



CALIDAD EXPERIMENTADA POR LOS USUARIOS EN EL SERVICIO MÓVIL



¿QUÉ ES LA CALIDAD EXPERIMENTADA POR LOS USUARIOS?

Es la **calidad del servicio móvil** tal y como la **experimentan los usuarios** del servicio de la forma más cercana posible, es decir, **desde sus propios teléfonos móviles.**

¿CÓMO SE MIDE LA CALIDAD EXPERIMENTADA POR LOS USUARIOS?

¡Las mediciones las hacen los mismos usuarios utilizando sus teléfonos móviles!

Obtenemos los resultados de la empresa  **OPENSIGNAL** utilizando un enfoque colaborativo, en el cual los datos son proporcionados de manera voluntaria por usuarios de todo el país que realizan pruebas desde sus teléfonos o hacen uso de aplicaciones que recopilan información relevante sobre el servicio móvil, lo que lo convierte en una fuente abundante y versátil de información que proviene de todo el territorio nacional.



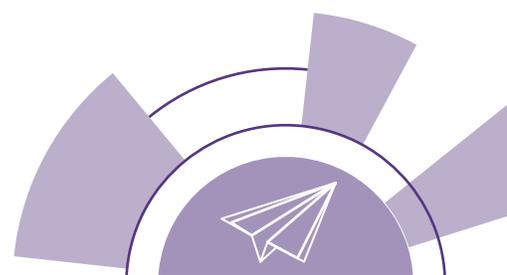
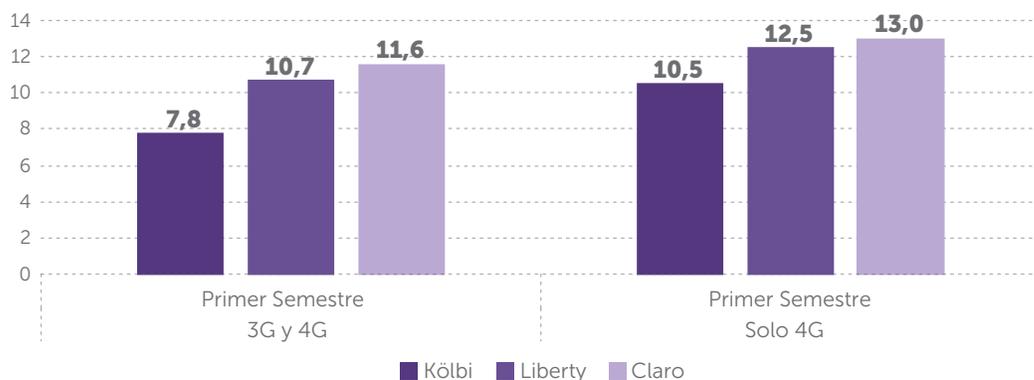
VELOCIDAD EXPERIMENTADA EN EL SERVICIO MÓVIL

Esta variable mide las velocidades que experimenta un usuario en las redes de datos móviles al recibir y enviar información. Es una medida de la cantidad de información que puede intercambiar el usuario utilizando su servicio móvil. Se mide en unidades de Mbps (millones de bits por segundo) y cuanto más alto sea su valor, mejor es el servicio experimentado por el usuario.



Velocidad de descarga del servicio móvil durante 2025

(cifras en Mbps)



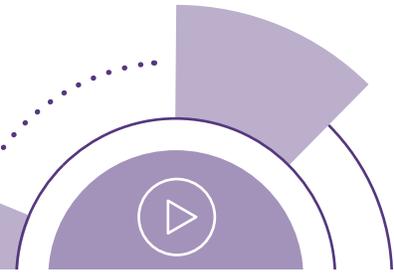
Velocidad de envío del servicio móvil durante 2025

(cifras en Mbps)

En la velocidad de transferencia de datos, tanto de descarga como de envío, el operador **Claro ha sido el ganador durante el primer semestre del año 2025**, obteniendo las velocidades más altas en la red 4G y también en el servicio móvil de datos en general, y para la descarga de datos **superando a los otros dos operadores por un amplio margen.**

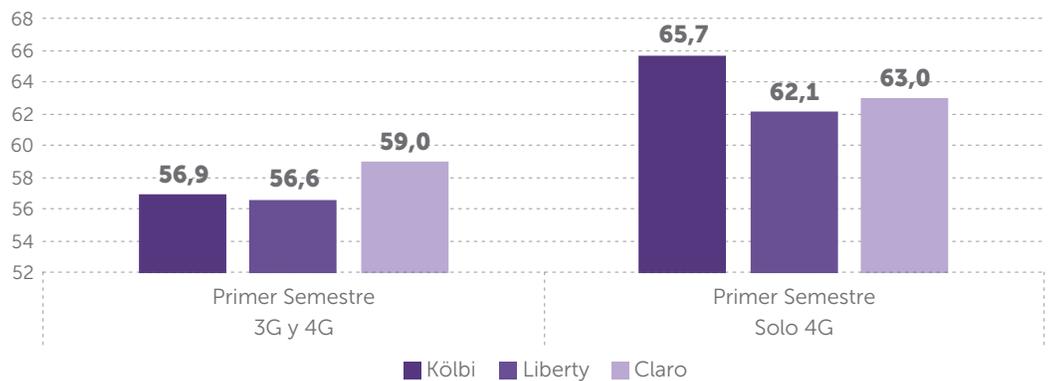
EXPERIENCIA DE VIDEO

Esta medición evaluó con una calificación de 0 a 100 la experiencia de los usuarios al observar un video utilizando su teléfono móvil. Esta medida toma en cuenta parámetros técnicos como: la calidad de la imagen, el tiempo que tarda en cargar el video y la tasa de estancamiento o congelamiento del video. La medición se hace sobre videos que incluyen resoluciones de Full HD y Ultra HD (4K).



Calidad experimentada del video en servicio móvil durante 2025

(cifras en escala 0 a 100)



La experiencia de los usuarios en Costa Rica al mirar videos desde sus conexiones móviles ha sido similar con los tres operadores que atienden el mercado. Resalta el caso de **Kölbi** con resultados similares a sus competidores al considerar el servicio general con conexiones 3G y 4G, pero **superándolos cuando se trata únicamente de conexiones 4G** proporcionando la mejor experiencia de transmisión de vídeo al utilizar esta red.



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

EXPERIENCIA DE JUEGOS

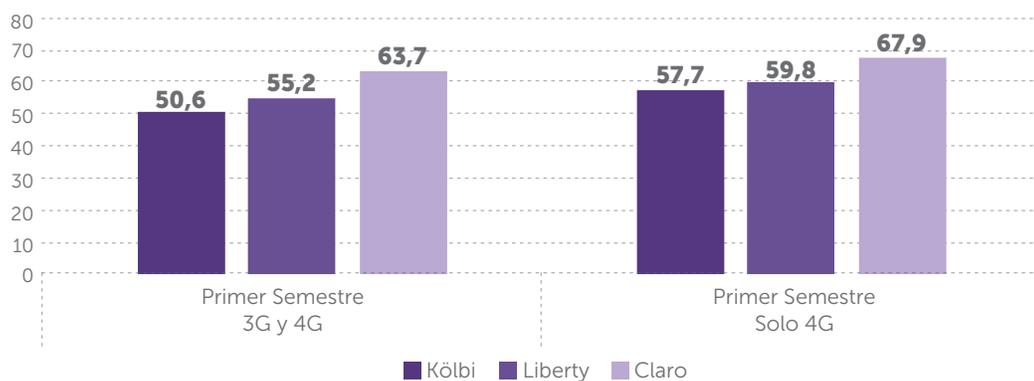
Se evalúa la experiencia de los usuarios al participar en juegos móviles multijugador en tiempo real en dispositivos móviles conectados a servidores situados en todo el mundo.

En esta medición se incluyen algunos de los más populares juegos móviles multijugador en tiempo real como Fortnite, Pro Evolution Soccer y Arena of Valor, entre otros, y utiliza parámetros técnicos como: la latencia, el jitter y la pérdida de paquetes. La experiencia en juegos móviles se evalúa utilizando una escala de 0 a 100, y cuanto mayor sea el puntaje obtenido por el operador, mejor es la experiencia en juegos de sus usuarios.



Calidad experimentada en juegos móviles durante 2025

(cifras en escala 0 a 100)



En este indicador nuevamente el operador **Claro se posiciona como el ganador indiscutible durante el primer semestre 2025**, superando a sus competidores tanto en el resultado general que considera redes 3G y 4G, como en el resultado exclusivo para las redes 4G, **haciendo que la experiencia de jugar en tiempo real desde una conexión móvil sea mejor para los usuarios de Claro** en comparación con los usuarios de los otros dos operadores.



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

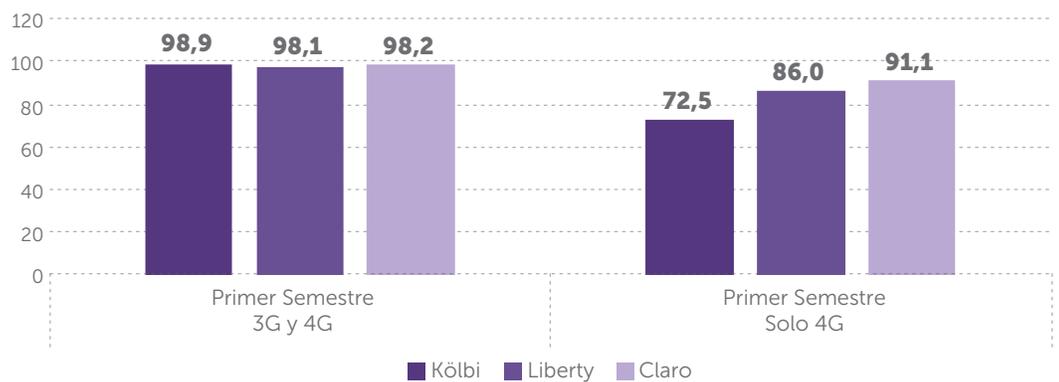
CONEXIÓN A LA RED MÓVIL

Este variable mide la proporción de tiempo en que los usuarios mantienen una conexión a una red 3G o 4G, en los lugares que más frecuentan.



Porcentaje de tiempo con conexión a la red móvil durante 2025

(cifras en %)



Los elevados porcentajes de tiempo que los usuarios en Costa Rica se mantienen conectados a las redes 3G y 4G evidencian la importancia que tienen estas redes en la prestación de los servicios móviles y ponen en manifiesto el poco uso que se hace en la actualidad de las redes 2G, las cuales se encuentran en proceso de desconexión permanente para la mayoría de los operadores.

En estos resultados 2024 destacan los altos porcentajes de tiempo que los usuarios móviles están conectados a redes 4G, particularmente **los usuarios de Claro y de Liberty**, quienes al estar **conectados la mayor parte del tiempo a 4G** pueden disfrutar de forma más frecuente los beneficios de dicha tecnología.



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

CALIDAD CONSTANTE

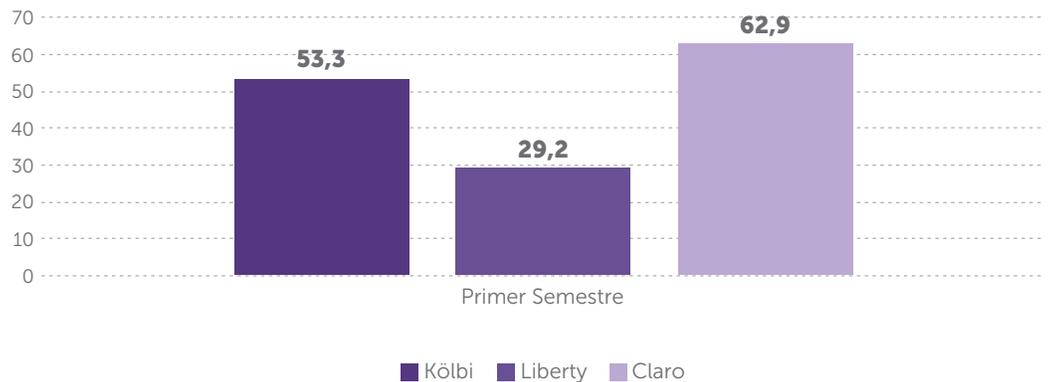
Este indicador evalúa que tan frecuentes son los resultados de buena calidad obtenidos por los operadores. Del total de pruebas efectuadas, las que se reflejan en este indicador son las pruebas que cumplen requisitos suficientes para realizar actividades como videollamadas, cargar una imagen en las redes sociales o usar aplicaciones para hogares inteligentes sin retrasos o ralentizaciones notables.

Este indicador se evalúa en una escala de 0 a 100 y cuanto mayor sea el resultado obtenido por el operador, la calidad experimentada por el usuario será mejor y mucho más constante.



Porcentaje de mediciones con resultados de alta calidad durante 2025

(cifras en %)



Durante este año 2025 el operador **Claro** superó a sus competidores al proporcionar un servicio con capacidad de mantener una alta calidad de forma persistente, pues se trata del **único operador con más de un 60% de pruebas a lo largo de este año** cuyos resultados fueron de alta calidad. En el caso del operador Kolbi esto se logró para un 53,3% de los resultados y para el operador Liberty únicamente para un 29,2%.



Tel.: 800-88 SUTEL (800-88-7-8835)

Tel. Oficinas Centrales: 4000-0000

E-mail: info@sutel.go.cr

Dirección: Guachipelín de Escazú, Oficentro

Multipark edificio Tapantí, 4to piso

