

Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL

RESOLUCIÓN NR033/14

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, veinticuatro de noviembre del año dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL de acuerdo al artículo 13, numerales 2, 4 y 5 de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones tiene las atribuciones siguientes: "Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones..."; "Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones; "Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses". También CONATEL de acuerdo al artículo 14 numeral 12 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, está facultada para "emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS".

CONSIDERANDO:

Asimismo conforme a la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones se establece que es atribución de este Ente Regulador: "Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICs, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia"; "Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia".

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al artículo 75 literal c) numeral 11 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL en su función de Regulación: Establece los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones, así como ante CONATEL.

CONSIDERANDO:

Que es necesario establecer los mecanismos y procedimientos para que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) realicen compensaciones a sus usuarios/suscriptores cuando este servicio es prestado de tal forma que los usuarios/suscriptores se

ven impedidos para comunicarse de manera oportuna y continua, por lo que se incurre en una afectación del derecho fundamental a la comunicación, en la medida en que el goce efectivo del derecho no se materializa plenamente; asimismo los contratos de Concesión establecen que la empresa Concesionaria implementará todas las medidas necesarias para asegurar el uso eficiente y efectivo de frecuencias, incluyendo: (a) diseño eficiente de celda; (b) buena calidad de servicio dentro de edificios y en exteriores en todo el área de cobertura, entre otros, así como el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicación que establece en su artículo 56 que las empresas de Telefonía Móvil tienen la obligación de compensar a los usuarios cuando por la mala prestación del servicio de se interrumpa la comunicación a los usuarios; por lo que resulta procedente que CONATEL en cumplimiento del Marco Jurídico vigente establezca mediante el presente Acto Administrativo, la regulación que maximice el respeto de los Derechos de los usuarios/suscriptores en todas sus aristas e implemente las medidas de compensación automática en los Servicios de Telefonía Móvil, reconociendo la insatisfacción de los usuarios/suscriptores cuando estos servicios son prestados de forma deficiente ya sea por: (i) La falta de disponibilidad de la red; o por (ii) La deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos de llamadas caídas, es decir, las llamadas que finalizan sin que medie la voluntad del usuario.

CONSIDERANDO:

Que el anteproyecto de la presente Resolución Normativa previo a su aprobación fue sometido en el periodo comprendido del 21 al 27 de octubre del año 2014, al Proceso de Consulta Pública en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el quince de marzo de dos mil seis y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés de marzo de dos mil seis. Por ende es procedente su aprobación mediante el presente Acto Administrativo, mismo que por ser un acto general para su eficacia, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, en consonancia con los artículos 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 72 de su Reglamento General y 120 de la Ley General de Administración Pública

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los artículos: 321 de la Constitución de la República; 1, 7, 8, 120, 122 y demás aplicables de la Ley General de la Administración Pública; 2, 7, 13, 14, 20, 39, 40, 41, 42, 44, y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 7, 15, 16, 17, 26, 27, 28, 72, 73, 74, 75, 78, 80, 236, 237, 238, 239, 240, 242, 247, 248, 249 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 32, 33, 40 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo. Contratos de Concesión para la operación de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer que en virtud del Marco Jurídico vigente los usuarios y suscriptores de los Servicios de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) tienen Derecho a ser compensados de manera automática ante: La falta de disponibilidad de red y/o; la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles.

SEGUNDO: Para efectos de la presente Resolución Normativa, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación automática en comunicaciones de voz a través de redes móviles:

- a) **Compensación Automática Individual:** Es aquella mediante la cual el Operador de Servicio de Telefonía Móvil compensa de manera particular a aquellos usuarios/suscriptor que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red.
- b) **Compensación Automática Promedio:** Es aquella mediante la cual el Operador de Servicio de Telefonía Móvil compensa en su conjunto a su totalidad de usuarios/suscriptor ante la deficiente prestación del servicio de voz a través de su red.

TERCERO: Establecer que en virtud de lo establecido en el artículo 56 de Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicación que indica que los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) se encuentran obligados a compensar a sus usuarios y suscriptores de los servicios de voz, de manera automática, con periodicidad mensual; de acuerdo a la presente Resolución Normativa con base a la metodología y los procedimientos establecidos.

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán compensar de manera automática a los usuarios y suscriptores que cursen comunicaciones de voz en sus redes ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes de acuerdo con la metodología definida en el Resolutivo Cuarto y Quinto de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios y suscriptores que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago de la siguiente manera:

- Los Operadores deberán compensar mensualmente a sus usuarios y suscriptores con el total de tiempo al aire (minutos y segundos según corresponda) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente.
- Cada Operador deberá enviar en el mes siguiente al período de observación a cada uno de sus usuarios y suscriptores que fueron objeto de la compensación un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo al aire (minutos y segundos) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente Resolutivo.

El cumplimiento de la presente Resolución por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil de ninguna manera podrá limitar o menoscaba el Derecho que tiene el usuario/suscriptor para que en cualquier momento pueda presentar quejas o reclamos ante los Operadores o a través de los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto incluyendo reclamos sobre aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario/suscriptor considere que la misma no ha incluido todos los incidentes por los que tiene derecho éste.

CUARTO: Establecer que a partir del 26 de enero de 2015, los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil deberán aplicar la compensación automática promedio, a aquellos usuarios/suscriptores que experimentaron deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red en el mes anterior y deberán aplicar la compensación automática individual a más tardar el 26 de enero de 2016, con las reglas establecidas en la presente Resolución Normativa.

Para los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

- a) **Compensación Automática Promedio:** La compensación promedio será el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios/suscriptor en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada proveedor. Para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación promedio (tiempo aire)} = \left[\frac{\text{ELC} * \text{FC}}{\text{CU}} \right]$$

Donde:

- **Compensación promedio:** Total de tiempo aire (minutos y segundos) que debe ser entregado por el proveedor a cada uno de sus usuarios y suscriptores de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos y segundos y no a fracciones de éstos.
- **ELC (Eventos de llamadas caídas):** Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/suscriptor en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.
- **FC (Factor de Compensación):** Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno (1). En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).
- **CU (Cantidad de Usuarios):** Total de usuarios/suscriptores que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico en la red durante el mes.

- b) La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario/suscriptor en particular, por el factor de compensación aplicable a cada proveedor:

$$\text{Compensación individual (tiempo aire)} = \left[\text{ELC} * \text{FC} \right]$$

Donde:

- **Compensación individual:** Total de tiempo aire (minutos y segundos) que debe ser entregado por el proveedor de Servicio de Telefonía Móvil a un usuario/suscriptor en particular. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos y segundos y no a fracciones de éstos.
- **ELC (Eventos de llamadas caídas):** Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/

suscriptor en el mes para cada uno de los usuarios/suscriptores de manera particular. Esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario/suscriptor realice la petición de colgar.

- **FC. (Factor de compensación):** Es la ocupación promedio de canales de voz para cada Operador de Telefonía Móvil en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).

QUINTO: Establecer que tanto para los usuarios en modalidad prepago como los suscriptores en modalidad pospago respectivamente, la compensación automática que efectuarán los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil será a través de una recarga del tiempo aire (minutos y segundos) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los veintiséis (26) días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos cuarenta y cinco (45) días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de minutos y segundos a cada usuario, y para los suscriptores pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo.

El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el proveedor envíe a sus usuarios/suscriptores, indicando el total de tiempo al aire (minutos y segundos) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación individual, deberá ser enviado dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así: "Por regulación de CONATEL, se compensan XX [min/seg.], que podrán usarse dentro de [los 60 días/ ciclo de facturación] siguiente(s) a este mensaje".

SEXTO: Establecer que para el monitoreo de compensación automática por parte de CONATEL, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán de entregar la información con periodicidad Mensual con un plazo de 45 días calendario siguientes a la finalización de cada mes objeto de compensación el siguiente formato debidamente completado:

Tipo de Compensación			Individual o Promedio
Tiempo total de ocupación de canales de voz			
Intentos de llamadas con asignación de voz			
Modalidad	Cantidad de usuarios y suscriptores compensados	Cantidad de llamadas caídas	Tiempo aire compensado
Prepago			
Pospago			

Tiempo total de ocupación de canales de voz: Corresponde al total del tiempo promedio mensual (minutos o segundos) de ocupación de la totalidad de canales de voz.

Intentos de llamadas con asignación de canal de voz: Corresponde a la sumatoria del total de intentos de llamadas que durante el mes tuvieron asignación de canal de voz.

Cantidad de usuarios compensados: Número de líneas de los usuarios y suscriptores (personas naturales o jurídicas) de

servicios de comunicaciones de voz que cursaron tráfico en cada mes. Este dato debe discriminarse entre los usuarios prepago (que no se encuentren vinculadas por una suscripción mensual) y los suscriptores pospago (vinculados a través de una suscripción mensual).

Cantidad de llamadas caídas: Es el número total de eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/suscriptor en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario/suscriptor realice la petición de colgar. Esta información debe reportarse de manera separada para cada modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.

Tiempo al aire compensado: Total de tiempo al aire (minutos y segundos) que debe ser entregado por el proveedor a sus usuarios y suscriptores de servicios de voz. Esta información debe ser diferenciada por modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.

SÉPTIMO: Las disposiciones contenidas en la presente Resolución se entenderán que también son incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán reflejar las condiciones regulatorias para la compensación en las comunicaciones de voz a través de redes del servicio de telefonía móvil, en el marco del "Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio" que debe contener el Contrato de Prestación de Servicios.

OCTAVO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil de manera conjunta, deberán desarrollar una campaña publicitaria de carácter educativa, para lo cual enviarán una propuesta del Plan de Medios (radio, televisión y diarios de circulación nacional), que estará sujeta a aprobación de CONATEL; dicha campaña también deberá realizarse por medio de: sitios Web de los Operadores de Telefonía Móvil, redes sociales, publicaciones impresas, mensajes de texto, videos, entre otros con el fin de informar a la población sobre el beneficio de la compensación a los usuarios y suscriptores. Los costos incurridos serán absorbidos por cada Operador Móvil.

NOVENO: Establecer que el incumplimiento a la presente Resolución Normativa se sancionará de acuerdo a lo dispuesto en el Título Quinto de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, relacionado con el Título IX (Infracciones y Sanciones) del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, tipificándose el incumplimiento de los preceptos establecidos en la presente normativa regulatoria, como una infracción muy grave.

DÉCIMO: La presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

LIC. RICARDO CARDONA
COMISIONADO-PRESIDENTE
CONATEL

LICDA. ELA J. RIVERA
COMISIONADA - SECRETARIA
CONATEL

27 N. 2014