

San José, 31 de enero del 2017
DH-DAEC-0073-2017

Licenciado
Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Presidente
Consejo Directivo
Superintendencia de Telecomunicaciones
Correo electrónico: manuelemilio.ruiz@sutel.go.cr
Fax: 2215-6821

Estimado Señor:

Reciba un cordial saludo de la Defensoría de los Habitantes. Esta Defensoría tiene conocimiento de que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) a partir del 1º de marzo aplicará la llamada "Política de uso justo del Internet móvil postpago"¹. Como es de esperar, el anuncio de esa Política (al igual que en el año 2014 cuando se aplicó por algún tiempo) despierta interrogantes en las y los usuarios del servicio. Por tal motivo, esta Defensoría ha considerado oportuno solicitarle a SUTEL información sobre la aplicación de esa Política. Consecuentemente, este Órgano Defensor le agradecerá remitir la siguiente información:

- Base legal y regulación formal de la Política de uso justo: reglamentación, directrices, acuerdos etc. que al respecto la Superintendencia haya emitido del año 2013 a la fecha
- Descripción del proceso que siguió SUTEL para la aprobación de esa Política, incluyendo mecanismos de divulgación y consulta a las personas y sectores interesados o eventualmente afectados por esa Política}
- Descripción de los fines que persigue esa Política y los fundamentos fácticos que la fundamentan.
- Alternativas, distintas de esa Política, que esa Superintendencia haya considerado para obtener esos fines, si es que se consideraron y las razones por las que se descartaron.
- Descripción de cómo la aplicación de esa Política está incorporada en los contratos que las empresas operadoras ofrecen a sus usuarios.
- Estrategias de información y divulgación de los derechos y deberes de los usuarios que esa Superintendencia ha desarrollado o tenga planeado ejecutar para informar a las y los habitantes sobre la aplicación de esa Política.
- Detalle del número y tipo de quejas que la Superintendencia haya recibido por la aplicación de esa Política en el pasado. Documentar los casos en que se haya comprobado alguna irregularidad o abuso por parte del operador.

¹ <https://www.crhoy.com>, 27/01/2017

- Información relativa a la aplicación de medidas similares en otros países: justificación, reglamentación, etc.
- Descripción de la forma en que desde que entró en vigencia esa Política, los distintos operadores la han aplicado: condiciones, estrategias, etc.
- Detalle del estado actual del acceso a internet en cuanto a modalidad (móvil prepago, post pago, internet fija u otros), niveles de consumo y región geográfica, con el mayor nivel de detalle posible (provincia, cantones, distritos), edad, género y cualquier otro parámetro que permita caracterizar a las personas en cuanto consumidoras del servicio de internet.

En virtud de lo establecido por la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319, se le solicita la presentación de la información aquí requerida en el término de los próximos **CINCO DÍAS HÁBILES** a partir de la recepción del presente oficio.

Los informes y documentos relacionados podrán ser enviados al apartado postal 686-1005 Bo. México, al fax número 4000-8700, o presentados en las oficinas centrales de la Defensoría, situadas en Bo. México, 450 metros al norte de Torre Mercedes Benz en el Paseo Colón.

Seguro de su atenta y pronta respuesta, suscribe.

Atentamente,


Juan Manuel Cordero González
Defensor Adjunto de los Habitantes

