(CARGOS POR LA PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA)

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 034-2004, aprobado el 01 de junio del 2004

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 135 del 12 de julio del 2004

El Director General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), Ente Regulador, en uso de las facultades, que le concede los Artos. 5 y 7 la Ley Orgánica de TELCOR; el Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR; los Artos. 1 y 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

CONSIDERANDO

I

Que la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Ley No. 200, en su artículo 1 establece que TELCOR - Ente Regulador ***tiene por objeto la regulación de los servicios de telecomunicaciones... y establecer los derechos y deberes de los usuarios y de las operadoras, en condiciones de calidad, equidad, seguridad, y el desarrollo planificado y sostenido de las telecomunicaciones."***

Es obligación de esta Autoridad Reguladora garantizar la disponibilidad de una amplia gama de servicios de telecomunicaciones y servicios postales eficientes en libre competencia, al menor costo posible y de alta calidad a todos los habitantes del país.

II

Que la masificación de los servicios de telecomunicaciones, que incluyen precisamente **la telefonía básica y sus servicios conexos, telefonía celular y sus servicios conexos** , la difusión de radio y televisión, los servicios emergentes, procesos industriales, sistemas de terapia y diagnóstico médico, sistemas guía de navegación, sistemas de meteorología, sistemas de advertencias ante desastres, sistemas de posicionamiento global, la radiocomunicación privada entre otros, imponen la obligación sobre esta Autoridad Reguladora de adoptar las medidas que garanticen el crecimiento ordenado y planificado de las redes y sus servicios.

III

Que en el contexto de los servicios de telefonía, la capacidad de los operadores de ese servicio de configurar el alcance del servicio que se presta de conformidad a las necesidades de sus usuarios es una obligación impuesta no solo por la Ley sino por el mismo mercado, por cuanto el usuario **debe recibir sólo el servicio que requiere y pagar sólo por el servicio que haya recibido, en cumplimiento estricto con lo inspirado y mandado por la Ley y Reglamento de Defensa del Consumidor.**

IV

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2105

Que en el caso de la prestación del servicio de telefonía básica con restricciones de destino, el servicio en referencia continua siendo un servicio telefónico básico pero personalizado, lo cual es una opción a la cual debe acceder con pleno derecho cada usuario. El bloqueo de llamadas debe entenderse como **un mecanismo** dependiente estrictamente del servicio telefónico básico que ofrece el operador y su alcance no se enmarca en ninguna manera dentro de lo establecido en el arto. 13 de la Ley No. 200 y arto. 48 de su Reglamento.

A este respecto los Servicios de Valor Agregado pertenecen al régimen de Servicios No Regulados. La Ley No. 200 y su Reglamento dictan que TELCOR, con base en sus criterios y juicios técnicos y económicos, podrá definir cuáles servicios pertenecen a esta categoría, para lo cual deben satisfacer al menos dos condiciones: i) ser servicios que se **prestan y compiten en libertad** e igualdad de condiciones con la misma naturaleza de servicios prestados por otros operadores y/o ii) no requerir de la asignación de frecuencia. En esta categoría se incluye el acceso a Internet, acceso a bases de datos, correo electrónico, etc.

Se observa con suficiente claridad que el **mecanismo de bloqueo** de destinos o personalización del servicio telefónico no constituye un Servicio de Valor Agregado y por ende **no pertenece a la categoría de Servicios No Regulados**. En este caso, **el mecanismo de bloqueo no interactúa con ninguna información de interés del usuario en tiempo real o que se encuentre almacenada**. Este mecanismo implica únicamente y actúa sobre **la capa de control del sistema** telefónico lo significa que la habilitación del bloqueo sólo requiere en **una sola ocasión** de la reconfiguración de algunos equipos y de algunos elementos o datos de programación para hacer efectiva la personalización del servicio telefónico. En ningún momento actúa sobre el formato y contenido de la información transmitida que es precisamente la voz humana en tiempo real y que tampoco está almacenada.

V

Que el bloqueo per se no es un servicio que se encuentre en competencia y en ninguna manera el usuario puede encontrar u optar por un sustituto en un determinado Operador para la personalización del servicio que le presta otro Operador, obviamente porque **existen razones técnicas ineludibles que impiden el ejercicio de esa voluntad** , imponiendo de esa forma una barrera tecnológica natural que califica al mecanismo de bloqueo de destinos (personalización del servicio telefónico) como uno con características **puramente monopólicas**.

VI

Que el esquema actual de parificación vigente para el servicio de telefonía básica, implica que los usuarios se encuentran obligados al pago mensual de un cargo de acceso hacia las redes de su elección más los cargos adicionales dependientes del

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2105

consumo incurrido por el Usuario. Dicho cargo de acceso debe ser pagado mensualmente por el usuario **aún en el caso que no existiera ningún consumo** . El modelo económico de tarifación en dos partes permite precisamente a las empresas telefónicas y en general de servicios públicos alcanzar sus niveles de eficiencia económica y el segundo óptimo en la escala de producción cubriendo al mismo tiempo sus costos de producción del servicio. No existe razón económica para que los usuarios deban pagar por un costo que ya está contemplado dentro del modelo económico de tarifas en dos partes referido anteriormente considerando que además existen claras economías de alcance propias de las redes telefónicas.

Técnicamente, **los costos asociados a la administración** , **mantenimiento, y Cooperación del servicio son costos fijos ya cubiertos en el cargo básico**. La aplicación de cualquier cargo basado en los costos indicados anteriormente implica **una duplicación de la carga tarifaria en perjuicio del usuario** quien ya ha pagado por el derecho de libre elección al honrar el pago del cargo básico por el servicio telefónico.

El análisis técnico-económico realizado por TELCOR ha concluido que los **costos administrativos** sustanciales, asociados a la personalización del servicio de telefonía básica y en los que incurre el Operador ENITEL **ocurren una sola vez** y no de forma cíclica por lo que la aplicación de un cargo recurrente por la personalización del servicio constituye una **práctica de abuso en perjuicio de la economía de los usuarios y riñe con el principio de eficiencia asignativa por parte del bolsillo de los usuarios que se ven forzados a desembolsar montos económicos no justificados** . Debe enfatizarse que este cargo no corresponde a algún ingreso por prestación de servicio telefónico y por tanto no puede ser contemplado como determinante para el rendimiento financiero de ningún Operador cuyo giro de negocio es la prestación de un servicio de telecomunicaciones, en particular de telefonía.

VII

Que cuando un usuario solicita el bloqueo del acceso a un determinado servicio, simplemente expresa de manera clara y contundente su intención de **NO UTILIZAR DICHO SERVICIO Y POR TANTO NO GENERAR NINGÚN TRÁFICO** de llamadas telefónicas hacia el destino que ha sido bloqueado lo que debe entenderse **que ningún operador puede ni debe presumir un ingreso por un servicio que no ha prestado y que tampoco desea el usuario**. Explícitamente, y bajo los principios económicos universalmente aceptado, **no constituye ningún costo de oportunidad un ingreso que nunca estuvo supuesto a existir ni ser generado por el usuario** y ningún operador puede pretender obtener ingresos de anticipado por servicios no prestados a través de la imposición de supuestos costos que en realidad no incurre de forma recurrente. TELCOR ha recepcionado múltiples denuncias de los usuarios en contra de la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones S.A. (ENITEL), por cobros repetidos mensualmente por el bloqueo de llamadas con destino a larga distancia nacional e internacional y a teléfonos celulares.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2105

VIII

Que la legislación nicaragüense de las telecomunicaciones está sólidamente basada en principios económicos y regulatorios fundamentales de eficiencia y en estricto apego a las mejores prácticas y recomendaciones de organismos reguladores internacionales tales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

La experiencia internacional ha demostrado que a fin de asegurar las condiciones adecuada a la apertura total a la competencia, particularmente en vista a la implementación de los sistemas de preselección de operador y de llamadas por llamadas en el servicio portador de larga distancia nacional e internacional, **es necesario regular el bloqueo y desbloqueo del acceso a dichos servicios, salvaguardando el principio de libre elección y evitando que estas opciones se conviertan en barreras para la competencia.**

En la revisión internacional efectuada por TELCOR han resaltado los casos de **Perú y El Salvador** en el sentido que en dichos países se establecen que las opciones de personalización **del servicio o bloqueo y desbloqueo se encuentran sujetas a un solo pago por cada solicitud de bloqueo**, independientemente de la cantidad de servicios que el usuario solicite bloquear en cada solicitud. Dichas referencias, guardan plena correspondencia con principios técnicos, económicos y de costos y se ajustan al marco legal nicaragüense.

IX

Que es potestad de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones poder prescindir del acceso a algunos servicios mediante la solicitud de bloqueos de llamadas con destino a larga distancia nacional e internacional y a teléfonos celulares y por los cuales podrían cobrarse cargos que deberán ser aplicados cuando mucho **SOLAMENTE UNA VEZ**, en concepto del trámite administrativo que esto implica y al momento en que el usuario solicite el bloqueo.

TELCOR ha recepcionado múltiples denuncias de los usuarios en contra de la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones S.A. (ENITEL), por cobros repetidos mensualmente por el bloqueo de llamadas con destino a larga distancia nacional e internacional y a teléfonos celulares.

Por tanto, esta Autoridad Reguladora, en función del Interés Público,

ACUERDA:

I. Establecer que el cargo por la personalización de los servicios de telefonía básica a través del bloqueo de ciertos destinos a las llamadas originadas por el usuario que la solicite, puede ser aplicado a lo sumo **UNA SOLA VEZ** al momento de ser solicitado.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2105

El Operador que bloquea los destinos de llamadas podrá aplicar dicho **cargo único** solamente cada vez que un usuario solicite el bloqueo de ciertos destinos a sus llamadas.

II. **Establecer el cargo en C$ 40 (cuarenta córdobas netos)** unidad monetaria nacional por la personalización de los servicios de telefonía básica a través del bloqueo de ciertos destinos a las llamadas originadas, según lo solicitado por el usuario.

ENITEL podrá ajustar dicho cargo de acuerdo al índice de precios al consumidor (IPC) que defina el Banco Central de Nicaragua y para el período correspondiente.

III Ordenar a la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones S.A. (ENITEL) a cumplir con lo dispuesto en los puntos I y II los Artos. 1 y 2 de la parte resolutiva del presente de este Acuerdo Administrativo bajos apercibimientos de ley y sanciones que apliquen si no cumpliese.

IV. El presente Acuerdo entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación dos diarios de circulación nacional sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, al primer día del mes de junio del año dos mil cuatro.
Ing. Eduardo Urcuyo Llanes, Director General TELCOR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/2105