

**RESOLUCION N° RRG-AU-53-2008**

**San José, a las doce horas con dieciocho minutos del dieciséis de julio de dos mil ocho.**

**PROCESO ADMINISTRATIVO DE QUEJA DEL SEÑOR CARLOS MORENO BENAVIDES CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.**

**EXPEDIENTE AU-63-2008**

**RESULTANDO**

- I. Que el 19 de febrero de 2008 el señor Carlos Moreno presentó queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) ante la Autoridad Reguladora, debido a la mala calidad del servicio internet móvil y ausencia de señal celular entre Multiplaza del Este y la entrada de Villa Real en la autopista a Santa Ana (folios 02 al 08).
- II. Que mediante auto de las 10:20 del 29 de abril de 2008, se convocó a las partes involucradas a una audiencia de conciliación, para el día 27 de mayo de 2008 y no se llegó a ningún acuerdo (folios 09 al 11 y 17 al 20).
- III. Que mediante auto de las 10:00 horas del 27 de mayo de 2008, se dio apertura al procedimiento administrativo, se emplazó al ICE para que en un plazo de 10 días presentara informe técnico del caso y se señaló fecha para la comparecencia de ley (folios 21 al 23).
- IV. Que el 18 de junio de 2008 se llevó a cabo la comparecencia de Ley (folios 75 al 79).
- V. Que la referida queja fue conocida por la Dirección de Protección al Usuario mediante oficio 1827-DPU-2008.
- VI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Que del informe final emitido por el órgano director, mediante oficio 1827-DPU-2008, que sirve de sustento a la presente resolución, se extrae; lo siguiente

“(...)

**HECHOS PROBADOS:** De relevancia para la decisión de este procedimiento administrativo, se tienen como demostrados los siguientes hechos.

1. Que en el oficio 102-DITEC-2008 la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos de la Autoridad Reguladora, determinó que para el indicador Disponibilidad del Servicio, el valor alcanzado es del 17%, en el servicio internet móvil (folio 34).
2. Que en el oficio 102-DITEC-2008 la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos de la Autoridad Reguladora, determinó que para el indicador Velocidad de Transferencia el valor alcanzado es de 5 % en el servicio internet móvil (folio 34).
3. Que en el oficio 102-DITEC-2008 la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos de la Autoridad Reguladora, determinó que para el indicador Latencia el valor alcanzado es de 28,22% para el servicio de Internet Móvil (folio 34).
4. Que en el oficio 102-DITEC-2008 la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos de la Autoridad Reguladora, determinó que para el indicador Completación de Llamadas para la red GSM-Alcatel, en el servicio de telefonía móvil alcanza un valor de 21,62% (folio 34).
5. Que según el oficio 102-DITEC-2008 de la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos, el nivel de la señal para la red GSM-Alcatel en la autopista Próspero Fernández en el tramo entre Ciudad Colón y San José no cumple con lo establecido en el Reglamento para el Servicio Celular, con respecto al nivel de señal dentro de automóviles.

**HECHOS NO PROBADOS:** No se tienen de consideración para la resolución de este asunto.

#### **SOBRE EL FONDO**

1. Que el señor Carlos Moreno se queja de la calidad del servicio de internet móvil y la cobertura entre Villa Real y Multiplaza, también durante la comparecencia indicó problemas en el Oficentro Forum. La Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos de la Autoridad Reguladora evaluó la zona de Santa Ana, detectando un bajo nivel de completación de llamadas en el Oficentro Forum #1.

**Tabla 1** Estadísticas de llamadas para las mediciones realizadas con el equipo Drive Test (26/05/08), en Oficentro Forum.<sup>1</sup>

Tecnología	GSM Alcatel	% GSM-Alcatel	TDMA Ericsson	% TDMA-Ericsson
Total de intentos de llamada	37	100,00%	16	100,00%
Total de llamadas completadas	8	21,62%	16	100,00%
Total de llamadas bloqueadas	29	78,38%	0	0,00%
Total de llamadas caídas	0	0,00%	0	0,00%
Total de llamadas fuera de servicio	0	0,00%	0	0,00%

El nivel de completación de llamadas con tecnología GSM-Alcatel es inferior a lo establecido en el Reglamento para el Servicio Telefónico Celular, para lo cual según el oficio 102-DITEC-2008, y la metodología ahí definida corresponde modificar la tarifa básica de 60 a 86 minutos.

Sobre los problemas de cobertura en el tramo de la Autopista Próspero Fernández se detectaron serios problemas en la mayor parte del recorrido entre San José y Ciudad Colón en las redes GSM, la que presenta la situación más grave es la red GSM-Alcatel, como se muestra en la figura 1 del oficio 102-DITEC-2008 (folio 59), en ella se observa que efectivamente, entre el centro comercial Multiplaza Escazú y la entrada a Villa Real, la mayoría del recorrido se encuentra con un nivel de señal que no permite una comunicación móvil (mancha roja) y el resto solo en exteriores (mancha amarilla). Según lo establecido por este ente regulador (folio 36), tratándose de una carretera lo ideal sería niveles de señal mayores a -80 dBm, lo cual no se cumple para este caso. Es importante recalcar que las pruebas efectuadas en la Autopista Prospero Fernández se efectuaron a una velocidad de 60 Km/h.

En la comparecencia celebrada el 18 de junio de 2008 el señor Róger Valverde Gómez funcionario del ICE indicó:

(...)

**“Funcionario del ICE:** En eso dividieron la cobertura en unas áreas determinadas, que yo aquí, y otras en las áreas, en unas que están aquí en rosado que son las áreas que el ICE definió y eso es lo que se planteó, el resto de las áreas, pueden ser beneficiadas, por medio de la propagación se beneficia, pero no con la calidad, o con lo que inicialmente se contrató a los proveedores.

<sup>1</sup> Tabla 12 oficio 102-DITEC-2008 “Evaluación de calidad del servicio móvil e Internet Celular carretera San José-Ciudad Colón, Oficentro Forum y Urbanización Villa Real”.

**Órgano Director:** *Está diciendo que el ICE no solicitó cobertura en la carretera del Gimnasio hasta...*

**Funcionario del ICE:** *No, hay partes que si tienen cobertura, si tiene cobertura, en esa donde está exactamente el punto de referencia que usted da ahí en Villa Real, eso es un punto que no hay cobertura.” (...)*

Si bien es cierto no se puede asegurar un nivel de señal en toda el área y que pueda existir puntos en los cuales no se alcance un nivel de señal que permita realizar llamadas, para este caso no es una justificante ya que como se mencionó anteriormente la falta de nivel adecuado de señal se presenta desde San José hasta Ciudad Colón en la red GSM-Alcatel, no es un punto específico, es un trayecto importante de una de las principales vías de acceso y salida de la capital.

El ICE indicó en la comparecencia tener conocimiento del problema de cobertura en Villa Real, y planteó como solución instalar un amplificador para aumentar la intensidad de señal sobre la carretera en ambas tecnologías, sin embargo, las deficiencias detectadas no son solo en intensidad de señal, también en completación de llamadas en especial para la tecnología para GSM-Alcatel, como se muestra en la tabla 2

**Tabla 2.** Resultados de la evaluación del recorrido carretera San José - Ciudad Colón efectuado el 7 de mayo de 2008, redes GSM-Alcatel.<sup>2</sup>

Tecnología	GSM Alcatel	% GSM-Alcatel	GSM Ericsson	% GSM-Ericsson
Total de intentos de llamada	117	100,00%	97	100,00%
Total de llamadas completadas	35	29,91%	70	72,16%
Total de llamadas bloqueadas	23	19,66%	16	16,49%
Total de llamadas caídas	2	1,71%	2	2,06%
Total de llamadas fuera de servicio	57	48,72%	9	9,28%

En la comparecencia, el ICE justificó la mala calidad de la red GSM-Alcatel debido a los problemas legales con el proveedor de la red Alcatel:

**“Funcionario del ICE:** *Sí, bueno, pero esa no fue la discusión nada más que tenía problemas de Multiplaza hasta el Fórum, que tenía problemas con la cuestión de Internet, la parte de la cobertura ahí, y después no quiere entrar no sé el señor Cristian ahí otras cosas más de que el ICE tiene problemas en la*

<sup>2</sup> Tablas 4 y 5 oficio 102-DITEC-2008 “Evaluación de calidad del servicio móvil e Internet Celular carretera San José-Ciudad Colón, Oficentro Forum y Urbanización Villa Real”.

*red, hay problemas en la red, en el caso de Alcatel, no sé si le gusta más referirse, hay una ruptura de contrato con Alcatel, de hace más de un año, donde no se le ha vuelto a dar mantenimiento, no se le ha vuelta a hacer nada, no se puede intervenir en esa red, entonces hay problemas en eso, hay otros problemas aparte, que no nos permite a nosotros la parte técnica intervenir la red, aparte los proveedores también, no sé Cristian puede intervenir más legalmente.*

**Funcionario del ICE 2:** *No, tal vez así de manera general, porque eso más adelante tal vez. Sí lo que es la red Alcatel, bueno de todos es conocimiento de lo que se dio hace un tiempo atrás, se salió en los medios hace un tiempito atrás que se iba a hacer una negociación con ellos, sin embargo, tanto la opinión pública como a lo interno del ICE, después de analizar la posibilidad de llegar a algún arreglo, se evaluó el asunto, probablemente se consideró que no era lo más conveniente, y de hecho eso está en tema de consejo directivo, tanto es así que de momento digamos a esta red y todos sus clientes, no se le puede hacer ninguna mejora, ningún cambio, y eso es lo que tiene varados en ese sentido.”*

Al respecto, el ICE es el único operador que brinda el servicio móvil celular actualmente, el método que haya escogido para brindar dicho servicio es un proceso interno el cual debe de ser transparente al usuario y el servicio prestado debe ajustarse a las condiciones establecidas, por tal razón esa justificante no es aceptada por esta Autoridad Reguladora.

2. Con respecto a la calidad del servicio de internet móvil, la Autoridad Reguladora procedió a evaluar las condiciones de prestación de servicio establecidas en la resolución RRG-6351-2007 de fecha 19 de febrero de 2007, en las tablas 3,4 y 5 se muestran los porcentajes de cumplimiento respecto a esas condiciones de prestación de servicio.

**Tabla 3.** Resumen de evaluación de capacidad de descarga Internet Celular

Tecnología - proveedor	GSM -Alcatel			
Destino	Intentos de descarga	Descargas efectivas / Efectividad de descarga	Tasa promedio de descarga (kbps)	Desempeño de velocidad (%)
Local	8	8/100%	6,96	41%
Internacional	6	0/ 0%	0%	0%
Tecnología - proveedor	GSM - Ericsson			
Destino	Intentos de descarga	Descargas efectivas / Efectividad de descarga	Tasa promedio de descarga (kbps)	Desempeño de velocidad (%)
Local	9	9 / 100%	12,92	76%
Internacional	8	8 / 100%	11,93	70%

**Tabla 4.** Resumen de evaluación de capacidad de envío y descarga simultánea (bidireccional) Internet Celular

Tecnología - proveedor	GSM -Alcatel				
Destino	Intentos efectivos / Efectividad bidireccional	Tasa promedio de descarga (kbps)	Tasa promedio de envío (kbps)	Desempeño de velocidad de descarga (%)	Desempeño de velocidad de envío (%)
Local	0 / 0%	0	0	0%	0%
Internacional	0 / 0%	0	0	0%	0%
Tecnología - proveedor	GSM - Ericsson				
Destino	Intentos efectivos / Efectividad bidireccional	Tasa promedio de descarga (kbps)	Tasa promedio de envío (kbps)	Desempeño de velocidad de descarga (%)	Desempeño de velocidad de envío (%)
Local	4 / 100%	11,5	13,23	68%	78%
Internacional	8 / 100%	16,75	26,82	99%	100%

**Tabla 5.** Resumen de evaluación de retardo y pérdida de paquetes Internet Celular

Tecnología - proveedor	GSM -Alcatel			GSM-Ericsson		
Medición	Promedio	Umbral	% de cumplimiento	Promedio	Umbral	% de cumplimiento
Retardo a nivel local (ms)	591	100	16,92%	735	100	13,61%
Pérdida de paquetes a nivel local	3,85%	10%	100,00%	2,72%	10%	100,00%
Retardo a nivel internacional (ms)	759	300	39,53%	1009	300	29,73%
Pérdida de paquetes a nivel internacional	0%	15%	100,00%	5,63%	15%	100,00%

Al respecto, en la comparecencia se le solicitó al ICE que se refiriera sobre la queja interpuesta por el señor Carlos Moreno, a lo cual responde:

(...)

**“Carlos Moreno:** En realidad yo manifesté tres, en Internet celular, la pérdida de paquetes y la latencia, y en telefonía celular la cobertura y la congestión de las redes Alcatel.

**Funcionario del ICE:** Bueno, respecto a la latencia o sea no puedo decir que estamos cumpliendo, porque naturalmente no se puede cumplir, yo estoy de

*acuerdo que los valores que da el señor o sea son verídicos, porque yo también los obtuve, sí me parece que ya lo trataremos.*

**Funcionario del ICE:** *No está cumpliendo porque los parámetros que hicieron no son los adecuados, creo que por parte del ICE, por parte del ARESEP, hay que volver a redefinir esos parámetros, y lo mismo pienso igual para pérdida de paquetes, son parámetros que hay que hacer un estudio y volver a definir.”(...)*

Sin embargo, no es por medio del procedimiento de queja que el ICE solicite un cambio en las condiciones de prestación de un servicio.

En cuanto a la evaluación de la calidad, esta se efectuará según los parámetros establecidos por la Autoridad Reguladora, tal y como lo dicta el artículo 53 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones.

No consta en el expediente ningún informe técnico por parte del ICE tal y como se solicitó en el emplazamiento (folio 21), y tampoco durante la comparecencia presentó prueba de que se cumplieron las normas de calidad establecidas por este ente Regulador y denunciadas por el señor Moreno en su queja.

Es importante indicar que con respecto a la pérdida de paquetes el indicador si se encuentra dentro del umbral establecido por esta Autoridad Reguladora no así, los indicadores de Disponibilidad, Latencia (retardo) y Velocidad de Transferencia

3. Sobre el documento que presenta el señor Carlos Moreno en la comparecencia, además, de ser un resumen de los hechos, realiza una petitoria de 9 puntos a esta Autoridad Reguladora.

El primero solicita que la ARESEP le ordene al ICE hacer de conocimiento público la cobertura de los servicios celular e internet celular. Al respecto el Reglamento para la Prestación para el Servicio Telefónico Celular en su artículo 7 indica que el ICE hará de conocimiento a sus clientes las localidades y carreteras en las cuales garantiza el establecimiento y continuidad de las comunicaciones entrantes y salientes e incluso que semestralmente remitirá a este Ente Regulador el mapa detallado de las áreas de cobertura, lo cual no ha realizado, por lo tanto el ICE debe de hacer de conocimiento de sus clientes, los mapas de cobertura reales y semestralmente enviar a esta Autoridad Reguladora el mapa de tallado de las áreas de cobertura.

En la comparecencia un funcionario del ICE indicó que esta información apenas se está recabando:

**“Funcionario del ICE:...**, *la pregunta esta de la cobertura celular en la página de Internet, lo que el ICE ha proyectado es una proyección de cobertura, se está levantando toda la cobertura real, para ya tener una*

*cobertura real montada, o sea que los abonados puedan consultar ahí, pero es muy diferente a la cobertura...*

**Órgano Director:** *En la página está publicada la información.*

**Funcionario del ICE:** *No, no está, lo que está proyectada es la proyección, no la cobertura real, pero sí eso se va instalar, pero no ahorita."*

Sobre los puntos 2,3 y 4, este ente regulador no se referirá en esta resolución; dado que se trata de medidas que podrían afectar de una u otra forma a gran cantidad de usuarios, serán trasladadas al área técnica respectiva para su valoración.

El punto 5, se rechaza, en primer lugar debido a que el artículo 56 del Reglamento General de Telecomunicaciones inciso a) indica que deben de seguir los procedimientos establecidos por la Ley General de la Administración Pública y el artículo 282 indica las formalidades que debe cumplir una representación; en este caso, el señor Moreno no tiene la capacidad para actuar en representación de todos los abonados; a su vez, la Resolución RRG-5418-2006 publicada en La Gaceta N°45 del viernes 3 de marzo de 2005, indica que para presentar una queja cuando no se trate del abonado la persona debe presentar una carta con la autorización del mismo. Hay que agregar que no es posible comprobar que los mismos problemas que presenta el señor Moreno en la zona de la queja, lo sufre otro usuario en otra zona del país, e incluso los usuarios de GSM-Alcatel en la zona evaluada no tienen los mismos niveles de calidad del servicio de internet móvil que los usuarios de la red GSM-Ericsson.

Sobre el punto 6, se debe decir que el artículo 28 de la ley 7593 indica que si la denuncia resulta fundada la Autoridad Reguladora dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y cuando corresponda ordenara resarcir los daños en sede administrativa, se demostró que el nivel de Completación de llamadas en el área del Oficentro Forum no cumple con los niveles mínimos establecidos por la Autoridad Reguladora, por lo tanto, el ICE debe acatar lo establecido por esta Autoridad Reguladora en el oficio 102-DITEC-2008 y siguientes, si bien es cierto el señor Moreno no está capacitado legalmente para representar al los demás abonados, de su queja si se demostró por las características del servicio celular móvil, que otros usuarios fueron afectados.

Los puntos 7 y 8 no corresponde resolverlos en este procedimiento administrativo.

El punto 9 será traslado a la Contraloría de Servicios del ICE para su valoración, ya que se trata de un proceso interno.

4. Conclusiones. Lleva razón el señor Carlos Moreno con respecto a la calidad de el servicio de telefonía móvil celular e internet móvil, el ICE debió presentar informe técnico del caso según el artículo 56 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones inciso e), es obligación de de los prestatarios de los servicios públicos brindar, con el mayor detalle posible, el estudio técnico solicitado y las pruebas en los traslados que se realicen para las quejas que se estén tramitando, a su vez, durante el proceso no demostró que los servicios públicos por los cuales presentó la queja el señor Moreno, se brindaran con la calidad mínima exigida y establecida por la Autoridad Reguladora, por lo anterior, procede un ajuste tarifario, tal y como lo indica el artículo 53 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones y calculado en el oficio 102-DITEC-2008, como se indica en las tablas 6 y 7.

**Tabla 6.**

Cálculo de minutos básicos a aplicar en el servicio telefónico 8825-5901

<b>Tecnología - proveedor</b>	<b>Completación de llamadas</b>	<b>Umbral reglamentario (1)</b>	<b>Incumplimiento respecto al umbral (2)</b>	<b>Minutos básicos por aplicar (3)</b>
GSM-Alcatel	21,62%	65%	43,38%	86

- (1) Se refiere al 65% de completación de llamadas establecido en el Reglamento para el servicio telefónico celular vigente (Gaceta N° 182 del 24 de setiembre de 1996)  
 (2) Corresponde a la diferencia entre el umbral de completación de llamadas y el nivel obtenido en las mediciones.  
 (3) Minutos básicos por aplicar con la tarifa básica.

Así las cosas, corresponde modificar la tarifa básica del señor Carlos Moreno, pasando de 60 minutos a 86 minutos, y deberá seguir aplicando esta cantidad de minutos hasta tanto no se alcancen los niveles mínimos de completación de llamadas, con respecto al nivel de señal detectado en la carretera entre Villa Real y el centro comercial Multiplaza Escazú. El ICE debe corregir de forma inmediata los problemas de intensidad de señal y completación de llamadas y remitir un reporte con pruebas que garanticen el cumplimiento de los indicadores mínimos establecidos por esta Autoridad Reguladora para su verificación, y a su vez adoptar las medidas correctivas recomendadas en el oficio 102-DITEC-2008.

Para el servicio internet móvil, se debe modificar la tarifa quedando en ¢ 583,42 a partir del momento en que el señor Moreno suscribió el servicio y deberá seguir aplicando esa tarifa hasta que se demuestre el cumplimiento de los indicadores mínimos establecidos por esta Autoridad Reguladora, efectuar las correcciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los indicadores establecidos por esta Autoridad Reguladora y enviar un informe en un plazo de 10 días con el plan de mejoras y corrección de este servicio en el Oficentro Forum.

**Tabla 7.** Porcentaje de cumplimiento de indicadores con respecto a los indicadores establecidos en la resolución RRG-6351-2007y modificación de la tarifa del servicio internet móvil para el servicio 8825-5901

Tecnología - proveedor	% Cumplimiento respecto a disponibilidad (1)	% Cumplimiento respecto a velocidad de transferencia (2)	% Cumplimiento respecto a retardo (latencia) (3)	Promedio de cumplimiento de calidad (4)	Tarifa Internet Móvil por aplicar (5)
GSM-Ericsson	100%	84%	21,67%	68%	2.396,81
GSM-Alcatel	17%	5%	28,22%	17%	583,42

- (1) Este nivel de cumplimiento se calcula como la relación entre la cantidad de intentos efectivos de conexión y la cantidad total de intentos de conexión. Para el caso de GSM-Alcatel se tiene lo siguiente: (8 intentos efectivos) / (48 intentos totales).
- (2) Corresponde al promedio de los niveles de desempeño obtenidos en la totalidad de las mediciones efectuadas.
- (3) Se obtiene al aplicar el promedio simple a los niveles de cumplimiento de retardo a nivel local e internacional.
- (4) Es el promedio simple de los niveles de cumplimiento de los indicadores de disponibilidad, velocidad de transferencia y retardo (latencia) de acuerdo con lo indicado en el punto 2 de adecuación de tarifas por deficiencias de calidad de servicio para el servicio Internet Celular.
- (5) Es la tarifa de internet móvil correspondiente a niveles de calidad con que se brinda el servicio en el Oficentro Forum.

El artículo 5 de la Ley 7593 indica que es una función de la Autoridad Reguladora el velar por que se cumplan las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima del servicio y es una obligación de los prestadores de los servicios públicos cumplir con las disposiciones que dicte esta Autoridad (artículo 14 ley 7593), por lo anterior, el ICE deberá acatar todas las recomendaciones técnicas para mejorar el servicio del informe 102-DITEC-2008 de forma inmediata y presentar los plazos para las mejoras necesarias, y así como el respectivo cronograma para la aprobación por parte de este ente regulador, se advierte que, en caso de que los plazos propuestos no sean considerados como razonables por este ente regulador, se deberán proceder a modificarlos. Para presentar esta información, se le concede al ICE un plazo de 10 días a partir de la fecha de notificación de esta resolución.

Los puntos anteriores corresponden a una disposición vinculante según artículo 28 de la Ley 7593 y su incumplimiento puede llevar a la Autoridad Reguladora a aplicar el artículo 33 de dicha Ley,

**“Artículo 33.- Justificación de las peticiones**

*Toda petición de los prestatarios sobre tarifas y precios deberá estar justificadas. Además, los solicitantes tendrán que haber cumplido con las condiciones establecidas, por la Autoridad Reguladora, en anteriores fijaciones o en intervenciones realizadas en el ejercicio de sus potestades antes de la petición.”*

- II.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden y de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es declarar con lugar la queja planteada por el señor Carlos Moreno Benavides tal y como se dispone;

**POR TANTO**

En razón de lo expuesto al amparo de las potestades legales que confieren la Ley 7593 a la Autoridad Reguladora, las leyes vigentes y relativas al asunto en cuestión y las disposiciones de la Ley General de la Administración Pública.

**EL REGULADOR GENERAL**  
**RESUELVE**

1. Declarar con lugar la queja planteada por el señor Carlos Moreno Benavides contra el ICE debido a la calidad en el servicio telefónico celular móvil en la tracto entre Villa Real y Centro Comercial Multiplaza Escazú.
2. Declarar con lugar la queja con respecto a la calidad del servicio de Internet móvil.
3. Indicar al ICE que debe de modificar los minutos a que tiene derecho el usuario por el pago de la tarifa básica del servicio telefónico 8825-5901 de 60 minutos a 86 minutos, hasta tanto el ICE no resuelva los problemas de calidad detectados en el informe 102-DITEC-2008.
4. Indicar al ICE que debe de modificar la tarifa de internet móvil del servicio telefónico 8825-5901 de ¢ 3 500,00 a ¢ 583,42, desde el momento en que el señor Moreno adquirió el servicio y hasta tanto el ICE no resuelva los problemas de calidad detectados en el informe 102-DITEC-2008.
5. Indicar al ICE que debe de informar en un plazo de 10 días sobre la modificación de los minutos en la tarifa básica en el servicio móvil y la modificación de la tarifa del servicio internet móvil del servicio telefónico 8825-5901.
6. Indicar al ICE que deberá acatar todas las recomendaciones técnicas para mejorar el servicio del informe 102-DITEC-2008 de forma inmediata y presentar los plazos para las mejoras necesarias, y así como el respectivo cronograma para la aprobación por parte de este ente regulador, para lo cual se le otorgan 10 días a partir de notificada esta resolución.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 245 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución caben los recursos ordinarios de revocatoria y de apelación y el extraordinario de revisión. El de revocatoria podrá interponerse ante el Regulador General, a

quien corresponde resolverlo; el de apelación y el de revisión, podrán interponerse ante la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, a la que corresponde resolverlos.

El recurso de revocatoria y el de apelación deberán interponerse en el plazo de tres días contados a partir del siguiente a la notificación; el de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de la citada ley.

**NOTIFIQUESE**

Fernando Herrero  
Regulador General

RRG-AU-53-2008  
MBC

Se notifica al **SR. CARLOS MORENO BENAVIDES**, al facsímile 2204-94-95 (folio 02). San José, a las \_\_\_\_\_ horas del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2008.

Se notifica la presente resolución al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** a través del **LIC. Orlando Ramírez Retana**, sita de la esquina oeste de las oficinas centrales del Instituto Costarricense de Electricidad, 150 metros norte, apartamentos DYNA con rótulo "AREA DE COBRO JUDICIAL", San José, a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

**NOTIFICADOR:**

Nombre completo y número de cédula

18182-2008