

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.

Estimados señores:

En cumplimiento de las funciones de la Dirección General de Calidad y con el fin de cumplir el derecho de los usuarios de conocer el desempeño de los servicios, se somete a valoración del Consejo de la Sutel el informe con los resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G, ofrecidos por los operadores **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** (en adelante **Claro**) y **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.** (en adelante **Liberty**).

Dicho informe fue elaborado a partir de la información recopilada por la Dirección General de Calidad para el periodo 2026, mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional, entre el 5 de enero y el 30 de junio de 2026, con horarios de medición entre las 6:00 a.m. y las 11:00 p.m. Las mediciones se realizaron en apego a las disposiciones de 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.

Dado que esta evaluación se realiza en una fase temprana del despliegue de las redes 5G por parte de los operadores **Claro** y **Liberty**, se recomienda considerar los resultados de la presente evaluación con un carácter meramente informativo.

Finalmente, se debe señalar que los concesionarios que participaron en la fase número dos (con alcance regional)¹ de la subasta de la licitación mayor por etapas 2024LY-000001-SUTEL no se incluyen en este análisis, dado que, conforme a las disposiciones de dicha licitación, su compromiso de despliegue de red consiste en la instalación de un sitio por cada banda concesionada durante el primer año. Asimismo, durante el periodo en que se realizaron los recorridos de mediciones, los operadores regionales no se encontraban comercializando servicios sobre redes 5G.

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 en redes 5G.

¹ Los concesionarios de la fase número dos son: Ring Centrales de Costa Rica S.A., Coopelesca, CoopeGuanacaste y CoopeSantos.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

1.1. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios (en adelante RPCS), 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 RPCS 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. (...)”

1.3. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la 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 del 14 de junio de 2017. No obstante, para efectos del presente informe no será considerado este instrumento normativo debido a que no incluye los umbrales para la tecnología 5G. Dicha resolución se encuentra en estudio en el Comité Técnico de Calidad con el fin de incorporar los umbrales correspondientes a dicha tecnología.

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. Para el caso de las redes móviles 5G, aplica la misma metodología de medición empleada para las tecnologías anteriores, toda vez que los indicadores de calidad definidos en la normativa vigente son tecnológicamente neutrales y evalúan el desempeño del servicio brindado al usuario final, independientemente de la tecnología de acceso utilizada por el operador para su prestación.

1.5. Que derivados de la licitación mayor por etapas 2024LY-000001-SUTEL, mediante los Acuerdos Ejecutivos N° 049-2025-TEL-MICITT y N° 054-2025-TEL-MICITT, ambos del 24 de marzo de 2025, se adjudicó a **Claro** y **Liberty** respectivamente, el espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante la implementación de sistemas de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT), incluyendo 5G.

1.6. Que, en relación con lo anterior, se establecieron los contratos de concesión C-001-2025-MICITT y C-002-2025-MICITT con los operadores **Claro** y **Liberty**, en ese orden.

1.7. Que en el período comprendido entre el 5 de enero y el 30 de junio de 2026, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de la red 5G de los operadores **Claro** y **Liberty**, 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”*. Estas mediciones se ejecutaron

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

en los mismos recorridos que se realizan para la evaluación de las tecnologías 3G y 4G a nivel nacional.

- 1.8. Que, para el período de medición de las redes móviles, la red 5G del Instituto Costarricense de Electricidad (**ICE**) no se encontraba comercialmente disponible al público. En consecuencia, no fue posible incluirla dentro del proceso de evaluación, dado que la metodología de medición requiere que el contratista encargado del sistema de evaluación de la calidad del servicio adquiriera los planes comerciales correspondientes y que la red se encuentre efectivamente habilitada y accesible para los usuarios finales.
- 1.9. Que los concesionarios que participaron en la fase número dos (con alcance regional) de la subasta de la licitación mayor por etapas 2024LY-000001-SUTEL tampoco están comercializando aun servicios en redes 5G. Por lo tanto, se excluyen del presente análisis.
- 1.10. Que con el objetivo de ofrecer una visión clara, precisa y actualizada sobre el desempeño de las redes móviles 5G en Costa Rica, este informe se basa en los datos obtenidos durante las mediciones realizadas en el primer semestre del año 2026, periodo que va del 5 de enero al 30 de junio de 2026. Al centrar dicho informe en datos recientes, el análisis permite diseñar estrategias efectivas y fortalecer la toma de decisiones, asegurando que las acciones propuestas respondan a las condiciones actuales de las redes móviles y proporcionen insumos objetivos para la promoción de la mejora continua de los servicios de telecomunicaciones.

2. Metodología de medición y condiciones actuales de las redes 5G

El sistema de medición utilizado por la Sutel para efectuar mediciones de desempeño de las redes 5G consistió en un conjunto de sondas de medición distribuidas en vehículos que realizaron recorridos por el territorio nacional a lo largo del primer semestre del 2026. Estas mediciones se incorporaron a la rutina de medición que se ejecuta en los recorridos que evalúan los servicios móviles en las redes 3G y 4G.

La utilización de sondas de medición está identificada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), como una de las opciones de metodologías de medición para evaluar la calidad de servicio, de conformidad con la recomendación UIT-T E.806 (06/2019) titulada *“Campañas de medición, sistemas de seguimiento y metodologías de muestreo para el seguimiento de la calidad de servicio en las redes móviles”*.

Las sondas de medición que efectúan las evaluaciones del servicio móvil, se instalan en varios vehículos que realizan recorridos sobre las carreteras del país de forma tal que el sistema actúa como un *“drive test distribuido”* en el cual se garantiza que en cada vehículo permanezcan un mínimo de 24 sondas de medición, 8 por cada operador, realizando mediciones de forma simultánea y logrando así obtener resultados que permitan hacer una comparación del desempeño entre los operadores evaluados, lo cual cumple con la *“Metodología de medición aplicable a los servicios de telefonía móvil del reglamento de prestación y calidad de servicios”*

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

de la resolución RCS-019-2018. El sistema de medición incluye, además servidores robustos de control y medición como contraparte de los equipos remotos, que permiten la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes volúmenes de datos.

Para efectos del presente informe, debe considerarse que los recorridos de medición se realizaron en las siete provincias del país. Sin embargo, tanto **Claro** como **Liberty** se encuentran en una etapa inicial de despliegue de sus redes 5G, por lo que la disponibilidad de cobertura de esta tecnología durante el período evaluado dependió del avance alcanzado por cada operador en las distintas localidades.

En consecuencia, en algunos de los recorridos efectuados no fue posible identificar cobertura 5G, situación que resulta consistente con la fase de despliegue en la que se encontraban ambas redes al momento de las mediciones y por esta razón los resultados de esta evaluación son de carácter meramente informativo.

Se aclara que, considerando las fechas de las mediciones efectuadas para el presente informe, algunas de las regiones actualmente publicadas por los operadores con cobertura 5G, pudieron resultar excluidas de las evaluaciones realizadas². En este respecto, de conformidad con la información trimestral reportada por el operador³ y el mapa de cobertura de la red 5G publicado en su sitio Web⁴, **Liberty** cuenta con despliegue de esta tecnología en varias localidades a lo largo de las siete provincias del país.

Con el fin de analizar esta situación, se contrastaron las fechas y los distritos abarcados en los recorridos de medición realizados por Medux de Costa Rica S.R.L. (en adelante Medux)⁵ durante el primer semestre de 2026 con la información de despliegue reportada por **Liberty**. Como resultado, se determinó que los recorridos efectuados en las provincias de Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón no coincidieron espacial o temporalmente con la disponibilidad de la red 5G del operador en los sitios evaluados. En algunos casos, la cobertura 5G aún no se encontraba disponible en las localidades recorridas al momento de la medición y, en otros, el servicio fue habilitado con posterioridad a la realización de dichos recorridos.

² Esta situación se presenta para la cobertura 5G publicada por Liberty en Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón.

³ La información trimestral presentada por Liberty como parte de los compromisos de la concesión en las bandas adjudicadas mediante el procedimiento concursal N° 2024LY-000001-SUTEL fue remitida a la Sutel mediante oficios LYReg0283-2025 del 21 de noviembre de 2025 (NI-15518-2025) y correo electrónico del 24 de noviembre de 2025 sin oficio (NI-15649-2025), LYReg0039-2026 del 26 de febrero de 2026 (NI-02664-2026), LY-Reg0112-2026 del 21 de mayo de 2026 (NI-06908-2026) y el NI-07016-2026 recibido el 25 de mayo de 2026, en el cual consta nuevamente el oficio LYReg0039-2026 con un archivo digital adjunto distinto al que presentó en el NI-02664-2026. En esta última notificación recibida en el mes de mayo, el operador hace referencia al reporte del segundo trimestre.

Es importante indicar que los reportes adjuntos al NI-15518-2025 y NI-15649-2025 únicamente incluyen sitios de la tecnología 4G. Además, debido a que Liberty presentó dos informes para el segundo trimestre del 2026 (NI-06908-2026 y NI-07016-2026), se solicitó al operador enviar un solo reporte por trimestre (referencia oficio 05067-SUTEL-DGC-2026 del 26 de mayo de 2026).

⁴ Mapa de cobertura 5G de Liberty: <https://libertycr.com/web/movil/cobertura/5g>

⁵ Medux de Costa Rica S.R.L. es el contratista de la Licitación Mayor 2023LY-000002-0014900001, a través de la cual brinda los servicios especializados para evaluación, monitoreo y generación de reportes sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

Asimismo, es importante señalar que Medux ejecutó los mismos recorridos y utilizó una configuración equivalente de las sondas para los operadores **Claro** y **Liberty**, con el propósito de garantizar la comparabilidad de los resultados. Por consiguiente, se descarta que las diferencias observadas en la cantidad de mediciones obtenidas respondan a metodologías, configuraciones o recorridos diferenciados entre operadores, ya que la obtención de muestras 5G dependió exclusivamente de la disponibilidad efectiva de cobertura de dicha red en los sitios evaluados al momento de la medición.

Por lo tanto, lo anterior resulta coherente con la información reportada trimestralmente por los operadores en el marco de las obligaciones asociadas a la concesión de espectro para servicios 5G, la cual evidencia que **Claro** mantiene un ritmo de despliegue de infraestructura y cobertura 5G más acelerado que **Liberty**. Esta diferencia en el nivel de avance del despliegue contribuye a explicar tanto la mayor disponibilidad geográfica de la red 5G de **Claro** como la mayor cobertura de las mediciones obtenidas para dicho operador durante el período evaluado.

Por otra parte, se realizó un proceso de depuración de la información que consistió en la aplicación de criterios estadísticos al conjunto de datos resultantes de cada indicador y operador evaluado, esto con el fin de evitar que se distorsionen los resultados finales.

En este sentido, se recurrió a un análisis de frecuencias sobre cada indicador, a través de métodos de filtrado estadísticos para eliminar valores extremos, que se encuentran fuera del comportamiento habitual de los datos. Por lo tanto, la aplicación de dichos métodos permitió establecer criterios de depuración de datos. Los criterios utilizados fueron los siguientes:

- **Percentil 5:** el indicador de velocidad de transferencia de datos presentó una distribución con predominio de mediciones en valores elevados y un conjunto reducido de mediciones excepcionalmente bajas. En consecuencia, se excluyeron las mediciones situadas por debajo del percentil 5, conservándose el 95 % restante de los datos.
- **Percentil 95:** los indicadores de retardo local e internacional presentaron una distribución con predominio de mediciones en valores bajos y un conjunto reducido de mediciones excepcionalmente altas. En consecuencia, se excluyeron las mediciones situadas por encima del percentil 95, conservándose el 95 % restante de los datos.

Los criterios anteriores se aplicaron a los datos de cada operador según las características observadas en la distribución de cada indicador, asegurando que el proceso de depuración se limitara exclusivamente a la exclusión de valores extremos y preservando las mediciones estadísticamente representativas del desempeño del servicio.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

3. Desempeño de la velocidad en redes 5G

3.1. Velocidad de descarga promedio nacional

El **Gráfico 1** muestra los resultados de desempeño de la velocidad de descarga promedio en redes 5G a nivel nacional en el primer semestre del 2026. Cabe mencionar que, los resultados son mejores cuanto mayor sea su valor numérico, expresado en Mbps (Megabits por segundo).

Los resultados muestran que **Claro** registró la mayor velocidad de descarga promedio a nivel nacional con 186,6 Mbps, superando los resultados obtenidos por **Liberty** con 34,1 Mbps. Lo anterior evidencia un mejor desempeño de la red 5G de **Claro** en términos de capacidad para la transferencia de datos hacia los usuarios finales durante el período evaluado.

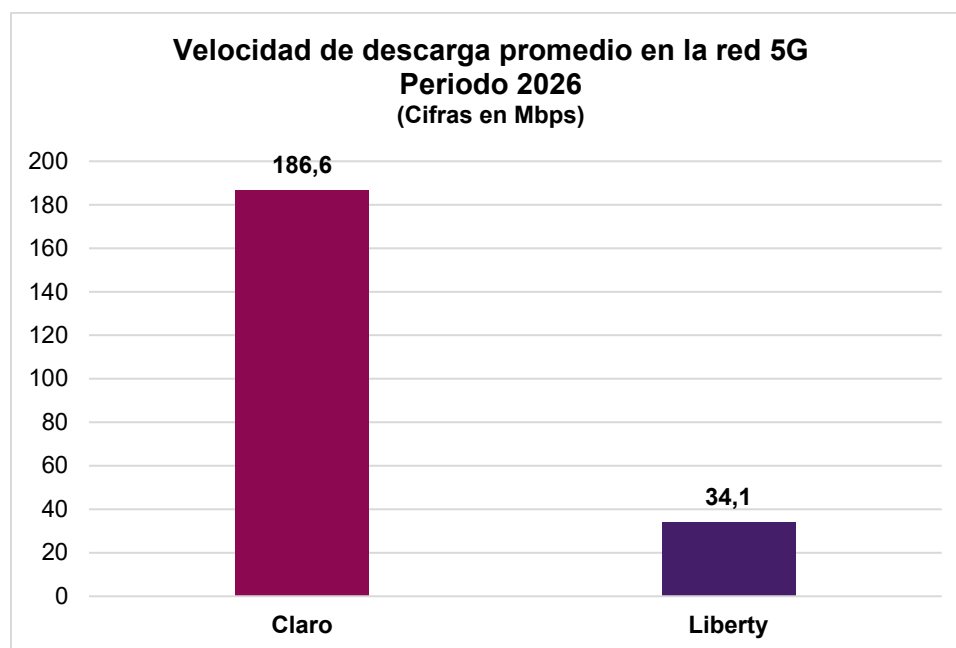


Gráfico 1. Velocidad de descarga promedio en la red 5G

Cabe señalar que las velocidades de descarga promedio mostradas en el **Gráfico 1** son el resultado de mediciones en las bandas de frecuencia de 2300 MHz y 3500 MHz para el operador **Claro**, mientras que para el caso de **Liberty** es 1900/2100 MHz⁶, 2300 MHz y 3500 MHz.

⁶ De conformidad con el oficio LY-Reg0241-2025 del 23 de setiembre de 2025 (NI-12784-2025), Liberty comunicó a la Sutel que utilizará espectro en la banda de 1900/2100 MHz para la prestación de servicios 5G NR, mediante una implementación Non-Standalone (NSA) basada en la configuración ENDC-3A_n1A. Dicha configuración corresponde a un esquema de E-UTRA NR Dual Connectivity (EN-DC), en el cual la red LTE en la banda B3 (1800 MHz) actúa como ancla de señalización y control, mientras que la banda NR n1 (1900/2100 MHz) aporta capacidades 5G para el transporte de tráfico de usuario. Además, los resultados de las mediciones demuestran que Liberty utiliza la banda de 1900 MHz para el enlace ascendente (uplink) y la banda de 2100 MHz para el enlace descendente (downlink).

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

3.2. Velocidad de descarga promedio provincial

El **Gráfico 2** presenta los resultados de velocidad de descarga promedio de la red 5G por provincia durante el período evaluado en 2026. En términos generales, los resultados muestran que **Claro** registró velocidades de descarga promedio superiores a 175 Mbps en todas las provincias medidas, destacando Guanacaste con 235,7 Mbps y Cartago con 204,5 Mbps como las provincias con los mejores desempeños.

En el caso de **Liberty**, se obtuvieron mediciones en las provincias de San José, Alajuela y Heredia, con velocidades promedio de descarga de 33,1 Mbps, 35,7 Mbps y 36,2 Mbps, respectivamente.

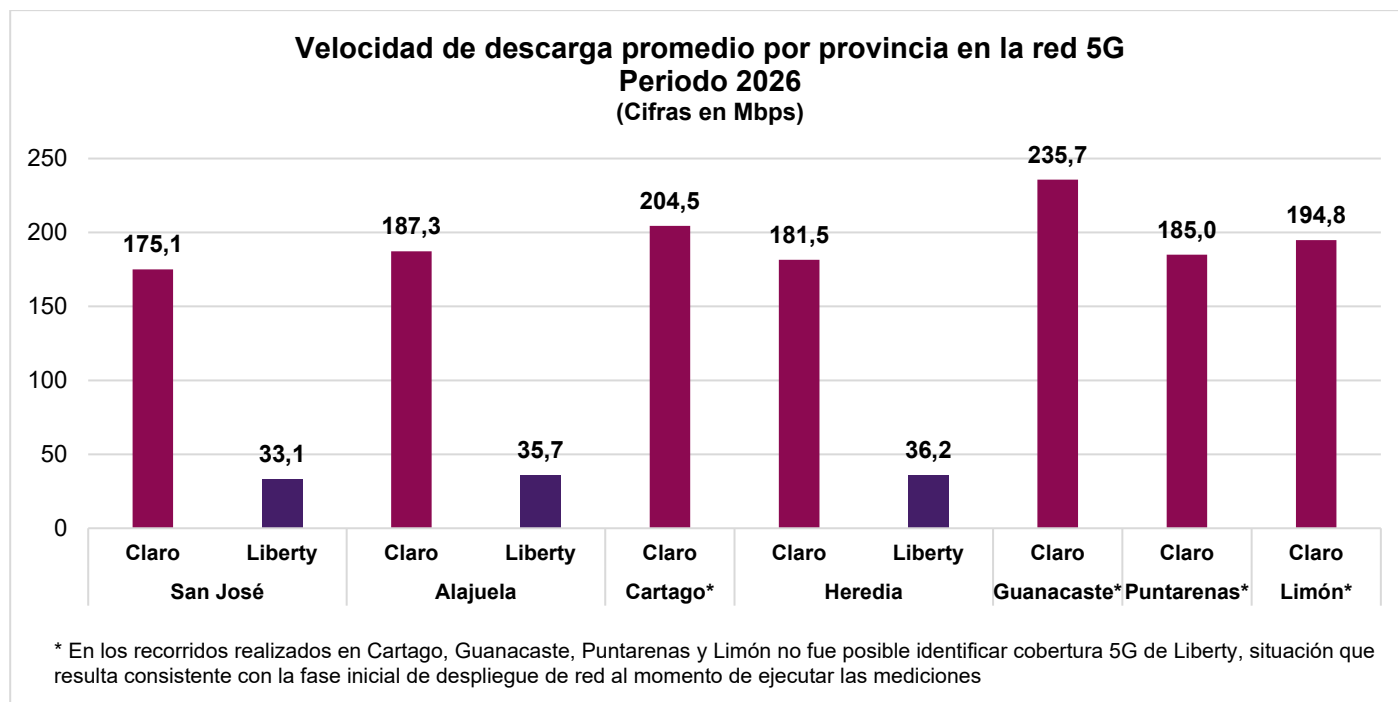


Gráfico 2. Velocidad de descarga promedio por provincia en la red 5G

Tal como se detalló en la sección 2 de este informe, denominada *Metodología de medición y condiciones actuales de las redes 5G*, se aclara que, considerando las fechas de las mediciones efectuadas para el presente informe, algunas de las regiones actualmente publicadas por los operadores con cobertura 5G, pudieron resultar excluidas de las evaluaciones realizadas.

La ausencia de resultados de medición en dichas provincias es consistente con una fase inicial de despliegue de red, en la que la cobertura se incorpora de forma progresiva en diferentes localidades, por lo que no siempre existe coincidencia entre los puntos y fechas de medición y las áreas que ya cuentan con servicio habilitado.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

3.3. Velocidad de envío promedio nacional

El **Gráfico 3** muestra los resultados de velocidad de envío promedio en redes 5G a nivel nacional para el primer semestre de 2026. Cabe mencionar que, los resultados son mejores cuanto mayor sea su valor numérico, expresado en Mbps (Megabits por segundo).

De acuerdo con las mediciones realizadas, **Claro** alcanzó la mayor velocidad de envío promedio, con 98,0 Mbps, superando a **Liberty**, que registró un valor de 30,1 Mbps.

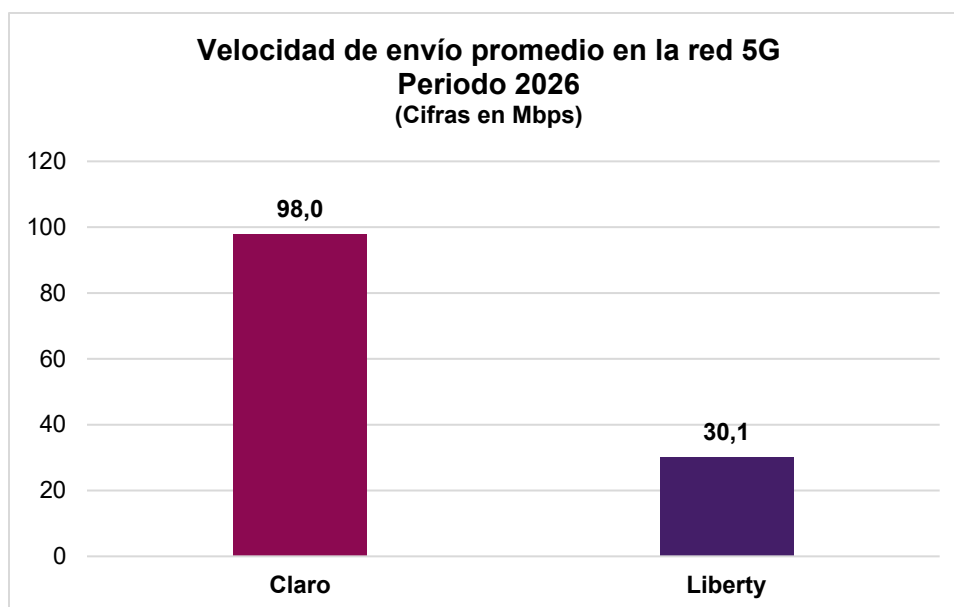


Gráfico 3. Velocidad de envío promedio en la red 5G

Cabe señalar que las velocidades de envío promedio mostradas en el **Gráfico 3** son el resultado de mediciones en las bandas de frecuencia de 2300 MHz y 3500 MHz para el operador **Claro**, mientras que para el caso de **Liberty** es 1900/2100 MHz⁷, 2300 MHz y 3500 MHz.

3.4. Velocidad de envío promedio provincial

El **Gráfico 4** presenta los resultados de velocidad de envío promedio de la red 5G por provincia durante el período evaluado en 2026. En términos generales, los resultados muestran que **Claro** registró velocidades de envío promedio superiores a 69 Mbps en todas las provincias medidas, destacando Guanacaste con 106,4 Mbps, San José con 103,9 Mbps y Heredia con 99,8 Mbps

⁷ De conformidad con el oficio LY-Reg0241-2025 del 23 de setiembre de 2025 (NI-12784-2025), Liberty comunicó a la Sutel que utilizará espectro en la banda de 1900/2100 MHz para la prestación de servicios 5G NR, mediante una implementación Non-Standalone (NSA) basada en la configuración ENDC-3A_n1A. Dicha configuración corresponde a un esquema de E-UTRA NR Dual Connectivity (EN-DC), en el cual la red LTE en la banda B3 (1800 MHz) actúa como ancla de señalización y control, mientras que la banda NR n1 (1900/2100 MHz) aporta capacidades 5G para el transporte de tráfico de usuario. Además, los resultados de las mediciones demuestran que Liberty utiliza la banda de 1900 MHz para el enlace ascendente (uplink) y la banda de 2100 MHz para el enlace descendente (downlink).

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

como las provincias con los mejores desempeños. Asimismo, en Alajuela, Puntarenas y Limón se registraron velocidades promedio de 88,5 Mbps, 85,0 Mbps y 90,6 Mbps, respectivamente, mientras que Cartago presentó el menor resultado para este operador, con 69,2 Mbps.

En el caso de **Liberty**, se obtuvieron mediciones en las provincias de San José, Alajuela y Heredia, con velocidades promedio de envío de 28,2 Mbps, 36,2 Mbps y 31,1 Mbps, respectivamente. Entre estas provincias, Alajuela presentó el mejor desempeño para este operador, mientras que San José registró el valor más bajo.

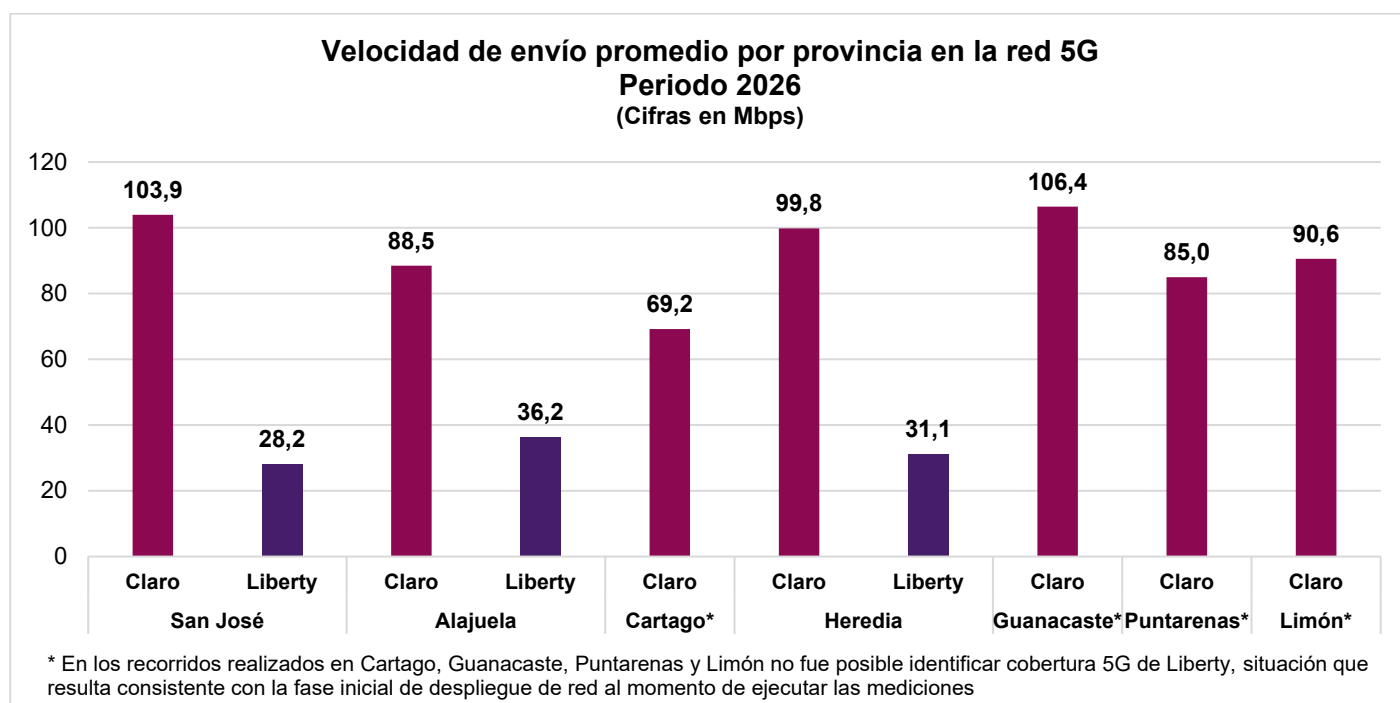


Gráfico 4. Velocidad de envío promedio por provincia en la red 5G

En las tres provincias donde fue posible realizar mediciones para ambos operadores, **Claro** obtuvo velocidades de envío promedio superiores a las de **Liberty**. Las diferencias observadas muestran que la velocidad de envío promedio de **Claro** fue 3,7 veces mayor que la de **Liberty** en San José, 2,4 veces mayor en Alajuela y 3,2 veces mayor en Heredia.

No es posible establecer esta comparación en las provincias de Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón, ya que como se detalló en la sección 2 de este informe, denominada *Metodología de medición y condiciones actuales de las redes 5G*, se aclara que, considerando las fechas de las mediciones efectuadas para el presente informe, algunas de las regiones actualmente publicadas por los operadores con cobertura 5G, pudieron resultar excluidas de las evaluaciones realizadas.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

4. Retardo local en redes 5G

4.1. Retardo local promedio nacional

El **Gráfico 5** muestra los resultados de retardo local promedio en redes 5G a nivel nacional para el primer semestre de 2026. Cabe mencionar que, los resultados son mejores cuanto menor sea su valor numérico, expresado en ms (milisegundos).

De acuerdo con las mediciones realizadas, **Liberty** registró el menor retardo local promedio, con 22,1 ms, mientras que **Claro** obtuvo un resultado de 25,1 ms.

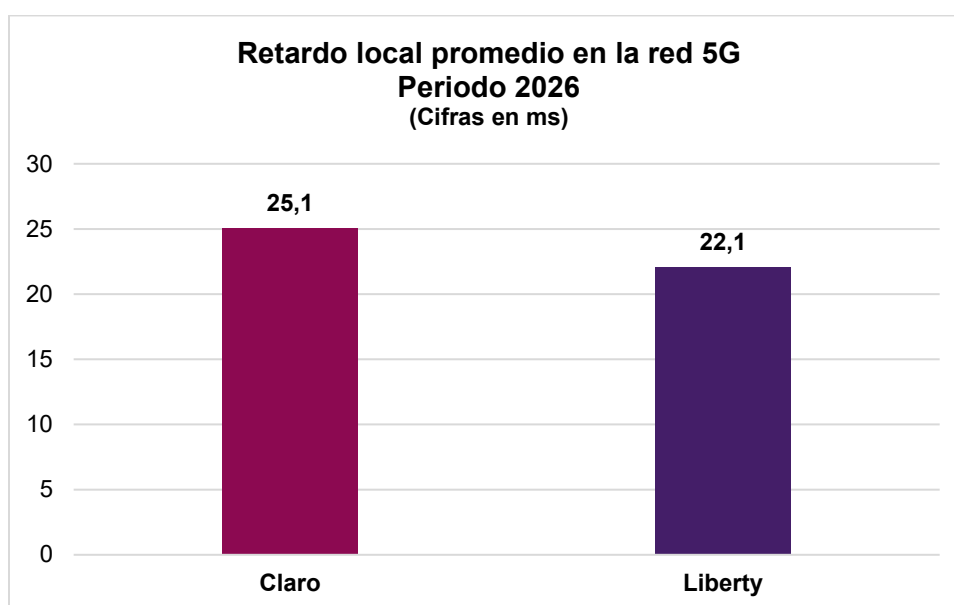


Gráfico 5. Retardo local promedio en la red 5G

4.2. Retardo local promedio provincial

El **Gráfico 6** presenta los resultados de retardo local promedio de la red 5G por provincia durante el período evaluado en 2026. En términos generales, los resultados muestran que a nivel provincial **Claro** registró valores de retardo local promedio entre 24,2 ms y 26,8 ms. Los menores retardos, y por tanto los mejores desempeños, se observaron en Alajuela con 24,2 ms, Heredia con 24,3 ms y San José con 24,7 ms. Por su parte, Limón registró un retardo promedio de 24,9 ms, Cartago de 26,0 ms, mientras que los mayores valores se presentaron en Puntarenas y Guanacaste, con 26,7 ms y 26,8 ms, respectivamente.

En el caso de **Liberty**, se obtuvieron mediciones en las provincias de San José, Alajuela y Heredia, con retardos locales promedio de 22,6 ms, 20,7 ms y 21,4 ms, respectivamente. Entre estas provincias, Alajuela presentó el mejor desempeño para este operador al registrar el menor retardo promedio, mientras que San José mostró el valor más alto.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

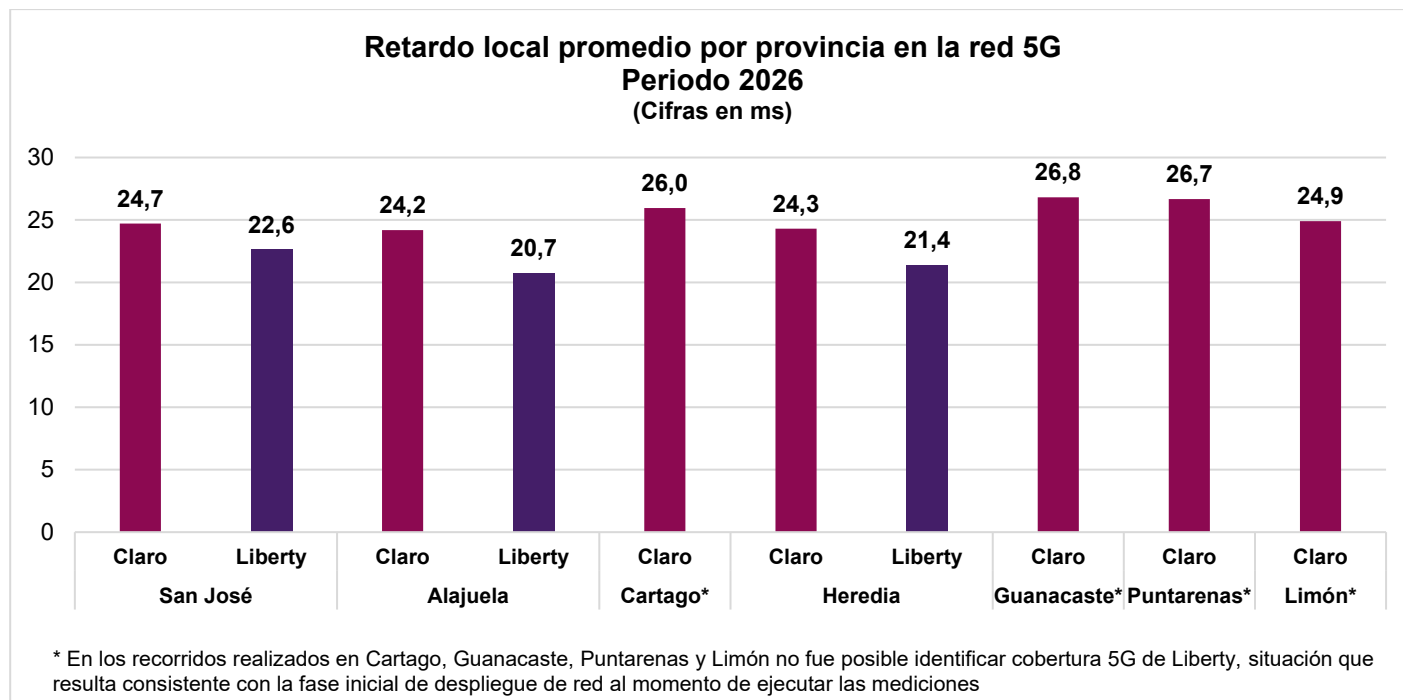


Gráfico 6. Retardo local promedio por provincia en la red 5G

En las tres provincias donde se registraron mediciones para ambos operadores, **Liberty** obtuvo valores de retardo local promedio inferiores a los de **Claro**. Las diferencias observadas fueron de 2,1 ms en San José, 3,5 ms en Alajuela y 2,9 ms en Heredia, lo que evidencia un mejor desempeño de **Liberty** en este indicador durante el período evaluado.

No es posible establecer esta comparación en las provincias de Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón, ya que como se detalló en la sección 2 de este informe, denominada *Metodología de medición y condiciones actuales de las redes 5G*, se aclara que, considerando las fechas de las mediciones efectuadas para el presente informe, algunas de las regiones actualmente publicadas por los operadores con cobertura 5G, pudieron resultar excluidas de las evaluaciones realizadas.

5. Retardo internacional en redes 5G

5.1. Retardo internacional promedio nacional

El **Gráfico 7** muestra los resultados de retardo internacional promedio en redes 5G a nivel nacional para el primer semestre de 2026. Cabe mencionar que, los resultados son mejores cuanto menor sea su valor numérico, expresado en ms (milisegundos).

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

De acuerdo con las mediciones realizadas, **Liberty** registró el menor retardo internacional promedio, con 60,3 ms, mientras que **Claro** obtuvo un resultado de 84,5 ms.

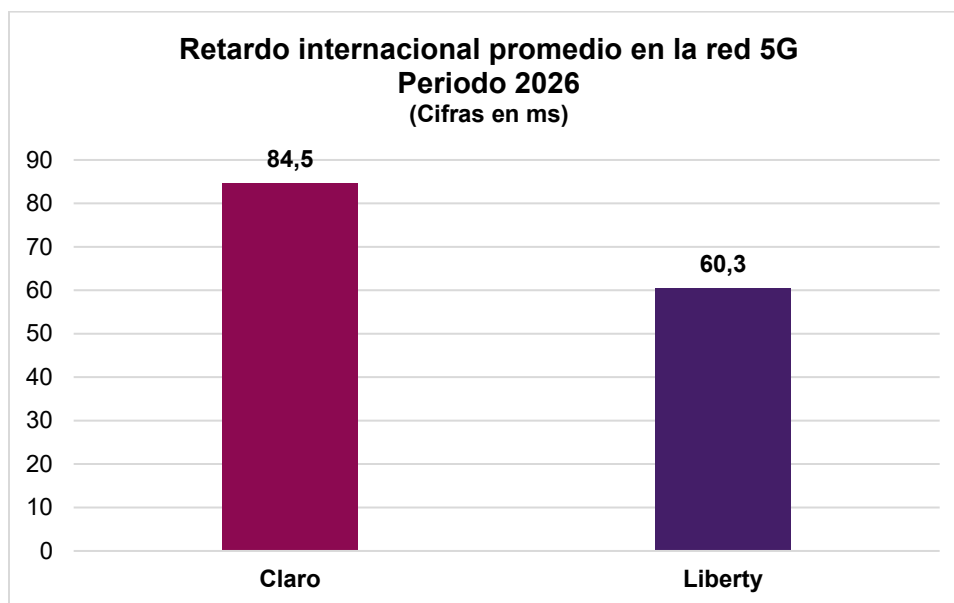


Gráfico 7. Retardo internacional promedio en la red 5G

5.2. Retardo internacional promedio provincial

El **Gráfico 8** presenta los resultados de retardo internacional promedio de la red 5G por provincia durante el período evaluado en 2026. En términos generales, los resultados muestran que a nivel provincial **Claro** registró valores de retardo internacional promedio entre 83,5 ms y 87,2 ms. Los menores retardos, y por tanto los mejores desempeños, se observaron en Heredia y Puntarenas, ambas con 83,5 ms y seguidos por Alajuela con 83,7 ms. Por su parte, Guanacaste registró un retardo promedio de 84,1 ms, Limón de 84,5 ms y San José de 85,4 ms, mientras que el mayor valor se presentó en Cartago, con 87,2 ms.

En el caso de **Liberty**, se obtuvieron mediciones en las provincias de San José, Alajuela y Heredia, con retardos internacionales promedio de 61,0 ms, 58,8 ms y 59,6 ms, respectivamente. Entre estas provincias, Alajuela presentó el mejor desempeño para este operador al registrar el menor retardo promedio, mientras que San José mostró el valor más alto.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

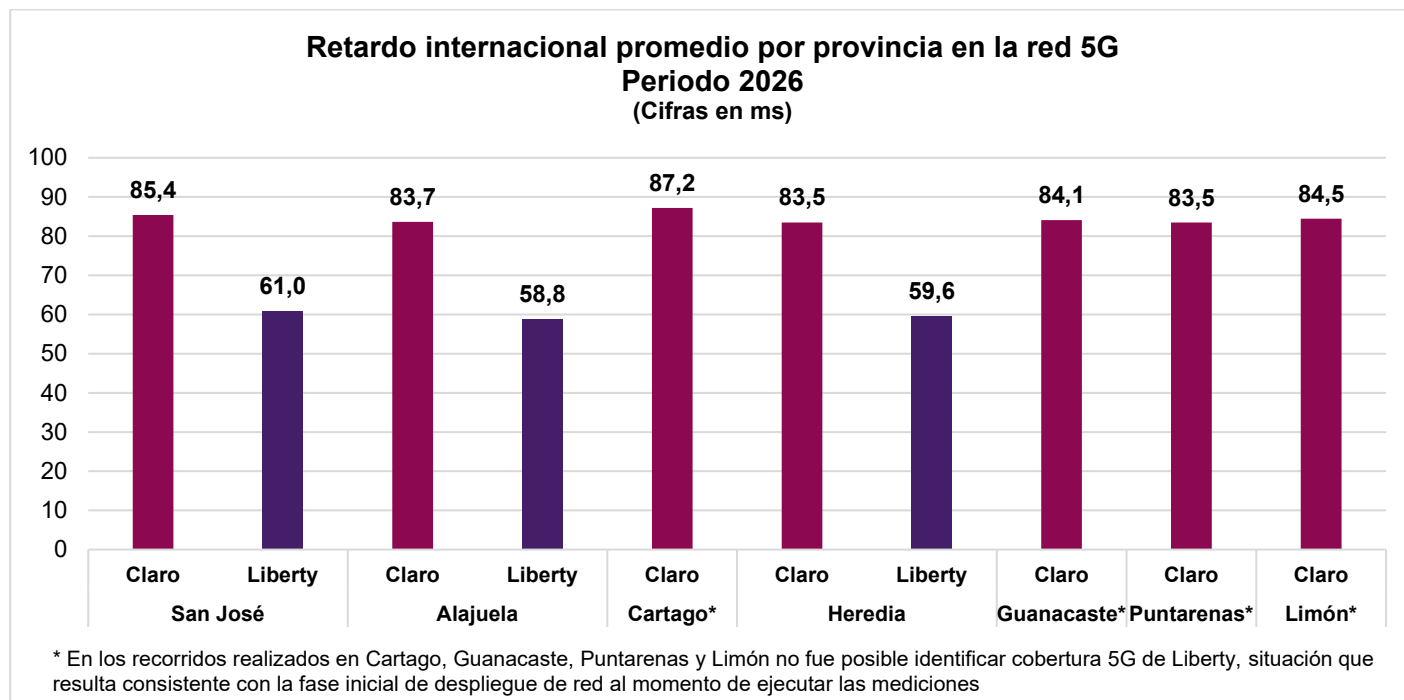


Gráfico 8. Retardo internacional promedio por provincia en la red 5G

En las tres provincias donde fue posible realizar mediciones para ambos operadores, **Liberty** obtuvo valores de retardo internacional promedio inferiores a los de **Claro**. Las diferencias observadas fueron de 24,4 ms en San José, 24,9 ms en Alajuela y 23,9 ms en Heredia, lo que evidencia un mejor desempeño de **Liberty** en este indicador durante el período evaluado.

No es posible establecer esta comparación en las provincias de Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón, ya que como se detalló en la sección 2 de este informe, denominada *Metodología de medición y condiciones actuales de las redes 5G*, se aclara que, considerando las fechas de las mediciones efectuadas para el presente informe, algunas de las regiones actualmente publicadas por los operadores con cobertura 5G, pudieron resultar excluidas de las evaluaciones realizadas.

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

6. Conclusiones

A partir de los resultados presentados en el presente informe, se concluye lo siguiente:

- 6.1. En lo relativo a la velocidad de descarga y la velocidad de envío promedio a nivel nacional, el operador **Claro** registró 186,6 Mbps y 98,0 Mbps respectivamente, por su parte **Liberty** registró resultados de 34,1 Mbps y 30,1 Mbps en ese orden.
- 6.2. Los resultados obtenidos para **Claro** evidencian velocidades de descarga y envío significativamente superiores a las observadas en redes móviles de generaciones anteriores⁸ y son consistentes con el desempeño esperado de una red 5G en fase de despliegue inicial.
- 6.3. En el caso particular de **Liberty**, las velocidades de descarga y envío registradas en la red 5G durante el primer semestre del 2026 son comparables con las obtenidas por el operador en su red 4G durante 2025⁹, sin que se evidencien mejoras significativas en estos indicadores que permitan distinguir un desempeño sustancialmente superior asociado al uso de la tecnología 5G.
- 6.4. En cuanto al retardo local promedio a nivel nacional, el operador **Liberty** registró 22,1 ms, mientras que **Claro** 25,1 ms.
- 6.5. Los valores de retardo local fueron consistentemente bajos en ambos operadores, situándose por debajo de 27 ms en todas las provincias evaluadas. Esto evidencia un desempeño adecuado de la red 5G.
- 6.6. En lo que corresponde a retardo internacional promedio a nivel nacional, el operador **Liberty** registró 60,3 ms, mientras que **Claro** 84,5 ms.

7. Sobre la firmeza del acto por parte del Consejo de la Sutel

Por disposición del artículo 56 de la Ley N°6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la SUTEL deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.

⁸ Los resultados de las evaluaciones de calidad de las redes móviles 3G y 4G se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares>

⁹ Los resultados del indicador ID-18 para la red 4G de Liberty en el 2025 se encuentran publicado en la sección 3.3.2 del informe "Resultados 2025 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles", que se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://sutel.go.cr/sites/default/files/informescalidad/informe-calidad-servicios-moviles-datos-2025-sutel-dg_2.pdf

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley N°6227.

Bajo este entendido, se recomienda conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de resultados de la evaluación de la calidad de los servicios, específicamente de las redes 5G, en cumplimiento de los derechos de los usuarios a conocer el desempeño de los servicios de telecomunicaciones. Lo anterior, de conformidad con el inciso 14 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642).

8. Recomendaciones

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

- 8.1. Dar por recibido y aprobar el informe emitido mediante oficio número 08467-SUTEL-DGC-2026 del 27 de agosto de 2026, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.”*.
- 8.2. Remitir a los operadores de servicios móviles Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. el informe *“Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.”* e informar los principales hallazgos obtenidos.
- 8.3. Señalar que los resultados del presente informe constituirán un insumo para las discusiones de los umbrales de calidad de servicio en el marco del Comité Técnico de Calidad (CTC).
- 8.4. Trasladar el informe *“Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.”* 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.
- 8.5. Solicitar a la Unidad de Comunicación que publique en el sitio Web de la Sutel <https://sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares>, el informe *“Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A.”*.
- 8.6. Solicitar a la Unidad de Comunicación que elabore una propuesta de comunicado de prensa en donde se dé a conocer los resultados obtenidos en el informe *“Resultados 2026 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles en redes 5G de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa*

San José, 27 de agosto de 2026

08467-SUTEL-DGC-2026

Rica Liberty S.A.”, haciendo énfasis en que es una evaluación con carácter meramente informativo.

- 8.7.** Declarar en firme el presente acuerdo correspondiente, por tratarse de resultados de la evaluación de la calidad de los servicios, específicamente de las redes 5G, en cumplimiento de los derechos de los usuarios a conocer el desempeño de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con el inciso 14 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642).

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

José Sánchez Sáenz
Dirección General de Calidad

Luis Monge Badilla
Dirección General de Calidad

MSA/LMB/JSS
Expediente: GCO-DGC-ETC-01744-2014 y GCO-DGC-ETC-01746-2014