

- (4) La velocidad de línea es la velocidad fija y constante, según el tipo de servicio que el cliente contrata, se programa en los equipos, medida en kbps para la recepción y envío de datos, representa la máxima velocidad que el equipo terminal puede sincronizar dependiendo de la distancia para cada servicio

#### Condiciones de medición de los indicadores de calidad

La ARESEP establecerá las condiciones de medición de los indicadores de calidad de este servicio conforme a sus potestades regulatorias, una vez efectuadas las pruebas de evaluación de red correspondientes.

#### Adecuación de las tarifas por deficiencias en la calidad del servicio

- (1) Para el caso de saturación de los enlaces y pérdida de paquetes, se tomará la diferencia entre el valor umbral establecido y el dato obtenido de la medición real de un mes en particular, para definir el nuevo costo por kbps, que afectará la tarifa mensual de la totalidad de clientes del servicio VPN, hasta tanto el ICE asegure que la ocupación de los enlaces se encuentra dentro de los umbrales establecidos para estos indicadores.
- (2) Para el caso de los indicadores de disponibilidad, latencia y velocidad de transferencia, debido a la particularidad de los estudios para estos indicadores, la ARESEP establecerá las condiciones de adecuación de las tarifas de los clientes afectados, en forma proporcional a las diferencias de las mediciones de estos indicadores con respecto a los valores umbrales, una vez efectuadas las pruebas de evaluación de red correspondientes.

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### Características básicas del servicio

##### Suministro de equipo terminal del cliente

Es obligación del ICE el suministro del servicio con el respectivo terminal CPE, por lo que debe asegurar la disponibilidad de equipos CPE en proporción al número de puertos disponibles para brindar el servicio.

El cliente tendrá la custodia del equipo terminal (CPE) suministrado por el ICE, el cual deberá devolver al ICE en el momento que éste lo requiera para actualización, mantenimiento, reparación o por finalización del contrato.

Corresponderá al ICE el mantenimiento y reparación de los equipos de su propiedad, por lo que el cliente manifiesta su compromiso de abstenerse de realizarlos en forma directa o por medio de terceros.

Aquellos casos en que el equipo terminal (CPE) sea aportado por el cliente, la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta. La configuración y claves de acceso al CPE del cliente serán establecidas por el ICE. En el caso de que el cliente desee disponer de las claves de acceso al CPE de su propiedad, el ICE quedará libre de responsabilidades ante posibles deficiencias del servicio por mal funcionamiento de este equipo.

El ICE deberá homologar las condiciones de configuración de los equipos terminales de forma tal que se obtenga el máximo rendimiento posible de los servicios, a fin de asegurar igualdad de condiciones en la prestación del servicio.

Para todos los clientes, el ICE mantendrá un registro histórico de la configuración inicial del CPE y cada uno de los cambios de configuración efectuados, en las diferentes visitas o mantenimiento remoto.

#### Interconexión de redes VPN

Cuando dos clientes que poseen VPN's separadas desean interconectarlas mediante equipos de acceso, los cuales ya estén siendo utilizados en las VPN de cada cliente, se cobrará solamente la tarifa del perfil solicitado para la interconexión de los VPN's, distribuyendo dicho cargo en forma proporcional entre los clientes. No aplica la tarifa de acceso, dado que la misma se cobra en las VPN originales.

#### Números telefónicos para atención a clientes

- Información: 800-EMPRESA (800-367-7372)
- Gestión de Averías: 800-SOPORTE (800-767-6783)

#### Requerimientos del acceso simétrico

##### Acceso SHDSL

- Existencia de un par de cobre desde la central hasta el inmueble del cliente
- Que la línea o par de cobre no esté soportado en tecnología WLL o electrónica en la red
- Disponibilidad de puertos SHDSL en la central telefónica de la localidad donde se ubica el cliente
- Tener factibilidad positiva, según mediciones técnicas que realiza el ICE.
- Verificación de la calidad del cableado estructurado UTP CAT5 instalado por el cliente en su inmueble
- Instalación de un UPS para respaldar la corriente eléctrica del CPE y otros equipos que le brinde el ICE
- Disponer en los equipos propiedad del cliente de al menos una interfaz 100-BASE-T
- Diseño y construcción de la red interna del inmueble por parte del cliente de acuerdo con especificaciones técnicas establecidas por el ICE

#### Acceso óptico

- Disponibilidad de puertos ópticos en la red del ICE
- Instalación de fibra óptica desde la red del ICE hasta el sitio del cliente
- Disponer en los equipos propiedad del cliente de al menos una interfaz 100-FX
- Diseño y construcción de la red interna del inmueble por parte del cliente de acuerdo con especificaciones técnicas establecidas por el ICE

#### Asignación de direcciones IP

La asignación de la cantidad de direcciones IP necesarias para el funcionamiento del servicio, serán definidas de acuerdo a un estudio realizado por parte del ICE, considerando para el mismo las necesidades del cliente, la cantidad de puntos a conectar, la disponibilidad del ICE y las políticas definidas para tal efecto en esta materia. En este caso, del servicio VPN-IP, el ICE brindará direcciones IP privadas, para mantener un mejor nivel de confiabilidad y calidad en el servicio.

#### Obligaciones del ICE

- Ofrecer el servicio en forma continua durante las 24 horas, los 365 días del año (Salvo las excepciones indicadas en el presente pliego tarifario)
- Instalación, programación del CPE cuando el cliente lo solicite o los equipos sean propiedad del ICE.
- Configuración del punto de acceso del cliente.
- Facturación del servicio con las tarifas vigentes.
- La atención de averías incluirá solamente solución de problemas desde el CPE hasta la Red del ICE.
- Mantenimiento y reparación de los equipos propiedad del ICE
- Garantizar al cliente que solicita un servicio, el cumplimiento de los indicadores de calidad y los niveles de sobresuscripción especificados en el presente pliego tarifario.
- Mantener registros históricos de los reportes de averías de cada uno de los clientes, por un plazo no menor a 12 meses.
- Mantener registros en sus sistemas de gestión de las condiciones de desempeño de la velocidad de transferencia de cada uno de los clientes del servicio.

#### Derechos del ICE

- Interrumpir temporalmente la prestación del servicio, previa comunicación a los clientes con una antelación de al menos 24 horas, en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora del servicio o de la infraestructura a través de la cual lo presta.
- Suspender o cancelar total o parcialmente la prestación del servicio en el caso de que el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones siguientes:
  - Facilitar datos falsos o incorrectos en la solicitud del servicio, y/o que el ICE tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, tales como:
    - o Cualquier forma de violación de los derechos de terceros.
    - o Cuando se haga un uso del servicio con fines ilegales, no autorizados o en competencia con el ICE.
    - o Actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de: los contenidos, los servicios prestados por el ICE o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan, ya sean del ICE o de otros Clientes
    - o Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas Web personales o correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos.
    - o Remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
    - o Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos.
    - o Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo tipo spam (correo electrónico no deseado como publicidad, cadenas de mensajes).
    - o Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular.

#### Facturación y cobro

##### Depósito de garantía y cuota de instalación

Tanto la cuota de instalación como el depósito de garantía, serán cobrados una única vez, de conformidad con la tarifa vigente establecida por la ARESEP. En el caso del depósito de garantía, de encontrarse fijada dicha tarifa en dólares norteamericanos u otra moneda extranjera, su cobro se realizará en colones al tipo de cambio correspondiente a la fecha de cobro.

**Tarifa mensual plana (no hay cargos por consumo u horas de uso)**

La facturación de la tarifa mensual de los servicios VPN no tiene cargos por consumo u horas de uso. De encontrarse fijada en dólares norteamericanos u otra moneda extranjera, su facturación se realizará en colonas de conformidad con el tipo de cambio correspondiente a la fecha de facturación del servicio suministrado.

La tarifa mensual del servicio VPN será cargada al recibo del servicio empresarial contratado entre el cliente y el ICE, de forma tal que mensualmente se especifique en forma detallada las características (perfil y tipo de acceso) del servicio contratado y cargo mensual.

**Nuevos servicios**

Los nuevos servicios pagarán la tarifa básica mensual proporcional a los días del período cíclico de facturación en que efectivamente estuvo disponible el servicio.

**Cambios de velocidad**

El cliente podrá solicitar aumentos o disminuciones de velocidad según lo requiera. El aumento de velocidad queda sujeto a que la línea soporte mayor velocidad, para lo cual se efectuará la prueba técnica respectiva.

**Ajustes en el Depósito de Garantía por cambios de tipo de servicio**

Los ajustes en el Depósito de Garantía aplican tanto para el costo del perfil de la VPN como el acceso que requiera la misma. Ahora bien, si el cliente solicita un cambio de modalidad, pueden suceder dos alternativas:

Solicitud de disminución de la velocidad o perfil contratado por el servicio actual, dado lo cual, le será reconocido el equivalente del monto en colonas cancelado anteriormente por concepto de depósito de garantía

Solicitud de un aumento de la velocidad o perfil contratado por el servicio, por lo cual, le será cobrada la diferencia del monto en dólares de la nueva velocidad con relación a la anterior.

**Retiro temporal del servicio**

Los clientes tienen derecho a solicitar la suspensión temporal de sus servicios telefónicos. Esta se hará efectiva en un plazo no mayor a cinco días hábiles. Durante el tiempo que se mantenga esta condición se le facturará la tarifa completa y cualquier otro cargo adicional que tuviera el cliente.

**Servicio temporal**

El servicio VPN temporal pagará las cuotas de instalación y depósitos de garantía aplicables a los servicios VPN permanentes. Las condiciones de prestación de los servicios VPN temporales corresponden a las establecidas para los servicios empresariales temporales según resolución RRG-3968-2004, publicada en *La Gaceta* N° 202 del 15 de octubre del 2004.

**Traslados**

En caso de traslado del servicio empresarial en una de las sucursales, se aplicará el cobro de la cuota de instalación del nuevo sitio.

En el caso de solicitar un traslado del servicio empresarial, a una localidad que no tenga disponibilidad de red, el ICE le informará al cliente, a efecto de que éste decida si retira o no el servicio o si bien lo mantiene en el lugar original. Sin embargo, si decide retirarlo, primero se debe hacer la liquidación de los pendientes de facturación, y luego de la cancelación de los mismos, se le devolverá el depósito de garantía.

**Retiro definitivo a solicitud del cliente**

El cliente podrá suspender o retirar en cualquier momento el servicio VPN, previa comunicación al ICE.

**Devolución del depósito de garantía**

El monto por depósito de garantía le será devuelto al cliente en la moneda en que fue cancelado, en el momento de efectuarse un retiro definitivo o un traslado a una localidad que no tenga disponibilidad de la red para brindar el servicio. También le será devuelto al cliente dicho depósito, en el caso de solicitar un traslado exterior del servicio telefónico o del servicio empresarial, para una localidad que no tenga disponibilidad de red. No obstante, será necesario que el cliente se encuentre al día en el pago de las obligaciones generadas con ocasión de la prestación del servicio.

**Condiciones de seguridad garantizadas por el ICE dentro de una VPN**

Las condiciones de seguridad de la VPN dependen exclusivamente del cliente, lo que garantiza el ICE dentro de la misma es la privacidad de la información que transmita el cliente a través de la misma, y esta privacidad está dada por la política de inherente a la utilización del Protocolo MPLS de la red IP. De esta manera, es necesario observar que si el cliente necesita mayores condiciones de seguridad dentro de su VPN, deberá definir políticas que le permitan garantizar los requerimientos particulares de seguridad a la VPN contratada. Asimismo, se indica que el cliente será el responsable de administrar y medir estas políticas de seguridad establecidas para su red privada virtual.

VIII.—Indicar al ICE que las tarifas del servicio VPN constituyen precios máximos lo que implica que pueden ser reducidos por el ICE en cualquier momento, de acuerdo con las variaciones y condiciones del mercado, o bien para promociones temporales. La aplicación de precios máximos y su respectiva reducción se encuentra sujeta a que el ICE mantenga los mismos niveles de calidad y sobrescripción establecidos en el presente pliego tarifario y la misma estructura de paquetes y costos

del servicio. En ningún caso el ICE reducirá las tarifas a niveles que no le permitan cubrir los costos de la prestación del servicio. En todos los casos el ICE notificará a la ARESEP de las reducciones, previo a su aplicación.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 245 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra la anterior 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, 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.

Publíquese y notifíquese.—Fernando Herrero Acosta, Regulador General.—1 vez.—(Solicitud N° 41124).—C-291770.—(79734).

Res. RRG-5918-2006.—San José, a las quince horas del veintidós de agosto de dos mil seis. Expediente ET-084-2006.

Solicitud de ajuste tarifario presentada por Asociación de Desarrollo Integral de Paquera (ADIP) para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas modalidad Cabotaje-Lancha en la ruta Puntarenas-Paquera y viceversa.

**Resultando:**

I.—Que el 4 de mayo de 2006, ante la Autoridad Reguladora, Gerardo Durán Sequeira, en su calidad de representante legal de Asociación de Desarrollo Integral de Paquera (ADIP), según certificación visible a folio 79, presentó (folio 03), solicitud tarifaria para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad cabotaje-lancha en la ruta Puntarenas-Paquera y Viceversa.

II.—Que la Asociación de Desarrollo Integral de Paquera es permisionaria de la ruta en mención, según resolución del MOPT, N° 38 de las dieciséis horas y diez minutos del 17 de marzo del 2005 y se publicó en *La Gaceta* 127 del 1 de julio 2005 (folios 87-88). El permiso es exclusivo para el transporte de pasajeros.

III.—Que por Oficio 653-RG-2006/4407, del 4 de mayo 2006 (folio 200), la Reguladora General ordenó que se iniciara el trámite de la referida solicitud tarifaria.

IV.—Que realizado el análisis preliminar, la Dirección de Servicios de Transportes (DITRA) solicitó información faltante con oficio 355-DITRA-2006/4749 de 12 de mayo de 2006, cuyo plazo vencía el 31 de mayo de 2006, fecha en la que se recibió la información (folios 206-299).

V.—Que mediante oficio 485-DITRA-2006/6266 de fecha 8 de junio 2006, visible a folio 304, DITRA otorgó la admisibilidad de la referida petición.

VI.—Que en lo fundamental, la petición se justifica como sigue:

- 1) El servicio de Lancha cubre un horario que no coincide con el del ferry y que es necesario para satisfacer de forma plena la demanda.
- 2) En términos relativos, la Lancha se considera un servicio más barato que el ferry, y por la ubicación de su terminal en Puntarenas (zarpa y arriba de Muelle Los Plátanos) los usuarios que no viajan en automóvil no requieren tomar taxi o bus para trasladarse desde el Barrio del Carmen al centro de Puntarenas, como ocurre con el Ferry.
- 3) El tiempo de travesía es 20 minutos menor que el Ferry y las maniobras de zarpe y atraque son más sencillas.
- 4) El transporte de pasajeros en los ferry está limitado a la disponibilidad de espacio, ya que se da prioridad de paso a los autobuses de turismo.
- 5) Si la Contraloría General de la República refrenda el contrato a Naviera Tambor (como único concesionario de ferry), los usuarios del servicio a Paquera, aún tienen la opción de la Lancha como servicio alterno.

VII.—Que las tarifas vigentes corresponden a las establecidas mediante resolución N.1 del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) del 1 de febrero de 1996 ratificada mediante resolución RRG 2581-2002 de las nueve horas del 22 de marzo de 2002 (petición tarifaria de la ADIP para el servicio de ferry) y publicadas en *La Gaceta* 70 del 12 de abril 2002. Mediante resolución RRG-5087-2005 de las ocho y treinta horas del 26 de octubre de 2005, se rechazó la solicitud tarifaria para el servicio de cabotaje-Lancha y se mantuvieron las tarifas de la resolución anterior (que corresponden a las mismas tarifas fijadas en 1996). En el siguiente cuadro se muestra la tarifa vigente, así como la solicitada por la petente:

| Cabotaje- Lancha                      | Tarifas (en colonas) |            | Incremento |            |
|---------------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|
|                                       | Vigentes             | Propuestas | Absoluto   | Porcentual |
| <b>Puntarenas-Paquera y Viceversa</b> |                      |            |            |            |
| Adulto                                | 320                  | 700        | 380        | 118,75%    |
| Menores                               | 195                  | 300        | 105        | 53,85%     |

VIII.—Que la convocatoria para Audiencia Pública, se publicó en los medios escritos, según consta en autos: diarios *Al Día* y *La Extra* de 15 de junio de 2006 (folio 305) y en el *Diario Oficial*, según *Gaceta* N° 122 del 26 de junio de 2006 (folio 309).

IX.—Que en el Informe de Instrucción, visible a folios 366-369 del expediente en análisis, se indica que dentro del plazo legal estipulado para ello, Alberto Cabezas Villalobos (Folios 321-329) presentó posición. Manifiesta lo siguiente: