

Contribución Costa Rica GSR-2020

Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

ACCIONES REGULATORIAS EN EL MARCO DEL COVID-19

El sector de las telecomunicaciones ha demostrado ser dinámico, productivo, cambiante y con gran potencial a lo largo de décadas. Hoy, ante la llegada de un enemigo invisible y ágil como el COVID-19, el sector se ha enfrentado a un nuevo reto o capacidad de resiliencia, para que las vidas humanas puedan continuar trabajando, estudiando, entreteniéndose y compartiendo de manera virtual, con las menores afectaciones posibles.

Si bien, estamos ante una amenaza de crisis mundial sanitaria, también, es importante considerar que el sector está viviendo un momento histórico, demostrando abiertamente su capacidad de transformación y con ello la exigencia de los reguladores de propiciar prácticas óptimas que permitan lograrlo. En el marco de esta lógica a continuación se describen las principales acciones en que hemos trabajado:

Colaboración intersectorial

Participación en una mesa de trabajo liderada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt) como ente rector en el país, y los operadores de telecomunicaciones, para establecer acciones dirigidas a dar continuidad, mantenimiento y seguridad de servicios, así como para identificar iniciativas que apoyen los esfuerzos requeridos para enfrentar la emergencia.

Además, se designó al Ing. Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo de la Sutel, para que coordinara con la mesa de trabajo liderada por el Micitt, la posibilidad de implementar acciones en beneficio de los usuarios, como por ejemplo el “Zero rating”, para que no se descontaran datos de las capacidades contratadas en servicios postpago ni de los saldos de servicios prepago, durante el período de la emergencia causada por el Covid-19.

De igual forma, se instruyó a la Dirección General de Calidad de la Sutel para que en conjunto con el liderazgo del Miembro del Consejo asignado, organizara y coordinara una mesa de trabajo técnica con los operadores, que permitiera dar prioridad a las afectaciones técnicas presentadas y evaluar las medidas correspondientes para mitigar los efectos de la pandemia en el sector.

Como ejemplo de lo anterior, algunos operadores de telecomunicaciones aumentaron su capacidad de tráfico de internet en el Internet Exchange Point (IXP). Asimismo, el Instituto

Costarricense de Electricidad (ICE)- único operador estatal- se añadió al IXP como una medida para atender el incremento de tráfico generado por el COVID-19.

Vectores de la acción reguladora: inclusividad, agilidad y resiliencia

Monitoreo de redes. El monitoreo constante y análisis semanal del comportamiento de las redes de telecomunicaciones fijas y móviles ha sido parte de las acciones emprendidas, para lo cual se empleó un Sistema Distribuido de Medición de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones a Nivel Nacional (Sistema de Sondas).

A través de este sistema, que cuenta con 544 sondas de medición distribuidas a nivel nacional, para la evaluación de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, se estableció el Índice de respuesta de las redes ante el incremento de tráfico (IRIT), para determinar porcentualmente a nivel nacional la respuesta de las redes de los operadores de redes fijas de forma unificada con el incremento de tráfico.

Lo anterior, para conocer la relación entre la velocidad de descarga fuera de la hora de máxima carga de las redes de los operadores, y la velocidad registrada durante las horas de máximo tráfico con respecto a las velocidades contratadas al operador.

Cada valor porcentual que se obtiene con el IRIT denota el nivel de desempeño de velocidad de descarga, es decir, un mayor nivel porcentual significa un mejor nivel desempeño en el soporte de las redes de telecomunicaciones de los operadores. En el caso de Costa Rica conforme fue avanzando la pandemia, el nivel porcentual del IRIT se fue incrementado, mostrando la capacidad de las redes nacionales para soportar el tráfico de datos, lo cual denotó una estabilización con valores cercanos a los registrados antes de la emergencia.

Por ejemplo, en la semana del 23 al 29 marzo de 2020, el IRIT registró un valor del 68,4% que indica la respuesta de las redes fijas de telecomunicaciones ante el aumento de tráfico, lo cual mostró la saturación de dichas redes por el conjunto de actividades que empezaron a ejecutarse desde el hogar, producto de las medidas de distanciamiento social por causa de la pandemia.

No obstante, según el último informe obtenido en la semana del 8 al 14 de junio de 2020, el IRIT obtuvo un valor de 91,9%, lo que mostró la estabilización de las redes fijas de telecomunicaciones y la eficacia de las medidas adoptadas por los operadores (aumento de capacidad al IXP y compra de mayor capacidad internacional, entre otras), esto al obtenerse resultados similares a los que se registraron en situaciones de normalidad previas al Covid-19.

Conviene señalar, que este proceso también incluyó el monitoreo de las redes móviles de los 3 operadores de telecomunicaciones del país, de los que se identificó que prácticamente no sufrieron afectaciones.

Conectividad e inclusión. Como un mecanismo para asegurar la conectividad con el aprovechamiento de los recursos de servicio y acceso universal del Fondo Nacional de

Telecomunicaciones (Fonatel), se propuso al Micitt subvencionar en un 20% el servicio de Internet por un plazo mínimo de tres meses a las Micro y Pequeñas Empresas (Pymes); inscritas ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y a los Pequeños y Medianos Productores Agropecuarios (Pympa) del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Además, se le propuso al Micitt como un mecanismo para enfrentar la crisis y reducir la brecha digital, una ampliación de la meta de cobertura del programa de acceso y servicio universal “Hogares Conectados”, que brinda una computadora y conexión a Internet a hogares vulnerables del país, en más de 61 000 familias adicionales, esto según la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) de alcanzar 140 496 hogares beneficiados en el período 2015-2021.

El Micitt como ente rector de las telecomunicaciones en Costa Rica, aprobó una ampliación de la cobertura del Programa Hogares Conectados de 46 462 hogares adicionales, pasando así la meta establecida de 140 496 beneficiados a 186 958 hogares beneficiados en el año 2021.

Asimismo, se propuso al Micitt, la compra de 12.000 nuevos equipos de cómputo, como una ampliación al Programa de servicio y acceso universal “Centros Públicos Equipados”, que brinda dispositivos de telecomunicaciones a centros públicos nacionales como escuelas, colegios, y centros de salud del país. Estos dispositivos serían entregados al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam), al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), CEN-CINAI del Ministerio de Salud y Centros Comunitarios Inteligentes del Micitt.

Finalmente, se propuso la instalación de 172 zonas de Internet Inalámbrico adicionales, como una ampliación del programa de acceso y servicio universal “Espacios Públicos Conectados”, que ofrece servicios de internet inalámbrica gratuita en zonas públicas del país, como parques, plazas, estaciones de tren, bibliotecas y centros cívicos del país.

Este programa a abril de 2020 contaba con 359 zonas de Internet inalámbrico en servicio, por lo que la meta pasaría de 513 a 685 zonas públicas con acceso wifi gratuito.

Liderazgo y lecciones aprendidas

Renovación tecnológica cíclica. La experiencia vivida con el COVID-19 deja en perspectiva que la regulación de telecomunicaciones debe ser siempre evolutiva y promover la renovación continua, de manera que, propicie la adopción de nuevas tecnologías, a través de las cuales se permita una reacción más ágil y oportuna de las redes ante incidentes en todo momento, como, por ejemplo, con los incrementos de tráfico de datos experimentados durante el período de aislamiento de la pandemia.

Es importante que los enfoques regulatorios propuestos estén orientados hacia alternativas tecnológicas novedosas, que no estén solamente centrados en la evaluación del desempeño de redes o el cumplimiento de indicadores de calidad y experiencia.

Redes de alta capacidad. El alto grado de conectividad exigido a las telecomunicaciones durante el COVID-19 para la realización de teletrabajo, teleeducación, telemedicina y comercio en línea, entre otros, muestra la necesidad de que la regulación oriente sus esfuerzos en el desarrollo de redes que permitan la redundancia y capilaridad de estas (redes dorsales), para que exista una diversidad de rutas de alta capacidad desplegadas a lo largo y ancho del país.

Esta iniciativa incluso debe considerarse en el acceso y servicio universal, para que todos los usuarios sin distinción alguna puedan también hacer uso de las nuevas tecnologías, como por ejemplo las redes de quinta generación o 5G.

Estos aspectos son sin duda ejes transversales que deben considerarse a futuro en los planteamientos estratégicos de las Agendas regulatorias y en el camino hacia la transformación digital de los órganos reguladores.