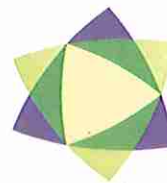


Nº 28791



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 075-2014

A LAS OCHO HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL 05 DE DICIEMBRE DEL 2014

SAN JOSÉ, COSTA RICA



05 DE DICIEMBRE DEL 2014 SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 075-2014

Acta de la sesión extraordinaria número 075-2014, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho horas treinta minutos del 05 de diciembre del dos mil catorce.

Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez. Asisten los señores Manuel Emilio Ruíz Gutiérrez, Miembro Propietario y Jaime Herrera Santiesteban, Miembro Suplente, en sustitución del señor Gilbert Camacho Mora, quien se encuentra disfrutando de parte de sus vacaciones, de conformidad con lo establecido en el acuerdo 006-038-2014, de la sesión ordinaria 039-2014, celebrada el 09 de julio del 2014.

Participan los funcionarios Guiselle Zamora Vega, Secretaria a. i. del Consejo, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados, Jorge Brealey Zamora y Rose Mary Serrano Gómez, Asesores del Consejo.

ARTICULO 1

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

1.1. *Presentación del proyecto de Reglamento de prestación y calidad de los servicios, a cargo de personeros de la empresa TMG, según acuerdo 009-070-2014.*

Ingresan a la sala de sesiones los señores Julio Villalobos, Angel García y Joan Recasens, representantes de la firma Axxon Partners Group. Asimismo los funcionarios Jorge Salas Santana, Natalia Ramírez Alfaro y Michael Escobar Valerio, de la Dirección General de Calidad.

La señora Maryleana Méndez anuncia la presentación por parte de los representantes de la empresa Axxon Partners Group, relacionada con el "Reglamento de prestación y calidad de los servicios".

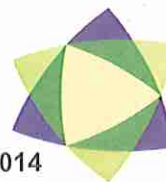
Los señores de la empresa consultora indican que su representada ha venido dando soporte a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la redacción del nuevo Reglamento de Protección del Usuario Final (RPUF). Explican las fases en las que se ha desarrollado el proyecto: planificación y análisis preliminares, revisión y análisis del reglamento actual, revisión y evaluación de la propuesta de la Dirección General de Calidad y preparación de la nueva versión del reglamento.

Indican que la revisión del reglamento ha tomado en consideración las posiciones de los operadores (incluyendo la postura de la CIT) y los usuarios. Al respecto los operadores alegan entre otras, la dificultad de cumplir con la obligación de registro (riesgo de medida drástica), contratos de adhesión para clientes empresariales, extensión de permanencia de usuarios finales, bloqueo de terminales.

Señalan que la revisión del reglamento se apoyó en un benchmark internacional de 14 temáticas específicas de derechos de usuario que ha abarcado 8 países, entre ellos: Brasil, Argentina, Perú, España, México.

Mencionan que se ha acometido un trabajo de mejora del reglamento actual, que clarifica, unifica y expande ciertos derechos de usuario, introduciendo mejoras en la estructura del reglamento y la terminología empleada, incorporación de regulaciones de la SUTEL y la legislación vigente en materia de derechos del usuario.

Indican que se han identificado 6 áreas donde se cree que el nuevo RPUF tendrá un impacto particularmente relevante: registro de usuarios prepago, sostenibilidad ambiental, derechos de usuarios con discapacidad, comunicaciones no deseadas, homologación de contratos para clientes empresariales y ofertas y promociones.



05 DE DICIEMBRE DEL 2014 SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 075-2014

Finalmente mencionan que esperan un impacto positivo en los derechos y libertad de elección de los consumidores, así como en una industria más ágil, sostenible y segura.

Luego de conocida la exposición realizada por los representantes de la empresa consultora, los señores Miembros del Consejo, deciden por unanimidad:

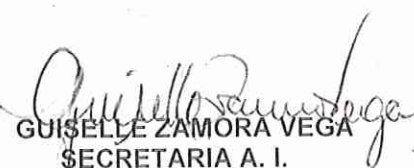
ACUERDO 001-075-2014

Dar por recibida la presentación relacionada con el proyecto de redacción del "*Reglamento de prestación y calidad de los servicios*", impartida por los representantes de la empresa Axxon Partners Group.

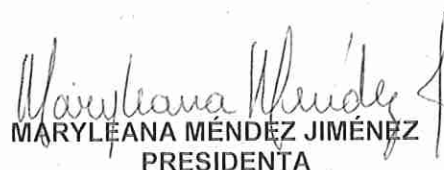
NOTIFÍQUESE.

A LAS 11:30 HORAS FINALIZA LA SESIÓN.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.


GUISELLE ZAMORA VEGA
SECRETARIA A. I.




MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ
PRESIDENTA