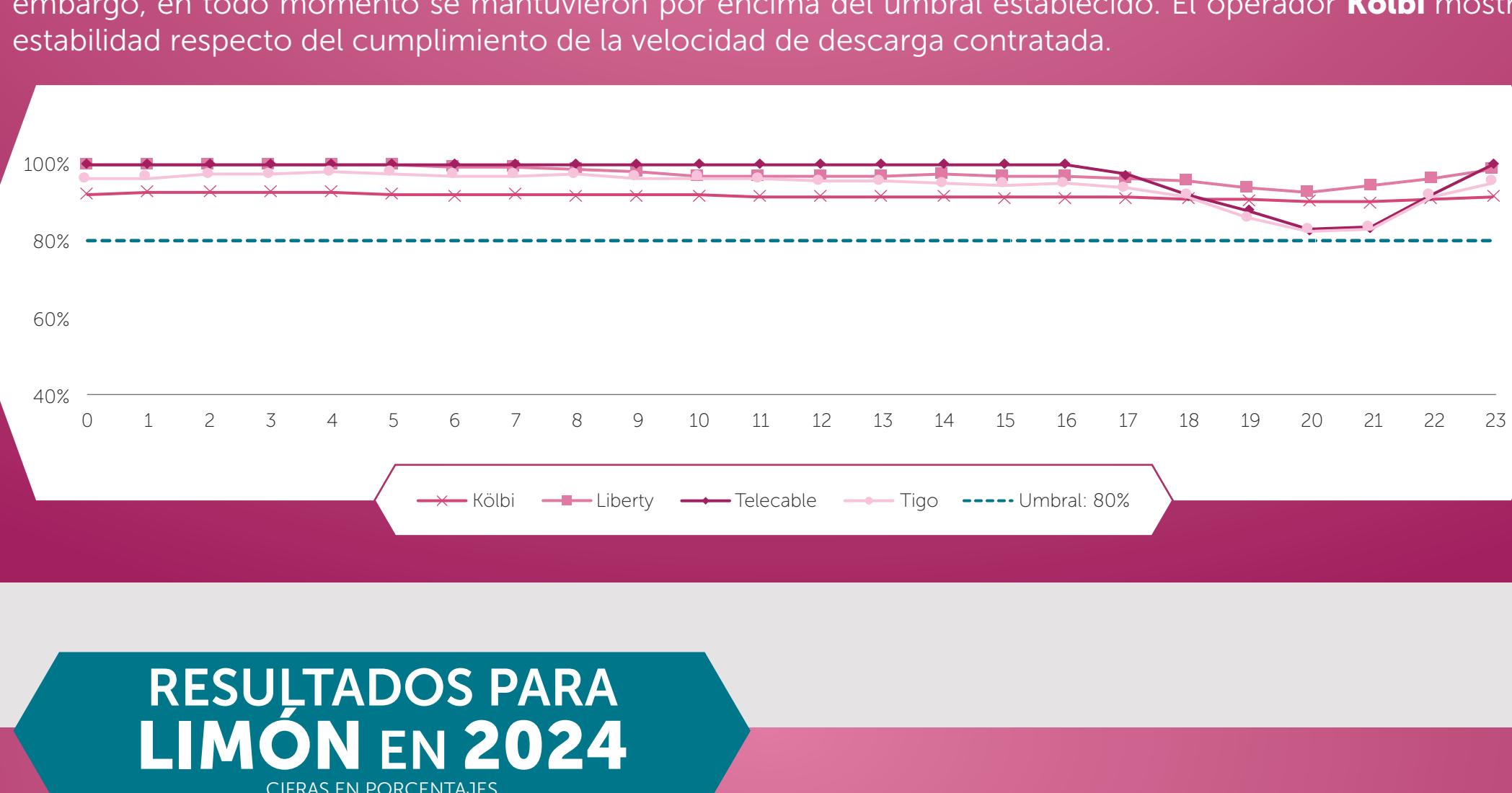
En la provincia de Alajuela, los usuarios de **Tigo** experimentaron degradaciones en la calidad de sus servicios entre las 7:00 p.m. y hasta las 9:00 p.m., debido a que el desempeño del operador se ubicó por debajo del umbral reglamentario durante ese periodo, alcanzando valores pico de incumplimiento de 75,4 %. Por otra parte, en esta provincia, **Kölbi** destaca por su estabilidad durante las 24 horas del día, con cumplimiento de la velocidad de descarga superior al 93,8 %.



### RESULTADOS PARA CARTAGO EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES

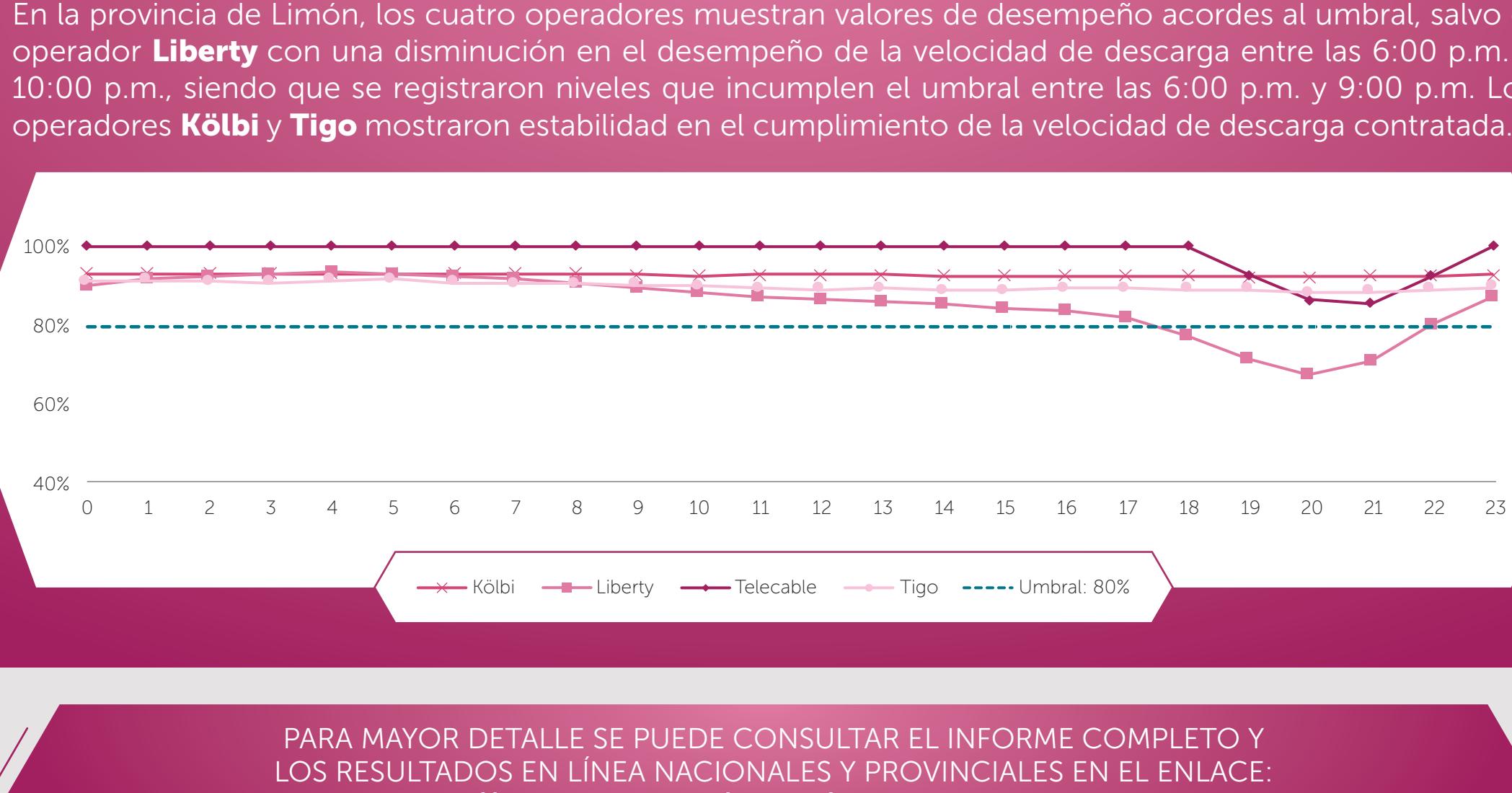
En la provincia de Cartago, **Liberty** mostró un desempeño en la velocidad de descarga por debajo del umbral reglamentario del 80 % a las 20:00 y 21:00 horas, registrando valores de 78,7 % y 79,9 %. **Telecable** presentó fluctuaciones en el desempeño de la velocidad de descarga en el periodo comprendido entre las 5:00 p.m. y 11:00 p.m., pero cumplió en todo momento con el umbral reglamentario del 80 %. Por su parte, tanto **Kölbi** como **Tigo** mantuvieron estabilidad respecto del cumplimiento de la velocidad de descarga.



### RESULTADOS PARA HEREDIA EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES

En la provincia de Heredia, los cuatro operadores evaluados registraron desempeños superiores al umbral reglamentario del 80%. **Tigo** fue el único que presentó fluctuaciones entre las 6:00 p.m. y 10:00 p.m.; sin embargo, en todo momento se mantuvo por encima del umbral establecido en la normativa de calidad vigente. Los operadores **Kölbi**, **Liberty** y **Telecable** mostraron estabilidad respecto del desempeño de la velocidad de descarga.



### RESULTADOS PARA GUANACASTE EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES

En la provincia de Guanacaste, los usuarios de **Telecable** experimentaron variaciones en el rendimiento, que derivaron en una degradación del servicio entre las 7:00 p.m. y las 9:00 p.m., siendo que se registraron niveles que incumplen el umbral entre las 8:00 p.m. y las 9:00 p.m. Por su parte, el operador **Kölbi** mostró estabilidad respecto del cumplimiento de la velocidad de descarga contratada.



### RESULTADOS PARA PUNTARENAS EN 2024

CIFRAS EN PORCENTAJES

En la provincia de Puntarenas, los cuatro operadores evaluados registraron desempeños superiores al umbral reglamentario del 80%. **Telecable** y **Tigo** presentaron fluctuaciones entre las 5:00 p.m. y las 10:00 p.m.; sin embargo, en todo momento se mantuvieron por encima del umbral establecido en la normativa de calidad vigente. Los operadores **Kölbi** y **Tigo** mostraron estabilidad respecto del cumplimiento de la velocidad de descarga contratada.

