

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarle (s) que en Sesión Ordinaria No. 047-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 08 de agosto del 2012, mediante acuerdo 027-047-2012, se ha aprobado la siguiente resolución:

RCS-235-2012
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 11:15 HORAS DEL 08 DE AGOSTO DEL 2012

**“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES INTERPUESTAS
POR TRÁFICO TELEFÓNICO EXCESIVO O FRAUDULENTO EN LLAMADAS
NACIONALES E INTERNACIONALES”**

En relación con la recomendación para el trámite de reclamaciones de usuarios con motivo de fraudes en llamadas nacionales y/o internacionales o por tráfico telefónico excesivo; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 5, acuerdo 027-047-2012, sesión 047-2012 celebrada el 08 de agosto de 2012, la siguiente resolución

RESULTANDO

- I. Que los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna otra forma o emplean servicios o infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir usurpar, menoscabar derechos del Estado, de los operadores y proveedores, de los clientes o usuarios y terceros.
- II. Que por fraude telefónico de Importación y exportación de tráfico internacional se entiende aquel donde existe una conexión física entre los equipos de conmutación del cliente que permite el acceso a Internet, típicamente se trata de equipos que cuentan con acceso a la red telefónica pública conmutada y a la red de Internet, siendo posible que terceras partes en el exterior introduzcan, al equipo de conmutación de un cliente en Costa Rica a través de su acceso a Internet, tráfico telefónico con destino a un tercer país y que por medio del equipo de conmutación de ese cliente son enrutadas hacia su destino final.

- III. Que otra de las modalidades de fraude es el reoriginamiento, conocido como Bypass, el cual consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en caso de los móviles).
- IV. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones atendió entre el 2009 y 2011, un grupo significativo de quejas por fraude telefónico de *"Importación y exportación de tráfico internacional"*.
- V. Que de conformidad con las pruebas que constan en los expedientes SUTEL-AU-008-2009, SUTEL-AU-017-2009, SUTEL-AU-069-2009, SUTEL-AU-084-2009, SUTEL-AU-131-2009, SUTEL-AU-146-2009, SUTEL-AU-074-2009, SUTEL-AU-109-2010, SUTEL-AU-047-2011 en estos casos se concluyó que tanto el usuario quejoso como el operador recurrido, fueron víctimas de fraude telefónico de *"Importación y exportación de tráfico internacional"* en la mayoría de los casos y de *"by-pass"* en el último mencionado.
- VI. Que en todos los casos referidos en el resultando III, la causa del reclamo se refiere a la aparición inesperada y atípica de una facturación excesiva en un periodo de cobro, por concepto de un elevado tráfico telefónico nacional y/o internacional, cursado desde el servicio del quejoso, por un intervalo entre 1 a 11 días del periodo de cobro respectivo.

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, son derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones: *"9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva; 29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente"*.
- II. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, establece cual es el procedimiento a seguir para las reclamaciones por la violación de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, específicamente indica *"(...) La SUTEL tramitará, investigará y resolverá, la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978. La Sutel deberá dictar la resolución final dentro de los quince días hábiles posteriores al recibo del expediente. Si la reclamación resulta fundada y sin perjuicio de las sanciones que correspondan, de conformidad con esta Ley, la Sutel dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa. Las resoluciones que se dicten serán vinculantes para las partes involucradas, sin perjuicio de los recursos ordenados en la Ley (...)"*.

- III. Que el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, en su artículo 69, denominado "*Fraudes y usos no autorizados de la red*" establece que "*cada operador o proveedor será responsable de las pérdidas y responsabilidades relacionadas con el manejo fraudulento del servicio en sus respectivas redes. Los operados o proveedores presentarán anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y sancionar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones. El uso no autorizado por uno de los operadores o proveedores interconectados o que cuente con acceso a la red de otro operador o proveedor, o el permitir que tal uso se produzca con su consentimiento o por negligencia, falta de observancia o de prudencia, facultará al operador o proveedor afectado a recurrir al procedimiento de solución de controversias; sin perjuicio, que una vez agotado el procedimiento de solución de controversias, el operador o proveedor cuya red sea usada sin autorización pueda ejercer las acciones en la vía jurisdiccional correspondiente para obtener una indemnización por los daños y perjuicios. Los operadores o proveedores deberán utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes.*"
- IV. Que de conformidad con el artículo 3 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, se entiende por tráfico telefónico excesivo aquel que "*corresponde a la condición en que un cliente o usuario registra un consumo telefónico superior a su comportamiento habitual. Se considerará tráfico telefónico excesivo a partir del momento en que el acumulado de comunicaciones desde la última fecha de lectura, supere en un 50% el consumo promedio de los últimos tres periodos de facturación*".
- V. Que el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones determina la obligación del operador o proveedor de servicios de emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. Asimismo, se establecen los procedimientos que se deben cumplir ante dichas circunstancias.
- VI. Que de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones procede la suspensión definitiva del servicio "*en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.*"
- VII. Que de conformidad con el artículo 57 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF) se establece que los fraudes contra los operadores o proveedores de servicios son

aquellos *“que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio”*.

- VIII. Que una de las categorías de fraude más comunes es aquella definida en el artículo 57 inciso d) del RPUF, en la cual se realizan llamadas por parte de terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas, éste también es conocido como fraude de importación o exportación. Esta clase de fraude es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet, entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero.
- IX. Que otra de las formas de fraude más utilizado es el Bypass entrante y saliente, el cual se encuentra definido en el artículo 57 inciso k) subinciso III) del RPUF y consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino y reexportarlo a otros países.
- X. Que en relación con los sistemas de antifraude, el numeral 69 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece que *“los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes. Estos sistemas deberán mantenerse actualizados conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales. Asimismo, los operadores y proveedores realizarán semestralmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la SUTEL en el plazo de 10 días hábiles. En el proceso inicial de pruebas para la instalación de los equipos antifraude, debe informarse a la SUTEL de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales reconocidos sobre las características, metodologías, parámetros utilizados en dichas pruebas, así como los ajustes que se realicen en el proceso operativo de dichos equipos.”*
- XI. Que es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales que permitan asegurar la protección del usuario final de telecomunicaciones ante condiciones fraudulentas, por lo que deben implementar sistemas de prevención y detección de fraudes (FMS), según el artículo 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
- XII. Que de conformidad con el oficio N° 3043-SUTEL-DGC-2012 de fecha, 27 de julio del 2012, presentado por la Dirección General de Calidad y el cual acoge este Consejo, con base en un análisis de las reclamaciones presentadas a la Superintendencia de

Telecomunicaciones, correspondientes a los expedientes SUTEL-AU-008-2009, SUTEL-AU-017-2009, SUTEL-AU-069-2009, SUTEL-AU-084-2009, SUTEL-AU-131-2009, SUTEL-AU-146-2009, SUTEL-AU-074-2009, SUTEL-AU-109-2010 ,se concluye que:

" (...)

10. Conclusiones

10.1 *En la totalidad de los casos, las empresas reclamantes poseen centrales privadas tipo PBX y se comunican vía tecnología de voz sobre IP a través de enlaces dedicados. En algunos casos la administración de las PBX es remota, incluso desde otro país.*

10.2 *Para todas las situaciones resueltas, el tráfico fraudulento se presentó hacia destinos que no guardaban relación con la operación normal de las empresas reclamantes, destinos tales como Cuba, Somalia, Indonesia, Costa de Marfil, Haití, Perú, Jamaica, Myanmar (Birmania), Austria, Estonia, Liechtenstein (Suiza), Sierra Leona, Pakistán, Nicaragua, Eritrea, Etiopía, Túnez, Suiza, Nigeria, Bulgaria, Ucrania y Simbawe.*

10.3 *En todos los casos ha quedado establecido que se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico respecto al comportamiento normal registrado de los reclamantes, toda vez que la mayoría excedió en un 50% el consumo mensual promedio, calculado con base en los últimos tres meses de facturación.*

10.4 *El consumo telefónico excesivo señalado en el inciso anterior corresponde a un fraude telefónico, en el cual terceros intervinieron las centrales de la empresas reclamantes y re-enrutaron tráfico telefónico hacia países con los cuales esas empresas no mantenían ningún tipo de relación comercial.*

10.5 *En todos los casos se determinó que ambas partes poseen grados de responsabilidad distintos por el fraude acaecido contra el quejoso. Este último por no implementar medidas de seguridad actualizadas para que terceros no operen ni infrinjan sus redes internas y sistemas de telecomunicaciones. El recurrido por no acatar lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la emisión de la facturación extraordinaria cuando se encuentra ante tráfico telefónico excesivo, la obligación de contar con medidas de seguridad y prevención de fraude efectivos y por la falta de reacción inmediata para el bloqueo del servicio de llamadas internacionales.*

10.6 *En todos los casos se declararon parcialmente con lugar las quejas, ordenándole al operador recurrido responsabilizarse por el tráfico internacional excesivo, correspondiente al monto en exceso de 1,5 veces el depósito de garantía a partir del momento en que se alertó sobre la situación de fraude.*

10.7 En todos los casos, excepto para la empresa GLAXOSMITHKLINE, se le ordenó a los recurrentes responsabilizarse por el tráfico normal internacional de la facturación, así como por el consumo internacional excesivo correspondiente a 1,5 veces el depósito de garantía, además del monto generado a partir del momento en que el operador le comunicó la situación de tráfico atípico y éste se rehusara al cierre preventivo del tráfico internacional.

10.8 En todos los casos se le previno al operador recurrido su obligación de utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes. Lo anterior al amparo de lo estipulado en el artículo 69 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, concordantemente con los artículos 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

*10.9 En todos los casos se le previno a las empresas recurrentes, su obligación de implementar sistemas y procedimientos de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.
(...)”*

XIII. Que en el citado oficio se propone un **“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES INTERPUESTAS POR TRÁFICO TELEFÓNICO EXCESIVO O FRAUDULENTO EN LLAMADAS NACIONALES E INTERNACIONALES”**, para efectos de dirimir los conflictos por tráfico telefónico excesivo o fraudes en llamadas internacionales o nacionales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

POR TANTO

De conformidad con los considerandos que anteceden y con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, y sus reformas y la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

I. APROBAR el **“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES INTERPUESTAS POR TRÁFICO TELEFÓNICO EXCESIVO O FRAUDULENTO EN LLAMADAS NACIONALES E INTERNACIONALES”** elaborado por la Dirección General de Calidad, con respecto a situaciones de tráfico telefónico excesivo o fraudulento,

tipificado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

II. **DEFINIR** el siguiente procedimiento para la atención de reclamos por tráfico telefónico excesivo o fraudes, en llamadas internacionales o nacionales por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones:

A) Condiciones generales:

a. Obligaciones de los operadores/proveedores:

Al amparo de lo dispuesto en artículo 69 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, es obligación de los operadores y proveedores de servicios contar con sistemas de detección y prevención de fraudes en todas las redes, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes y garantizar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, evitando así eventuales perjuicios a su patrimonio económico.

En cumplimiento de esta obligación, todo operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberá actuar diligentemente. En primera instancia, en caso de tráfico telefónico excesivo, al amparo del artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, deberá emitir en un plazo no mayor a 48 horas, facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En estos casos los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición **inmediatamente superado en un 50% el consumo trimestral promedio el tráfico en estudio.** En caso que el usuario no cuente con un histórico de facturación, debe considerarse el consumo mensual promedio de los usuarios de categoría similar y con servicios similares. En caso de comportamiento fraudulento del tráfico telefónico, el operador o proveedor informará, de forma inmediata, al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas, sugerirá las medidas de corrección y según lo pactado con el cliente procederá con la suspensión inmediata del servicio en cuestión. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión, el cual deberá realizarse en un plazo máximo de tres días hábiles, y una vez comprobada la situación de fraude deberá realizar la restricción del tráfico con este comportamiento, al amparo de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

b. Obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:

De igual forma, los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones que implementen centrales telefónicas que permitan la telefonía IP, centrales telefónicas con administración IP y/o configurables de manera remota a través de Internet, deben implementar sistemas y procedimientos de seguridad para detectar, bloquear y prevenir que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.

B) Procedimiento para la atención de este tipo de reclamaciones por parte de los operadores y proveedores:

La atención que los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público brinden a sus clientes en lo relacionado con las reclamaciones de tráfico telefónico excesivo o fraudulento, se sujetará al siguiente procedimiento:

En aquellos casos en que se determine que un operador o proveedor no cuenta con sistemas de detección y prevención antifraude y uno de sus clientes se vea afectado por tráfico telefónico fraudulento en su servicio, el operador o proveedor deberá asumir la facturación total de ese tráfico telefónico fraudulento.

1. Ante la ocurrencia de un inesperado incremento en el consumo telefónico de un cliente, inmediatamente superado en un 50% el consumo mensual promediado a partir de los últimos tres meses, o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo con las estadísticas del operador o proveedor para casos similares, le informará al cliente de la situación y emitirá una factura extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.
2. Si el tráfico telefónico excesivo de un usuario final supera en un 50% su consumo mensual (promediado a partir de los últimos tres meses) para el tráfico en estudio, sea nacional o internacional; o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo con las estadísticas del operador o proveedor, este último considera que es un consumo elevado o si su tráfico telefónico, por sus características de comportamiento (duración de las llamadas, destinos atípicos, frecuencia de las llamadas, monto de cada llamada, etc.), genera indicios técnicos de ser un eventual tráfico telefónico fraudulento, en llamadas internacionales o nacionales, el operador o proveedor respectivo procederá de manera inmediata con el aviso al cliente de que su servicio será suspendido para impedir la continuación de este tráfico irregular. En cuyo caso:
 - a. Si el cliente no acepta que su servicio sea suspendido, será de su exclusiva responsabilidad el consumo telefónico internacional o nacional que en adelante se registre en su servicio y en consecuencia deberá cubrir el costo total de la facturación correspondiente.

base en los consumos trimestrales de sus clientes, la aplicación de la facturación extraordinaria, en caso de consumos excesivos.

- d. El operador o proveedor solicitará al reclamante acreditar en autos que el servicio en conflicto contaba, en el momento de la facturación reclamada, con protocolos de seguridad correctamente implementados contra ataques informáticos que previnieran el acceso a su central telefónica.
4. La facturación por tráfico telefónico internacional que exceda el monto equivalente a 1.5 veces el consumo mensual del cliente (promediado a partir de los últimos tres meses) o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo a las estadísticas del operador o proveedor, 1.5 veces el consumo promedio de un cliente de similar comportamiento en su tráfico telefónico internacional, será asumida por el operador o proveedor. La facturación nacional o la internacional que se haya producido hasta por un monto equivalente a 1.5 veces el consumo mensual promedio del cliente (con base en los últimos tres meses) será cubierta por este último. Sin embargo, en aquellos casos donde el operador o proveedor no cuente con los sistemas de seguridad requeridos de conformidad con el artículo 69 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el operador o proveedor deberá asumir la facturación total de ese tráfico telefónico internacional fraudulento.

Cualquier otra situación que aconteciere en un caso de tráfico telefónico excesivo o fraudulento, y que no fuese resuelta por el operador o proveedor según lo dispuesto en el presente procedimiento, o que la resolución por parte del operador o proveedor se apartare de lo previsto en el procedimiento en mención, provocando disconformidad en el cliente, éste podrá presentar su reclamo ante la SUTEL quien resolverá el caso conforme al artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 y el artículo 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, y según el análisis particular que resulte de la queja en cuestión.

III. ESTABLECER el siguiente Procedimiento para la atención de reclamaciones por parte de la Superintendencia en casos de tráfico telefónico excesivo o fraudulento:

Cuando por cualquier circunstancia el operador o proveedor no atendiere oportunamente algún reclamo de esta naturaleza, provocándose un perjuicio económico al cliente y en caso de que este último acuda a la SUTEL, la Superintendencia, al amparo del artículo 48 de la Ley 8642, solicitará al operador o proveedor presentar en un plazo máximo de 3 días hábiles, copia del expediente administrativo completo con el cuál se dio seguimiento a la reclamación.

Dicho expediente debe incluir:

1. Comprobante válido de haber comunicado de inmediato al reclamante (una vez superado en un 50% el consumo promedio del tráfico en estudio, tomando como base las tres facturaciones anteriores al evento) sobre la generación de tráfico atípico y fraudulento nacional o internacional desde su central telefónica.
2. Información referente a la evaluación y estudio sobre el caso en particular, realizado por el operador o proveedor.
3. Certificación que cuenta con sistemas de detección y prevención de fraudes con vigilancia las 24 horas del día, 7 días a la semana, y con los mecanismos suficientes que le generan una alarma oportuna, para intervenir el servicio y efectuar las notificaciones y advertencias respectivas al titular del servicio en conflicto, o en su defecto deberá documentar en dicho expediente la justificación técnica de su omisión.
4. Constancia de haber emitido la factura extraordinaria por concepto de tráfico telefónico excesivo.
5. En formato EXCEL, el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y en los casos de tráfico telefónico internacional los CDR's de la central internacional de salida (debe contener cantidad de llamadas, destinos, duración y montos de las mismas) para cada una de las comunicaciones en estudio y en caso de aplicar, el detalle de llamadas internacionales completo que corresponde al monto en reclamo.
6. Facturación detallada de los últimos tres meses anteriores al evento.
7. Estudio técnico del comportamiento histórico del consumo internacional del reclamante.
8. Informe del proceso de análisis y control de fraude institucional.
9. Comprobante de haber indicado al reclamante las medidas de seguridad necesarias para prevenir ataques de dicha naturaleza.
10. Prueba de descargo que considere oportuna el operador/proveedor del servicio.

La SUTEL le solicitará al usuario, cuando éste posea central telefónica interna, lo siguiente:

1. Los registros de tasación correspondientes al tráfico en conflicto, registrados en sus sistemas de comunicación.
2. Declaración sobre las acciones realizadas por los administradores de la central sobre la infraestructura (registros o logs de configuración de la central telefónica), mediante los cuales se demuestre la no intrusión a los sistemas;
3. Declaración sobre los sistemas y procedimientos de seguridad que tienen implementados para detectar y prevenir que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.
4. Copia del contrato con el proveedor que brinda soporte a la central telefónica.
5. Certificación de los registros y reportes generados por el sistema de control de tráfico telefónico de la central.
6. Cualquier otro elemento probatorio que la reclamante considere oportuno para esclarecer la verdad real.

La SUTEL verificará dentro del procedimiento administrativo que el tráfico reclamado no sea del curso normal de la reclamante, si no por el contrario, que corresponda efectivamente a un tráfico atípico y excesivo, con destinos hacia países con alta incidencia en este tipo de casos, tales como, pero sin limitarse a: Cuba, Somalia, Indonesia, Costa de Marfil, Haití, Perú, Jamaica, Myanmar (Birmania), Austria, Estonia, Liechtenstein (Suiza), Sierra Leona, Pakistán, , Eritrea, Etiopia, Túnez, Suiza, Nigeria, Bulgaria, Ucrania y Simbawe, y que dichos destinos no guardan relación con los destinos habituales del tráfico telefónico normal del quejoso.

Si el operador o proveedor no atendió la alerta de tráfico telefónico excesivo, mediante sus sistemas de prevención antifraudes y el consumo de su cliente sobrepasó en 50% su consumo mensual promedio (con base en los últimos tres meses) o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo a las estadísticas del operador o proveedor, 50% del consumo promedio de un cliente de similar comportamiento a su tráfico telefónico internacional o nacional, la SUTEL podrá ordenar, mediante acto motivado, al operador o proveedor en cuestión, asumir la responsabilidad del costo del tráfico telefónico internacional o nacional que se hubiere generado en exceso, al equivalente de 1,5 veces el consumo mensual promedio del cliente en conflicto (con base en los últimos tres meses) o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo con las estadísticas del operador o proveedor, 1,5 veces el consumo promedio de un cliente de similar comportamiento en su tráfico telefónico internacional o nacional.

Independientemente de que el cliente acredite o no que cuenta con los respectivos sistemas de seguridad, el operador debe alertar sobre el consumo excesivo que sobrepase las 1,5 veces del consumo, en cuyo caso el usuario deberá cancelar todo el consumo hasta 1,5 veces de su facturación usual (con base en los últimos tres meses) para el tráfico en estudio, o en su defecto, para clientes nuevos, de acuerdo con las estadísticas del operador o proveedor, 1,5 veces el consumo promedio de un cliente de similar comportamiento en su tráfico telefónico internacional o nacional. Asimismo, se hará una prevención a ambas partes sobre su obligación de contar con los sistemas de seguridad especializados para impedir la ocurrencia de tráficos telefónicos fraudulentos en sus sistemas.

IV. COMUNICAR el presente procedimiento a todos los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones así como a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

V. PUBLICAR la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

VI. PUBLICAR la presente resolución en la página web de la SUTEL.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde

resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

ACUERDO FIRME.-

NOTIFIQUESE, PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL E INSCRÍBASE EN REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

El presente acto de comunicación adicionalmente certifica que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2 de la Ley General de la Administración Pública, y en inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Luis Alberto Alvarado Cascante
Secretario del Consejo