

30 de noviembre del 2021

11202-SUTEL-SCS-2021

Señores
Instituto Costarricense de Electricidad
Telefónica de Costa Rica TC
Claro CR Telecomunicaciones

Señor
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad

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 080-2021 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 25 de noviembre del 2021, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 021-080-2021

- I. Dar por recibidos y aprobar los oficios números 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021 y 10872-SUTEL-DGC-2021, del 18 de noviembre del 2021, emitidos por la Dirección General de Calidad, mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las encuestas de percepción de calidad de servicios móviles 2021, sobre los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.
- II. Informar a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A., los resultados del informe número 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021.
- III. Instruir a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del informe *“Resultados de las encuestas 2021 sobre percepción de calidad en servicios móviles”*, junto con un resumen de los principales resultados del citado informe y se publique, además, la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.
- IV. Requerir a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. realizar mejoras en lo referente a las gestiones relacionadas con la reparación de las fallas reportadas por los usuarios dado que fue el aspecto con calificaciones más bajas por parte de los usuarios con un promedio de 6,2 puntos para telefonía móvil y 6,8 puntos para acceso a Internet móvil, y otorgar un plazo de **15 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, para que presenten un informe de cumplimiento de las condiciones y 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)*.
- V. Requerir a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. que realicen mejoras en lo referente a la atención remota de los usuarios a través de sus centros de atención de llamadas, pues el 37% de los usuarios considera que los operadores tardan más tiempo de lo esperado en atender las llamadas, y otorgar un plazo de **15 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, para que 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.

30 de noviembre del 2021

11202-SUTEL-SCS-2021

- VI.** Designar a la Dirección General de Calidad para dar seguimiento a las instrucciones de los puntos anteriores.

- VII.** Trasladar el informe sobre los resultados del indicador calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) para los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil aplicadas en el año 2021, registrado bajo el número de oficio número 10848-SUTEL-DGC-2021, 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.

EXP: GCO-DGC-ETC-02203-2020