



## **ITU Policy and Economic Colloquium for the Americas IPEC-23 Regional Economic Dialogue (RED-AMS)**

**Glenn Fallas Fallas**  
**Director General de Calidad**  
**SUTEL – Costa Rica**



### **Español**

Glenn Fallas Fallas, es Ingeniero en electrónica y Máster en Tecnologías de Información con énfasis en Telemática del Instituto Tecnológica de Costa Rica (TEC), también es Máster en Gerencia Estratégica de las Telecomunicaciones, con un diplomado en esa misma disciplina.

Cuenta con más de 18 años de experiencia en el sector de las telecomunicaciones, los cuales incluyen la apertura del sector de las telecomunicaciones en Costa Rica desde la perspectiva del ente regulador.

Ha liderado los grupos técnicos encargados de los procesos de subasta de espectro en Costa Rica, así como la implementación de la portabilidad numérica y como Director de la Dirección General de Calidad y Espectro de la Sutel, coordina el equipo de trabajo encargado de la verificación de la calidad de los servicios, la atención de reclamaciones de los usuarios finales, la comprobación técnica y monitoreo del espectro, así como la generación de dictámenes técnicos para la asignación de frecuencias”.

### **English**

Glenn Fallas Fallas is an electronic engineer, with a degree on Telematics and Telecommunications Project Management. Currently he is General Director - Quality of Service and Spectrum Department from the Superintendency of Telecommunications (Sutel).

Mr. Fallas has more than 18 years of experience in the regulation of the telecommunications sector, including the areas of quality of service, end-user rights protection and spectrum management.

He has been involved in the quality-of-service regulation and measurement, including mobile, wireless, and fixed services. He is in charge of the team that proposed and established the current telecommunications regulations in Costa Rica, as the end user rights protection, quality of service (including KPIs, thresholds and measuring methodologies establishment), among others. His team also executes the nationwide quality of service measurements enforcing the QoS regulations and resolves end-user complaints.

In the spectrum area, he has extensive experience in spectrum planning, administration and monitoring, bidding process formulation and auctions, and also was the leader of the interdisciplinary group in charge of the design and implementation of the National Frequency Monitoring System and its administrative database.

