

**Gerencia de Sistemas de Telecomunicaciones**  
**Viceministerio de Telecomunicaciones**  
**MINAET**

*Nota Técnica*

**NT-GST-2011-007**

**Asunto: La modificación de las franjas horarias para las tarifas de voz en telefonía.**

*Elaborado por: Tayutic Mena R., Gerencia de Sistemas de Telecomunicaciones*

*Revisado por: José Pablo Rivera I., Gerente de Sistemas de Telecomunicaciones*

*Fecha: 26/04/2011*

**Introducción**

Recientemente el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), la propuesta para la “*Administración Flexible de la Banda Horaria para el Tráfico Telefónico Fijo y Móvil*”. Dicha propuesta consistió en la eliminación de las actuales franjas horarias para que, según lo plantea el ICE, éste pueda “*manejarlas de manera discrecional, según su estrategia empresarial y las condiciones de mercado*”. La Sutel, por su parte, en la Resolución RCS-061-2011 del 16 de marzo del 2011, aprobó un esquema de flexibilización gradual de las bandas horarias aplicadas a los servicios de telefonía.

Desde la publicación de dicha resolución, se han planteado una serie de inquietudes por parte de los usuarios de los servicios telefónicos con respecto a las implicaciones que esta medida tendrá sobre el precio y la calidad de los servicios. Con el objetivo de fomentar la transparencia y la educación ciudadana sobre los cambios que se están produciendo en el Sector de Telecomunicaciones, la Rectoría ha preparado esta nota técnica. Se ha utilizado un formato de preguntas y respuestas para que la información sea más amigable con el lector

**1. ¿Qué es la banda horaria?**

La banda horaria consiste en periodos de tiempo a lo largo del día y de la semana en los que se aplican diferentes tarifas por el uso de servicios de telefonía. La tarifa más cara (o plena), suele cobrarse en los horarios de mayor consumo del día y los días laborales. Mientras tanto, la tarifa más barata (reducida) suele cobrarse en las madrugadas y fines de semana.

## 2. ¿Las bandas horarias son exclusivas de Costa Rica?

Las bandas horarias son esquemas usuales en los servicios de telefonía pues generalmente la tarifa está en función de la cantidad de minutos o segundos “consumidos”. Las combinaciones que se pueden encontrar varían en cada país en función de sus patrones de consumo. En la siguiente tabla se presentan algunos ejemplos de bandas horarias:

**Bandas horarias en una muestra de operadores seleccionados**

País	Empresa	Banda horaria	Tarifa plena	Tarifa reducida
Uruguay	Antel	Aplica para llamadas de teléfono fijo a teléfono fijo y móvil a móvil dentro del territorio nacional.	Lunes a Viernes de 9 a 21 horas	Lunes a Viernes de 21 a 9 horas. Sábados, Domingos y feriados no Laborables.
Uruguay	Telefónica	Aplica para llamadas de teléfono fijo a teléfono fijo y móvil a móvil dentro del territorio nacional.	Lunes a viernes de 7hs a 22hs.	Lunes a viernes de 22hs a 7hs y sábados, domingos y feriados las 24hs.
España	Vodafone	Contrato Mañana (mayoría de llamadas se hacen en la mañana). Contrato Tarde (mayoría de las llamadas se hacen en la tarde)	Laborables de 13:00 a 22:00 horas De 8:00 a 17:00 horas	Mañanas y fines de semana Tardes y fines de semana
Argentina	Telefónica	Aplica para Llamadas Urbanas e Interurbanas Clave 1 (hasta 30Km) También se aplican los mismos horarios al servicio Internacional con países limítrofes.	De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 13:00 horas	De lunes a viernes, de 0:00 a 8:00 y de 20:00 a 24:00 horas Sábados de 0:00 a 8:00 y de 13:00 a 24:00 horas Domingos y feriados nacionales las veinticuatro horas.

Fuente: Elaboración propia con base en los sitios de los operadores y datos del ICE.

### **3. ¿Por qué se aplican varias tarifas?**

Existen tanto razones comerciales como técnicas por las cuales las empresas aplican tarifas diferenciadas según la hora y día de la semana. A nivel comercial las empresas consideran que al ajustar la banda les permite una mejor administración de su oferta de mercado, dotándole de la flexibilidad necesaria para ofrecer al público paquetes de minutos que se ajusten mucho más a sus hábitos de consumo reales, según el patrón de tráfico y necesidades individuales de los consumidores. A nivel técnico se argumenta que los cambios en las tarifas buscan modular el consumo, de modo que se suavicen los picos de tráfico que pueden saturar las redes y generar fallas en la calidad de la prestación de los servicios.

### **4. ¿Por qué se aplicará el cambio?**

Las bandas horarias responden a criterios comerciales y técnicos de los operadores, sin embargo, en un esquema de monopolio, y como medida para proteger al consumidor, éstas debían ser aprobadas por el ente regulador, que hasta el 2008 era la ARESEP. Desde el 2006 no se han actualizado las bandas horarias y los patrones de consumo han variado desde entonces.

Ante la inminente entrada de los nuevos operadores, el ICE ha solicitado que se le permita diseñar sus bandas horarias como parte de su estrategia comercial sin solicitar previa autorización a la Sutel. Aunque la competencia en telefonía móvil aún no se ha hecho efectiva, la Sutel reconoce que con la flexibilización de las bandas horarias el ICE podría comportarse competitivamente ante la amenaza de futuros competidores; aunque tampoco excluye la posibilidad de que éste obtenga mayores ingresos. Es por ello que ha planteado una transición del esquema actual a uno completamente flexible para que coincida con la entrada en operaciones de Claro y Telefónica.

### **5. ¿La flexibilización solo beneficia al operador?**

No, la flexibilización le permite a las operadoras ofrecer paquetes y promociones que se ajusten a las necesidades de los consumidores. Además, al no tener que solicitar autorización previa del ente regulador, podrán responder más rápidamente a las estrategias de sus competidoras. El aumento en la competencia redundará en una mayor variedad de los servicios prestados, por lo que los consumidores también se verían beneficiados.

## **6. ¿Qué papel desempeñará el ente regulador?**

La Sutel mantendrá un papel activo durante todo el proceso de transición, monitoreando las actividades de los operadores. Incluso cuando se complete la transición el ente regulador posee a su disposición una serie de mecanismos regulatorios para proteger al consumidor y promover la competencia. Lo que cambiará será la lógica regulatoria, pues una vez completada la transición la regulación pasará de ser previa (ex-ante) a ser posterior (ex-post) de manera similar a como ocurre en otros países con mercados en competencia.

## **7. ¿Cuáles son las obligaciones del operador?**

Según lo establece ampliamente la normativa vigente para el Sector de Telecomunicaciones, el operador está en la obligación de mantener la calidad de los servicios ofrecidos, independientemente de la hora y el día de la semana. Además, cualquier cambio en las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones, las características comerciales o los parámetros de calidad, deberá ser comunicado a los clientes de manera oportuna. La Sutel podrá solicitar medidas adicionales en caso de que así lo considere necesario.

## **8. ¿Cuáles servicios están incluidos en las bandas horarias?**

A nivel internacional se suelen encontrar bandas horarias diferenciadas tanto para telefonía fija como para telefonía móvil, así como para SMS, MMS y llamadas. Sin embargo en Costa Rica las bandas horarias se han aplicado de manera uniforme solamente para el servicio de voz, ya sea en fijo o móvil.

Bajo el nuevo esquema esta situación se mantendrá durante todo el proceso de transición, por lo que las bandas horarias seguirán siendo idénticas para ambos servicios (fijo y móvil). Cuando se produzca la flexibilización completa, las empresas podrán establecer bandas horarias separadas para telefonía móvil y fija, si así lo consideran necesario.

## **9. ¿Cambiarán las tarifas?**

No. Las tarifas máximas para todos los servicios fueron fijadas por la Sutel en la resolución RCS-615-2009. Esto implica que los operadores no podrán cobrar una tarifa superior a la establecida en los pliegos tarifarios aprobados previamente. Dichas tarifas son de 4,1 colones/minuto en periodo pleno y de 2 colones/minuto en periodo reducido para telefonía fija; y de 30 colones/minuto en periodo pleno y 23 colones/minuto en periodo reducido para telefonía móvil (sin considerar cobro de impuesto de ventas). Lo que sí se encuentran autorizados a hacer es

cobrar tarifas inferiores a las dispuestas y, a partir de la nueva resolución, decidir en qué momentos del día y la semana, podrán aplicarlas.

El esquema vigente hasta el 26 de abril se presenta a continuación:

### Esquema tarifario vigente hasta el 26 de abril del 2011

Tarifa	Hora	Días	Telefonía convencional		Telefonía móvil	
			Tarifa base	+IV (13%)	Tarifa base	+IV (13%)
Plena	7:00 a 19:00	Lunes a viernes.	4,1	4,633	30	33,9
Reducida	19:00 a 7:00	Lunes a jueves; de 19:00 viernes a 7:00 lunes; días feriados se aplica todo el día.	2	2,26	23	25,99

Fuente: Elaboración propia

## 10. ¿En qué consiste el plan de transición?

El ICE originalmente había solicitado una completa libertad para diseñar su banda horaria, sin embargo la Sutel se decidió por un proceso de flexibilización gradual. El ente regulador definió 4 etapas, según se detalla a continuación:

### Esquema de transición hacia la flexibilización de las bandas horarias

Fase	Período	Plan Flexibilización Sutel	Banda Horaria publicada por el ICE
Primera	Del 26 de abril al 60 de junio del 2011	Plena: máximo de 86 horas por semana Reducido: mínimo de 82 horas por semana.	Plena: de lunes a sábado de las 8:00 a.m. a las 10:00 p.m. Reducido: de lunes a sábado de las 10:00 p.m. a las 8:00a.m y domingo todo el día.
Segunda	Del 01 de julio al 30 de setiembre 2011	Plena: máximo de 113 horas por semana. Reducido: mínimo de 55 horas por semana.	Plena: de lunes a domingo de las 7:00 am a las 11:00pm Reducido: de lunes a domingo de las 11:00p.m a las 7:00 a.m.
Tercera	Del 01 de octubre al 31 de diciembre 2011	Plena: máximo de 141 horas por semana. Reducido: mínimo de 27 horas por semana.	Plena: de lunes a domingo de las 12:0 a.m. a la 1:00 a.m. Reducido: de lunes a domingo de la 1:00 a.m. a las 5:00 a.m.
Cuarta	A partir del 01 de enero 2012	Se flexibiliza por completo la hora de tarifa reducida de la banda horaria. Aplicación de mecanismos regulatorios ex post.	A discreción del operador la aplicación de la banda horaria plena y reducida

Fuente: Elaboración propia

Debe notarse que únicamente cambiará la hora y el día de aplicación de la tarifa plena y reducida, **las tarifas máximas se mantendrán exactamente iguales**. Por tanto, cuando un operador presente una tarifa esta tendrá un costo máximo acorde con los ya establecidos.

### 11. ¿Al finalizar la transición se eliminará la tarifa reducida?

Los operadores podrán mantener la tarifa reducida como herramienta técnica y comercial, lo que se eliminará es la aprobación previa de la hora y día de su aplicación por parte del ente regulador.

La lógica regulatoria cambiará para ajustarse a la aparición de múltiples ofertas y promociones que beneficiarían al consumidor, y pasará a regularse únicamente que no se violenten las tarifas máximas establecidas. Ahora bien, conforme avance el proceso de fortalecimiento de la competencia, en el mediano y largo plazo, será posible eliminar el concepto de tarifas reducidas y plenas máximas, dejando únicamente una única tarifa máxima, aunque la actual resolución aún no contempla este evento.

### 12. ¿Cuál sería el efecto sobre la factura?

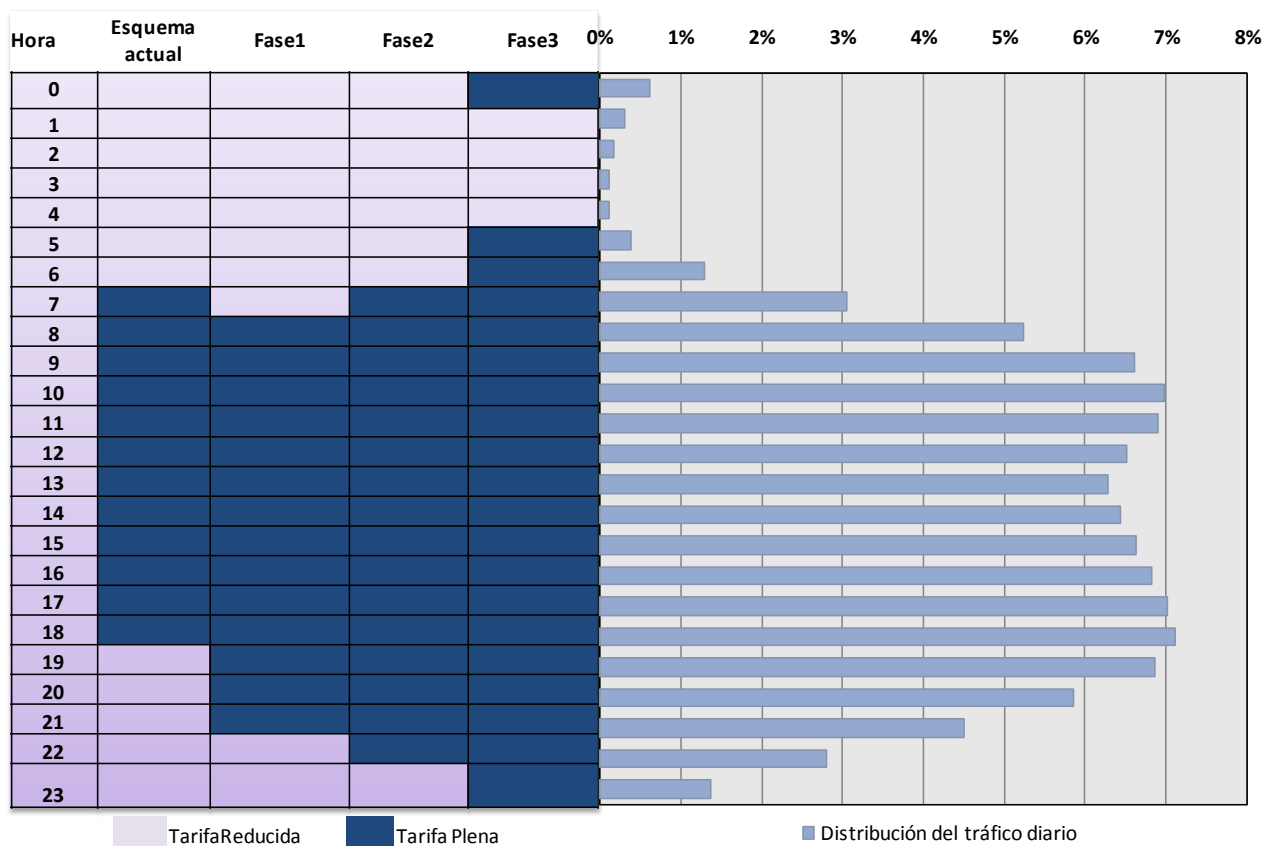
El cambio en la factura dependerá de la reacción del consumidor a los cambios en la banda horaria. Esto dependerá básicamente de su patrón de consumo actual y de su capacidad para modificarlo o encontrar sustitutos (VoIP por ejemplo). Existen varios casos que se pueden presentar al respecto:

- Si el usuario no puede modificar su patrón de consumo, por ejemplo por horarios laborales, patrones culturales o agentes externos y:
  - la mayor parte de su consumo se concentra en horas que cambiarán de reducido a pleno: percibirá un aumento en su factura. Por ejemplo entre las 7:00 p.m. y las 11 p.m. en la segunda fase de la transición.
  - la mayor parte de su consumo se concentra en horas que cambiarán de pleno a reducido: percibirá una disminución en su factura. Esta situación se dará únicamente entre las 7:00 a.m. y las 8:00 a.m. durante la fase 1.
  - la mayor parte de su consumo se concentra en horas que no cambiarán de banda: no percibirá un cambio significativo en su factura. Es decir, entre la 1:00 a.m. y las 5:00 a.m. y entre las 8:00 a.m. y las 7:00 p.m.
  - su consumo se encuentra distribuido de manera similar entre horarios plenos y reducidos, y ante el cambio la proporción se mantiene: no percibirá un cambio significativo en su factura.

- Si el usuario puede modificar su patrón de consumo o buscar servicios sustitutos, entonces podrá ajustar su facturación de modo que permanezca relativamente constante. El ajuste en el patrón de consumo puede permitirle consumir más a un menor precio (haciendo uso de las tarifas reducidas) y/o mantener o reducir su consumo en horas con tarifa plena. Son estos usuarios los que se verían más beneficiados ante la flexibilización de la banda horaria, en tanto podrán aprovechar más fácilmente las ofertas y promociones que se desarrollarán.

A nivel internacional se ha planteado sin embargo que los servicios telefónicos de voz son bastante insensibles a cambios en los precios, por lo que es poco probable que se dé un cambio en los patrones de consumo. Por otro lado, la banda horaria establecida por el ICE para la tercera fase, coincide perfectamente con la distribución del tráfico recabada entre julio del 2008 y julio del 2009. Esto hace prever que la estrategia comercial del ICE, al menos en el corto plazo, estaría impulsando un aumento en la facturación.

### Bandas horarias y distribución del tráfico



Fuente: Elaboración propia