



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA.
FACULTAD DE DERECHO.

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN DERECHO.**

**POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR A LA
LUZ DEL VOTO NÚMERO 2017-011212 DE LA SALA
CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.**

Sustentante:

Vanesa Núñez Vargas.

Tutor:

Lic. Andrés Ávalos Rodríguez.

Heredia, Costa Rica; Noviembre 2018.

CARTA DEL TUTOR

Heredia, primero de octubre de dos mil dieciocho.

Piero Vignoli Chessler

Director de la Carrera de Derecho

Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Vanesa Núñez Vargas, cédula de identidad número 2 0747 0303, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Política de Uso Justo de Internet Celular a la luz del Voto Número 2017-011212 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de mi tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a) ORIGINALIDAD DEL TEMA	10%	10
b) CUMPLIMIENTO DE LOS AVANCES	20%	20
c) COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30%	30
d) RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e) CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEÓRICO	20%	20
TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Lic. Andrés Ávalos Rodríguez

Cédula de Identidad N°110790061

Carné Colegio Profesional N°16038

San José, 14 de setiembre del 2018

Señores
Comité de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **VANESA NUÑEZ VARGAS**, cédula de identidad dos – cero siete cuatro siete – cero tres cero tres, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: “POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR A LA LUZ DEL VOTO NÚMERO 2017-011212 DE LA SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA”, el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que el trabajo cumple con los requisitos de forma y contenido requeridos por la Universidad Hispanoamericana para ser presentado en la defensa pública posterior a la revisión del Filólogo establecida.

Atentamente,



Nombre del profesor Lic. Walter Muñoz Tuk.
Cédula 1-558-420.
Carné del Colegio 4570.

JEFFREY MORA ARIAS
LICENCIADO EN FILÓLOGIA CLÁSICA
CÓDIGO PROFESIONAL #047045

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICA
FACULTAD DE DERECHO

San José, **05 de Noviembre del 2018**

Sres.

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado, **“POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR A LA LUZ DEL VOTO NÚMERO 2017-011212 DE LA SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.,** sustentado por la estudiante, Vanesa Núñez Vargas, para optar por el grado de **LICENCIATURA EN LA CARRERA DE DERECHO.**

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: dequeísmo y queísmo, construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana con sede en la ciudad de Heredia.

Se suscribe de ustedes cordialmente,



Jeffrey Mora Arias
Cédula 1 0910 0830
Código 047045 del Colegio en Letras
Filosofía, Ciencias y Artes

CORRECCIÓN DE ESTILO
Licdo. Jeffrey Mora Arias
Código N° 47045
U.C.R.

Agradecimiento

A cada una de las personas involucradas en este proceso, tanto a nivel profesional e intelectual como en el ámbito personal; pues cada una juega un papel clave para la elaboración de esta investigación y la consecución de esta meta en general.

Dedicatoria

A mis padres, que con cariño, esfuerzo y dedicación me han apoyado incondicionalmente; a quienes les debo la consecución de esta y muchísimas otras metas.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimiento	i
Dedicatoria.....	ii
CAPÍTULO I:.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Antecedente del problema.	2
1.1.2 Problematización.	9
1.1.3 Justificación del tema.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Objetivos generales	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	16
1.4.1. Alcances	16
1.4.2. Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II:.....	21
MARCO TEÓRICO.	21
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.	22
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.	23

2.2.1 El contrato como negocio jurídico.	23
2.2.2 El acto administrativo.	25
2.2.3 Política de Uso Justo de Internet Celular.	29
2.2.4 Sujetos Intervinientes.	31
2.2.5 Principios Aplicables.	32
2.2.6 Derechos Fundamentales y Derechos de los Consumidores	34
2.3 VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE.	36
2.3.1 Factor A, variable independiente.	36
2.3.2 Factor B, variable dependiente.	37
2.4 HIPÓTESIS.	38
2.4.1 Variables, definición.	38
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.	39
CAPÍTULO III:	40
MARCO METODOLÓGICO.	40
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.	41
3.1.1 Finalidad.	41
3.1.2 Dimensión Temporal.	41
3.1.3 Marco	42
3.1.4 Naturaleza.	42
3.1.5 Carácter.	42

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.	43
3.2.1 Sujetos.	43
3.2.2 Primera mano.	44
3.2.3 Segunda mano.	45
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.	46
3.3.1 Probabilística o no probabilístico.	46
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.	46
CAPÍTULO IV:.....	48
POLÍTICA DE USO JUSTO.	48
4.1 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA, EL INTERNET Y SU ACCESO A TRAVÉS DE LA TELEFONÍA MÓVIL DENTRO DE LA SOCIEDAD.	49
4.2 INTRODUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES COSTARRICENSE.	53
4.3 EL ACCESO A INTERNET COMO DERECHO FUNDAMENTAL.	60
4.3.1 Internet móvil como recurso escaso versus disponibilidad e inversión de infraestructura.....	63
4.3.2 Los derechos fundamentales, los derechos del usuario y del consumidor.	68
4.4 LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES Y LA RESOLUCIÓN QUE HOMOLOGA LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR COMO ACTO ADMINISTRATIVO.....	71
4.4.1 Necesidad de una audiencia pública.....	73

4.4.1 Desempeño de la Superintendencia de Telecomunicaciones en su función fiscalizadora.	75
4.5 COMPETENCIA DE LA SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA EN EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS FUNDAMENTALES.....	78
4.6 PUNTO DE VISTA CONTRACTUAL.....	82
4.6.1 Validez del contrato en relación al elemento esencial de la voluntad.	83
4.7 DETERMINACIÓN DE UNA VELOCIDAD MÍNIMA EFICAZ (ACTUALMENTE DENOMINADA VELOCIDAD MÍNIMA FUNCIONAL).....	86
4.7.1 Política de uso justo de internet celular y el establecimiento de una velocidad mínima funcional en Costa Rica versus otras latitudes.	92
4.8 DESEMPEÑO DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR.	94
CAPÍTULO V:.....	96
CONCLUSIONES Y RESULTADOS.....	96

CAPÍTULO I:

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedente del problema.

Desde la época del Derecho Romano, existe evidencia de que el ser humano, por naturaleza, siempre busca satisfacer sus necesidades de una manera u otra de acuerdo a la situación que se le presente. A lo largo del tiempo, el Derecho se ha visualizado como una herramienta para la regulación del desarrollo e interacción de las personas en sociedad, asistiendo a esa satisfacción de las particulares necesidades en cierto momento en tiempo y espacio.

Como herramienta para la vida en sociedad, se compone de institutos jurídicos ideados para abarcar la tutela de una amplia gama de posibilidades que la complejidad del ser humano pueda generar dentro de su cotidianidad y simple diario vivir. Un ejemplo de esto es la aparición del trueque o permuta, que surgió cuando aquel primitivo hombre surge con la idea de satisfacer sus intereses al a su vez, satisfacer los de alguien más a través de la negociación y el diálogo; haciéndole ver al otro que tenía en su posesión algo que le era útil o provechoso en su situación.

Sobre esto, el autor José Antonio Vega Vega, menciona: “La consensualidad se concreta en el hecho de que ambas partes vendrán obligadas al cumplimiento de las prestaciones que recíprocamente hayan asumido...” (Vega Vega, 2011), donde se evidencia la necesidad del hombre de concretar los acuerdos que le facilitan su día a día.

Adicionalmente, es posible evidenciar la necesidad que tiene el ser humano de que institutos e instrumentos brindados por las ciencias jurídicas tomen tutela de ese

tipo de aspectos en su día a día; desde un simple convenio a partir de una consensualidad de voluntades hasta transacciones muchísimo más complejas.

Consecuentemente, en la consecución de esa efectiva tutela independientemente del tiempo y el espacio, el Derecho ha debido someterse a constantes adecuaciones y todo un proceso de evolución a través del tiempo. Las ciencias jurídicas, al ser producto del ingenio del ser humano en constante cambio y resiliencia, crecen simultáneamente con él; resultando entonces necesario que éstas, como herramienta de convivencia, adecúen su forma en coordinación a la dinámica naturaleza del hombre.

Un ejemplo de esta situación se puede evidenciar en el instituto jurídico del trueque, que se ha sido objeto de esa misma evolución, siendo modificado, adecuado y perfeccionado para transformarse a lo que en la actualidad se conoce como contrato de cambio; esto de la mano de los incontables análisis, teorías y doctrina en general que los juristas han desarrollado tanto a nivel general como en lo relacionado a estos institutos jurídicos en específico.

A partir de estas teorías y preceptos doctrinarios se establecen ciertos elementos tanto a nivel sustantivo como procedimental, que se consideran el ideal en el desarrollo y aplicación de preceptos jurídicos.

Esto se desarrolla con base en que éstos están diseñados y orientados a garantizar la ejecución de los cada uno de los diversos institutos jurídicos a partir de pilares que fungen como base del Derecho, que contemplan desde un punto de vista general hasta lo más específico; tal como lo es el Principio de Buena Fe, el Principio

de la Autonomía de la Voluntad, por mencionar algunos, todo esto de la mano de teorías que estudian los elementos que componen esas figuras jurídicas, como lo es la voluntad como elemento esencial en los contratos.

Es aquí donde se puede comenzar evidenciar parte del problema en cuestión desde un punto de vista contractual, pues la implementación de nuevas cláusulas y condiciones dentro del negocio jurídico, como lo es la política de uso justo de internet celular, pueden cambiar significativamente lo acordado inicialmente entre el prestador de servicios y el consumidor.

Podría decirse que la afectación de esa política se limita a un simple acuerdo de voluntades, pero las consecuencias de la implementación de la misma van más allá; repercutiendo en otros espectros de las necesidades de aquel ciudadano que ha suscrito un contrato para la obtención de servicios de telefonía celular como prestación.

Hablamos entonces de la trascendencia de esta política a otros elementos o variantes adicionales, como lo son la cobertura y satisfacción de menesteres que son abarcados dentro de concepciones conocidas como derechos fundamentales; respecto de los cuales el Estado costarricense ha brindado tutela y protección a través de su Carta Magna, así como también ha adquirido obligaciones adicionales al circunscribir tratados en relación a esta materia dentro de la esfera del Derecho Internacional. Es por ello que el Estado está obligado no sólo a satisfacer, sino también a procurar, garantizar y asegurar el goce de estos derechos.

Podemos identificar entonces la importancia que reside en la utilización del amparo de las ciencias jurídicas bajo los preceptos que la doctrina y la costumbre han generado, esto para la constitución de un necesario orden dentro de la sociedad y con el fin de que cada quien asuma los derechos y deberes que le corresponde; independientemente de la posición en la que se encuentre. En este caso en concreto nos referimos a aquellas condiciones consentidas por las partes involucradas en un contrato de prestación de servicios de telefonía celular, tomando en cuenta tanto el operador que brinda el servicio como el consumidor, que es acreedor del mismo. He aquí la relevancia de una coordinación entre los ideales del Derecho y lo que acaba ejecutándose en la realidad.

La incidencia de la política de uso justo de internet celular comienza a manifestarse a partir del año 2013, cuando fue homologada como una cláusula dentro de los contratos de adhesión para la prestación de servicios de telefonía móvil post pago de los operadores, esto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, que es el órgano competente en la regulación de ésta área del mercado.

Sin embargo, es a partir del año 2017 que esta política toma notoriedad, pues es en marzo de ese año que el Instituto Costarricense de Electricidad inicia la aplicación de la misma.

Básicamente, se inicia la limitación de acceso a internet en relación a variantes como cantidad de datos estipulados dentro del contrato y la velocidad en los que ellos se descargan dentro de un periodo de facturación del servicio, dependiendo del perfil de consumo que pueda tener usuario. La Superintendencia de

Telecomunicaciones justifica esta intervención en el servicio bajo el fundamento de que, al ser el internet un recurso escaso, este debe tutelarse, racionalizarse y por tanto limitarse la cantidad de su consumo por un periodo determinado llamado al que se refieren como periodo de facturación, el cual es mensual.

El conflicto comienza a evidenciarse cuando el usuario sufre cambios en la experiencia de uso del servicio, a lo que reacciona con la sensación de que se limita su acceso a internet al punto en que no tiene del todo, no pudiendo disfrutar al menos de un servicio limitado pero funcional. A partir de esta sensación comienza a generarse un debate, respecto al si esta limitación en el uso del servicio tiene una justificación válida; de la mano del cuestionamiento de otros elementos que puedan estar involucrados, como es la infraestructura existente en relación a la explotación del llamado recurso disponible escaso por parte de los operadores móviles.

Con base a estos elementos, también se pone en tela de duda si la raíz de la escasez del recurso para brindar mejor acceso a internet son realmente responsabilidad del usuario, así como además se cuestiona si es esta población la que debe asumir las medidas para la mejora del servicio; pues es el consumidor quien de alguna manera u otro asume un sacrificio al soportar la limitación de la velocidad de acceso al recurso que contrató, todo esto en aras de un procurar una mejor calidad y cobertura del servicio a todos los usuarios.

En consecuencia de lo recién expuesto, se traslada ese malestar general entre los usuarios al plano jurídico, al desencadenarse una ola de recursos de amparo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; poseedora de la competencia

en relación al control de constitucionalidad del ordenamiento jurídico de nuestro país. Como producto de esa multiplicidad de recursos de amparo, se desprende una serie de procesos que por tener conexión en elementos como objeto y causa, fueron acumulados en un solo proceso; del cual resulta la sentencia 2017-011212, que es la base de esta investigación y el pronunciamiento en el cual la Sala Constitucional marca una línea de pensamiento o criterio respecto a este tema.

En este caso en concreto, el objeto de esos recursos de amparo fue el de apelar a la tutela de la Sala en relación al servicio del internet celular y como era violentado su disfrute a raíz de la implementación de la política de uso justo. Estos usuarios particularmente clasificaban dentro de un grupo que hubieren incluido en su contrato el servicio de internet ilimitado o un plan con amplia capacidad; alegando básicamente que se les impedía el acceso a internet y con ello, el goce de derechos fundamentales relacionados.

Estas concepciones o derechos fundamentales implicados, ya habían tomado la atención de la Sala Constitucional en pronunciamientos anteriores, en los cuales se estableció que efectivamente de ellos se desprende una manifestación más concreta o específica de los mismos; contemplando el acceso a internet como un derecho fundamental.

Un importante antecedente es el voto número 2010-010627 de las 08:31 horas del 18 de junio de 2010, que incluso es mencionado como antecedente en el pronunciamiento que se estudia (voto número 2017-011212). En esta resolución se plasma el acceso a internet como una importante herramienta dentro de la sociedad

actual, calificándolo como “... *un vehículo indispensable y necesario para transitar en la sociedad de la información*”.

A partir de este hecho, la Sala Constitucional desarrolla un análisis que eventualmente determina que el acceso al internet contribuye al ejercicio de importantes derechos dentro del ejercicio de la vida democrática de la ciudadanía, necesarios para el desempeño de actividades relacionadas al control político y la participación general en la sociedad.

Hablamos entonces de elementos como lo son el derecho a la información y a la libertad de expresión, a través de la apertura de canales de comunicación y oportunidad de opinión en espacios con importante protagonismo actual, como lo son las redes sociales. Es así como se constituye una de las bases que fundamentan y legitiman la intervención de la Sala Constitucional en la discusión y eventual tutela del derecho fundamental de acceso a internet.

En concordancia a lo mencionado, también toma protagonismo otras figuras que a pesar de no desarrollarse únicamente dentro del mercado de telecomunicaciones en el país, si toman representación del sector de los consumidores en general. Organizaciones como la denominada Consumidores de Costa Rica y la Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FENASCO, por siglas), han asumido un rol en el que alzan la voz por los usuarios y/o consumidores de diferentes servicios; con el fin de que estos se brinden de una forma adecuada, efectiva y justa a favor de las partes que de alguna manera se encuentran en una posición de poder débiles o nula frente a su contraparte.

Una posición similar es asumida por la Defensoría de los Habitantes, que dentro de sus finalidades se encuentra velar por los intereses de los ciudadanos y por ello, juega un papel activo y de vital importancia dentro de la tramitación del Recurso de Amparo planteado al inicio del proceso en el cual se emite el voto estudiado.

Finalmente, a pesar de que el tema ha perdido presencia en el plano social, su relevancia y efectos jurídicos permanecen en el tiempo hasta la actualidad. Incluso, no parece que su relevancia vaya a cesar pronto, pues a pesar de que la política de uso justo propiamente ya no se aplica en el presente, persiste la aplicación del mismo concepto con pequeñas variantes, hoy denominado como velocidad mínima funcional. Es por esto que la discusión que gira en torno a la limitación del acceso al internet aún persiste, desde un punto de vista jurídico así como también respecto a los demás elementos relacionados, desde una perspectiva técnica-tecnológica propia del asunto.

1.1.2 Problematización.

El problema que se investiga tiene diversas aristas, a partir de las cuales se puede identificar su origen, a saber:

A nivel internacional y específicamente en América Latina, Costa Rica se ha establecido como un importante referente en materia de derechos humanos a nivel internacional, al incluso ser escogida como sede del Tribunal Internacional de más rango en la zona, la Corte Interamericana de Derechos Humanos. A partir de ello y de otra índole de acuerdos que el país como Estado ha circunscrito, existe el compromiso del mismo por respetar esos acuerdos, a través de la garantía del

ejercicio de los derechos que en ellos se consagran y a su vez, idear, procurar e incentivar la calidad de los mismos.

Ejemplo de esto es Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión e Internet de la Organización de Naciones Unidas, que dentro de su apartado denominado “*El acceso a internet*” menciona que “...*los Estados deberían adoptar planes de acción detallados de varios años de duración para ampliar el acceso a Internet, que incluyan objetivos claros y específicos, así como estándares de transparencia, presentación de informes públicos y sistemas de monitoreo*”.

Al limitarse el acceso a un recurso tan pertinente como lo es el internet, que se utiliza como uno de los medios principales de propagación informativa, entonces, ¿se está violentando el derecho fundamental al acceso a internet y consecuentemente los de información, comunicación y libertad de expresión, con la racionalización del acceso a internet con la política de uso justo de internet celular implementada?

Por otro lado, la política que se cuestiona se aplica en el país a raíz de su homologación a través de un acto administrativo, emitido por la Superintendencia de Telecomunicaciones (S.U.T.E.L.). Dicho acto, como cualquier acto administrativo, requiere de una debida motivación y fundamentación para tener validez, así como del cumplimiento de procesos de análisis y diversos elementos para el dictado del mismo; pues “*Esos elementos son las cualidades jurídicas que debe reunir una conducta de la Administración destinada a producir un efecto jurídico, para producirlo efectivamente y lograr su finalidad.*” (Ortiz, 1973). En ese caso, ¿cumple el acto que

aprueba la aplicación de la política de uso justo de internet celular con los elementos requeridos?

En la relación entre consumidor y compañía de telefonía, existe intrínsecamente una serie de derechos, obligaciones y prestaciones que tienen las partes entre sí, como producto de un acuerdo o convenio plasmado en un contrato de adhesión para la prestación de servicios de telefonía móvil. Ese convenio, como cualquier otro, contiene de manera implícita la exteriorización de una voluntad generada dentro de la *psiquis* del consumidor; donde éste analiza todos los elementos de relevancia y determina que la propuesta le es conveniente.

Esta voluntad creada y exteriorizada por el consumidor supone uno de los elementos esenciales de todo contrato, que como su nombre lo dice, es esencial su presencia para que el contrato exista. Al haber variado las condiciones del contrato es posible preguntarse, ¿qué validez tiene el contrato de servicios de telefonía celular suscrito entre el consumidor y el operador móvil?

Dentro de las motivaciones por las cuales se da lugar a este pronunciamiento administrativo figura la escasez del recurso internet disponible y su fuerte impacto en la actualidad. Por ello, es que se implementa la política de uso justo de internet celular como medio para racionalizar el acceso a internet en casos donde exista congestión de usuarios.

En atención a los acuerdos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones de la Organización Mundial de Naciones Unidas, de la cual Costa Rica forma parte; y respecto a este acto administrativo emitido por la Superintendencia de

Telecomunicaciones homologando la política dentro de los contratos de adhesión de los operadores móviles, ¿es la racionalización del acceso al internet la solución efectiva y a largo plazo con la que se logre brindar un servicio de calidad a todos los usuarios?

Al darse la apertura del servicio de telefonía móvil, entraron a figurar distintas compañías con el objetivo de brindar competencia por lograr la mejor oferta en el servicio de telefonía celular, propuesta que dentro de sus elementos, se incluye en el servicio de internet. Ante esta amplia variedad de ofertas de prestación de servicios y el crecimiento en la cantidad de usuarios que han suscrito contratos para la obtención de estos servicios y en función del recurso de internet celular como elemento escaso, los operadores móviles y la Superintendencia de Telecomunicaciones han tomado esto como fundamento para racionalizar el uso que hacen los consumidores del mismo.

Si bien es cierto en Costa Rica se respeta el Principio de la Autonomía de la Voluntad, la Libre Contratación y el hecho de que las partes adquieren derechos y obligaciones al suscribir contratos, ¿se establecido un límite a la racionalización del acceso y por ende uso de internet celular, por medio del cual se procure respetar un margen de uso funcional del recurso, esto en concordancia a los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicios suscrito?

1.1.3 Justificación del tema.

La razones que motivan el estudio son puntuales, pues la reciente de la aplicación de la política de uso justo de internet celular en Costa Rica, da lugar a consecuencias

a raíz de la implementación de la política per se en la experiencia de consumo del usuario; las cuales resultan muy interesantes, pues marca un precedente en la tutela de servicios de telefonía celular y concretamente del servicio de internet en el país.

Es decir, estamos frente a asuntos que no habían sido abarcados en procedimientos que involucren disposiciones de carácter vinculante dentro de un proceso de control de constitucionalidad en Costa Rica; en otras palabras, nos encontramos frente a un precedente en la materia.

Además, es de nuestro interés las variantes que influyeron para la implementación de esta política así como la forma en la que ésta fue desplegada, pues son elementos que resultan cuestionados por los usuarios de servicio mencionado. Dicho cuestionamiento despliega una variedad de aspectos a considerar en el desarrollo del proceso que lleva a cabo la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; como lo son la coherencia de esos fundamentos de la política con lo que se aplica la práctica.

La Sala desarrolla este análisis desde un punto de vista protector del ciudadano, que vela por la relación que esta política tiene con los derechos de los usuarios, el respeto y la efectiva ejecución de los mismos; todo esto partiendo de un análisis integral del criterio de expertos en el tema, las partes involucradas, la sana crítica y los planteamientos e ideas que expone la Doctrina.

Por otro lado, se contempla con este carácter novedoso de esta política, el inicio de un cambio en el ordenamiento jurídico del país. Consideramos que con el desarrollo de la cada vez más compleja sociedad costarricense, evoluciona con ella

la tutela de elementos pertinentes para responder a las necesidades que esto conlleva. Este aspecto en particular involucra las diferentes fuentes del Derecho como una Ciencia Jurídica indispensable para el desarrollo de nuestra convivencia en la colectividad; que en este caso nos ocupa la relación entre el consumidor y el operador móvil con el que ha contratado.

Con en el análisis de la situación actual en Costa Rica referente a este tema, se pretende obtener como producto un aporte de carácter relevante, al indicar cuales tesis son más favorables para las partes desde el punto de vista jurídico; evidenciando entonces cuales aspectos se deben corregir para hallar la solución más apropiada al conflicto de acuerdo a los preceptos de las Ciencias Jurídicas.

Adicionalmente, se busca propiciar que además del establecimiento de posibles soluciones para el conflicto existente, se llegue también a la consecución del máximo beneficio posible favoreciendo a la mayor cantidad de elementos involucrados en esta situación; tal como lo son las inversiones tanto de empresas extranjeras radicadas en el país como de empresas locales y el comercio.

También se procura hacer contribuciones en la mejora en la realización de procedimientos administrativos de los entes reguladores estatales, ventajas económicas a las compañías de telefonía, y principalmente al ciudadano como sujeto de Derecho, administrado y consumidor final; todo esto como respuesta a la reciente problemática que ha dado pie a su inconformidad e invocación de amparo de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

A partir de lo planteado, lo que se quiere abarcar desde un punto de vista en concreto es de qué manera la política de uso justo de internet celular afecta a los ciudadanos, tomándolos en cuenta como sujetos contractuales y también como sujetos objeto de los distintos derechos fundamentales que dan razón de ser al derecho fundamental de acceso al internet.

Además, se pretende analizar la incidencia de esta política desde distintas perspectivas, que permitan una apreciación integral; esto abarcando posiciones de agentes dentro del mercado de las telecomunicaciones y sus estrategias, la tutela por parte del Estado a través de los organismos competentes, la realización de sus procesos administrativos y al ciudadano como consumidor, desde su posición frágil en la distribución de poder.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivos generales

- a. Analizar la pertinencia jurídica de la implementación de la política de uso justo de internet celular dentro del mercado costarricense de las telecomunicaciones.
- b. Proponer la forma de equilibrar la racionalización del uso de internet celular frente a los derechos del consumidor.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar si se está violentando el derecho fundamental de acceso al internet al racionalizarse el uso del mismo como consecuencia de la política recientemente implementada.
- b. Explorar el cumplimiento de los elementos esenciales del acto administrativo en la emisión de la resolución por parte de la Superintendencia de Comunicaciones que homologa la inclusión de la política de uso justo de internet celular en los contratos de adhesión para la prestación del servicio de telefonía móvil.
- c. Examinar la validez de los de los contratos de servicios entre los consumidores y las empresas de telefonía presentes en el mercado costarricense.
- d. Determinar cómo se puede mejorar la efectividad del Estado costarricense en el cumplimiento de los acuerdos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones de la Organización Mundial de las Naciones Unidas.
- e. Establecer si se ha establecido un límite justo, en la racionalización del acceso al recurso de internet celular.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

Con esta investigación exploraremos la relación entre operador móvil y consumidos, en el marco de la ejecución de un contrato de prestación de servicios de telefonía móvil; dentro de los cuales se encuentra el internet celular. En relación a

este servicio en particular, se procura analizar la forma en que ha sido afectado a raíz de una estrategia de mercado sin precedentes en Costa Rica.

Por ende, buscamos dimensionar la gravedad de las consecuencias que han sufrido los usuarios acreedores de este servicio, principalmente desde el punto de vista que envuelve una relación contractual entre las partes y a su vez, de los derechos fundamentales cuyo disfrute ha sido cuestionado, como producto de esta política en el país.

En función de ello, se pretende escudriñar ese aspecto de innegable importancia referente a los derechos fundamentales que cada uno de los ciudadanos tiene la potestad de disfrutar a partir del simple hecho de ser persona; que le es inherente a él y que no solo tenga la posibilidad de gozar de él, sino que se garantice el respeto del mismo.

Hablamos entonces particularmente del derecho a la información y por ende a la libertad de pensamiento, que deriva a la libertad de expresión, y que entre otros tantos derechos termina derivando en el derecho fundamental de acceso a internet; a través distintos métodos que el ciudadano tiene la libertad de escoger, pero que resulta siendo en este caso una terminal celular.

En consecuencia a ello es que en este proceso investigativo exploratorio se busca reflejar el importante papel que juega la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en este ámbito, independientemente de su competencia o no para abarcar una inmensa discusión técnica dentro de un proceso sumario. Esto porque su interés tiene el deber de centrarse en lo esencial, al dotar de un sentido de

garantía, protección, y respeto por esos derechos fundamentales y de ello, la relevancia y alcance de sus disposiciones de carácter vinculante.

Como resultado, se procura la consecución de una mejor comprensión de la dinámica del mercado, con el fin de sugerir alternativas o soluciones a la situación de conflicto que se actualmente se presenta en el país, como parte de la implementación de la política de uso justo de internet celular.

Consecuentemente, con este estudio tenemos el propósito de hallar y a la vez proponer supuestos alternativos, en los cuales ambas partes logren la obtención de condiciones más beneficiosas en lo que a su situación jurídica concierne.

Nos referimos tanto del consumidor en el cumplimiento de las obligaciones y contra prestaciones debidas al formar parte de un contrato como para las empresas de telefonía, en su obligación de brindar el servicio contratado y las complicaciones que ello pueda representar, según las distintas situaciones de mercado.

En adición, se busca examinar la estructura del acto administrativo, en su rol esencial dentro del sistema de funcionamiento dentro de la Administración Pública, en aras de lograr una mejor y más efectiva ejecución por parte de los representantes del Estado, como resulta ser en esta situación en específico la Superintendencia de Telecomunicaciones.

También, se pretende incentivar la transparencia, honestidad y buena fe en el mercado y en esa relación comercial de operador móvil-consumidor, contemplando el papel de la Superintendencia de Telecomunicaciones como elemento fiscalizador;

señalando los elementos que son necesarios para ejercer esa función dentro de una perspectiva integral, con la finalidad mejorar la calidad de sus gestiones.

1.4.2. Limitaciones

Por el gran carácter novedoso y actual del problema, se ha encontrado como limitante de la escasa información al respecto, esto a nivel del ámbito nacional, al no contarse con precedentes en la aplicación de estrategias de mercado que incidan en el goce de acceso a internet de forma similar; así como también en el ámbito internacional, pues a pesar de que la política de uso justo de internet celular ha sido desarrollada e implementada en otros países de América Latina y el resto del mundo, no ha existido mayor controversia al respecto.

Como producto de esa falta de implicación en una situación en específico hasta ahora, o en otras palabras por falta de controversia, es que se halla un vacío en el estudio, análisis y desarrollo de teorías y Doctrina relacionadas al tema que se trata, como antecedentes históricos de larga data, por ejemplo. Además, por las mismas características mencionadas es debido mencionar que de la poca información existente, la mayoría de ella no es de fácil acceso, por lo que requiere de localización de contactos, solicitudes y tiempos de esperas.

Consecuentemente, por ese mismo elemento de novedad es que no existe gran cantidad de información disponible, pues no se ha llevado una discusión importante al respecto más que esa ola de recursos de amparo ante la Sala Constitucional, que deriva eventualmente en el voto que funge como punto de partida para esta investigación.

Como consecuencia de estas condiciones, se aumenta considerablemente la complejidad de despliegue, desarrollo y realización de este trabajo investigativo, al haber poco recurso como referencia, poca discusión al respecto, así como a la vez, con la poca disponibilidad de la información. Estos elementos, a pesar de posicionar este trabajo de un carácter novedoso y a su vez la intención de incursionar en esta rama del conocimiento a nivel nacional, estos mismos aspectos interrumpen la fluidez del estudio, procesamiento y emisión de un criterio.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO.

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.

Este tema de esta investigación de novedad y contar con una escasa vigencia en el tiempo de escasamente un año, desde que se implementó la política de uso justo que racionaliza la velocidad de descarga de datos de internet celular, resulta imposible establecer un marco histórico más allá de los meros hechos: un pronunciamiento anterior de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en el año 2010, en el que establece el acceso a internet como un derecho fundamental, en función del papel que cumple en el acceso de la ciudadanía a la información y libertad de expresión.

Dentro de los hechos a destacar también se encuentran los actos administrativos ejecutados entre los años 2013 y 2014, en los que la Superintendencia de Telecomunicaciones homologa contratos y acuerdos instados por compañías de telefonía presente en el país, como lo son Kolbi, Movistar y Claro, que adicionan esta política de uso justo.

Luego de la racionalización desmedida del acceso a internet, se ha desatado una avalancha de recursos de amparo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, dentro de los cuales se destaca uno de los casos más significativos, el iniciado por escrito presentado el 06 de enero del año 2017, en el que se genera la sentencia 2017-011212; que es el pronunciamiento que figura como eje central de estudio en este texto se estudia y a su vez, se considera como punto de partida en la tutela de esta problemática en el país.

A nivel internacional el panorama es similar, los antecedentes y la tutela jurídica es escasa. Sin embargo, es posible identificar varios países a nivel latinoamericano en los que se ha implementado esta misma política de racionalización del uso del recurso de internet, a la que denominan “Política de Uso Justo de Internet Celular”, dentro países como México, Colombia y República Dominicana, son ejemplo de ello.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.

2.2.1 El contrato como negocio jurídico.

El ser humano, al ser tan complejo, ha ideado una serie de figuras a través de las Ciencias Jurídicas para suplir sus necesidades dentro de la sociedad. Una de las más utilizadas es quizá el contrato, el cual consiste básicamente en una constatación de la voluntad; donde dos o más personas llegan a un convenio o concurrencia de sus voluntades comprometiéndose con la parte contraria a dar, hacer o no hacer algo, a cambio de otra cosa.

Como el autor Fernando Montero Piña enuncia, “existe contrato cuando dos o más personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos” (Montero, 1999); de donde es posible extraer que el contrato es un acuerdo de voluntades que las partes suscriben como parte de la necesidad de someter a tutela del Derecho, en la regulación del proceso de satisfacción de sus intereses.

Es aquí donde entra la infinita cantidad de posibilidades que existen al momento de contratar y que dicho contrato sea válido y acorde a la ley, a partir de la aplicación en Costa Rica del Principio General del Derecho de la Autonomía de la Voluntad; el

cual faculta a los sujetos de Derecho Privado a realizar cualquier acto dentro de la libertad de su voluntad que no esté expresamente prohibido o sea contrario a la ley.

Claro está, para que esos actos tengan validez o nazcan a la vida jurídica, es necesario que cumplan con una serie de elementos de carácter esencial, es decir, sin los cuales no se configura el contrato. El autor Víctor Pérez Vargas en su libro de Derecho Privado nos menciona que estos elementos son básicamente siete: objeto, sujeto, causa, capacidad, legitimación, voluntad y su respectiva manifestación. En lo que en este estudio interesa desarrollar, sólo resultan relevantes tres elementos, el objeto, la voluntad y la manifestación de la misma.

El objeto en este caso se refiere a la prestación que se brinda, es decir, el plan post pago que incluye el acceso a internet en cierta velocidad de descarga de datos, según el caso específico; esto comprende el contenido del contrato propiamente, lo que debe ejecutarse una vez configurado el contrato.

El segundo elemento es la voluntad, que es el deseo que se gesta en el interior del ser humano, su verdadera intención de aceptar o no un negocio jurídico. Por último se encuentra la manifestación de voluntad, que es la voluntad que realmente vale al exteriorizarla a la parte contraria, independientemente de si coincide o no con la voluntad formulada por el individuo en su interior o en la llamada *psiquis*.

Finalmente, respecto a la normativa que regula los contratos, existen muchísimos cuerpos normativos que regulan ciertos contratos específicos, tales como el contrato de arrendamiento, por ejemplo. Sin embargo, como mencionaba anteriormente, hay una infinita cantidad de posibilidades para un contrato, hecho que le hace imposible

al legislador crear normativa específica para cada uno de ellos. Por eso, en estos casos se aplica supletoriamente la normativa general que corresponde, el Código Civil, supliendo así esa laguna legal.

2.2.2 El acto administrativo.

En relación al objeto de esta investigación, es importante abarcar el instituto jurídico por medio del cual, la política que genera el conflicto estudiado nace a la vida jurídica, adquiere validez, eficacia y se incorpora consecuentemente al ordenamiento jurídico interno costarricense.

Un acto administrativo es "... la manifestación por excelencia de la actividad administrativa..." (Ojeda de Ilija, 2012), de manera que se refiere al acto que emiten los diferentes agentes actores en la Administración Pública, el cual contiene un criterio a aplicar a cierta población de ciudadanos o en este caso administrados. En consecuencia, éste tipo de el acto jurídico en el Derecho Administrativo se asemeja a la célula en el cuerpo humano; y juega un rol muy importante, de manera que funge como la base de todo un Sistema creado para tutelar y regular a los ciudadanos frente a la Administración Pública.

A partir de esta noción jurídica, la autora continúa en su texto, diciendo que "...por su naturaleza y carácter los actos administrativos inciden en la esfera jurídica de los administrados a quienes se dirigen, creando o modificando o extinguiendo una situación jurídica determinada." (Ojeda de Ilija, 2012), por lo que es posible extraer que el acto administrativo tiene el propósito de tutelar al administrado en su situación jurídica en específico; y la Administración Pública en razón del Poder de Imperio del

Estado que representa, tiene la facultad de impactar directamente en el administrado, ya sea positiva o negativamente.

Teniendo claro el impacto que tiene el acto administrativo en el ciudadano como administrado, es importante establecer que éste debe apegarse a una serie de Principios Generales del Derecho Administrativo que regulan precisamente los alcances de la Administración Pública; de forma que le otorga cierto margen de actuación al cual debe limitarse, como parte de una garantía y protección al ciudadano en su situación de desventaja, desde los puntos de vista sustancial y formal. Desde el punto de vista sustancial, se encuentran tres principios.

El primero de ellos es el de Legalidad, que es la contraparte del Principio de la Autonomía de la Voluntad que se mencionaba en líneas anteriores, y consiste en que la Administración Pública debe limitar sus acciones de manera única y exclusiva a las facultades que en alguna norma del ordenamiento jurídico se le haya otorgado, como parte de limitación del Poder de Imperio que recién se menciona; contenido en el artículo 11 de la Ley N° 6227 o Ley General de la Administración Pública de la República de Costa Rica.

En un segundo estado se encuentra el Principio de Defensa, que consagra el derecho de defensa del ciudadano frente a las actuaciones de la Administración Pública que le parezcan injustas, abusivas, o perjudiciales para su situación jurídica; Principio de que también se encuentra contenido en la Ley General de Administración Pública, en su numeral 220.

Finalmente, en una tercera instancia se encuentra el Principio de Gratuidad, que se aplica de manera conjunta al principio anterior y que le da la facultad al administrado de hacer el uso de su derecho de defensa por sus propios medios, de forma que no necesita patrocinio letrado o contratar un profesional en Derecho para hacer el ejercicio de una defensa válida, así como tampoco se le van a cobrar las costas del proceso que de esa defensa se pueda llevar a cabo; y este Principio se encuentra presente en el artículo 328 de la Ley General de la Administración Pública.

Desde otra arista, el Derecho Administrativo plantea otra serie Principios Generales que tienen como objetivo tutelar la gestión de la Administración Pública, así como brindar y garantizar la protección al ciudadano desde la perspectiva formal, necesaria para equilibrar la balanza en el tema de autoridad de la Administración.

En primera instancia se encuentra el Principio de Oficiosidad, que es el deber que tiene la Administración de instar el proceso que el administrado ha establecido como parte de la defensa de alguno de sus derechos, debiendo actuar como el principal interesado en que estos se respeten; Principio que se encuentra contenido de igual manera en la Ley General de la Administración Pública, en el artículo 222.

En segundo lugar se encuentra el Principio de Informalismo contenido en el artículo 223 de la ley de marras; que además, se encuentra ligado al Principio Sustancial de Gratuidad, en el sentido que el administrado no es un operador del Derecho y por lo tanto, al ejercer su defensa material por sí mismo, no tiene el deber de apegarse a las formalidades propias de un proceso administrativo; sin embargo, el

artículo 224 enuncia una excepción a este Principio, en cuanto éste no suple las nulidades de tipo absoluta, es decir, insubsanables e irremediables.

En un tercer acto, se encuentra el Principio de Eficacia y Celeridad, contenido en el artículo siguiente de la ley que se ha venido mencionando, el numeral 225; que refiere al deber de la Administración Pública de resolver el proceso y la situación jurídica del administrado de la forma más rápida e idónea posible; de manera que sea una solución duradera en el tiempo al menor costo posible.

Finalmente, se encuentra un cuarto Principio contenido en el artículo 134 y el artículo 135 de la Ley General de la Administración Pública que refiere al Principio de Comunicación del Acto; que consiste en que la Administración tiene el deber de comunicarle al Administrado de cada uno de los actos que emita con el fin de que tenga la oportunidad de defenderse de ellos; en el caso de que éstos le perjudicaran.

En otro orden de ideas, existe en nuestro ordenamiento jurídico otra de las garantías formales que la Administración Pública tiene el deber de respetar, en cuanto todo funcionario público que emita un acto administrativo tiene el deber de justificar y motivar ese acto, con fundamentos tanto de hecho como de derecho.

En relación a esto, un informe sobre los Elementos del Acto Administrativo desarrollado por el Centro de Información Jurídica en Línea del Colegio de Abogados de Costa Rica en convenio con la Universidad de Costa Rica, menciona en su sección de jurisprudencia un voto del Tribunal Contencioso Administrativo, que es el segundo en el rango de autoridad judicial en ésta materia.

Se hace mención de que debe hacerse una declaración de las distintas circunstancias de hecho y de derecho que llevaron al funcionario a tomar esa decisión contenida en el acto administrativo, en cuanto la omisión de ello, significa la arbitrariedad de la Administración Pública y por tanto la invalidez de dicha actuación. Aquí se evidencia una vez más la importante función de los Principios Generales del Derecho Administrativo, que además de su más relevante objetivo, el garantizar ciertos derechos al administrado, también guía a la Administración en su gestión, marcándole el rango de acción que le corresponde o no.

2.2.3 Política de Uso Justo de Internet Celular.

De esta figura se conoce muy poco en nuestro país, pues su aplicación en nuestro país es reciente y se ha desarrollado un estudio casi nulo sobre la misma. A nivel nacional, no se ha establecido una definición propia para el término; sin embargo, de la sentencia número 2017-011212 de las doce horas con quince minutos del catorce de julio del año dos mil diecisiete, emitida por la Sala Constitucional de La Corte Suprema de Justicia.

De este voto se permite extraer un concepto: la política de uso justo de internet celular es una medida de racionalizar el acceso al internet por parte de usuarios que han suscrito contratos de telefonía celular con las distintas compañías de telefonía que funcionan en el país; con el fin de lograr una mejor distribución y disfrute del recurso y servicio público contratado, por medio de la limitación en la velocidad de la descarga de datos al haber alcanzado un tope previamente establecido.

A pesar de esto, esta política no es novedosa a nivel latinoamericano, pues ya se implementa en países como México, donde empresas telefónicas establecen libremente esas condiciones, dentro del margen que la ley les ha otorgado. En ese país, la empresa AT&T expresa claramente que “El servicio contratado (...) es comercializado para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el Suscriptor de manera enunciativa, más no limitativa, no podrá: Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o afecten la red de AT&T, o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.” (AT&T México, 2018). Esto denota un ejemplo de la regulación aún en desarrollo en nuestro país, que desempeñe una tutela a las empresas de telefonía y a los consumidores, una racionalización de manera proporcional que permita el mejor aprovechamiento del recurso en cuestión.

Por la noción tan genérica que existe en el país respecto a esta política, surge la necesidad del estudio y desarrollo de Doctrina sobre el tema pero más aún, la necesidad de que la Sala Constitucional emita un pronunciamiento que abarque esos vacíos jurídicos y que, por su naturaleza vinculante o de acatamiento obligatorio, consecuentemente unifique un criterio al respecto.

Además; otro alcance de ese pronunciamiento sería el marcar un punto de partida para la tutela jurídica de esta política en nuestro país, abarcando elementos como cuál debe ser la cantidad de datos a partir de la cual se debe restringir la velocidad, por ejemplo.

2.2.4 Sujetos Intervinientes.

Al partir la situación de una relación contractual, los principales sujetos intervinientes en este caso es el consumidor, que según el autor que cita a Jaime Barrantes Gamboa, éste define consumidor como aquel "...quien adquiere bienes o contrata servicios para un destino ajeno a cualquier actividad de producción, transformación, comercialización, o prestación a terceros" (Saborío Marín, 2003).

De ello se puede extraer que es el último en la cadena de producción; que es quien finalmente va a hacer uso de ese bien o servicio que adquiere y que juega en este caso el rol de acreedor, como parte contratante del plan post pago de telefonía celular, en el cual se incluye el uso de internet. En contraste, se encuentra la contraparte del contrato, la compañía de telefonía que presta, entre otros, el servicio de internet celular; y este varía específicamente de la empresa con la que haya contratado, operando en el país tres principales: Kolbi-ICE, Claro y Movistar.

Sin embargo, al tener la problemática en cuestión como objeto de la prestación de un servicio público, y además verse relacionado el tema de derechos fundamentales a la información y a la libertad de expresión, intervienen sujetos adicionales que versan fuera de la relación contractual.

En este sentido se encuentran también distintas organizaciones privadas, como por ejemplo la asociación que se denomina Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, que vela por que las instituciones del Estado cumplan su papel en la protección de derechos y obligación en la mejora de los servicios públicos dados en concesión, en este caso; por los intereses particulares de los consumidores

frente a las empresas de telefonía con sus respectivas políticas y por los derechos que por su mera posición de consumidores les corresponde.

En relación a esas instituciones y órganos del Estado que recién menciono se encuentra la Superintendencia de Telecomunicaciones, o S.U.T.E.L., por sus siglas, que en concreto, es el competente para fiscalizar la aplicación de la política de uso justo y para colaborar en la determinación de datos como la cantidad de datos a partir de la cual debe restringir el recurso y a qué velocidad debe hacerse.

En último lugar se encuentra la máxima en jerarquía, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, perteneciente al Poder Judicial, la cual desarrolla funciones como legislador negativo y controla la constitucionalidad del ordenamiento jurídico interno; que en este caso, es la encargada de establecer los límites y condiciones en que debe operar la política de uso justo de internet celular en Costa Rica.

2.2.5 Principios Aplicables.

Con el fin de mantener ciertas líneas dentro de las funciones y formas de actuar de cada una de las partes dentro de un conflicto, el Derecho ha ideado una serie de Principios o reglas que deben seguirse en aras de la consecución de un resultado justo para los involucrados.

Uno de ellos es el Principio de Equidad o Igualdad ante la ley, y es uno de los pilares básicos de un tratamiento civilizado entre los integrantes de la sociedad. Este principio de vital importancia consiste en que todos y cada uno de los ciudadanos

debemos de ser tratados en la misma calidad de condiciones respecto a los otros; esto en cualquier institución estatal.

Este principio posee dos variantes o versiones, las cuales garantizan un tratamiento aún más equitativo ente los ciudadanos en general. Por un lado se encuentra la equidad horizontal, la cual se define como: “Equidad o justicia en el tratamiento de los individuos en circunstancias similares.” (Gestiopolis, 2018). En el otro lado de la balanza se encuentra la equidad vertical, la cual consiste en la “Justicia o equidad en el tratamiento de los individuos en circunstancias diferentes” (Gestiopolis, 2018). De esta manera, este principio básico del Derecho se adecúa a situaciones donde lo justo es un tratamiento igualitario, ya sea en función de otros pares iguales en las mismas o en distintas condiciones.

Por otro lado, en el área del Derecho Administrativo por ejemplo, se aplica un principio denominado Principio de Deferencia, esto cuando hay interacción entre órganos o entes del Poder Ejecutivo con autoridades del Poder Judicial. Sobre ésta regla podemos extraer que “... la norma de deferencia judicial, como bien lo indica el término deferencia judicial, solo aplica cuando un tribunal revisa la actuación de una agencia, y no en la relación entre una agencia apelativa y una agencia que actúa en primera instancia” (Ortega Vélez, 2018)

En conclusión, es posible extraer que la norma o Principio de Deferencia o Deferencia Judicial tiene por objetivo mantener una separación de funciones cuando pueda confundirse cuales funciones son de cada órgano, juzgado o Tribunal y puede

relacionarse con el clásico Principio de Separación de poderes, pilar de los Sistemas Democráticos.

2.2.6 Derechos Fundamentales y Derechos de los Consumidores

Existen ciertas concepciones esenciales para el desarrollo de una condición de vida de calidad, los cuales han sido plasmados en distintos institutos jurídicos, con el fin de garantizar el goce de esos elementos básicos que nos brindan un desempeño integral como persona.

Estas concepciones esenciales respaldadas en distintos institutos jurídicos van a incidir en la naturaleza de los mismos, esto dependiendo de aquel patrimonio que proteja. En el caso que estamos tratando específicamente hablamos de derechos humanos, los derechos fundamentales y los derechos de los consumidores. Los primeros de ellos responden a “derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.” (Naciones Unidas, 2018)

Es decir, son derechos que cualquier persona en cualquier parte del mundo tiene la posibilidad de gozar por el mero hecho de ser humanos. Por otro lado, los derechos fundamentales son el resultado de la positivización o inclusión en el ordenamiento jurídico de los derechos humanos; en aras de proteger el goce de éstos a las personas que gracias al Derecho les corresponde.

Por otro lado se encuentran los derechos de los consumidores, pero para comprender mejor el espectro que abarca, es necesario establecer primero qué es un consumidor. Este sujeto, según la ley N° 7472 o Ley de Promoción de la

Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, establece en su artículo segundo que un consumidor como “toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello”.

Aplicando estas concepciones jurídicas al caso que estamos tratando de forma específica, es posible identificar el derecho fundamental principal, que es el derecho de acceso a internet; como derivado de otros derechos fundamentales que dan base al mismo, tal como lo es el derecho a la información, a la libertad de opinión y consecuentemente a la libertad de expresión, que conlleva a otros derechos fundamentales como lo es el derecho a la participación ciudadana y el control político.

En contraste, se encuentran los derechos de los consumidores, que en este caso corresponde a los derechos que tienen los usuarios a recibir las prestaciones convenidas en la suscripción de contratos de adhesión con un operador móvil, como lo es el acceso al internet desde su terminal celular con el cumplimiento de ciertos variantes que garantizan su calidad.

Para el respeto del goce y garantías que comprenden cada uno de estos derechos, se han creado instrumentos y los lugares correspondientes para la utilización de los mismos, esto en caso de que hayamos sentido violentado el disfrute de alguno de ellos.

El instrumento jurídico apropiado para hacer valer nuestros derechos fundamentales va a variar en razón del instrumento que lo tutela; el cual puede ir desde tratados de Derecho Internacional como nuestra Constitución Política.

El lugar correspondiente para ejercer estos instrumentos van a depender por ejemplo, en el caso de los tratados internacionales, si hay un representante de la organización dentro del país o dónde está localizado fuera de él. En el caso de que estén contemplado por la Constitución Política la respuesta es todavía más simple: la Sala Constitucional.

Por otro lado, los derechos de los consumidores están tutelados a nivel nacional con la ley N° 7472, también llamada la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ésta se puede hacer efectiva en entidades estatales como la Defensoría de los Consumidores o en este caso en concreto frente a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

He aquí la importancia de conocer cuáles son los derechos que nos corresponden, que contienen y los medios y canales apropiados para ejercer el respeto hacia los mismos.

2.3 VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE.

2.3.1 Factor A, variable independiente.

Como variable independiente se tienen los elementos tanto del contrato como de los sujetos contratantes en sí que deben siempre respetarse. Específicamente se habla de los consumidores vistos desde la perspectiva contractual, donde se tienen por acreedores de un servicio de internet celular de cierta calidad, que les permita la

descarga de datos de manera ágil y eficaz, según la cantidad de datos que haya acordado con la compañía de telefonía al suscribir el contrato.

Desde otra arista se encuentra el consumidor nuevamente, pero esta vez visto como un ciudadano, al que le corresponde el disfrute de derechos fundamentales por su mera condición humana. En este caso se hace referencia específicamente al derecho fundamental a la información, que se afectado con la política de racionalización del internet celular por cuanto se restringe su acceso al recurso y con ello, el acceso a la inmensurable cantidad de información que tiene disponible en la red.

Además, se hace referencia al derecho fundamental a la comunicación, que garantiza la libre expresión del ciudadano, que requiere en este caso el acceso al internet para exponer su opinión al público a través de plataformas como redes sociales, por ejemplo. Estos son dos elementos a los que deben guardarse respeto y cumplirse, al estar respaldado por Principios Constitucionales que garantizan su libre ejercicio.

2.3.2 Factor B, variable dependiente.

En el otro lado de la balanza se encuentra el factor denominado “política de uso justo de internet celular”, que como su nombre lo indica, es una política que establece la penalización al consumidor que haya consumido la cantidad de datos celulares que se le asignan en menos de un periodo de facturación.

Esta política entró en vigencia a partir de la homologación de acuerdos que llevó a cabo la Superintendencia de Telecomunicaciones (S.U.T.E.L.), en donde se incluye

la política de uso justo de internet celular dentro de los contratos de adhesión de los operadores móviles; la cual afecta directamente los elementos que conforman la variable dependiente: derechos fundamentales y derechos del consumidor, que a la Superintendencia de Telecomunicaciones como representante del Estado, le compete garantizar, fiscalizar y salvaguardar.

2.4 HIPÓTESIS.

La política de uso justo de internet celular es una estrategia de mercado que resulta inservible a largo plazo, dentro del contexto del mercado de las comunicaciones costarricense.

Por otro lado, a corto plazo resulta afectando negativamente a los consumidores parte en contratos de adhesión suscritos con operadores móviles para la obtención de servicios de telefonía celular, esto en el disfrute del servicio contratado.

Consecuentemente, la implementación de la política de uso justo de internet celular violenta un espectro de derechos que abarca derechos fundamentales y derechos en el ámbito contractual, esto del ciudadano y a su vez consumidor; al racionalizar desproporcionadamente el acceso al recurso de internet celular, brindando como resultado una velocidad de tráfico de datos que desproporcionada a las necesidades correspondientes a nuestra actualidad.

2.4.1 Variables, definición.

Se utilizarán como variables:

- Derechos fundamentales:

Según el autor Luigi Ferrajoli, los derechos fundamentales son “... todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos en cuanto dotados del *status* de personas...” (Ferrajoli, 2001)

- Política de uso justo de internet celular:

Según la compañía de telefonía Telcel, esta política se define como “La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con un producto de navegación “ilimitada”.” (Telcel, 2018)

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.

	Derechos Fundamentales.	Política de Uso Justo
Concepto.	Derechos básicos que les corresponden a las personas por el simple hecho de ser humano.	Racionalización de la velocidad de descarga ilimitada de datos de internet celular.
Variable.	Garantías inherentes a la condición humana.	Limitación velocidad de descarga de datos celulares.
Indicadores.	Necesidades básicas.	Velocidad mínima.
Escalas.	Entrevista.	Entrevista.
Instrumento.	Guía de Temas.	Guía de Temas

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Dentro de la categorización de las investigaciones, este estudio se identifica de la siguiente manera:

3.1.1 Finalidad.

Esta es una investigación del tipo teórico y exploratorio, al enfocarse en la reflexión de los elementos intervinientes en el conflicto que se evidencia en el voto número 2017-011212 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y la valoración de una posible solución al mismo; esto en relación de la política de uso justo de internet celular y a su aplicación en el despliegue del servicio de telefonía móvil. Cabe resaltar que todo esto se desarrolla bajo la modalidad de planes móviles post pago, adquiridos por los consumidores y acreedores del mismo a través de contratos de adhesión con los distintos operadores móviles que funcionan en Costa Rica.

3.1.2 Dimensión Temporal

Se clasifica como transversal, dado a que, por carácter novedoso del tema, se analiza un conflicto que se ha desarrollado en un espacio muy reducido de tiempo que abarca un periodo de un año. Este conflicto abarca un espacio considerablemente pequeño en el tiempo, a pesar de que la política de uso justo fue homologada en los contratos de adhesión de los operadores móviles desde el año dos mil catorce; esto en razón de que fue en el mes marzo del año dos mil diecisiete, cuando uno de los operadores móviles con mayor suscriptores del país, el Instituto Costarricense de Electricidad, comenzara a implementar la política dentro de su funcionamiento.

3.1.3 Marco

Este trabajo investigativo se ubica dentro el marco macro; pues si bien es cierto se está abordando una problemática a nivel nacional, sólo se está abarcando cierto grupo poblacional dentro del análisis, esto de una manera específica; pues solamente se está tomando en cuenta a aquella población que tiene acceso al recurso de internet desde su teléfono celular y que además de eso, obtiene ese recurso a través de la suscripción de un contrato de adhesión para la prestación servicios en la modalidad de planes móviles post pago con alguno de los operadores móviles el país.

3.1.4 Naturaleza.

Se identifica como una investigación de naturaleza cualitativa, al tener un enfoque ubicado en las condiciones y elementos involucrados que toman importancia en la configuración del problema que se investiga, esto con el fin de explorar e interpretar alguna posible solución que propicie una situación jurídica más favorable; tanto para a las compañías de telefonía para un óptimo desarrollo del mercado de las telecomunicaciones asó como para los consumidores, en el goce de sus derechos de carácter fundamental y contractual, contemplando sus respectivas posiciones como afectados directos.

3.1.5 Carácter

Es posible identificar tres distintos caracteres en esta investigación:

El primero de ellos es exploratorio; pues se ha realizado muy poco análisis desde el punto de vista jurídico sobre el tema que me ocupa en este estudio, tanto a nivel

de juristas expertos en la materia como a nivel doctrinario, esto como consecuencia de la novedad y contemporaneidad de los hechos.

De ello se desprende el segundo carácter, el descriptivo-analítico; porque a raíz de la poca exploración, estudio y debate realizado sobre el tema en Costa Rica, más allá de la resolución de la Sala Constitucional que funge como punto de partida de esta investigación (2017-011212). Es por ello que es necesario identificar los elementos característicos presentes en el conflicto que en este texto se trata.

Finalmente se encuentra el carácter prospectivo; dado con esta investigación se pretenden arrojar premisas que sean útiles en la solución de futuros conflictos relacionados con la implementación de la política de uso justo de internet celular, así como otras situaciones conflictivas que puedan derivarse bajo la aplicación de concepciones similares.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.

3.2.1 Sujetos.

Se considera que, por la naturaleza cualitativa de esta investigación, es idónea la recolección de información a partir de una variedad de sujetos que intervienen en el proceso que se desarrolla en la jurisdicción constitucional; con el objetivo de contar con un panorama integral y acertado respecto a la propia relación de la política de uso justo de internet celular y su incidencia en el disfrute o limitación del acceso a internet de los usuarios que se proclaman negativamente afectados.

Además se contempla el recurso intelectual que se pueda obtener de la participación de los principales intervinientes en el proceso con la aplicación de

instrumentos de recolección de información, así como también lo que se pueda extraer de las distintas manifestaciones aportadas al expediente judicial por medio de informes y resoluciones; como sucede en el caso de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), que permitirá conocer la posición del representante del Estado costarricense en esta situación en específico, dentro de su función reguladora y fiscalizadora y con los operadores móviles, que se apersonan al proceso por tener intereses relacionados.

3.2.2 Primera mano.

Dentro de este tipo de información figura la que personalmente se recolecta, pues a pesar de conocerse vaga información respecto a los criterios de los sujetos mencionados, se conocerá concreta y directamente sobre el asunto, sin intermediarios.

Bajo esta modalidad de información en específico, figuran cuatro sujetos que funcionan como fuente directa de información. Los primeros dos corresponden a representantes del Instituto Costarricense de Electricidad, el señor Gonzalo Gómez Rodríguez, Dirección de Relaciones Regulatorias, División Jurídica Corporativa; así como un representante de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (propietaria de la marca Movistar), el señor Víctor Zapata Calvo, Gerente Regional.

De esos dos representantes de dos de los operadores móviles que funcionan en el país, se pretende extraer que permita conocer más de cerca la posición de dichas empresas telefónicas respecto a la política de uso justo per se, la forma de aplicación de la misma y su perspectiva en relación a los reclamos de amparo de

constitucionalidad que se generan a partir del mes de marzo del año 2017, que es el momento en que empieza a regir dicha estrategia de mercado.

Por otro lado, se encuentra una tercera persona, la cual representa la Cámara de las Tecnologías de la Información y Comunicación, C.A.M.T.I.C., por sus siglas; la señora Vanessa de Paul Castro Mora, que desarrolla funciones como vicepresidenta de la mencionada Cámara y que cuenta con asistencia vía telefónica de la Directora Ejecutiva de la C.A.M.T.I.C, la señora Ana Lucía Ramírez Calderón; y de su asistente Pedro Ramírez Castro, estudiante activo de la Universidad de Costa Rica.

De la interacción con estas tres personas se extrae una opinión que parte desde un punto de vista favorecedor a los operadores de telefonía móvil, así como el punto de vista grupal del gremio de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Finalmente se encuentra el señor Boris Molina Acevedo, representante de la Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, FENASCO por sus siglas; que permite generar un contraste respecto a la posición de los operadores móviles y las diferentes instancias públicas intervinientes, esto desde el punto de vista del destinatario del servicio y el último eslabón en la cadena de prestación y disfrute del servicio: ese consumidor que ha contratado un plan de telefonía móvil post pago.

3.2.3 Segunda mano.

En este apartado es de vital importancia mencionar que el Voto 2017-011212 de las doce horas con quince minutos del catorce de julio del año dos mil diecisiete, emitido por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; la Ley N° 6227,

conocida como la Ley General de la Administración Pública; la Ley N° 8653 o Código Civil Costarricense; la Ley N° 8642 o Ley General de Comunicaciones, son textos de referencia y de lectura trascendente para la elaboración y comprensión de esta investigación.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.

La selección de los sujetos que proporcionan la información de primera mano se hace en función de la pertinencia de la información que puedan aportar a la investigación; esto desde diferentes criterios como posición socioeconómica, situación jurídicas, visión del conflicto, afectación positiva o negativa a partir de la aplicación de la política de uso justo y del conflicto en general.

3.3.1 Probabilística o no probabilístico.

Corresponde a una extracción de información desde la modalidad no probabilística, en razón de que los datos obtenidos provienen de la fuente directamente, sobre grupos poblacionales en concreto, de afirmaciones directas; y no en información basada en proyecciones, creadas a partir de datos que resulten probabilidades o estadísticas.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.

En concordancia a la naturaleza de la investigación (cualitativa), la técnica adecuada a utilizar es la entrevista. Permite, a través del instrumento, establecer una guía de temas que permite dirigir la recolección de información, de acuerdo a las

necesidades y pertinencia de este estudio, proponiendo al momento de la entrevista los elementos de vital importancia a tratar.

CAPÍTULO IV:

POLÍTICA DE USO JUSTO.

4.1 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA, EL INTERNET Y SU ACCESO A TRAVÉS DE LA TELEFONÍA MÓVIL DENTRO DE LA SOCIEDAD.

En nuestra actualidad, la ciencia en su característico dinamismo y constante evolución, con su consecuente variedad de espectros en los que se manifiesta la tecnología, han penetrado profundamente en nuestra cotidianidad; llegando a cubrir una serie de necesidades y facilidades en las funciones dentro de nuestro diario vivir.

Estas intervenciones en nuestras actividades diarias han afectado las mismas de muchas formas, tanto positivas como negativas. Desde nuestra experiencia, certeramente ha mejorado el desempeño y efectividad de las distintas actividades de la mayoría de los agentes de nuestra sociedad, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de nuestras capacidades individuales y sociales.

Ahora bien, la sociedad como construcción humana también se encuentra impregnada de ese dinamismo, lo que representa que sus necesidades están en constante cambio. Por ello, la tecnología ha tenido que responder a esos cambios, mejorando y adaptándose a través de distintos métodos propios de esta rama de la ciencia.

Concretamente en el campo de estudio en el que nos encontramos, la tecnología se manifiesta en el ámbito de la telefonía celular dentro de nuestro supuesto conflictivo; más específicamente en relación al internet, el protagonismo que se le ha atribuido al mismo y lo que éste representa dentro de nuestra rutina.

El internet ha tomado un papel tan importante dentro de nuestra evolución que “...sin internet nunca habríamos experimentado el enorme desarrollo de las conexiones en red como mecanismo fundamental de la estructuración y el cambio social en todos los aspectos de la vida en sociedad.” (Castells , 2014). Desde este punto de vista es trascendental pensar más allá, considerar la forma en la que los elementos tecnológicos ponen a nuestra disposición distintos canales para sacar provecho de éste, tal y como lo son nuestros teléfonos celulares.

Sobre la incidencia del internet en nuestra vida: “... ahí hay un tema muy interesante que es el tema de la calidad de vida, porque el internet se ha convertido en una parte fundamental, en un derecho humano, entonces es muy interesante como el tema va más allá del consumidor.” (Castro Mora, 2018).

Nuestra calidad de vida comprende el acceso a información que nos permita tomar un criterio propio, incluyendo ámbitos tan relevantes como la participación política y la exteriorización de nuestros pensamientos con la misma posibilidad de ser considerados que los pensamientos de las demás personas.

Este aspecto nos guía a un punto específico de todo este mundo de las telecomunicaciones, que es el que funge como base del contexto en el que nos hallamos, la telefonía celular. La combinación de ésta y la posibilidad de acceso a internet desde un terminal celular despliegan una variedad de posibles usos, lo cual ha incidido en que este recurso juegue un papel trascendental en la cotidianidad. Por ejemplo, se permite a los usuarios ir más allá de las llamadas de voz y mensajes de texto y abarcar otro tipo de herramientas, como mensajes multimedia, video

llamadas, acceso a variedad plataformas, como lo son las redes sociales y a una inmensa cantidad de sitios web.

Además de esto, el uso de estos servicios se ha ido incrementando de forma constante dentro de la población costarricense, abarcando nuevos grupos usuarios de nuevos grupos sociales, económicos, demográficos, entre otros, de una forma cada vez más diversa. Ejemplo de ello es la expansión de los usuarios que utilizan internet desde su teléfono a grupos como la población en zonas de difícil acceso, adulta mayor, o de escasos recursos económicos.

Una muestra de lo recién expuesto es un artículo del periódico costarricense El Financiero, que hace referencia al informe anual rendido por la Superintendencia de Telecomunicaciones, donde se menciona que “Las suscripciones de Internet móvil crecieron 97,5%. Según SUTEL, 4,8 millones de usuarios están teniendo acceso a la Web a través de su celular. El tráfico total también creció 10%, pasando a 135.003 TB.” (Cordero, 2017).

Estos datos permiten apreciar que el aumento en los usuarios de internet móvil incide en que éstos se apartan de la indiferencia a la tecnología y se homogenizan con los beneficios y facilidades que el internet móvil aportan a su cotidianidad, representando un aumento exponencial, al acercarse a un 100% anual.

Sin embargo, a pesar de que más personas de diferentes poblaciones tengan acceso a internet a través de la telefonía celular representa un hecho positivo, desde el punto de vista de la inclusión y la mejora en el desempeño de estas personas; esa introducción de nuevos usuarios al mundo de la telefonía celular y la apertura del

mercado de las telecomunicaciones, repercute en la cantidad de datos consumidos y en la innegable congestión en el tráfico de datos que ello representa.

Esto nos conduce al desarrollo de forma paralela a un problema que se reviste de importancia trascendental, que obliga a los distintos agentes en el espacio de las telecomunicaciones a tomar diferentes decisiones dentro del mercado para mejorar la calidad del servicio que se brinda. Esta situación conflictiva es la que nos conduce a la propuesta e implementación de la política de uso justo de internet celular; de la cual se analizará el contexto en el que se desarrolla en líneas más adelante.

Ahora bien, lejos de aspectos como la cantidad de recurso de internet disponible para el área de la telefonía celular, los medios y la velocidad en la que se hace acceso a él y toda una inmensa cantidad de aspectos técnicos tecnológicos propios del servicio en sí; es innegable el papel de protagonismo y estricta necesidad que tiene el internet en la actualidad y en nuestra sociedad costarricense.

Esta trascendencia del internet celular en nuestro día a día es el fundamento y la razón por la cual este tema merece nuestra atención y la de los distintos sujetos involucrados en el conflicto; por lo que nos brinda la motivación para desarrollar esta investigación, esto con el objetivo de contribuir en la creación y permanencia de mecanismos de protección al sujeto más débil en toda la cadena de consumo, el usuario final.

4.2 INTRODUCCIÓN DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES COSTARRICENSE.

Con la apertura del mercado de la telefonía celular y telecomunicaciones en general, la cual se dio a partir de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones hace poco más de diez años, en el año 2008. Con dicha apertura, Costa Rica experimentó la introducción de importantes cambios dentro de ese mercado; tal como lo es la introducción de nuevos operadores telefónicos de capital privado.

En ese momento, este tipo de inversiones aún no incursionaban dentro del país; pues se manejaba un monopolio en el que por definición, sólo figuraba el Instituto Costarricense de Electricidad como empresa pública única. Éste, para mantenerse dentro de competencia y con relevancia respecto de los nuevos operadores en el país, posiciona su marca Kolbi; que comprende la parte de su plataforma relacionada a la prestación de servicios de telefonía móvil.

A partir de este momento se dio paso a la competencia entre el Instituto Costarricense de Electricidad y los nuevos operadores móviles dentro del mercado, con el lanzamiento de nuevas ofertas y estrategias, cada una con distintas características y distribución de los servicios disponibles con el fin de llamar la atención del usuario, de acuerdo a sus necesidades y a su perfil de consumo. De este grupo de operadores o proveedores móviles en el país, resaltan particularmente

dos de ellos: Telefónica de Costa Rica TC S.A., propietaria de la marca Movistar y Claro C.R. Telecomunicaciones S.A.

A través de los años y del desarrollo de la competencia, los servicios que se ofrecían y la demanda del servicio, alrededor del año 2013 se comienza a plantear el problema de estudio, donde “El 5% del parque consumía hasta el 35% de los datos disponibles.” (Zapata Calvo, 2018), esto en relación a la totalidad de usuarios de todos los operadores; haciendo referencia a que una pequeña porción de los consumidores hacían un uso del servicio de internet celular que abarcaba gran parte del recurso disponible. Como consecuencia de ello, este porcentaje de usuarios acababan congestionando la red y por ende, afectando la utilización y experiencia de consumo del resto del porcentaje de usuarios.

Personalmente, consideramos que parte de las razones por las que se genera el conflicto recaen en la acelerada evolución de la tecnología y la introducción de una cantidad importante de nuevos usuarios, a partir de la expansión de la población a la utilización de la telefonía a nuevos grupos poblacionales; esto de la mano de una cantidad de recurso cuya disponibilidad ha crecido de forma carente y lenta, en relación a los grandes avances en tecnología y aspectos anteriormente mencionados.

Es decir, hay una gran brecha tecnológica en a la relación oferta - demanda y la verdadera cantidad de recurso disponible al público; resultando entonces muchísimos usuarios que disponen de una cantidad de recurso de internet que no logra dar abasto con el plan de telefonía móvil contratado, ya sea de acceso limitado

o en grandes cantidades. Consecuentemente, esta carencia del recurso incide en la experiencia de consumo y la utilización efectiva que de él se hace.

Es dentro de este contexto que surge la necesidad de generar una tutela al respecto, por lo que el ente estatal competente en el asunto, la Superintendencia de Comunicaciones de la mano de los principales operadores móviles, toma la decisión de implementar distintas estrategias de consumo y mercado en general, con el fin de procurar que el usuario disfrute de una mejor calidad del servicio. Es así como surge en nuestro país la política de uso justo, una de esas estrategias de consumo que se introduce en el mercado nacional de telecomunicaciones con la homologación de la misma en una cláusula de los contratos de adhesión de los operadores para la prestación de servicios de telefonía móvil.

Esta política tiene por objeto el racionalizar el acceso a internet entre usuarios comunes y esos otros usuarios más intensivos, que hacen un despliegue mayor de la utilización del recurso. Cabe resaltar que esta porción de usuarios, inicialmente fueron denominados como “abusivos” por los operadores telefónicos, alegando que éstos acaparan el ancho de banda, impidiendo el acceso al resto de usuarios.

Sin embargo, la misma Sala Constitucional en su voto que trata esta política en particular (2017-011212) y su afectación a los consumidores indica que estos usuarios no deben denominarse de tal forma, si no usuarios intensivos; pues, con la aplicación de la política de uso justo de internet celular lo que se busca es la tutela de un servicio en específico, y no una sanción por la utilización del mismo.

Ese incremento en la población que hace uso del internet celular y la telefonía móvil en general, así como el simultáneo incremento en la intensidad del uso que efectúan muchas de las personas que ya hacían uso del servicio; implica repercusiones reflejadas en distintos aspectos, como la cantidad de datos que se consumen y su relación con la disponibilidad del servicio.

Estos servicios se brindan a partir de recursos que se ha definido como escasos por la Ley General de Telecomunicaciones, así como también figuran las limitaciones a su acceso en razón de la congestión de datos, dependiendo de la concentración demográfica en zona y la demanda del servicio de internet celular.

En relación a esto, “la política en sí misma tiene su razón de ser y tiene una buena justificación, y vino a ordenar la situación que se estaba dando; que lógicamente causa molestia en algunos sectores porque Costa Rica, al tenerlo ilimitado y ahora lo limitan, pues se van a sentir afectados.” (Castro Mora, 2018) .

Si bien es cierto la política tiene un buen mérito al procurar establecer un orden y una racionalización para que todos los consumidores tengan una posibilidad de acceso equitativa entre ellos, la forma en que se realizan esas limitaciones de acceso al recurso de internet móvil resultan cuestionables; pues como se menciona, se genera una molestia por una excesiva limitación en el acceso al mismo.

A partir de este supuesto de hecho, la política de uso justo estipula que en lugar del consumo ilimitado de datos que en muchos de los casos fue lo que se contrató, el usuario intensivo que haya hecho consumo de cierta cantidad de datos (según el plan que haya contratado) dentro de un determinado ciclo de facturación, deberá

continuar disfrutando de un tráfico de datos a una velocidad limitada, esto hasta que éste ciclo llegue a su conclusión; o por el lado contrario, contrate datos adicionales a su plan que le permitan seguir navegando por internet con la misma velocidad.

Sobre dicho límite de velocidad es denominado como “velocidad mínima funcional”, el cual fue inicialmente establecido en el año 2014 en 128kbps, pero que actualmente se encuentra en 256 kbps; como resultado obtenido en la parte dispositiva de la sentencia que nos ocupa, la resolución 2017-011212 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, como parte del debate que se dio por la interposición de recursos de amparo.

Sin embargo, la aplicación de esta política comprende una complejidad adicional al momento de aplicar política de uso justo porque “... ese 5% (de usuarios intensivos) no es estático, es dinámico.

Lo difícil por parte de los operadores y la SUTEL en la aplicación de la política de uso justo era ubicar ese 35%.” (Zapata Calvo, 2018). A este aspecto se adiciona también que parte de los requisitos que se deben cumplir para que los operadores móviles apliquen esta política, es que haya congestión el tráfico de datos, como producto de la concentración geográfica de usuarios comunes o intensivos.

A pesar de esto, más allá de toda la discusión técnica en el aspecto tecnológico que este tema pueda implicar, es necesario preguntarse en primera instancia si esta es la solución a los problemas en una concepción a largo plazo. A su vez, es necesario cuestionarse si el usuario es quien debe soportar limitaciones en la utilización de un servicio que contrató en condiciones distintas, sufriendo un

menoscabo en el patrimonio que ha adquirido a través de un contrato adhesivo, donde los términos del acuerdo han sido predispuestos por la parte con mayor poder, el operador de telefonía móvil.

Además, si esto fuera correcto, también es importante cuestionar si es realmente una solución más adecuada al conflicto que se señala, si se debe apuntar a cambios en la visión de las políticas y estrategias de consumo que se ejecutan o por otro lado, que lo idóneo sea pensar en una solución dirigida a largo plazo que involucre mejora en los recursos necesarios, como lo es el aspecto de infraestructura: torres, postes, cableado, entre otros.

Otros aspectos de gran trascendencia que son de indispensable consideración es que “en la resolución del 2014 donde se fija la política de uso justo de internet celular se establecen dos características importantes: la temporalidad, sujeta a la promulgación de un nuevo modelo tarifario... y otra restricción en cuanto al sujeto según el parque o grupo de usuarios de un operador.” (Zapata Calvo, 2018).

El Licenciado Zapata hace referencia a la resolución 063-2014 emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la que específicamente se homologa la cláusula que contiene esta política de uso justo de internet celular dentro de los contratos de adhesión.

Concretamente, ese carácter de temporalidad refiere a que se está tomando la implementación de esta política o estrategia de mercado como una solución momentánea a este conflicto de congestión en la navegación de internet que se presenta en el momento. Con esa cualidad momentánea se deduce que regirá hasta

que se aplique un nuevo modelo tarifario, que en la actualidad se denomina velocidad mínima funcional. Estas dos concepciones consisten básicamente en la misma metodología y en los mismos fundamentos, solamente que tienen una importante diferencia relacionada con el siguiente elemento.

El segundo aspecto en consideración es que la política de uso justo de internet celular era válidamente aplicada solamente a un grupo de personas dentro de la población que sufrían ciertas características. Es decir, esas personas debían representar una concentración geográfica que demandaran demasiado recurso en un solo sector, saturando las redes y congestionando el tráfico de datos.

Es aquí donde entra la importante diferenciación entre la política de uso justo y la velocidad mínima funcional, pues para aplicar válidamente esta última, el operador de telefonía móvil no tiene el deber de demostrar que existe una congestión en la red y por ende de la carga y descarga de datos.

Particularmente nos parece que este elemento en específico brinda una importante protección en el disfrute del acceso a internet como un derecho contractual, que le responde como acreedor de un convenio y además como un derecho fundamental; pues da la posibilidad al operador de aplicar esa limitación de la velocidad de manera permanente, con el solo hecho de haber alcanzado cierta cantidad de descarga de datos. A pesar de ello y aunque resulte interesante, nuestro objeto de análisis en este trabajo investigativo es la política de uso justo y sus implicaciones, por lo que nos limitaremos a ello.

4.3 EL ACCESO A INTERNET COMO DERECHO FUNDAMENTAL.

El Derecho se ha desarrollado a través del tiempo de manera que tutela aspectos de la cotidianidad del hombre de manera cada vez más profunda e idónea. Claro ejemplo de ello es el caso de los derechos fundamentales, de los que existe tutela desde derechos básicos en las primeras generaciones o categorizaciones, como lo son el derecho a la vida, a la salud, entre otros; hasta generaciones de derechos más avanzadas.

De este desarrollo generacional de derechos fundamentales se desprende un desarrollo y desenvolvimiento de pensamiento a partir de estas bases de carácter más general, y despliega así la tutela de una amplia gama de necesidades cada vez más específicas, con cada vez más generaciones en la tutela de derechos; que con el avance de nuestra sociedad son merecedoras de una adecuada atención.

Claro está que el desarrollo de nuestra sociedad es veloz y evidente ejemplo de ello es el aspecto tecnológico, que en este campo específico en nuestro país se comienza a manifestar y se marca un punto de salida a partir de la apertura del mercado de las telecomunicaciones; con la promulgación en el año 2008 de la Ley N° 8642, la Ley General de Telecomunicaciones.

Con ella, el legislador tiene la intención de integrar al ordenamiento jurídico interno del país un reflejo de ese desarrollo en la ejecución de derechos fundamentales incluidos en tratados internacionales a los que Costa Rica se encuentra adscrito; como la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención Americana de Derechos Humanos, o Pacto San José.

Como la ley de marras menciona en su numeral 32, los objetivos fundamentales de la misma es “promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos...”, esto dirigido a ciudadanos con distintas necesidades y capacidad de acceso al recurso, ya sea por aspectos económicos, sociales, geográficos, entre otros.

En este artículo en particular es posible apreciar esa intención del legislador de brindar atención a aquellas nuevas exigencias que presenta la sociedad, en aras de un mejor desempeño en el área de las telecomunicaciones; se denota ese espíritu de la ley que vela por la atención de las necesidades que tengan los ciudadanos en la ejecución de sus derechos fundamentales y su despliegue en la convivencia, de forma cada vez más adecuada e integral.

Ahora bien, como mencionábamos anteriormente, el Estado costarricense se encuentra adscrito a diferentes organismos internacionales que marcan la pauta jurídica en tema de derechos humanos, sus garantías, la ejecución y el íntegro disfrute de esos derechos por parte de sus destinatarios. Por otro lado, a nivel nacional o a nivel interno, la máxima autoridad en este tema dentro de la jurisdicción nacional se encuentra dentro del Poder Judicial: La Sala Constitucional, que halla su origen con la entrada en vigencia de la Ley de Jurisdicción Constitucional en el año 1989; y que entre otros atributos, es de importancia resaltar que sus pronunciamientos son de carácter vinculante.

Sin embargo, antes de proseguir, es importante mencionar que en el año 2010, esta Sala marca un importante precedente en la materia de telecomunicaciones, con

la emisión del voto número 010627 del 18 de junio del año 2010. En esa resolución se consolida el derecho de al acceso al internet fundamentándose en su función de “vehículo indispensable y necesario para transitar en la sociedad de la información”, como la misma Sala Constitucional describe en el voto principal de esta investigación, el 2017-011212.

Es a partir de ese momento se genera un proceso de evolución en el ámbito de las telecomunicaciones y más específicamente en el campo de internet en la telefonía celular; en el cual nos remite al día primero del mes de marzo del año 2017. En este momento, el que el Instituto Costarricense de Electricidad comienza a aplicar la estrategia de mercado que da base a esta investigación, la política de uso justo de internet celular.

En aquel momento, ya habían otros operadores móviles funcionando dentro de nuestro país, como lo son Claro Costa Rica y Telefónica de Costa Rica TC S.A. (propietarias de las marcas Claro y Movistar, respectivamente); los cuales ya aplicaban la estrategia de mercado que funge como punto de partida de esta investigación, la política de uso justo de internet celular. Es posterior a ello que se da la ya conocida avalancha de recursos de amparo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y con ello la examinación del acceso a internet como derecho fundamental.

Es este derecho el que funge de punto de partida de esta investigación, pues se parte del hecho que este es un derecho derivado de otros de más alta generación,

como mencionábamos anteriormente de ser producto de un amplio desarrollo intelectual.

4.3.1 Internet móvil como recurso escaso versus disponibilidad e inversión de infraestructura.

En Costa Rica, gran parte del problema que tenemos en el campo de la telefonía móvil en general se basa en que todos elementos dentro del mercado de telecomunicaciones crecieron o evolucionaron de forma proporcionada, excepto el aspecto infraestructura y por ende la disponibilidad del recurso para brindar el servicio de internet celular.

El perfil de consumo de la sociedad costarricense cambió y con ello eventualmente también cambiaron sus necesidades. El nivel de tecnología evolucionó a pasos gigantes, tanto en relación a terminales celulares como a las herramientas que podemos hacer acceso a través de ellos y el internet: plataformas de redes sociales, salud, idiomas, y cualquier otra cantidad de opciones disponibles, esperando por llamar la atención del consumidor.

Si, efectivamente se han hecho cambios y mejoras a nivel de infraestructura, tal y como lo evidencia el relato del Licenciado Zapata: “El país fue de los primeros en toda América Latina en tener no una, sino dos y muy pronto tres redes LTE funcionando.”, que es importante aspecto por la cual nuestro mercado de telecomunicaciones aún se sostiene. Continúa diciendo: “Esos avances tecnológicos hicieron que hubiera una mayor disponibilidad, mayores velocidades y mayores cupos de descarga para los usuarios.” (Zapata Calvo, 2018)

Efectivamente nos encontramos de acuerdo con lo que afirma el Licenciado, sin embargo es inevitable cuestionarse si se habrá realizado otra inversión de tal magnitud, pues ciertamente la infraestructura comprendida entre antenas, cableado y cualquier variedad adicional de equipo técnico son costosas, pero también indispensables.

La problemática referente a la escasez del recurso de internet es tan bien conocida e identificada, que no sólo tiene esa cualidad impregnada dentro de las estipulaciones de la Ley General de Telecomunicaciones, en el 2008; si no que fue una de las razones por las cuales se dio la apertura del mercado de telecomunicaciones en aquel momento. Sin embargo, en aquel momento se tenía en mente el internet fijo cuando se definió este como recurso escaso; el internet al que se tenía acceso a través de las computadoras de la casa o el trabajo.

Si bien es cierto, "...el tema de las telecomunicaciones está sujeto a la disponibilidad del recurso para prestar el servicio; y al tratarse, como bien lo dice la Ley General de Telecomunicaciones de recursos escasos, la posibilidad de prestar el servicio también va a estar limitada por la escasez de esos recursos." (Zapata Calvo, 2018).

Sin embargo aquí encontramos un inconveniente, pues la disponibilidad del servicio no solo se ve afectado por la poca cantidad de recursos como un solo elemento, si no que se desencadena una multiplicidad de variantes; tales como la saturación del servicio así como la poca cobertura que puede tener, sin dejar de lado

la implementación de estrategias de mercado, como es la política de uso justo, que adicionalmente limita la velocidad con la que disfrutamos el recurso.

Ahora, la cantidad de datos de la que hacemos consumo va en concordancia a la utilidad que puedan tener los mismos en el desempeño de nuestras actividades. Respecto a la cantidad de datos que utilizamos, la Licenciada Castro noes menciona que este es un aspecto que "... va junto con una situación muy compleja, y es que somos extremadamente consumidores de datos. En éste periodo último (2017-2018), consumimos 135 terabytes en descarga de datos; aumentando cualquier cantidad con los años pasados, eso hace que la situación sea grave." (Castro Mora, 2018). Por supuesto, cada vez vamos a utilizar más datos y eso no es algo que vaya a parar de suceder, eso porque vivimos en una sociedad que nunca se encuentra estática, se encuentra bajo los efectos de un constante movimiento.

Fue en primer lugar que ese dinamismo nos trajo a este punto, donde asumimos la tecnología como parte de nuestra cotidianidad, así como cada día la introducimos un poco más profundo en nuestra rutina. Este es el comportamiento usual de una sociedad en constante evolución y es por ello que se han creado los distintos mecanismos e instrumentos jurídicos para la consecución de nuestros intereses; como lo es por ejemplo los recursos de amparo presentados ante la Sala Constitucional.

Estos fueron presentados con el objetivo de recibir amparo, como el nombre lo dice, del Derecho sobre nuestras necesidades, que por escasez del recurso o limitaciones en la velocidad de acceso al recurso, se están encontrando perjudicadas

negativamente. Continúa afirmando la Licenciada Castro, refiriéndose a las medidas necesarias para la mejora del servicio de internet celular: “No tendría que ver con infraestructura porque podemos tener mucha mayor disposición de anchos de banda para poder dar más datos todavía... pero eso no lo arregla, porque entonces probablemente entre más tengamos, si fuera libre, más consume usted” (Castro Mora, 2018).

Asumamos el hecho de que efectivamente consuma más datos pero que también desembolse más dinero por ellos; aún si se tuviera la oportunidad y/o el dinero no se tendría la libertad de llevarse a cabo, porque a pesar encontrarnos en un país en desarrollo, éste no va a suceder a excepción de que empleen los medios e instrumentos jurídicos y económicos necesarios para ello.

Además, desde la perspectiva del gremio de los operadores móviles de índole privado, es necesario mencionar que si bien es cierto tienen su cuota de responsabilidad jurídica al gozar de beneficios económicos a partir de la explotación de un servicio público; se debe reconocer que “...hacen sus propios desarrollos de infraestructura y si utilizan algunas torres (pertenecientes al Instituto Costarricense de Electricidad), las utilizan contratando espacios en torres que están desocupadas, digamos; pero ellos hacen su propio despliegue, se llama despliegue de infraestructura.” (Castro Mora, 2018)

Incluso, existe una parte de problema del que ni si quiera tenemos plena conciencia, al resultar que el consumo masivo de datos, firma en la que el gremio de los operadores móviles califican estos patrones de consumo; no resultan ser nuestra

culpa. Sobre este aspecto en concreto, el Licenciado Zapata nos menciona: “Las aplicaciones realizan procesos autónomas a donde igual van consumiendo datos.”

Con esto se refiere a videos, anuncios o ciertas imágenes que aparecen automáticamente en el dispositivo al momento de acceder a alguna aplicación. La aparición de esos videos, imágenes, enlaces, entre otros... requieren necesariamente del consumo del tráfico de datos de su teléfono para aparecer en la pantalla.

El Licenciado continúa comenta que esto se da como resultado de influencia de elementos externos, como por ejemplo “La convergencia de tecnologías también incide en la forma de consumir contenido ... entonces eso hace que el consumo de un usuario hoy y dentro de un año pueda tener variaciones, a pesar de que no haya cambiado sus hábitos.” (Zapata Calvo, 2018).

Esto quiere decir que la incidencia de este tipo de elementos en su pantalla puede variar su patrón de consumo aun cuando usted se mantenga haciendo un consumo de datos constante y habitual. Sin embargo, la mayoría de personas cambian esas formas características de consumo, al mismo tiempo que sufre cambios en el consumo de datos por descargas que hacen ciertas aplicaciones automáticamente.

Ahora bien, también se presentan otras dificultades para el desempeño del servicio, tal como lo es un desorden en espectro radio eléctrico, así como los contratiempos que experimentan para cumplir sus obligaciones jurídicas; como por ejemplo las trabas que ejercen los vecinos a través de las municipalidades, por el

escepticismo sobre las ondas de frecuencia dañinas para el país, las obligaciones de índole tributario con el Ministerio de Hacienda y el Fisco, entre otros.

Por ejemplo, el Licenciado Zapata nos comenta que “en Costa Rica, la disponibilidad de recurso es relativamente limitada por paquetes de frecuencias puestos a disposición de los operadores, que no tienen la misma aptitud que los del ICE (Instituto Costarricense de Electricidad)” (Zapata Calvo, 2018). Este aspecto en específico tiene que ver con la función fiscalizadora de la Superintendencia de Telecomunicaciones y consecuentemente, con la obligación del Estado de garantizar la erradicación de prácticas que puedan tender a la formación de regímenes monopolistas.

En contraste, es esencial recordar que este tipo de obligaciones, comerciales o civiles, gratuitas o dinerarias, requieren el cumplimiento de derechos y también de obligaciones, de recibir una prestación y de cumplir con una contraprestación. Todos esos elementos antes mencionados forman parte de una serie de obligaciones que le es compensada; por lo que tienen la también la obligación jurídica de contribuir en el desarrollo de las condiciones ideales para la mejora de la infraestructura para la telefonía móvil del país.

4.3.2 Los derechos fundamentales, los derechos del usuario y del consumidor.

Dentro del proceso investigativo y de recaudación de información de esta investigación, saltó a nuestra atención un elemento importante a tomar en consideración; gracias a uno de nuestros entrevistados, el señor Licenciado Boris Molina Acevedo, representante de la Federación Nacional de Asociaciones de

Consumidores y Usuarios. El Licenciado Molina nos alertó de una diferenciación entre tres categorizaciones de derechos de los ciudadanos que de alguna manera u otra se ha manifestado en el asunto que en este momento nos concierne.

Por un lado se encuentran los derechos fundamentales de los que hemos comentado a lo largo de este trabajo investigativo, aquellos protegidos por los distintos tratados internacionales suscritos por el Estado costarricense y en este caso amparados bajo la protección de la Sala Constitucional, al ser el fundamento del pronunciamiento que funge como punto de partida de esta investigación.

Por otro lado se encuentran los derechos de los usuarios y derechos de los consumidores, cuya división "...surge con la Ley de protección al consumidor, 7472... Ello a pesar de que el artículo 46 de la Constitución dice que son "consumidores y usuarios" los que estarían bajo su protección" (Molina Acevedo, 2018).

El texto del artículo de rango constitucional que se menciona, no hace diferenciación entre los dos términos jurídicos que recién se mencionan; sin embargo, la ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su artículo primero y por definición, le da un especial tratamiento al sujeto que consuma necesariamente un producto o servicio.

El Licenciado Molina nos señala que el énfasis de la resolución de la Sala Constitucional objeto de esta investigación, se encuentra ubicado solamente en los derechos de consumidor; enfoque que considera deficiente, pues la Sala "...omite pronunciarse sobre la afectación a la Salud del usuario, entendida como lo hace la Organización Mundial de la Salud (OMS), a saber, "La salud es un estado de

perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad”.

Desde nuestro criterio en particular, consideramos que efectivamente el derecho de acceso al internet es merecedor de la atención y la tutela de la Sala Constitucional; incluso coincidimos en que la tutela del derecho deba llevarse a cabo desde un punto de vista integral, que trate de emitirse regulaciones de la forma más prudentemente posible.

Inclusive, como parte de la importancia que le atribuimos el recurso de internet en nuestra rutina, concordamos en que se presencia “...una clara afectación que el usuario recibe al perder acceso al internet en mundo que es completamente dependiente de la tecnología, no sólo en su desenvolvimiento social, sino laboral.” (Molina Acevedo, 2018)

Sin embargo, nos apartamos de la consideración de que el acceso a internet es un servicio de primera necesidad, al nivel que sea considerado como parte del concepto de salud. Si bien es cierto a muchos de nosotros nos permite el desenvolvimiento de nuestras funciones, brindando herramientas que nos ayuden tanto en el plano personal como dentro de la sociedad; estimamos que no hay mayor incidencia en el bienestar de una persona.

Ahora, si bien es cierto la Sala Constitucional tiene un punto de vista que parte de la protección de los derechos fundamentales que dan base al derecho de acceso a internet, también es cierto que tampoco deja de lado el punto de vista de los derechos del consumidor. Consideramos que si bien es cierto tienen bases jurídicas

distintas, como lo son los tratados internacionales y el artículo 46 de nuestra propia Carta Magna, estas formas de clasificación de derechos que disfruta el usuario como tal no son excluyentes.

Por ende, estimamos que ambas categorizaciones son alcanzadas por la tutela que despliega la Sala Constitucional en la resolución que da pie a esta investigación, el voto 2017-011212, donde incluso se menciona explícitamente el fundamento jurídico señalado por el Licenciado Molina en el apartado llamado “Importancia, Interés Público y Vocación Nacional de la Infraestructura de las Telecomunicaciones en el Ordenamiento Constitucional e Infra constitucional”; esto en razón de que adicionalmente a lo recién mencionado, su animus, su esencia y su propósito convergen: el de proteger al ciudadano independientemente de la calidad que goce.

4.4 LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES Y LA RESOLUCIÓN QUE HOMOLOGA LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR COMO ACTO ADMINISTRATIVO.

La Superintendencia de Telecomunicaciones, como cualquier órgano perteneciente a la Administración Pública; competente en la materia referente al mercado del ámbito de las telecomunicaciones y representante del Estado en lo que a ese tema concierne, opera a base de actos administrativos en la tutela de los elementos que a ella competen.

Estos actos administrativos deben de contar con una serie de requisitos para que éstos posean validez que inciden en elementos de fondo y forma, así como posibilita al administrado el poder impugnar alguno de ellos que le afecte negativamente.

Hablamos entonces de dos clasificaciones de los elementos del acto administrativo; “los elementos formales: sujeto, procedimiento y forma... y los elementos esenciales o materiales: motivo, contenido y fin.” (Muñoz Chacón, 2003)

En el acto administrativo que se homologa la política de uso justo dentro de las cláusulas de los contratos de adhesión para la prestación de servicios de telefonía celular, la resolución RCS-063-2014 emitida en el año 2014; ciertamente es cuestionada por sólo dos de los elementos recién mencionados: desde el punto de vista formal en relación al procedimiento y desde el punto de vista esencial o material, en lo referente al contenido.

El elemento formal del procedimiento que incide en los presupuestos del acto y la forma en la que este debe confeccionarse refieren a la necesidad o no de llevar una audiencia pública previa a la emisión de la resolución, con el fin de que los consumidores y usuarios afectados en general, pudieran tener la oportunidad de expresar su opinión ya sea a favor o en contra, y que ésta fuera tomada en cuenta por la Superintendencia al momento de emitir el acto

Por otro lado, el elemento referente al fondo del contrato y que incide directamente en su validez, cuestiona el desempeño por parte de las Superintendencia de Telecomunicaciones de las funciones que le fueron asignadas; dentro de las cuales figura la misión de fiscalizar y asegurarse de que los operadores móviles no se aprovechen de la posición de desventaja de los consumidores afectados por la política de uso justo de internet celular.

Ambos elementos se analizarán de forma separada en las líneas a continuación.

4.4.1 Necesidad de una audiencia pública.

El ciudadano, como parte de una democracia amparada por el Principio de Participación Ciudadana tiene el derecho a que se brinde espacios donde pueda exponer su criterio, sus pensamientos en relación al asunto que se esté tratando. En este caso, la Superintendencia de comunicaciones debió designar un espacio en el que el consumidor pudiera ejercer sus derechos a la expresión y a la participación representativa.

La audiencia pública es respaldada por el artículo 30 de nuestra carta magna, en el cual “se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósito de información sobre asuntos de interés público”. Sin embargo, existe una contraposición de normas del mismo rango; pues la Sala Constitucional en el voto principal de esta investigación (2017-011212), a pesar de reconocer la relevancia de la audiencia pública como uno de los medios para la toma de decisiones más efectivos en lo que a servicios públicos concierne; se limita a no generar criterio al respecto, basándose en la reforma del artículo 9 constitucional, que estableció medios idóneos para vigilar su cumplimiento en los tribunales ordinarios.

La señora Magistrada Hernández López, a pesar de haber salvado su voto respalda esta posición, sin embargo, con una fundamentación distinta. La señora Magistrada sostiene que efectivamente la Carta Magna de nuestro país consagra la participación y opinión en asuntos relacionados en las distintas agencias estatales del país; pero que a pesar de ello, no se trata de un derecho fundamental y por eso no deben tutelarse ese tipo de aspectos dentro de los asuntos de la Sala Constitucional.

En este punto en específico encontramos un desacuerdo de opinión respecto al criterio de la señora Magistrada, pues partiendo del hecho de que la participación ciudadana no constituye un derecho fundamental; de igual manera está garantizado su ejercicio dentro del articulado constitucional, haciéndolo merecedor y materia competente de la sede judicial correspondiente, es decir, la Sala Constitucional.

Además, Magistrada Hernández sostiene que tampoco ha sido violentado derecho fundamental de ninguna índole con la omisión de la celebración de una audiencia pública por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones; pues se encuentra dentro de sus funciones, tal y como el artículo 73, inciso h) de la Ley Reguladora de los Servicios Públicos: “Son funciones del consejo de la SUTEL... h) convocar a audiencia conforme al procedimiento ordenado en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad de los Servicios Públicos... en los casos de fijaciones tarifarias, formulación y revisión de reglamentos técnicos, de estándares de calidad y aprobación o modificación de cánones, tasas y contribuciones”

Lamentablemente, en este aspecto también hallamos discrepancia con el criterio de la señora Magistrada, esto en raíz de que sí, efectivamente el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene este tipo de obligaciones con o sin audiencia pública, y aun así se violentaron los intereses de los consumidores, esto de una forma que explicaremos en el punto a continuación.

Por otro lado, completamente en contraste, se encuentran los señores Magistrados Cruz Castro y Rueda Real, declarando con lugar el recurso en cuanto a la audiencia pública se refiere. Esta diferente visión del problema se fundamenta en

materia jurisprudencial que reafirma la importancia de la participación ciudadana dentro de la sociedad, como demostración de la existencia de un gobierno democrático.

Se basan en el mismo artículo 9 de la Constitución Política, en el cual se plasma el Control Político; solamente que le dieron otro sentido a la norma con la aplicación conjunta de la misma en concordancia al artículo número 25 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; en el cual se reconoce abiertamente la posibilidad de participar de consultas públicas de forma personal o por medio de representación.

Cabe resaltar que esta alternativa que plantean los señores Magistrados la consideramos como la posición más acertada; esto en relación a que, si verdaderamente vivimos dentro del mando de un gobierno democrático, cada uno de los ciudadanos y en este caso de consumidores, debería poder expresar su opinión y que esta sea considerada en relación de la decisiones que le conciernen, y le afectan. Ese es el verdadero sentido de la participación ciudadano, ejercer control político sobre sus representantes y hacer valer sus opiniones; y es por ello que debe considerarse como un derecho fundamental merecedor de respeto y garantías.

4.4.1 Desempeño de la Superintendencia de Telecomunicaciones en su función fiscalizadora.

El cuestionamiento del contenido como elemento esencial de la resolución RCS-063-2014, se hace a partir del hecho de que la Superintendencia de Telecomunicaciones, como se mencionaba en líneas anteriores, estipula como una

de sus funciones la de "...velar por el funcionamiento eficiente del mercado de telecomunicaciones." (Superintendencia de Telecomunicaciones, 2018)

Esta es una función permanente de la Superintendencia, independientemente del proceso que esté desempeñando y de los intereses particulares que puedan estar involucrados; pues debe ejercer su funcionamiento de manera justa e imparcial. Esto lamentablemente no pasó en la emisión de la resolución en mención, pues al emitir esa resolución que homologa la inclusión de la cláusula que contenía la política de uso justo de internet celular, comete un grave error.

La Superintendencia de Telecomunicaciones dispone en la resolución que se delegue a los operadores móviles la determinación de la velocidad mínima funcional en razón de la cual, va a ser implementada por ellos mismos una política que le limita el acceso a internet a los consumidores. Esta disposición dentro del acto administrativo se encuentra errónea por dos razones en particular.

La primera de ellas es que como mencionábamos líneas atrás, la Superintendencia debe velar por un desarrollo del mercado de telecomunicaciones de forma óptima y justa, tomando cuidado por los intereses de las partes involucradas. Concretamente, delegar la determinación de velocidad mínima funcional dentro de la política de uso justo de internet celular, es básicamente otorgarle la oportunidad a los operadores móviles de establecer la velocidad mínima que mejor se adapte a sus intereses en particular, dejando de lado cualquiera de los beneficios de los cuales el consumidor es acreedor.

Esa determinación de la velocidad mínima funcional no puede ser delegada en primera instancia por el simple hecho de que los operadores móviles no tienen el deber más de velar más que por las condiciones de mercado que mejor se ajusten a sus finanzas. Por esto es que claramente no tienen el deber de velar que los consumidores tengan la mejor experiencia de consumo, ni mucho menos que puedan gozar a cabalidad los distintos derechos fundamentales involucrados; como los son los derechos fundamentales de libertad de expresión, libertad de pensamiento, información, el derecho al acceso a internet e interacción tecnológica con las distintas instituciones del Estado.

El segundo motivo por el cual es certero afirmar que esta disposición dentro de la resolución RCS-063-2014 reside en un precepto básico del Derecho Administrativo. En éste se establece que ninguna agencia estatal podrá delegar funciones propias de su naturaleza. Es decir, no se justifica de manera alguna que la Superintendencia de Telecomunicaciones haya delegado una función propia de su razón de ser; como lo es la regulación de importantes detalles tecnológicos que inciden en el mercado en general y en las partes que encuentran afectados sus intereses.

Por otro lado, la Superintendencia ha desempeñado de buena manera su función fiscalizadora del mercado de telecomunicaciones, específicamente en el procesamiento de quejas en relación a la aplicación de la política de uso justo de internet celular a nivel administrativo.

Sobre el tema el Licenciado Gómez nos menciona: "...SUTEL resuelve reclamación contra Claro y cumplía con los requisitos, pero no logró comprobar que

existiese congestión.” (Gómez Rodríguez, 2018) . En este caso en específico, se solucionó el conflicto con el resarcimiento del daño a cliente por parte del operador móvil; esto por diferencia de la velocidad ofrecida a la velocidad que realmente experimentó.

4.5 COMPETENCIA DE LA SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA EN EL GOCE EFECTIVO DE DERECHOS FUNDAMENTALES.

Dentro del contexto de la política de uso justo y en el proceso cuyo desarrollo tiene como producto el voto principal de esta investigación, la Sala Constitucional pidió criterio técnico de especialistas para poder tomar una decisión informada; tanto de la Defensoría de los Habitantes como de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, con el fin de tomar una decisión desde de un punto de vista más integral y responsable de los ciudadanos cuyos derechos tutela. Se alega que esta discusión debe de haberse llevado a cabo en la vía Contenciosa Administrativa, donde puede analizarse el aspecto técnico con muchísimo más detalle.

A pesar de desarrollar una discusión más detallada al respecto y que en principio esta sede Contenciosa Administrativa debe resolver los asuntos según lo que sea más beneficioso para el administrado, este enfoque genera dudas sobre si es el más idóneo para la protección de los derechos fundamentales involucrados.

Esto se debe a que se trata el tema desde una óptica de la relación Administración-administrado, donde si bien es cierto se le brinda protección al último frente a la

posición de poder de la Administración, no se le da la importancia que merece tal carácter de interés dentro de la naturaleza del proceso.

Sin embargo, el desarrollo en la tutela que se le ha dado a este derecho ha sido fuertemente cuestionado, pues se señala que la Sala no debería ocuparse de discusiones tan extensas y profundas en sus procesos de carácter expedito. Más en concreto, el Licenciado Gonzalo Gómez Rodríguez (Dirección de Relaciones Regulatorias; División Jurídica Corporativa, I.C.E.), en entrevista indicó que "...la Sala no debería en principio por qué meterse a analizar temas de índole técnico... De hecho, hay un principio doctrinario en materia de regulación que se llama el Principio de Deferencia", el cual indica que "las resoluciones del regulador de telecomunicaciones y reguladores en general, al ser tan técnicas, al momento en que las entidades judiciales controlan la legalidad o constitucionalidad de esos actos, no deberían inmiscuirse en discusiones técnicas."

Cabe mencionar que se considera que éste Principio de Deferencia no es aplicable en esta situación, por el simple hecho de que no hay interferencia de la Sala Constitucional con órganos o entes de carácter administrativo, como podría serlo la Superintendencia de Telecomunicaciones, por ejemplo. La Sala Constitucional está en pleno goce de su competencia para tomar decisiones jurídicas de control de constitucionalidad al respecto por razones que analizaremos seguidamente; pero en el caso contrario, estaríamos frente a una simple incompetencia en razón de la materia.

Ahora, en lo relacionado al tema en específico y dentro de ese carácter de importancia que tiene el tema en cuestión, consideramos necesario que más allá de la especificidad y amplio detalle que envuelve la discusión, se haga un análisis desde el ámbito general. En este sentido, como se mencionaba anteriormente, el derecho fundamental de acceso a internet deriva de otros derechos del mismo rango, que como cualquier otro, son merecedores de la tutela del Estado.

Sin embargo, no todos tienen el mismo criterio. El Licenciado Gómez expresa: “El servicio de telecomunicaciones no son servicios públicos..., si no son servicios disponibles al público; es más como una mercancía” (Gómez Rodríguez, 2018). Él constata que el acceso a internet es un servicio disponible al público, cuando lo cierto es que la misma Sala Constitucional hace referencia en el voto en estudio (2017-011212) a otro voto, el 2010-10627 del 18 de junio del 2010, que reza de la siguiente manera: “... los servicios de telecomunicaciones se consideran “disponibles al público”, lo cual viene a marcar la apertura de los servicios de telecomunicaciones a la competencia”.

¿Qué más indica que el acceso a internet es un servicio público que la misma constatación de ello por parte de la Sala Constitucional en uno de sus pronunciamientos, de los cuales nunca está de más recordar que son de carácter vinculante? Sí, es un servicio público por el que se paga una cantidad de dinero, pero no es por ello diferente a otros servicios públicos por los que desembolsamos dinero, como lo es el agua, potable por ejemplo.

Además, por si fuera poco, la prestación del servicio en el país se encuentra bajo la regulación y fiscalización llevada a cabo por la Superintendencia de Telecomunicaciones; la cual es un órgano con desconcentración máxima adscrito a la AREGEP, Autoridad Reguladora de los **Servicios Públicos**. Estas son conclusiones que se pudieron deducir con una simple observación y análisis de la nomenclatura de los órganos y entidades encargadas de supervisar la prestación de este servicio.

En relación a ello, independientemente de si es un servicio público o no, la Sala Constitucional ya había determinado que el derecho al acceso a internet es un derecho fundamental en uno de sus pronunciamientos, como se mencionó anteriormente. Es por ello que la Sala Constitucional ha entrado a decidir sobre este asunto y por ello ha llamado la atención en foros internacionales de operadores, porque en ningún otro país se ha hecho. "...la Sala de alguna manera es la que ha tutelado en extremo ese derecho, estableciendo incluso ese parámetro" (refiriéndose a la política de uso justo de internet celular) (Gómez Rodríguez, 2018)

Este pronunciamiento marca precedentes en foros internacionales de operadores privados, pues el interés de la Sala Constitucional es el de atender asuntos de control de constitucionalidad, referentes a este caso a derechos fundamentales; por lo que debe velar es porque se respete el núcleo duro o contenido esencial de los mismos.

Consecuentemente, no requiere de discusiones extensas y técnicas sobre lo que en este caso sería la velocidad mínima funcional adecuada en relación de las

necesidades de los usuarios. Con esa finalidad, cuenta con la ayuda y criterio técnico de expertos en la materia, como los pertenecientes a la Universidad de Costa Rica o la Superintendencia de Telecomunicaciones

4.6 PUNTO DE VISTA CONTRACTUAL

El negocio jurídico es el punto de origen de la economía, pues funge como una herramienta necesaria para llevar a cabo una infinita gama de transacciones, que responden a los intereses y a las necesidades que cada ciudadano busca satisfacer en su interacción con la sociedad. El mundo de la telefonía no es la excepción; pues todo comienza con un contrato que las partes suscriben y por tanto deben cumplir, en aras de satisfacer los intereses que su voluntad contiene.

Como el jurista costarricense Víctor Pérez Vargas menciona, “El negocio jurídico es una programación objetiva de intereses.”, refiriéndose a la figura del negocio jurídico utilizada para alcanzar determinadas prestaciones inmersas en sus intereses. En ese sentido, el autor continúa diciendo: “Tradicionalmente se le define como una manifestación de voluntad dirigida a un fin práctico tutelado por el ordenamiento jurídico” (Pérez Vargas V. , 1994); pues esa voluntad de la parte contratante está impregnada de la necesidad o deseo de satisfacer dichos intereses.

Propiamente en el tema que nos ocupa, dentro de las partes contratantes en un contrato de telefonía móvil se encuentra el operador, que busca brindar un servicio competente dentro del mercado pero que aun así le genere utilidades a través de un negocio jurídico denominado contrato de adhesión; en ellos el operador telefónico

despliega una variedad de planes u opciones a escoger, ofreciendo distintas proporciones de minutos, datos...

Por el otro lado se encuentra el usuario, que busca satisfacer su necesidad de acceso a una línea telefónica, apegándose al plan de servicios que mejor se ajuste a sus necesidades y que considere pertinente para el desempeño de sus actividades, que le permita utilizar herramientas que van desde una simple llamada telefónica de voz hasta una video llamada, haciendo uso de sus datos móviles.

Es a partir de ahí que ese acuerdo, como una premisa general del Derecho indica, tiene fuerza de ley entre las partes; cada una adjudicándose tanto derechos como obligaciones.

4.6.1 Validez del contrato en relación al elemento esencial de la voluntad.

De forma anterior a la entrada en vigencia de la política de uso justo, hubo la posibilidad de contratar planes que ofrecían acceso a internet ilimitado, sin topes en la cantidad de datos y mucho menos en la velocidad en que se gestionaban. Sin embargo, no hay que perder de vista uno de los principales pilares del Derecho, como lo es el Principio General de "Pacta Sunt Servanda", por el cual todos los convenios que han nacido a la vida jurídica, lo hacen con el propósito de cumplirse.

Consecuentemente, es importante resaltar que dentro del concepto que se maneja de cumplir un contrato, se entiende que se deben cumplir los derechos y obligaciones contraídas pero aún más allá de eso, se deben mantener los términos acordados durante toda la vigencia del acuerdo. Debido a esto, es que el Código

Civil en su artículo número 693, faculta al acreedor de un derecho a exigir a su acreedor el adecuado cumplimiento del mismo.

Es en este sentido, es idóneo señalar que esos usuarios que los operadores han sido denominados erróneamente como “abusivos”, pues si llevaban a cabo un uso más intensivo de su plan telefónico que el resto de los usuarios, lo hacían dentro de los límites marcados por ese mismo plan; sin abusar de lo que habían acordado con su operador. Además, no hay que olvidar que estos acuerdos son constituidos por contratos de adhesión; que como su naturaleza lo indica, son predispuestos por la parte más poderosa del acuerdo y por tanto, la otra parte solamente se adhiere a los términos predispuestos por la parte dominante.

En este caso, quien ostenta el poder son los operadores móviles, que como anteriormente se mencionaba son los que predisponen los términos ofreciendo distintos planes de telefonía. A partir de esto, el usuario utiliza la cantidad de datos que le es administrada por su operador, por lo que no constituye ningún abuso o violación de los límites y términos que fueron establecidos anteriormente de forma contractual.

Desde la posición del gremio de los operadores en general, obtenida mediante entrevista con Vanessa de Paul Castro Mora, Vicepresidente de la Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación CAMTIC, se extrae que basan su fundamento en el internet celular como un recurso escaso por definición, así como en el crecimiento desmedido de los datos que se consumen a nivel país.

Si bien es cierto ese tipo de inversiones son costosas, deben ser los operadores telefónicos los principales interesados en brindar un servicio que sea cada vez de mayor calidad; permitiéndole al consumidor elegir aquel operador que le brinde la oferta más satisfactoria, en lugar de culparlo por la deficiencia de sus servicios.

De cualquier modo, el operador debe respetar el convenio que ha concertado con su cliente, teniendo el deber de cumplirlo hasta su término o bien, llegar a una negociación con el mismo, donde pueda llegar a un acuerdo que no violente su voluntad. Por otro lado, según el artículo 692 del Código Civil; el usuario, que en este caso es la parte que no ha incumplido su acuerdo, tiene consecuentemente el derecho de rescindir el contrato, por no satisfacer más sus necesidades e ir en contra de su voluntad.

Parte de esto se ve reflejado en lo que nos comenta el Licenciado Gómez: “Si un operador de telecomunicaciones por razones determinadas...modifica unilateralmente, la legislación y regulaciones establecen que el usuario tiene el derecho de terminar de manera anticipada el contrato; o bien que se le respete que contrató internet ilimitado hasta que fenezca el plan”.

Esos planes de telefonía móvil pueden tener una permanencia en el tiempo que comprende desde doce a catorce meses. Continúa refiriéndose el Licenciado en relación al supuesto de que se incumpla el contrato suscrito: “y si es que no se le respetó, que se le resarza la diferencia entre lo que contrató y lo que recibió” (Gómez Rodríguez, 2018).

En síntesis, la alteración unilateral de un contrato efectivamente violenta la voluntad inicial que tenía esa persona que se ha mantenido íntegra en el cumplimiento del mismo. Es por esta razón que la legislación costarricense respalda a esas partes que se han visto sorprendidas por un cambio importante en las condiciones contractuales.

Este sujeto contractual es libre de actuar conforme a lo que su voluntad mejor le parezca, y es esa la facultad que la ley le otorga. Este sujeto puede permanecer en el contrato de adhesión que comprende el plan telefónico que desde inicio ha tenido, sólo que tendría que aceptar las nuevas condiciones que se han presentado, esto durante el tiempo de permanencia que le reste del contrato. Éste contrato permanecería como válido, pues la parte que ha sufrido los cambios en la situación contractual ha hecho una nueva manifestación de voluntad y ha consentido los nuevos términos contractuales.

Por el otro lado, si la parte contractual no se siente cómoda, no le funcionan las nuevas condiciones contractuales que se suscitaron contra su expresa voluntad o simplemente no tiene el deseo que continuar en la posición jurídica en la que se encuentra; puede gracias al artículo 692 del Código Civil terminar forzosamente el contrato, sin sufrir penalización alguna.

4.7 DETERMINACIÓN DE UNA VELOCIDAD MÍNIMA EFICAZ (ACTUALMENTE DENOMINADA VELOCIDAD MÍNIMA FUNCIONAL).

En el año 2008, con la mencionada apertura del mercado telecomunicaciones que se genera con la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones, se da

inicia un proceso de crecimiento y desarrollo en el ámbito tecnológico, en el cual, "...a partir del 2014, hay un cambio verdadero en la conformación del parque de telecomunicación y en la forma en la que se utiliza el recurso, aumentando la densidad en el uso de Smart phones (o teléfonos inteligentes) casi un 85% al 2016." (Zapata Calvo, 2018)

Por esto es que, al momento en que se da la ola de recursos de amparo en el año 2017, la velocidad mínima funcional estaba en ese momento establecida en 128 kbps, esto por la resolución RCS-063-2014 emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones, donde se homologó y se adecuó la política de uso justo de internet celular bajo los estándares de esta época. Es por ello que nunca iba a resultar suficiente o funcional esa velocidad mínima, esto para cubrir las distintas necesidades de esa nueva realidad, el año 2017.

Analizando un poco los efectos jurídicos del pronunciamiento 2017-011212 de la Sala Constitucional, es relevante recalcar que en la parte dispositiva, la Sala le ordenó a la Superintendencia de Telecomunicaciones la determinación de una velocidad mínima funcional para la política de uso justo provisional, con base en su propio criterio técnico; mientras hallaba una velocidad definitiva u otra estrategia de mercado mejor.

No dejemos de lado que la política de uso justo de internet celular desde el inicio se implementó con una intención provisional fue, al poseer un carácter temporal; es decir, se pretendía mantener en aplicación por un espacio determinado de tiempo, como una solución a corto plazo.

Otro elemento importante de esta política que no podemos dejar de lado es que para que su aplicación por parte de los operadores sea válida, se requiere que haya congestión de tráfico de datos en la zona, ya sea por concentración de usuarios o por otro lado, por la presencia de usuarios que hacen uso del recurso de manera intensiva. Además, este fue uno de los aspectos que se tomaron como fundamento para poder aplicar en primera instancia una estrategia de mercado que racionalizara el acceso a internet por medio de la limitación de la velocidad de tráfico de datos; en aras de brindar una mejor distribución del recurso disponible y por lo tanto, un disfrute del mismo en igualdad de condiciones entre los consumidores.

Es entonces que la Superintendencia, en acatamiento por lo encomendado en la parte dispositiva del voto antes mencionado, debe de realizarse un análisis que abarquen cuestionamientos como ¿cuál es esa velocidad mínima funcional? ¿Cada cuánto debe revisarse esa velocidad con el fin de mantenerla dentro de contemporaneidad y actualidad? ¿Por qué esa velocidad mínima verdaderamente funciona, tomando en consideración cuáles son las aplicaciones más utilizadas en el país y estableciendo cual sería uso razonable de un usuario promedio?

Sobre la velocidad mínima funcional y desde un punto de vista que representa a los operadores privados como un Gremio de la Licenciada Castro, ella mencionó al respecto que “Yo desde el punto de vista de las empresas lo vería como una cosa muy básica, porque si me dan una velocidad mínima funcional muy funcional, nadie va a querer adquirir el adicional de datos” (Castro Mora, 2018). Lo que se pretende con una visión como esta es el limitar la velocidad de acceso a internet lo más posible, para así, el consumidor frustrado con su experiencia de navegación de

internet celular, acuda a las oficinas del operador celular para así contratar planes con mayor cantidad de datos o mayor velocidad de navegación.

Ahora bien, después del desarrollo de todo este análisis, la Superintendencia de Telecomunicaciones establece una velocidad mínima de tráfico de datos provisional de 256 kbps; efectivamente repercutiendo en los usuarios en relación a la aplicación de la política de uso justo pero concediéndole un margen del doble de la velocidad mínima que con anterioridad se le aplicaba. (La primera velocidad mínima funcional para el tráfico de datos fue establecida en el año 2014 en 128kbps). En adición a ello, determina que la periodicidad prudente para la revisión de la actualidad de esa velocidad, es una revisión cada dos años.

Luego de este acontecimiento se la Superintendencia de Telecomunicaciones decide tomar una nueva estrategia, esto con la derogación de política de uso justo de internet celular como tal y seguidamente "...se da una resolución provisional de la SUTEL, y le cambiaron el nombre a velocidad mínima funcional. Se está negociando para que quede en el Reglamento de Protección al Usuario, tomando en cuenta términos de permanencia mínima." (Ramírez Calderón, 2018).

Esto lo que quiere decir es que este concepto bajo una nueva nomenclatura y unos pequeños ajustes se busca introducir en los contratos de adhesión de prestación de servicios de los operadores móviles, como sucedió anteriormente con la política de uso justo; y adicionalmente, se pretende que también quede plasmado en reglamentos que tutelan la materia relacionada a la intervención del usuario o consumidor dentro del mundo de las telecomunicaciones.

Es decir, este elemento de velocidad mínima funcional se basa en una concepción muy similar a la de la política de uso justo de internet celular (que actualmente ya no se encuentra en aplicación): ambas pretenden ejercer tutela sobre cierta población de consumidores identificados como intensivos, quienes hacen una utilización del servicio a volúmenes tan importantes que menoscaban la utilización del recurso; impidiendo el acceso a internet a personas que hacen un consumo normal.

Esta tutela se ejerce de manera que, una vez alcanzado cierta cantidad de datos dentro de un ciclo de facturación, esos usuarios intensivos deberán seguir disfrutando de un tráfico de datos a una velocidad limitada por el resto del ciclo de facturación. Esa velocidad limitada en el tráfico de datos es denominada velocidad mínima funcional.

Solamente hay un pequeño detalle entre ambas estrategias de mercado que las diferencian entre sí. Como mencionábamos líneas atrás, para la válida aplicación de la política de uso justo de internet celular, se requería presente un presupuesto de congestión en el ancho de banda como producto del uso intensivo de internet por parte de ciertos usuarios.

Por el otro lado, el concepto de velocidad mínima funcional permite la aplicación válida de la misma, independientemente de si existe congestión o no en el radio o infraestructura de cierto grupo poblacional de usuarios o si hay una concentración de ellos que pueda afectar o no el tránsito de datos a través de la banda ancha disponible. Incluso, es posible que se aplique este concepto de velocidad mínima

funcional de forma permanente o persistente en el tiempo y que ello sea perfectamente válido.

Esta apreciación es respaldada por del Licenciado Gómez, representante del Instituto Costarricense de electricidad, con base a las siguientes afirmaciones: "... y al momento que deroga la política de uso justo y aplica el nuevo concepto de velocidad mínima funcional, no menciona nada del tema de congestión. Entonces, los operadores podríamos aplicarla sin necesidad de demostrarle a la SUTEL que hay congestión." (Gómez Rodríguez, 2018)

Estas afirmaciones en el momento nos llevaron entonces a una cuestión; ¿Cuál es entonces el fundamento para que se de regulación y por ende una intervención en el acceso y consumo de recurso de internet, sin partir del presupuesto de congestión en el tráfico de datos? La respuesta fue: "de alguna manera es evitar comportamientos de usuarios abusivos, que es cerca del 5% que consume el 30% de los datos." (Gómez Rodríguez, 2018) .

Consideramos que esta no es una justificación apropiada para la ejecución de reducciones y racionalizaciones en el tráfico de datos para la navegación de internet, esto a partir de que no hay un fundamento o una razón que involucre un bien común mayor; resulta ser de alguna manera un capricho de los operadores móviles en el mercado de telecomunicaciones costarricense.

4.7.1 Política de uso justo de internet celular y el establecimiento de una velocidad mínima funcional en Costa Rica versus otras latitudes.

A través de esta investigación, hemos podido constatar que la aplicación de la política de uso justo de internet celular en nuestro país causó revuelo tanto a nivel nacional como a nivel de foros internacionales de operadores móviles. Realmente, el elemento que llamó la atención de numerosas personas fue la intervención o la tutela que ejerció la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia sobre esta estrategia de mercado. Por ejemplo, sobre el voto 2017-011212, la Licenciada Castro comentó que “Esa disposición es muy interesante, porque a nivel de la mayoría de otros países, en realidad se cobra por descarga... Costa Rica creo que era el único que empezó al revés y empezó con una descarga libre.” (Castro Mora, 2018)

El contenido de esta resolución resultó ser tan extraordinario ya que “...en los ordenamientos jurídicos en Latinoamérica y el mundo entero, muy pocas son las latitudes que establecen una velocidad mínima funcional” (Gómez Rodríguez, 2018) Es a raíz de esto, comienzan las comparaciones del ordenamiento jurídico costarricense y el ordenamiento jurídico de otras latitudes; que han obtenido resultados mucho más satisfactorios con la implementación y aplicaciones de esta política y de reducciones de velocidad

Incluso, la misma señora Magistrada Hernández López, en su voto salvado dentro del contenido de ese afamado pronunciamiento, aporta una breve tabla de países, sus operadores móviles y las respectivas reducciones de velocidades que funcionan en esas latitudes. Presentamos la tabla a continuación:

País	Operador	Reducción de velocidad
Alemania	Otelo	64kbps
Argentina	Movistar	32 kbps
España	Vodafone	128 kbps
Estados Unidos	Virgin Mobile	128 kbps
Francia	Orange	128 kbps
Italia	TIM	32 kbps

Tomado de la Resolución 2017-011212 de las doce horas con quince minutos del catorce de julio de dos mil diecisiete, emitida por Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia

Esa tabla con esos datos nos parecen fantásticos pero también utópicos para la realidad costarricense. Debemos iniciar con el hecho de que el país más similar al nuestro en condiciones socio-económica es Argentina, y aun así nos supera por mucho. No es posible hacer una comparación certera entre reducciones de velocidad en esos países y en Costa Rica, esto por el simple hecho de que no poseemos los mismos ordenamientos jurídicos ni las mismas estructuras, disponibilidad de recurso de internet y estructura en general.

Aún nos encontramos incursionando con la Superintendencia de Telecomunicaciones en el hallazgo de la velocidad mínima funcional correspondiente a la situación de nuestro país.

4.8 DESEMPEÑO DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE INTERNET CELULAR

Un hecho del que no hay duda, es que el mercado de telefonía celular antes de la aplicación de la política de uso justo, se encontraba amoldado a un esquema tradicional. A pesar del revuelo que causó con la generación de una multiplicidad de recursos de amparo, movió ese esquema tradicional; puso en marcha el dinamismo de las invenciones en ofertas.

En relación a ese gran cambio de la estructura antigua a la actual, se evidencia una gran diferenciación de condiciones. A saber, “La restricción en temas tarifarios hacía que la oferta fuera muy estática. El nuevo modelo tarifario costarricense no permitía mayor diversidad, como si existe ahora, después de la resolución de la SUTEL.” (Zapata Calvo, 2018), refiriéndose a la resolución en la que se introduce la política de uso justo en el mercado.

Si bien es cierto, esta estrategia de mercado no creó muy buenas impresiones al momento de su introducción, lo real es que; a pesar de las discusiones técnicas y jurídicas a lo largo de procesos judiciales, con la adecuada asistencia, esta política logró una mejor distribución en el acceso del recurso de internet y con ello, el disfrute de una amplia gama de derechos fundamentales. Además, en el proceso contribuyó a la activación del comercio.

Al respecto, comenta el licenciado Zapata: “... si es cierto que la política de uso justo entró de un mercado dinámico, creo que hizo que los operadores empezaran a ser más creativos.”, lo cual es bueno para el crecimiento del mercado. Continúa

diciendo: “Los operadores empezaron a ofrecer la garantía de tener acceso a un mayor cupo de descarga por encima quizá, inclusive, del mismo límite que se había situado en la foto del 2014.” (Zapata Calvo, 2018)

Sin embargo, su consideración de la congestión en el tráfico de datos para ser utilizada de forma válida, fue quizá la razón que hizo que la Superintendencia de Telecomunicaciones derogara su aplicación; implementando un concepto muy similar, excepto en esta característica. Respecto a la relevancia jurídica y mercantil que tuvo esta estrategia, comenta el Licenciado Zapata: “Yo creo que la política de uso justo funcionó como medida temporal. No existe mejor sistema de regulación tarifaria que la plena competencia. Es imposible que un ente, cualquiera que sea, incluyendo el que haga un buen trabajo... tenga la capacidad de responder con la misma velocidad que lo pueda hacer el mercado.” (Zapata Calvo, 2018). Con ello, se deduce que las mejores estrategias de mercado son elementos como lo es la competencia efectiva; intentando repeler la mala fe, colusión o las prácticas monopolísticas.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RESULTADOS.

En relación a la problematización planteada al inicio de este trabajo de investigación, se concuerda con la parte dispositiva de la resolución 2017-011212 emitida por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; esto en relación a que se estima que el derecho fundamental de acceso a internet y consecuentemente el derecho a la información, a la libertad de pensamiento, libertad de expresión y otros derechos fundamentales conexos; fueron violentados de forma parcial.

Esta aseveración tiene como fundamento el hecho de que efectivamente se afectó el acceso a internet por medio de terminales telefónicas, tomando en consideración de que hay usuarios cuya forma de acceder al servicio es esta. En contraste se considera que hubo afectación en el núcleo duro o esencia del derecho fundamental como tal, pues a pesar de que se limitó en forma considerable la velocidad de acceso al servicio de internet celular aun así había acceso al recurso.

En segunda instancia, la resolución en el que la Superintendencia de Telecomunicaciones homologa la política de uso justo de internet celular, dentro de las cláusulas de los contratos de adhesión para la prestación de servicios de telefonía móvil; si ha sufrido la ausencia de dos de los elementos esenciales como acto administrativo. Uno de ellos fue el elemento formal de procedimiento, que impidió que se diera la oportunidad a los consumidores de participar en una audiencia pública, que les diera la oportunidad de expresar su criterio en relación a políticas de servicios públicos que les afecta.

Por otro lado, se encuentra un segundo elemento esencial del acto administrativo que se ha visto afectado. Nos estamos refiriendo al elemento esencial o material del

contenido, esto en función de que la Superintendencia de Telecomunicaciones delegó una función propia y únicamente de su competencia; como lo fue en su momento la determinación de una velocidad mínima funcional en la homologación e implementación de la política de uso justo. Al haber delegado esta determinación de velocidad a los operadores móviles, dejó de lado su función de velar por los intereses de todas las partes, como lo requirió en esa ocasión los intereses de los consumidores.

En lo que a otro ámbito refiere, es cierto que la voluntad como elemento esencial fue vulnerada, esto dentro de los contratos de adhesión suscritos para la prestación de servicios de telefonía celular, como parte de un cambio de las condiciones contractuales de forma unilateral; viciando así las condiciones iniciales a las que se les brindo un consentimiento.

Sin embargo, la normativa contenida en el código civil le faculta a rescindir este contrato o continuar bajo estas nuevas condiciones contractuales. En este último sentido, no existe invalidez del contrato, pues al permanecer bajo estas nuevas condiciones se brinda un consentimiento tácito y por ende una nueva exteriorización de voluntad.

Continuando con la justificación de esta investigación, nos referiremos al desempeño de la política de uso justo como estrategia dentro del mercado de las telecomunicaciones. Si bien es cierto la limitación a la velocidad de descarga de datos arroja resultados positivos, esta no es la solución a largo plazo. Esto recae en el hecho de que el verdadero problema reside en la condición del recurso de internet

como elemento escaso, por definición de la Ley General de Telecomunicaciones. La limitación debidamente justificada de la velocidad del acceso a internet verdaderamente contribuye a una mejor distribución del recurso entre la generalidad de consumidores, pero la solución al problema debe orientarse hacia la expansión del recurso de internet disponible; considerando elementos como lo son el desarrollo de tecnología e infraestructura.

Por último, efectivamente se ha realizado una mejor forma de racionalizar el acceso al recurso de internet, esto por medio de la política de uso justo de internet celular. A pesar de ello, aún no se ha determinado cual es la velocidad mínima funcional que responde al mercado de telecomunicaciones en Costa Rica; aunque se ha logrado establecer una velocidad provisional que concuerda de mejor manera con las necesidades de los consumidores.

En otro orden de ideas, sobre la política de uso justo de internet celular en concreto, sobre su concepto y su forma de implementación; se considera que efectivamente es una limitación en el goce del acceso a internet móvil, que es legítimo siempre y cuando se cumplan los requisitos necesarios, tal como es la congestión en el tráfico de datos, y en materia de fondo una verdadera escasez del servicio de internet móvil.

Además, se considera que esta es una medida que brinda una solución momentánea, por lo que consecuentemente no soluciona nada a largo plazo. Incluso se hace mención de esta situación en el voto que funge como punto de partida para esta investigación. Su relevancia se halla en la consideración de elementos

relacionados a la importancia que tiene el internet en la actualidad y con ello la posibilidad de tener acceso al mismo.

Otro elemento que debe tomarse en consideración, es que los avances tecnológicos son de carácter dinámico y evolucionan a un ritmo acelerado, por lo que las mejoras en relación a la disponibilidad del recurso de internet deben acercarse lo más posible a ese ritmo, de acuerdo a las necesidades y capacidad socioeconómica del país.

Dentro de ese desarrollo socioeconómico, es importante velar por que los intereses de la mayoría de las partes se vean satisfechos. Una de las partes más relevantes refiere a los operadores móviles, que ejercen una importante influencia dentro del mercado de las telecomunicaciones; por lo que juega un papel fundamental el procurar un ambiente rentable que permita un óptimo desarrollo dentro del mercado. Sin embargo, el costo de esa rentabilidad del mercado no debe ser trasladado al consumidor, pues a pesar de que parece ser un elemento débil dentro del mismo, es quien en realidad ostenta el poder de movilización.

En consecuencia, no es apropiado aplicar la policía de uso justo dentro de parámetros generales, es decir, estrategias de mercado que trate de la misma manera a sujetos que cuentan con distintos recursos a su disposición y diferentes necesidades. Esta afirmación se basa en que, al no presentar la misma conducta de consumo, esa limitación en el disfrute del derecho de acceso a internet viene a ser en la realidad a ese sector de usuarios intensivos, pues los demás usuarios, por la naturaleza de sus necesidades, tan si quiera utilizan la totalidad de recursos

asignados a su disposición. Se considera idónea una limitación del disfrute del derecho que sea concorde con el principio de razonabilidad y proporcionalidad, que procure una mejor calidad en el servicio para todos los consumidores; pero que a su vez no afecte el contenido esencial del derecho que a cada uno de los de ellos le corresponde.

Lo mismo pasa con la velocidad mínima funcional, que es lo que actualmente se aplica con posterioridad a la derogación de la política de uso justo, pues ya ni se tiene la congestión en el tráfico de datos como fundamento para la disminución de la velocidad en el consumo de datos.

Este tipo de estrategias de mercado, además de ser inefectivas, desincentiva el desarrollo de la actual sociedad de la tecnología y la información, y con ello el dinamismo de la misma a nivel económico, político y social, sin dejar de lado el goce a cabalidad e integridad de los derechos fundamentales involucrados.

A pesar de que Costa Rica sea uno de los países en América Latina con mejores condiciones de servicio, ancho de banda y otros muchos aspectos técnicos; las estrategias presentes en el mercado no son las mejores. Si bien es cierto es necesario la expansión de la disponibilidad del recurso de internet, también es necesaria la racionalización de la velocidad en la que se hace acceso al mismo.

Finalmente, es de gran relevancia tomar en cuenta el hecho de que formamos parte de una convivencia y como parte de ello, se deben asumir sacrificios en aras de un bien mayor. Un ejemplo de esto, es la limitación del acceso al recurso de

internet de unos cuantos para que la mayoría pueda gozar de las mismas condiciones.

En concordancia a esto, se considera que el disfrute del derecho de acceso a internet debe ser limitado de forma equitativa entre los sujetos que se encuentren en la misma condición, es decir, aplicando el Principio de Igualdad o Equidad horizontal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo Chacón, J. I. (14 de marzo de 2018). *El Acto Administrativo en la Legislación Costarricense*. Obtenido de Profesora Jennifer Arroyo:
<http://www.profesorajenniferarroyo.com/images/documentos/derecho/Administrativa/acta.pdf>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (20 de diciembre de 1994). Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. San José, San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (30 de junio de 2008). Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1978). *Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227*.
- AT&T México. (15 de marzo de 2018). *Política de Uso Justo*. Obtenido de
<https://www.att.com.mx/politica-de-uso.html>
- Castells , M. (2014). El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global. En M. Castells , *C@mbio: 19 ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas* (pág. 472). Los Ángeles: Universidad de Carolina del Sur.
- Castro Mora, V. (22 de junio de 2018). (V. Núñez Vargas , Entrevistador)
- Centro de Investigación Jurídica en Línea. Convenio Colegio de Abogados - Univerisdad de Costa Rica. (14 de marzo de 2018). *Elementos del Acto Administrativo*. Obtenido de
[file:///C:/Users/vane2_000/Downloads/elementos_del_acto_administrativo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/vane2_000/Downloads/elementos_del_acto_administrativo%20(1).pdf)
- Código Civil, ley 8653. (1986). San José.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones, República de Colombia. (11 de Agosto de 2011). *Especificaciones para herramienta de medición de las condiciones de calidad del servicio de Acceso a Internet*. Obtenido de
https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Actividades%20Regulatorias/RevCondicionesCalidad/DocMedidorQoS.pdf
- Constitución Política de la República de Costa Rica. (1949). Costa Rica.
- Cordero, C. (19 de junio de 2017). Sigue aumento de uso de Internet móvil en Costa Rica, pero cae la velocidad promedio de 4G. *El Financiero*.
- Ferrajoli, L. (2001). *Los Fundamentos de los Derechos Fundamentales*. Madrid: Editorial Trotta.

- Gestiopolis. (29 de setiembre de 2018). *¿En qué consisten los principios de equidad horizontal y vertical?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/en-que-consisten-los-principios-de-equidad-horizontal-y-vertical/>
- Gómez Rodríguez, G. (4 de junio de 2018). (V. Núñez Vargas, Entrevistador)
- Molina Acevedo, B. (2 de agosto de 2018). (V. Núñez Vargas , Entrevistador)
- Montero, P. F. (1999). *Obligaciones*. San José: Premiá Editores.
- Muñoz Chacón, F. (julio-agosto de 2003). Elementos del Acto Administrativo.
- Naciones Unidas. (29 de setiembre de 2018). *Derechos Humanos*. Obtenido de <http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>
- Ojeda de Ilija, R. (enero-diciembre de 2012). Actos Administrativos. Aporte Jurisprudencial. *Anuario de Derecho; Año 29 N°29*. Mérida, Venezuela.
- Ortega Vélez, R. (29 de setiembre de 2018). *Deferencia Judicial, Vlex Puerto Rico* . Obtenido de <https://vlex.com.pr/vid/deferencia-judicial-665097269>
- Ortiz. (1973). Acto Administrativo, Lecciones de Derecho Administrativo.
- Pérez Vargas , V., & Umaña Rojas, A. L. (1994). *Derecho Privado*.
- Pérez Vargas, V. (1994). *Derecho Privado*. San José: Imprenta y Litografía Lil S.A.
- Ramírez Calderón, A. L. (22 de junio de 2018). (V. Núñez Vargas , Entrevistador)
- Saborío Marín, L. D. (2003). Análisis al Derecho de Elección del Consumidor en Costa Rica. San José, Cosa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Sentencia N° 2017-011212, 17-000191-0007-CO (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia catorce de julio de 2017).
- Superintendencia de Telecomunicaciones. (29 de setiembre de 2018). *¿Qué hacemos*. Obtenido de <https://sutel.go.cr/pagina/que-hacemos>
- Telcel. (09 de marzo de 2018). *Telcel*. Obtenido de https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo
- Vega Vega, J. A. (2011). *El contrato de Permuta Comercial (Barter)*. Madrid: Universidad de Extremadura.
- Viva, Compañía Telefónica. (13 de 03 de 2018). *Política de Uso Razonable del Servicio Internet de VIVA*. Obtenido de <http://viva.com.do/politicas-del-servicio/>
- Zapata Calvo, V. (26 de junio de 2018). (V. Núñez Vargas , Entrevistador)