(CARGO POR PERSONALIZARON DE SERVICIOS DE TELEFONIA)

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°. 169-2004, aprobado el 13 de julio del 2004

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 154 del 09 de agosto del 2004

La suscrita Directora General por Ministerio de Ley del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR-Ente Regulador), en uso de las facultades y atribuciones que le confieren los Artos. 5 y 7 de la Ley Orgánica de TELCOR, Artos. 5 y 8 del Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR; y los Artos 1 y 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales (Ley No. 200).

VISTOS, RESULTA

Mediante Acuerdos Administrativos No. 034-2004 y No. 039-2004 emitidos el uno y ocho del mes de Junio del 2004, respectivamente, TELCOR estableció lo siguiente:

1. 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.**

2. El cargo en C$ 40.00 (cuarenta córdobas netos) por la personalización de los servicios de telefonía básica a través del bloqueo de ciertos destinos a las llamadas originadas.

3. Consecuentemente se ordena a ENITEL suspender el cargo mensual que aplica a los usuarios en concepto de restricción de acceso a destinos de llamadas.

Por escrito presentado el día veintitrés de Junio del dos mil cuatro, el Doctor Carlos Humberto Ramos Fones, en su calidad de Apoderado General de Administración de la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S. A. (ENITEL) interpuso Recurso de Revisión en contra de los Acuerdos Administrativos No. 034-2004 y No. 039-2004 emitidos por TELCOR el día uno y ocho de Junio del 2004, respectivamente, el recurrente basó dicho recurso en los siguientes argumentos:

. El principio de obligatoriedad de Interconexión debe garantizar a los usuarios del servicio básico la posibilidad de acceder a otra red básica o celular, ubicada en cualquier parte del mundo.

. Los servicios especiales que ofrecen algún nivel de personalización del acceso, constituyen servicios suplementarios al Servicio Telefónico Básico, los cuales se denominan Servicios de Valor Agregado que se prestan por medio de las redes de telecomunicaciones y que pueden ser habilitados mediante la activación de códigos o a través de la programación de los mismos por parte del servicio.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

. La recomendación elaborada por las comisiones técnicas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, determina que la prohibición de llamadas salientes, es un servicio suplementario opcional y por tanto, es un servicio de valor agregado sujeto a la fijación de su precio por la vía contractual.

. La recomendación I.255.5 UIT-T(08-92) demuestra la necesidad de utilizar concurrentemente, recursos de red adicionales al uso de la memoria necesaria para la configuración de los bloqueos, cada vez que se realiza un intento de establecer cualquier tipo de llamada desde una línea telefónica donde se encuentren habilitados los servicios de prohibición de llamadas.

Pedimento del recurrente:

Suspensión del acto recurrido

Previo a dictar la resolución del caso, esta Autoridad Reguladora considera necesario hacer las consideraciones correspondientes, por lo que,

CONSIDERANDO:

I

Que en el primer fundamento utilizado para recurrir, ENITEL argumenta que con base en el principio de obligatoriedad de la Interconexión, el Servicio de Telefonía Básica (Local, LDN y LDI) asegura el derecho inalienable de los usuarios al acceso de tales servicios, consiguientemente, el usuario debe pagar por el servicio que recibe a través de la interconexión, la que le posibilita acceder a la comunicación a otras redes, independientemente de la ubicación geográfica de los proveedores del servicio involucrados o del momento. El recurrente ENITEL hace énfasis en que entender lo contrario en el sentido de que el usuario puede individualmente contratar cada una de las infinitas opciones de acceso provocaría por un lado el encarecimiento de los servicios, y por otro lado atentaría contra la universalización del Servicio Telefónico Básico. Tal razonamiento supuesto por el recurrente es totalmente alejado de la realidad, pues si realmente estuviera preocupado por asegurar el derecho inalienable de los usuarios al acceso de los servicios de telecomunicaciones en estricto cumplimiento al Arto. 2, Numeral 9) de la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales (Ley No. 200) como lo invoca en su recurso, la totalidad de abonados que suscriben contrato de servicios telefónicos básicos con el recurrente deberían tener el derecho y la opción **a acceder de manera automática al servicio de Larga Distancia Internacional y a otros servicios como acceso a llamadas a celulares,** lo que actualmente no sucede en varias localidades del País, como por ejemplo **Quilalí, Muy Muy, Poneloya, Malpaisillo, Jalapa, El Jícaro, Yalí, Pueblo Nuevo, Condega y San Juán de Limay,** las cuales son atendidas por **centrales analógicas** y consecuentemente los abonados de dichas localidades se encuentran en desventajas con el resto de los usuarios, incumpliendo el recurrente de esta forma

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

con el numeral 2) del Arto. 2 de la citada Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

Los abonados de las citadas localidades, al suscribir un contrato de servicio de línea básica con el recurrente deberían gozar de los servicios básicos de manera automática a como se le brinda a los demás, sin embargo, no es así, el recurrente no les da la opción y en perjuicio de tales abonados les cobra la misma tarifa de suscripción que cobra a los que optan por los servicios básicos que incluyen el de Larga Distancia Internacional.

El recurrente ENITEL procura crear una grave confusión relacionando indebidamente el mecanismo de bloqueo, cuyo ámbito aplica a usuarios-finales, con la interconexión que se encuentra definida en el ámbito de servicios intermedios entre operadores. En ninguna instancia el mecanismo de bloqueo está relacionado o **afecta** la interconexión entre las redes de distintos operadores.

El mecanismo de bloqueo de llamadas examina los intentos de llamada saliente a la central local con el objetivo de verificar si la llamada está permitida, o no, al abonado correspondiente.

Es importante resaltar que la interconexión es llevada a cabo mediante equipos de interconexión en puntos de interconexión ubicados en cada una de las redes de telecomunicaciones de los operadores, lo que permite que las redes estén permanentemente interconectadas, independientemente de que un determinado usuario realice llamadas destinadas a otras redes, o no, o haya solicitado, o no, el bloqueo de llamadas salientes.

Que en el segundo fundamento para recurrir, ENITEL plantea que el Servicio de Bloqueo o de Restricción de llamadas, conocido también como Servicio de Prohibición de Llamadas Salientes, ofrecido con el fin de controlar llamadas desde el acceso telefónico básico es un servicio telefónico que se establece por la vía contractual según los Artos. l3 y 73 de la Ley No.200 y la cláusula 7.1 del Contrato de Concesión otorgado a ENITEL y que tales servicios telefónicos suplementarios son servicios de valor agregado que se prestan por medio de las redes de telecomunicaciones y pueden ser habilitados mediante la activación de códigos o a través de programación de los mismos por parte del operador del servicio. Ante tal argumentación esta Autoridad Reguladora debe señalar al Recurrente que la cláusula 7.1 invocada **no guarda** ninguna relación con el caso que nos ocupa. Asimismo, se le debe recordar al Recurrente que ya desde el 2 de Julio de 2003, producto del reclamo informal interpuesto por la Señora Patricia Rodríguez Rivera contra el mismo recurrente, TELCOR después de realizar un análisis técnico-jurídico, emitió la Resolución Administrativa No. 075-2003, mediante la cual resolvió que el bloqueo de llamadas con destino a larga distancia internacional, teléfonos celulares y larga distancia nacional, son mecanismos **NO AUTÓNOMOS** supeditados y dependientes del servicio telefónico básico y que por esto no se enmarca en el Servicio de Valor Agregado conceptuado

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

en el Arto.13 de la Ley No. 200 y Arto. 48 de su Reglamento y que partiendo de tal análisis no constituye Servicio de Valor Agregado y por representar costos en los que incurre el Operador una sola vez, éste último debe cobrarlo solamente una vez, lo que es coincidente con el criterio fijado en el Considerando IV del Acuerdo Administrativo No. 034-2004, objeto del presente recurso, en cuanto a que *"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".* Consecuentemente, en el presente caso tampoco aplica el Arto. 73 de la Ley No. 200.

El citado Arto. 13 de la Ley No. 200, deja a juicio de TELCOR la determinación del tipo de servicio que se enmarca en la categoría de **NO REGULADO** y por consiguiente a tal criterio del Ente Regulador corresponderá el régimen de los Servicios de Valor Agregado; según el precepto legal citado. La categorización de un Servicio No Regulado se fundamentará en el cumplimiento de dos condiciones. i) ser servicios que se puedan prestar en competencia abierta y ii) no requerir de la asignación de frecuencia. En el presente caso, el Servicio Telefónico Básico no se presta ni compite en libertad e igualdad de condiciones con los servicios prestados por otros operadores, por la **SENCILLA RAZÓN DE QUE ACTUALMENTE DICHO SERVICIO ESTA BAJO EL RÉGIMEN DE EXCLUSIVIDAD DEL RECURRENTE ENITEL,** por lo que no existe otro operador que lo pueda prestar en competencia, libertad e igualdad de condiciones, lo cual constituye una razón suficiente para dejar establecido que el BLOQUEO DE LLAMADAS no puede considerarse un servicio NO REGULADO y por lo mismo tampoco es un servicio de VALOR AGREGADO.

III

Que esta Autoridad Reguladora debe enfatizar que en la actualidad el Recurrente no posee sistema de líneas digitales y consecuentemente no es el usuario el que administra ni tampoco puede administrar el servicio de bloqueo a través de ciertos códigos. Por el contrario, en la actualidad el recurrente posee un sistema de líneas analógicas conectadas a plantas o centrales digitales, razón por la cual es el mismo recurrente, como Operador del servicio telefónico básico, el único que puede administrar el bloqueo de destinos de llamadas en forma permanente, cuya configuración técnica sólo requiere de un tiempo no mayor a un minuto para efectuarlo desde la central telefónica, sin tener que requerir una acción adicional al respecto, razón suficiente para que esta Autoridad Reguladora reafirme y sostenga que el bloqueo de llamadas debe cobrarse **UNA SOLA VEZ** al momento de solicitarse. Por lo anteriormente señalado, en el caso que nos ocupa no se está en presencia de un Servicio No Regulado, y siendo así, corresponde a este Ente Regulador fijar el cargo correspondiente a cobrar por el bloqueo de llamadas que, por las características técnicas actuales señaladas, no entra en la categoría de Servicio de Valor Agregado.

Esta Autoridad Reguladora considera relevante hacer notar que ENITEL menciona en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

su escrito que el bloqueo puede llevarse a cabo mediante la compra de un equipo terminal digital con la capacidad de restricción de llamadas, excluyendo en su escrito que éstos son equipos de alto costo para los usuarios, lo que constituye una fuerte barrera económica al usuario y a la proliferación masiva de las líneas telefónicas básicas, aspecto que debería ser de elevada prioridad para ENITEL sobre todo debido a su posición actual de único operador en el servicio de Telefonía Básica.

La propuesta de ENITEL de Inducir a **SUS USUARIOS** a solicitar el bloqueo de llamadas a los operadores de la red de destino, constituye i) una práctica de abuso por parte del Operador sobre **SUS USUARIOS**, en cuanto que les impone una carga económica excesiva e innecesaria, dado que existe un número ilimitado de operadores nacionales e internacionales que pueden ser potenciales destinatarios de las llamadas con quienes sus usuarios tendrían que suscribir contratos aún cuando no reciban ni requieran realmente servicios de éstos, e ii) irresponsable por cuanto ENITEL intenta deliberadamente desconocer la relación contractual y las obligaciones en ella establecida con respecto a **SUS USUARIOS.**

Contrario a la intención de ENITEL, en las prácticas internacionales, los diferentes operadores ofrecen cargos básicos diferenciados en dependencia del nivel de accesibilidad solicitada por el usuario y en el que dichos **CARGOS BÁSICOS SON MENORES Sí EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD ES RESTRINGIDO,** es decir que ENITEL debería aplicar un cargo básico mucho menor al actual cuando los usuarios solicitan bloqueo de llamadas salientes a redes celulares o internacionales. Esta iniciativa ha sido desarrollada y ofrecida a sus usuarios por un amplio número de operadores de diversos países con el objetivo de hacer el servicio referido accesible a usuarios de menores ingresos permitiendo, a la vez, aumentar el índice de penetración del servicio de telefonía básica en esos países.

IV

Que ENITEL en su recurso de revisión invoca la Recomendación 1.255.5 UIT-T (08-92) elaborada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones para fundamentar y sostener que no existiendo una definición que permita establecer la relación entre Servicios Suplementarios y Servicio de Prohibición de Llamadas Salientes, en la cual únicamente, se determina que la prohibición de llamadas salientes es un servicio suplementario opcional y por tanto es también un servicio de valor agregado sujeto a la fijación de su precio por la vía contractual; que la opción de personalizar el acceso telefónico básico para el control de llamadas corresponde a la modalidad de prohibición especial conocida como SOCB (Special Outgoing Call Barrier) que permite el bloqueo de ciertos grupos especiales de llamadas, dejando al operador la discreción para ofrecer a sus abonados un conjunto fijo de números prohibidos. Ante tal argumento esta Autoridad Reguladora debe aclarar al recurrente que la Recomendación 1.255.5 UIT-T (08-92) aplica en Redes Digitales de Servicios Integrados (RDSI), la que es clara en explicar que el servicio de prohibición de llamadas da la opción a los abonados o usuarios a poder controlar desde sus terminales el acceso a las llamadas mediante códigos y/o claves manipuladas y

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

controladas por el mismo usuario, es decir, que el mismo usuario administra el bloqueo de llamadas, pero como ya se dijo anteriormente, ese servicio requeriría de una red multiservicio totalmente digital lo que no es el caso, y además no lo oferta actualmente el recurrente. Cabe reiterar que actualmente es el mismo Operador el que administra el bloqueo porque dispone únicamente de un sistema de **líneas analógicas, NO DIGITALES,** pues estas últimas serían necesarias para aplicar en el Sistema de Redes Digitales de Servicios Integrados (RDSI).

ENITEL menciona que en la recomendación de la UIT-T I.255.5 se: "... *demuestra la necesidad de utilizar* ***CONCURRENTEMENTE*** *recursos adicionales…",* sin embargo dicha recomendación no especifica en ninguna de sus partes la mencionada **CONCURRENCIA,** ni mucho menos algún costo por el uso del bloqueo de llamadas. Cabe resaltar que ENITEL no presenta ninguna estructura de costos que compruebe y justifique su intención de aplicar cargos recurrentes, sino que erróneamente hace referencia a una **RECOMENDACIÓN** que está orientada a Redes Digitales de Servicios Integrados (RDSI) y no a las Redes Telefónicas Públicas Conmutadas que es realmente el tipo de red que actualmente ENITEL opera para la prestación del servicio de telefonía básica.

Al respecto es importante indicar al recurrente que no solamente **el cargo por bloqueo de llamadas salientes no es periódico,** sino que a nivel internacional existe un número considerable de casos en los que los operadores de Telefonía Básica ofrecen el bloqueo sin cargo alguno, ver tabla No. 1.

V

Que al final de su escrito de recurso, ENITEL argumenta que la naturaleza de los precios de los Servicios de Valor Agregado de Restricción de Llamadas, no guarda ninguna relación con el cargo mensual del Servicio Telefónico Básico, pues mientras los precios de los primeros corresponden al valor de servicios opcionales que pueden o no ser ofrecidos, el cargo mensual del segundo pretende cubrir costos fijos de operación y mantenimiento de la red de telefonía básica con independencia del consumo, a fin de asegurar la funcionalidad del servicio de carácter público. Ante tal planteamiento, el Ente Regulador reitera al recurrente que en el Considerando VI del Acuerdo Administrativo recurrido ha dejado establecido su criterio de que *" 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 implican una duplicación de la carga la tarifaría en perjuicio del usuario quien ya ha pagado el derecho de libre elección al honrar el pago del cargo básico por el servicio telefónico".* Adicionalmente a lo anterior, debe aclararse al recurrente que en la actualidad la acción de bloqueo de llamadas no se registra, y por lo mismo, no resiste un mínimo análisis el argumento de querer cobrar infundadamente en forma separada al cargo básico mensual otro cargo por supuestos costos fijos de operación y mantenimiento de la red, cuando, como se

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

dijo, no hay registros de bloqueo de llamadas y por lo mismo ni siquiera se incurre en gastos de papelería.

Tabla 1: Tendencia internacional: Bloqueo de llamadas gratuito o cargo único cobrado una sola vez

COBRO COMPAÑÍA/

REGULADOR WEBSITE PAÍS

$0 NII COMMUNICATIONS http: //www.niicommunications
com/linkupamerica.html
No aplica SIGET EUA
Defult.asp?id =152&mnu =152
El Salvador
$0 BELL ATLANTIC http://cecd.aers.psu.edu/R2000/
UpdateBell8.pdf
$0 ONO http://www.ono.es/particulares/
default.asp?p=01&o=02&s=19
España
$0 NUSIIAGAK COOPERATIVE http://www.nushtel.com/Telephone
/telephone.html EUA

No existiendo más consideraciones que hacer, no queda más que dictar la resolución que en derecho corresponde.

Por tanto, esta autoridad,

RESUELVE:

I. No ha lugar al Recurso de Revisión interpuesto por la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S.A. (ENITEL) en contra de los Acuerdos Administrativos No. 034-2004 y No. 039-2004, dictados por TELCOR el uno y ocho de Junio del año dos mil cuatro, respectivamente.

II. Manténganse firmes en todas y cada una de sus partes los Acuerdos Administrativos No. 034-2004 y No. 039-2004 emitidos por TELCOR el uno y ocho de Junio del año dos mil cuatro, respectivamente. Por tanto, son de ineludible cumplimiento los citados Acuerdos Administrativos por parte de ENITEL, bajo los apercibimientos de Ley si no lo hiciere.

III. Notifíquese la presente Resolución Administrativa a la Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S.A. (ENITEL) a través de su representante legal para su conocimiento y demás efectos legales.

Dado en la ciudad de Managua, a las ocho y cinco minutos de la mañana del trece de Julio del año dos mil cuatro**. DRA. ANA NUBIA ALEGRÍA TREMINIO, Directora**

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662

General por Ministerio de Ley.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/4662