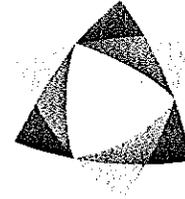


Nº 3727



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

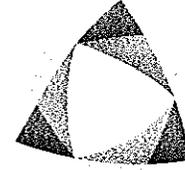
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

A LAS QUINCE HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 6 DE ENERO DEL 2010

SAN JOSÉ, COSTA RICA

Nº 3728



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

SESIÓN ORDINARIA NÚMERO UNO

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el sala de reuniones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las quince horas y treinta minutos del seis de enero del dos mil diez; preside el señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo. Asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Vicepresidente y Walther Herrera Cantillo, en sustitución del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, quien se encuentra fuera del país atendiendo una serie de compromisos particulares y de carácter oficial.

También asiste el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

ARTÍCULO 1 APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

El señor George Miley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día. Señala don George la necesidad de incluir dentro del capítulo de asuntos varios un tema relacionado con varias solicitudes de información al Instituto Costarricense de Electricidad, una solicitud de capacitación de los señores Maryleana Méndez Jiménez y Walther Herrera Cantillo y, finalmente, una solicitud a Mariana Brenes para que prepare un criterio jurídico para proceder a la devolución del salario escolar al señor Herrera Cantillo.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

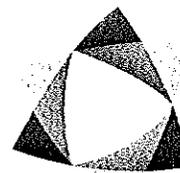
ACUERDO 001-001-2010

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 001-2010:

EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:

1. Aprobación de Orden del Día
2. Otorgar Autorización para prestar servicios de telecomunicaciones

EXPEDIENTE NO.	SOLICITANTE	SERVICIOS
SUTEL-OT-96-2009	COOPESANTOS RL	T.V Cable y acceso a Internet
SUTEL-OT-626-2009	COOPELESCA R.L	T.V cable, acceso a Internet y transferencia de datos



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

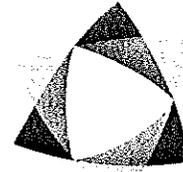
3. Otorgar Autorización para brindar servicios de café Internet

Expediente No.	Solicitante	Número identificación	Dirección
SUTEL-OT-390-2009	YONGLE FENG XIE	8-0082-0676	i) 400 metros este de la Cruz Roja, contiguo a Ekono, distrito central de Santa Ana, San José y (ii) 150 metros este del Palacio Municipal, San Antonio de Belén, Heredia
SUTEL-OT-379-2009	PRARONI, S.A.	3-101-476409	calle de La Amargura, costado este del antiguo Banco Anglo, San Pedro de Montes de Oca, San José
SUTEL-OT-607-2009	CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA	3-101-645768	75 metros oeste del Banco Nacional, distrito central de Upala, Alajuela

4. Archivo de queja por Caducidad al no cumplir con prevención

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA
SUTEL AU-19-2009	Marvin Blanco Herrera	ICE
SUTEL AU-22-2009	Enrique Soto Gómez	ICE
SUTEL AU-25-2009	Róger Antonio Flores Cruz	ICE
SUTEL AU-50-2009	Jorge E. Ramírez Molina	ICE
SUTEL AU-56-2009	Jorge Arturo Rojas Díaz	ICE
SUTEL AU-57-2009	Carlos Mena Gutiérrez	ICE
SUTEL AU-59-2009	Ana Patricia Araya Quesada	ICE
SUTEL AU-61-2009	Carmen Zeledón	ICE
SUTEL AU-66-2009	Arley Herrera Calderón	ICE
SUTEL AU-67-2009	Marvin Guzmán Gaitán	ICE
SUTEL AU-71-2009	Perfil Financiero S.A	ICE

Nº 3730



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SUTEL AU-79-2009	Hazel Alfaro González	ICE
SUTEL AU-82-2009	Pier Geovanni Callione	ICE
SUTEL AU-89-2009	Hugo Acuña Jiménez	ICE
SUTEL AU-92-2009	Jorge Rolando Zúñiga Azofeifa	ICE
SUTEL AU-94-2009	Marvin José Zapata	ICE

5. Archivo de expediente de queja por Arreglo conciliatorio

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CON
SUTEL AU-95	Cristian Alberto Moreno Morales	ICE
SUTEL AU-96	Anabella Rodríguez Sánchez	ICE
SUTEL AU-99	Carlos Luis Campos Robles	ICE
SUTEL AU-103	Daniel Langlois Haluza	ICE
SUTEL AU-105	Margarita Patricia Obando Castro	ICE
SUTEL AU-120	Wendy Milena Solano Agüero	ICE
SUTEL AU-129	Juanita Batres Salazar	ICE

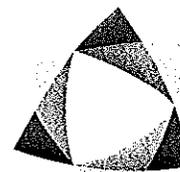
6. Apertura de procedimiento administrativo contra el ICE:

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	MOTIVO
SUTEL-AU-97-2009	Rafael Antonio Fallas Castro	Cobro indebido del servicio 900

7. Ampliación servicios de telecomunicaciones a:

EXPEDIENTE Nº	SOLICITANTE	SERVICIOS ADICIONALES
SUTEL-OT-058-2009	AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.	REDES CORPORATIVAS Y VOZ SOBRE IP
SUTEL-OT-636-2009	E-DIAY, S.A.	TELEFONÍA IP
SUTEL-OT-117-2009	LUIS FERNANDO MONTEZUMA FAJARDO (CAFÉ INTERNET)	VOZ SOBRE IP

Nº 3731



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SUTEL-OT-049-2009	GT GUATUSO TRUST, S.A.	Ampliar zonas a todo el GAM
-------------------	------------------------	-----------------------------

8. Declaratoria de confidencialidad:

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	DOCUMENTOS SOLICITADOS	PLAZO	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-691-2009	GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.	Información técnica, financiera y contrato privado con operador de telecomunicaciones	10 años	Admitir parcialmente. Declarar confidencial por 5 años los Anexos II (información técnica), III (información financiera) y IV (contrato privado)
SUTEL-OT-684-2009	COOPE ALFARO RUIZ	Anexos 2 contrato privado RACSA, 4, 5 y 9 capacidad técnica, 6 capacidad financiera, 7 tarifas (hasta que se publique en Gaceta autorización)	5 años	Admitir en su totalidad

9. Recurso de Revocatoria contra RCS-494-2009 Luis Bejarano Fernández Exp. AU-024-2009.
10. Solicitud de ajuste tarifario presentado por el Servicio de Emergencias 9-1-1.
11. Participación en el Programa Ministerial de la GSMA en conjunto con el Mobile World Congress, por celebrarse en Barcelona, España del 15 al 18 de febrero de 2010.
12. Asuntos varios.

Cc: Miembros del Consejo de la SUTEL

ARTICULO 2

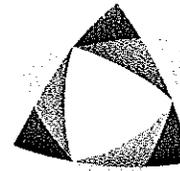
OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

A partir de este momento ingresaron al salón de sesiones la señorita Natalia Ramírez Alfaro y la señora Mariana Brenes Akerman.

1.- AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A COOPESANTOS R.L. (T.V. CABLE Y ACESO A INTERNET) EXP. SUTEL-OT-96-2009.

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de Coopesantos R.L. para brindar servicios de telecomunicaciones (t.v. cable y acceso a internet).

La señorita Natalia Ramírez se refiere a la solicitud objeto de este artículo, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:



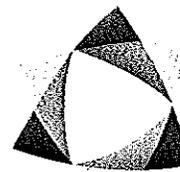
6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

ACUERDO 002-001-2010

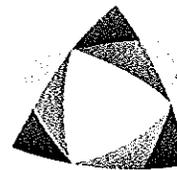
RESULTANDO

- I. Que el día 19 de junio del 2009, el señor Elías Calderón Monge en su condición de Apoderado Generalísimo de **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS R.L (COOPESANTOS R.L)** cédula jurídica 3-004-045260 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por cable y acceso a Internet. (folios 02 al 58)
- II. Que mediante oficio 391-SUTEL-2009 del 29 de junio del 2009, la SUTEL realizó prevención a la empresa para que aportara y ampliara información necesaria para continuar con el trámite de autorización (folio 72)
- III. Que el día 10 de julio del 2009, la empresa **COOPESANTOS R.L** cumple a cabalidad con la prevención realizada. (folios 59 al 71)
- IV. Que mediante oficio 1529-SUTEL-2009 del 16 de octubre del 2009, este ente regulador admitió la solicitud de autorización presentada e indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 74)
- V. Que mediante resolución número RCS-493-2009 de las 10:20 horas del 21 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió en su totalidad la solicitud de confidencialidad y declaró confidencialidad por el plazo de dos años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-96-2009, especialmente aquella información relacionada con el modelo de negocio, estudio de factibilidad financiera, diagramas de red, entre otros. (folios 77 al 80)
- VI. Que en fecha 20 y 25 de noviembre del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 84 y 85).
- VII. Que mediante oficio 1691-SUTEL-2009 se le indicó a la solicitante que podía proceder con la publicación de los edictos de ley para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización. (folio 90)
- VIII. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **COOPESANTOS R.L**
- IX. Que mediante oficio 1873-SUTEL-2009 del 18 de diciembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **COOPESANTOS R.L** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.



CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
 - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: *"(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."*
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que *"Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."*
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, *"Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones."*

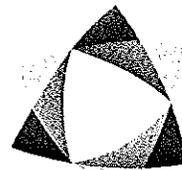


6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

- VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.
- IX. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- X. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- XI. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*
- XII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N°8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tractos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

- XIII. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XIV. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XV. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

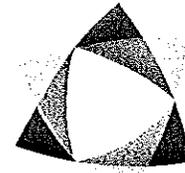
POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Otorgar Autorización a la empresa **COOPESANTOS R.L** cédula jurídica 3-004-045260, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
 - a) Televisión por cable
 - b) Acceso a Internet
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **COOPESANTOS R.L** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Provincia	Cantón
San José	Dota
	Tarrazú
	León Cortés
	Acosta
	Mora
	Desamparados
	Aserri
Cartago	Central

SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **COOPESANTOS R.L.**, ya tiene instalada su red. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

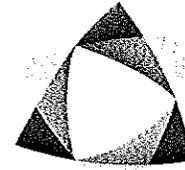
TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa **COOPESANTOS R.L.** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **COOPESANTOS R.L.**, estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;



6 DE ENERO DEL 2010



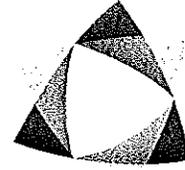
sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.
- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

QUINTO. Sobre el canon de regulación y reserva del espectro: La empresa **COOPESANTOS R.L.**, estará obligada a cancelar el canon de regulación anual y canon de reserva del espectro. Los pagos deberán realizarse a partir del primero de febrero de este año y dos meses y quince días posteriores al cierre del período fiscal, respectivamente. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

6 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel. Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, la empresa **COOPESANTOS R.L** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

SETIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a la empresa **COOPESANTOS R.L** cédula jurídica 3-004-045260 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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 revocatoria o 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.

2. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A COPELESCA R.L. (T.V. CABLE, ACCESO A INTERNET Y TRANSFERENCIA DE DATOS) EXP. SUTEL-OT-626-2009.

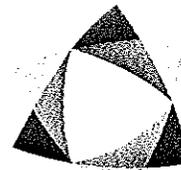
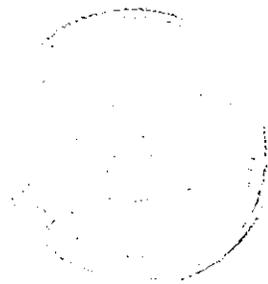
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de Copelesca R.L., para brindar servicio de telecomunicaciones (café internet).

Al respecto, la señorita Natalia Ramírez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 003-001-2010

RESULTANDO

- I. Que el día 30 de junio del 2009, el señor Omar Miranda Murillo en su condición de Apoderado Generalísimo de **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS R.L (COPELESCA R.L)** cédula jurídica número 3-004-45117 presentó ante la Superintendencia de



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por cable, transferencia de datos y acceso a Internet. (folios 01 al 27 y del 30 al 150)

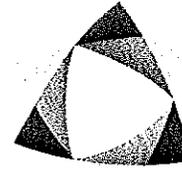
- II. Que mediante oficio 1294-SUTEL-2009 de fecha 18 de setiembre del 2009, la SUTEL previno a la **COOPELESCA R.L**, ampliar la información y documentación aportada en la solicitud. (folio 151)
- III. Que mediante oficio GG-961-2009 del 06 de octubre del 2009, la **COOPELESCA R.L** presentó ante la SUTEL la información y documentación requerida en tiempo y forma. (folios 154 a 166)
- IV. Que mediante oficio 1416-SUTEL-2009 del 08 de octubre del 2009, este ente regulador admitió la solicitud de autorización presentada e indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 174)
- V. Que mediante resolución número RCS-492-2009 de las 10:10 horas del 21 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió parcialmente la solicitud de confidencialidad y declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-376-2009, especialmente aquella información relacionada con la capacidad financiera, diagramas de red, contratos privados, entre otros. (folios 77 al 80)
- VI. Que en fecha 20 y 25 de noviembre del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 168 a 171).
- VII. Que mediante oficio 1678-SUTEL-2009 del 12 de noviembre del 2009, se le indicó a la solicitante que podía proceder con la publicación de los edictos de ley para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización. (folio 176)
- VIII. Que la solicitante realizó las publicaciones el 25 y 30 de noviembre del 2009, en un periódico de circulación nacional y en el Diario Oficial La Gaceta, respectivamente. (folios 183 y 184)
- IX. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **COOPELESCA R.L**
- X. Que mediante oficio 15-SUTEL-2010 del 05 de enero de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **COOPELESCA R.L** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El*



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
- c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
 - III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: *"(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."*
 - IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que *"Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."*
 - V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
 - VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
 - VII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, *"Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."*
 - VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones

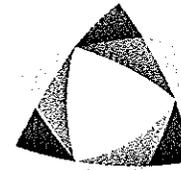


6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

- IX. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- X. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- XI. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*
- XII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N°8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tractos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- XIII. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XIV. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XV. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Otorgar Autorización a la empresa **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS R.L (COPELESCA R.L)** cédula jurídica número 3-004-45117, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
- a) Televisión por cable
 - b) Acceso a Internet
 - c) Transferencia de datos
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **COPELESCA R.L** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.



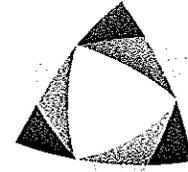
Provincia	Cantón
Alajuela	Alajuela Centro
	San Carlos
	Los Chiles
	Grecia
	Alfaro Ruiz
Heredia	Sarapiquí

SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **COOPELESCA R.L.**, ya tiene instalada su red. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa **COOPELESCA R.L.** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **COOPELESCA R.L.**, estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;

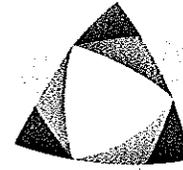


6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.
- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

QUINTO. Sobre el canon de regulación y reserva del espectro: La empresa **COOPELESCA R.L.**, estará obligada a cancelar el canon de regulación anual y canon de reserva del espectro. Los pagos deberán realizarse a partir del primero de febrero de este año y dos meses y quince días posteriores al cierre del período fiscal, respectivamente. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel. Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, la empresa **COOPELESCA R.L** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

SETIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a la empresa **COOPELESCA R.L** cédula jurídica número 3-004-45117 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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 revocatoria o 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.

ARTÍCULO 3

OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET.

1. SEÑOR YONGLE FENG XIE. EXP. SUTEL-OT-390-2009.

Don George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, la solicitud del señor Yongle Feng Xie para brindar servicios de café internet.

La señorita Natalia Ramírez se refiere a la solicitud antes mencionada, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

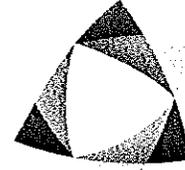
ACUERDO 004-001-2010

RESULTANDO

- I. Que el día 30 de junio 2009, **YONGLE FENG XIE**, identificación número **8-0082-0676**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

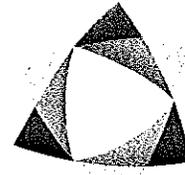
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- II. Que en fecha 17 de agosto 2009 mediante oficio número 1049-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **YONGLE FENG XIE**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 19 de noviembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 14 de noviembre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **YONGLE FENG XIE**.
- V. Que mediante oficio número 17-SUTEL-2010 de fecha 5 de enero de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **YONGLE FENG XIE** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
 - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."



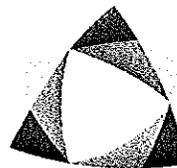
6 DE ENERO DEL 2010.

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tractos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

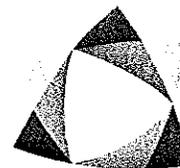
Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Otorgar Autorización a **YONGLE FENG XIE** identificación número **8-0082-0676** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

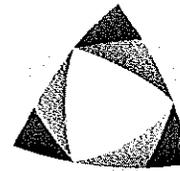
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: YONGLE FENG XIE podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado i) 400 metros este de la Cruz Roja, contiguo a Ekono, distrito central de Santa Ana, San José y (ii) 150 metros este del Palacio Municipal, San Antonio de Belén, Heredia.

SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, YONGLE FENG XIE estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

QUINTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

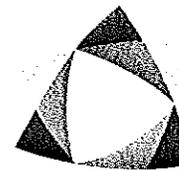
- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de febrero del año 2010. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a YONGLE FENG XIE, identificación número 8-0082-0676, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

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 revocatoria o 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.

2. EMPRESA PRARONI, S.A. EXP. SUTEL-OT-379-2009.

El señor Presidente del Consejo somete a los señores Miembros del Consejo de la SUTEL la solicitud de la firma Praroni, S.A., para brindar servicios de café internet.

Al respecto, la señorita Natalia Ramirez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 005-001-2010

RESULTANDO

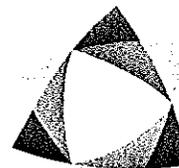
- I. Que el día 30 de junio 2009, **PRARONI, S.A.**, cédula jurídica número **3-101-476409**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 14 de julio 2009 mediante oficio número 623-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **PRARONI, S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 28 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 23 de julio 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **PRARONI, S.A.**
- V. Que mediante oficio número 17-SUTEL-2010 de fecha 5 de enero de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **PRARONI, S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

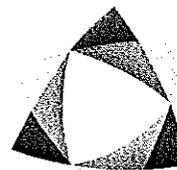
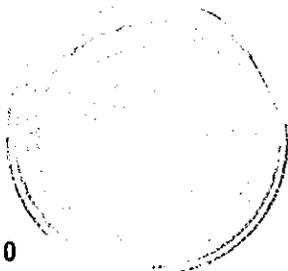
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.

c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.
- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Otorgar Autorización a **PRARONI, S.A.** identificación número **3-101-476409** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
 - b. Telefonía IP.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **PRARONI, S.A.** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en calle de La Amargura, costado este del antiguo Banco Anglo, San Pedro de Montes de Oca, San José.

SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

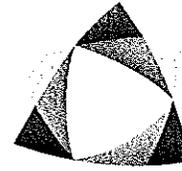
CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008.

QUINTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **PRARONI, S.A.** estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

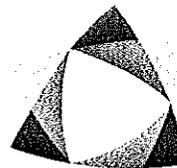
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL. En aquellos casos que la empresa se encuentre brindando estos servicios a través de un proveedor no autorizado, deberá normalizar su situación en un plazo máximo de 6 meses e informarlo a la SUTEL
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

SEXO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de febrero de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a PRARONI, S.A., identificación número 3-101-476409, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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 revocatoria o 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.

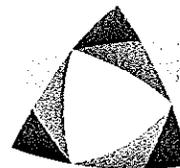
3. CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA. EXP. SUTEL-OT-607-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Ciencia de la Computación de Upala para brindar servicio de café internet.

Al respecto, la señorita Natalia Ramírez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

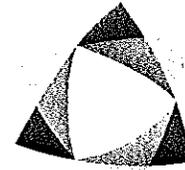
ACUERDO 006-001-2010

RESULTANDO

- I. Que el día 24 de julio 2009, **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.**, cédula jurídica número **3-101-645768**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 6 de noviembre 2009 mediante oficio número 1645-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 8 de diciembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 4 de diciembre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.**
- V. Que mediante oficio número 17-SUTEL-2009 de fecha 5 de enero de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
 - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la



6 DE ENERO DEL 2010

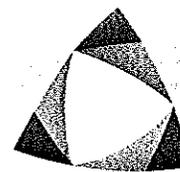
SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tractos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

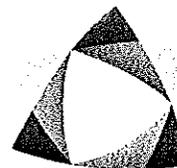
- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo Nº 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley Nº 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Otorgar Autorización a **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.** identificación número **3-101-645768** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- a. Acceso a Internet.
 - b. Telefonía IP.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 75 metros oeste del Banco Nacional, distrito central de Upala, Alajuela.

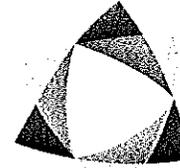
SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008.

QUINTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A.** estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.



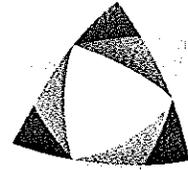
6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL. En aquellos casos que la empresa se encuentre brindando estos servicios a través de un proveedor no autorizado, deberá normalizar su situación en un plazo máximo de 6 meses e informarlo a la SUTEL
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

SEXTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de febrero de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN DE UPALA S.A., identificación número 3-101-645768, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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 revocatoria o 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.

ARTÍCULO 4

ARCHIVO DE QUEJA POR CADUCIDAD AL NO CUMPLIR CON PREVENCIÓN

1. **MARVIN BLANCO HERRERA. EXPEDIENTE SUTEL-AU-19-2009.**

El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Marvin Blanco Herrera para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

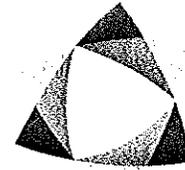
La señorita Ramírez Alfaro, explica los principales extremos de la referida solicitud, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

Nº 3763



6 DE ENERO DEL 2010

ACUERDO 007-001-2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

RESULTANDO:

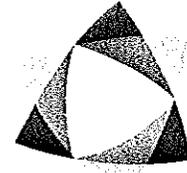
- I. Que en fecha 12 de noviembre del 2008, la Junta Directiva de la Asociación de Desarrollo Integral de la Lucha de la Triga interpuso ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no obtener una respuesta pronta a la solicitud de servicio de telefonía residencial para la comunidad.
- II. Que con la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, el 30 de junio del 2008, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el ente encargado de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que la SUTEL inició operaciones formalmente el día 13 de febrero del 2009.
- IV. Que mediante oficio de las 11:10 horas del 21 de abril del 2009, la SUTEL previno al señor Marvin Blanco Herrera, presidente de la Asociación de Desarrollo Integral de la Lucha de la Triga, que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- V. Que al día de hoy, la Asociación de Desarrollo Integral de la Lucha de la Triga no ha atendido la prevención efectuada y no ha aportado documentos adicionales al expediente.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- II. Que la Asociación de Desarrollo Integral de la Lucha de la Triga no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.



**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-019-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-019-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

2. ENRIQUE SOTO GÓMEZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-22-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Enrique Soto Gómez para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de la explicación brindada por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 008-001-2010

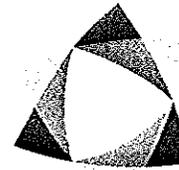
RESULTANDO:

- I. Que en fecha 10 de julio del 2008, el señor **ENRIQUE SOTO GÓMEZ**, cédula de identidad número 6-138-076, interpuso ante la Dirección de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una interrupción en su servicio de telefonía móvil TDMA por un periodo de tres días.
- II. Que mediante oficio 3000-DPU-2008 del 19 de noviembre del 2008, la Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP trasladó a la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos la queja interpuesta por el señor **ENRIQUE SOTO GÓMEZ**.
- III. Que con la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, ley 8660, el día 13 de agosto del 2008, el presupuesto, los activos, pasivos y el patrimonio de la ARESEP, asignado a la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos, fue trasladado a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
- IV. Que la SUTEL inició operaciones formalmente el día 13 de febrero del 2009.
- V. Que mediante oficio de las 9:20 horas del 25 de marzo del 2009, la SUTEL solicitó al señor **ENRIQUE SOTO GÓMEZ** indicar, en un plazo de diez días hábiles, si mantenía interés en la reclamación presentada contra el ICE.

Nº 3765



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- VI. Que al día de hoy, el señor **ENRIQUE SOTO GÓMEZ** no ha manifestado su interés en proseguir con la reclamación presentada.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- II. Que el señor **ENRIQUE SOTO GÓMEZ** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente manifestar su interés en la continuación del procedimiento.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad del expediente SUTEL-AU-022-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-022-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

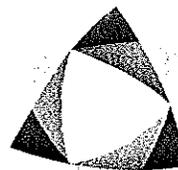
3. RÓGER ANTONIO FLORES CRUZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-25-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Róger Antonio Flores Cruz para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Nº 3766



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Luego de la explicación brindada por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 009-001-2010

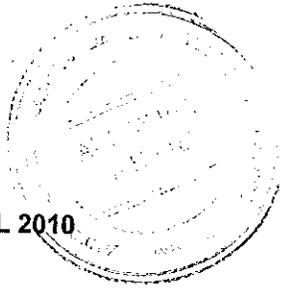
RESULTANDO:

- I. Que en fecha 23 de diciembre 2008, el señor **RÓGER ANTONIO FLORES CRUZ**, cédula de identidad número 155801702024, interpuso mediante correo certificado ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una facturación inexacta de su servicio telefónico 22 28 30 15.
- II. Que con la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, el 30 de junio del 2008, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el ente encargado de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que la SUTEL inició operaciones formalmente el día 13 de febrero del 2009.
- IV. Que mediante oficio de las 11:10 horas del 25 de marzo del 2009, la SUTEL previno al señor **RÓGER ANTONIO FLORES CRUZ** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- V. Que al día de hoy, el señor **RÓGER ANTONIO FLORES CRUZ** no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

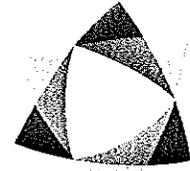
CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "**1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción.**"
- II. Que el señor **RÓGER ANTONIO FLORES CRUZ** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

Nº 3767



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-025-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-025-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

4. JORGE E. RAMÍREZ MOLINA, EXPEDIENTE SUTEL-AU-50-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Jorge E. Ramírez Molina para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 010-001-2010

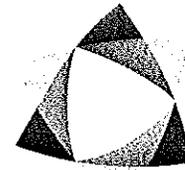
RESULTANDO:

- I. Que en fecha 25 de marzo 2009, el señor **JORGE RAMÍREZ MOLINA** interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no obtener una respuesta pronta a su solicitud de servicio Acelera residencial.
- II. Que mediante oficio de las 9:20 horas del 15 de abril del 2009, la SUTEL previno al señor **JORGE RAMÍREZ MOLINA** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor y que su escrito debía ser debidamente firmado.
- III. Que al día de hoy, el señor **JORGE RAMÍREZ MOLINA** no ha atendido la prevención efectuada y no ha aportado documentos adicionales al expediente.





6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."
- II. Que el señor **JORGE RAMÍREZ MOLINA** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-050-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-050-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

5. JORGE ARTURO ROJAS DÍAZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-56-2009.

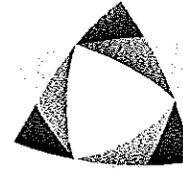
Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Jorge Arturo Rojas Díaz para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

Nº 3769



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

ACUERDO 011-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 27 de abril del 2009, el señor **JORGE ARTURO ROJAS DÍAZ**, cédula de identidad número 1-942-126, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una facturación inexacta de su servicio telefónico 88 65 44 91 y una suspensión indebida del mismo.
- II. Que mediante oficio de las 9:20 horas del 25 de mayo del 2009, la SUTEL previno al señor **JORGE ARTURO ROJAS DÍAZ** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- III. Que al día de hoy, el señor **JORGE ARTURO ROJAS DÍAZ** no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

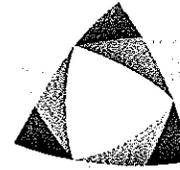
- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "**1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción.**"
- II. Que el señor **JORGE ARTURO ROJAS DÍAZ** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-056-2009.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

II. Archivar el expediente SUTEL-AU-056-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

6. **CARLOS MENA GUTIÉRREZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-57-2009.**

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Carlos Mena Gutiérrez para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

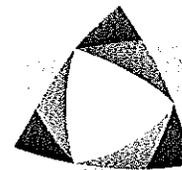
Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 012-001-2010**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 17 de abril del 2009, el señor **CARLOS MENA GUTIÉRREZ**, cédula de identidad número 1-776-376, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una suspensión indebida y un problema de calidad del servicio Acelera.
- II. Que mediante oficio de las 12:20 horas del 6 de mayo del 2009, la SUTEL previno al señor **CARLOS MENA GUTIÉRREZ** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- III. Que al día de hoy, el señor **CARLOS MENA GUTIÉRREZ** no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- II. Que el señor **CARLOS MENA GUTIÉRREZ** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-057-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-057-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

7. ANA PATRICIA ARAYA QUESADA, EXPEDIENTE SUTEL-AU-59-2009.

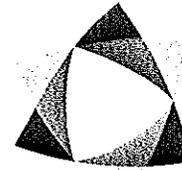
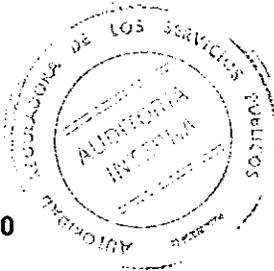
Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Ana Patricia Araya Quesada para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 013-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 6 de mayo del 2009, la señora **ANA PATRICIA ARAYA QUESADA**, cédula de identidad número 9-099-893, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no atender su solicitud de servicio telefónico en la zona de San Ramón.
- II. Que mediante oficio de las 12:20 horas del 25 de mayo del 2009, la SUTEL previno a la señora **ANA PATRICIA ARAYA QUESADA** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- III. Que al día de hoy, la señora **ANA PATRICIA ARAYA QUESADA** no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "**1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción.**"
- II. Que la señora **ANA PATRICIA ARAYA QUESADA** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

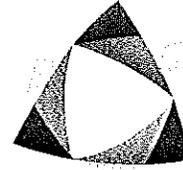
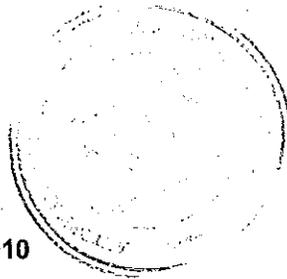
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-059-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-059-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

8. CARMEN ZELEDÓN, EXPEDIENTE SUTEL-AU-61-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Carmen Zeledón para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Luego de lo señalado por la señorita Natalia Ramírez, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 014-001-2010

RESULTANDO:

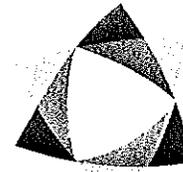
- I. Que en fecha 7 de mayo del 2009, la señora **CARMEN ZELEDÓN**, cédula de identidad número 3-254-646, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una mala calidad de servicio en la línea 22 99 81 00 a nombre de la Dirección de Migración y Extranjería.
- II. Que mediante oficio de las 9:20 horas del 15 de mayo del 2009, la SUTEL previno a la señora **CARMEN ZELEDÓN** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- III. Que en fecha 4 de junio del 2009, la señora **CARMEN ZELEDÓN** indicó a la SUTEL que por falta de tiempo no pudo acudir ante el ICE.
- IV. Que al día de hoy, la señora **CARMEN ZELEDÓN** no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que *"las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere este capítulo, podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel. 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.º 6227, de 2 de mayo de 1978. (...)"* (el resaltado no corresponde al original).
- II. Que adicionalmente el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- III. Que la señora **CARMEN ZELEDÓN** no presentó su queja ante el operador.
- IV. Que asimismo, la señora **CARMEN ZELEDÓN** no ha presentado gestiones adicionales o impulsado el trámite de su procedimiento desde hace más de 6 meses.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- V. Que en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-061-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-061-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

9. ARLEY HERRERA CALDERÓN, EXPEDIENTE SUTEL-AU-66-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Arley Herrera Calderón para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

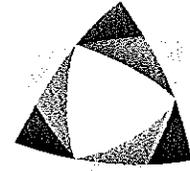
ACUERDO 015-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 22 de enero del 2009, el señor **ARLEY HERRERA CALDERÓN**, cédula de identidad número 1-502-165, interpuso ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por problemas en la calidad del servicio celular en la zona de Los Chiles de Pérez Zeledón. (folio 01)
- II. Que con la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, el 30 de junio del 2008, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el ente encargado de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que la SUTEL inició operaciones formalmente el día 13 de febrero del 2009.

Nº

3775



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- IV. Que mediante auto de las 09:20 horas del 15 de junio del 2009, la SUTEL previno al señor **HERRERA CALDERÓN** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor. (folio 02)
- V. Que al día de hoy, el quejoso no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- II. Que el señor **HERRERA CALDERÓN** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.
- IV. Que lo procedente es archivar el presente procedimiento como en efecto se dispone.

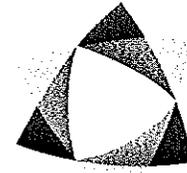
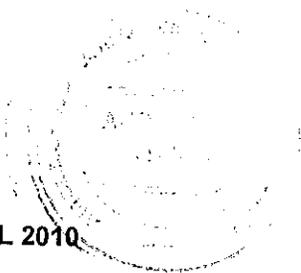
POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-066-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-066-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

10. **MARVIN GUZMÁN GAITÁN, EXPEDIENTE SUTEL-AU-67-2009.**

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Marvin Guzmán Gaitán para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

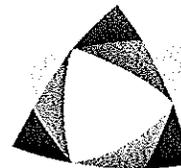
ACUERDO 016-001-2010**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 14 de abril del 2009, el señor **MARVIN GUZMAN GAITÁN**, cédula de identidad número 1-478-703, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones una queja porque supuestamente había recibido en su teléfono celular un mensaje publicitario proselitista, sin embargo, no logra determinar la persona o empresa remitente del mismo. (folio 01)
- II. Que con la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, el 30 de junio del 2008, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el ente encargado de tramitar, investigar y resolver las reclamaciones de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que la SUTEL inició operaciones formalmente el día 13 de febrero del 2009.
- IV. Que mediante auto de las 09:20 horas del 5 de junio del 2009, la SUTEL previno al señor **GUZMAN GAITÁN** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor. (folio 02)
- V. Que al día de hoy, el quejoso no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- II. Que el señor **GUZMAN GAITÁN** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.

6 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.
- IV. Que lo procedente es archivar el presente procedimiento como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-067-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-067-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

11. PERFIL FINANCIERO S.A., EXPEDIENTE SUTEL-AU-71-2009.

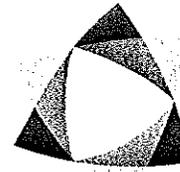
Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la firma Perfil Financiero S.A. para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 017-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 05 de junio del 2009, Yin Mei Acón Chan en representación de la empresa **PERFIL FINANCIERO S.A.**, interpuso ante la Dirección de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja por supuestos problemas de calidad en el servicio de Internet ADSL y en el servicio telefónico número 2290-4447. (folio 01)
- II. Que mediante auto de las 09:20 horas del 20 de junio del 2009, la SUTEL previno a la empresa **PERFIL FINANCIERO S.A** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor. (folio 02)



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- III. Que al día de hoy, el quejoso no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "**1)** Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. **2)** No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. **3)** La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."
- II. Que la empresa **PERFIL FINANCIERO S.A** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.
- IV. Que lo procedente es archivar el presente procedimiento como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

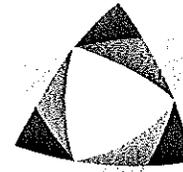
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-071-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-071-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

12. HAZEL ALFARO GONZÁLEZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-79-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Hazel Alfaro González para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Luego de lo señalado por la señorita Natalia Ramírez, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 018-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 23 de junio del 2009, la señora **HAZEL ALFARO GONZÁLEZ**, cédula de identidad 1-1078-0071, interpuso ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por recibir en sus teléfono celular mensajes de texto ofensivos, difamantes e injuriosos. (folios 01 y 02)
- II. Que mediante auto de las 09:00 horas del 08 de julio del 2009, la SUTEL previno a la señora **ALFARO GONZÁLEZ** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor. (folio 04)
- III. Que al día de hoy, la quejoso no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

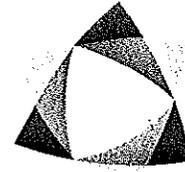
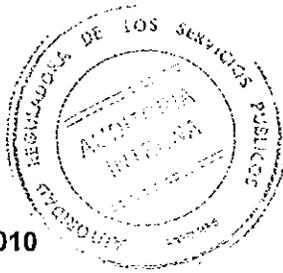
CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: *"1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."*
- II. Que la señora **HAZEL ALFARO GONZÁLEZ** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.
- IV. Que lo procedente es archivar el presente procedimiento como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

Nº 3780



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-079-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-079-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

13. PIER GEOVANNI CALLIONE, EXPEDIENTE SUTEL-AU-82-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Pier Geovanni Callione para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

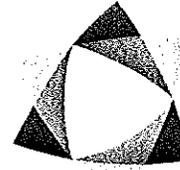
ACUERDO 019-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 06 de julio del 2009, el señor **PIER GIOVANNI GALLIONE**, cédula de residencia 138000026534, interpuso ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque dicho Instituto no le reintegró la totalidad del depósito de garantía cuando devolvió la línea 2453-6450. (folio 01 y 02)
- II. Que mediante auto de las 09:00 horas del 08 de julio del 2009, la SUTEL previno al señor **GALLIONE** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor. (folio 03)
- III. Que al día de hoy, el quejoso no ha aportado documento que compruebe que su reclamo fue presentado en primera instancia ante el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, indica: "**1) Cuando el procedimiento se paralice por más de seis meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo, a menos que se trate del caso previsto en el párrafo final del artículo 339 de este Código. 2) No procederá la caducidad del procedimiento iniciado a gestión de parte, cuando el interesado haya dejado de gestionar por haberse operado el silencio positivo o negativo, o cuando el expediente se encuentre listo para dictar el acto final. 3) La caducidad del procedimiento administrativo no**



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

extingue el derecho de las partes; pero los procedimientos se tienen por no seguidos, para los efectos de interrumpir la prescripción."

- II. Que el señor **PIER GIOVANNI GALLIONE** no ha presentado gestiones o impulsado el trámite de su queja desde hace más de 6 meses, a pesar que la SUTEL le solicitó expresamente aportar documentación que permitiera continuar con el respectivo procedimiento administrativo.
- III. Que además, en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general.
- IV. Que lo procedente es archivar el presente procedimiento como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Declarar la caducidad de la reclamación tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-082-2009.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-082-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

14. HUGO ACUÑA JIMÉNEZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-89-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Hugo Acuña Jiménez para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 020-001-2010

No se emite resolución

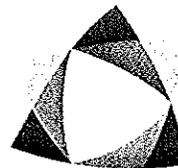
15. JORGE ROLANDO ZÚÑIGA AZOFEIFA, EXPEDIENTE SUTEL-AU-92-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Jorge Rolando Zúñiga Azofeifa para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Nº 3782



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 021-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 27 de julio del 2008 el señor **JORGE ROLANDO ZÚÑIGA AZOFEIFA** cédula de identidad número 9-049-384, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque dicho Instituto le cobró un monto por mora distinto al señalado en el facturación anterior. (folios 01 y 02)
- II. Que mediante auto de prevención de las 09:00 horas del 17 de agosto del 2009, la SUTEL otorgó diez días hábiles para que el señor **ZÚÑIGA AZOFEIFA** demostrara que había gestionado su reclamación ante el propio operador o proveedor, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. (folio 06)
- III. Que al día de hoy, el quejoso no ha cumplido con la prevención realizada.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la SUTEL.
- II. Que el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública establece que aquellos trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse por éstos en el plazo de diez días, y aquellos interesados que no cumplieren, podrá declarársele de oficio o a gestión de parte, sin derecho al correspondiente trámite.

POR TANTO

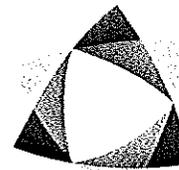
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- a) Rechazar ad portas la queja presentada por **JORGE ROLANDO ZÚÑIGA AZOFEIFA** contra el ICE por cobro irregular del cargo de mora en la facturación de junio del 2009.
- b) Archivar el expediente número SUTEL-AU-092-2009

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en

Nº 3783



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

16. MARVIN JOSÉ ZAPATA, EXPEDIENTE SUTEL-AU-94-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Marvin José Zapata para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 022-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 04 de agosto del 2009 el señor **MARVIN JOSE ZAPATA** pasaporte nicaragüense número 554779, interpuso ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque dicho Instituto le cobró mensajería de contenido enviada al teléfono 8389-6693, la cual no había solicitado. (folios 01 y 02)
- II. Que mediante auto de prevención de las 09:00 horas del 12 de agosto del 2009, la SUTEL otorgó diez días hábiles para que el señor **MARVIN JOSE ZAPATA** demostrara que había gestionado su reclamación ante el propio operador o proveedor, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. (folio 06)
- III. Que al día de hoy, el quejoso no ha cumplido con la prevención realizada.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la SUTEL.
- II. Que el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública establece que aquellos trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse por éstos en el plazo de diez días, y aquellos interesados que no cumplieren, podrá declarársele de oficio o a gestión de parte, sin derecho al correspondiente trámite.

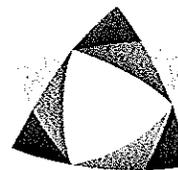
POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

Nº 3784



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- a) Rechazar ad portas la queja presentada por **MARVIN JOSE ZAPATA** contra el ICE por cobro irregular de mensajería de contenido.
- b) Archivar el expediente número SUTEL-AU-094-2009

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

ARTÍCULO 5

ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE QUEJA POR ARREGLO CONCILIATORIO

1. CRISTIAN ALBERTO MORENO MORALES. EXPEDIENTE SUTEL-AU-95-2009.

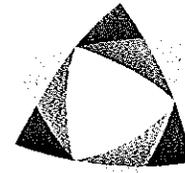
El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Cristian Alberto Moreno Morales para que se archive su expediente contra el Instituto Costarricense de Electricidad por haber llegado a un arreglo conciliatorio.

La señorita Ramírez Alfaro, explica los principales extremos de la referida solicitud, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 023-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 15 de julio del 2009, el señor **CRISTIAN MORENO MORALES**, cédula de identidad 1-981-626, presentó reclamo ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) indicando que ha tenido problemas con la facturación de su servicio celular, y que solicita llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes y que se le explique porque si el cargo correspondía al servicio 8868-8568 se le cargaron al 8314-1440. (folios 04 y 05)
- II. Que mediante oficio 340-280-2009 del 21 de julio del 2009, la Contraloría de Servicios del ICE le indica al señor Moreno Morales que su asunto se encuentra en proceso de investigación y análisis con el fin de emitir oportunamente una respuesta formal. (folio 11)
- III. Que el día 06 de agosto del 2009, el señor **CRISTIAN MORENO MORALES**, presenta queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), indicando que ha recibido un cobro dudoso y desproporcionado por parte de dicho Instituto. Asimismo, indica que el problema se debe a que el ICE no realizó los cobros y se acumularon las facturas y que dicha deuda ya había sido cancelada, sin embargo, no puede comprobar dicho pago, por lo que está dispuesto a llegar a algún tipo de arreglo. (folios 01 al 03)



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- IV. Que mediante oficio 097-2227-2009 del 26 de agosto del 2009, el ICE remite nota a este ente regulador indicando que el problema se originó por el ajuste de normalización del cobro de las 600K y que el cliente al cambiar de número dejó pendiente la deuda, por lo que lo procedente es cobrar dicho monto al actual servicio del quejoso. Lo acordado con el cliente es que el monto pendiente de \$57.325,00 se cancele en 6 cuotas mensuales las cuales se facturaran como cargo a nómina. (folios 13 y 14)
- V. Que el día 27 de noviembre del 2009, la Dirección de Protección al Usuario realiza llamada telefónica a la señora Habbi Rebeca Castro, compañera sentimental del señor Moreno Morales, quien indica que llegaron a un acuerdo con el ICE. (folio 15)
- VI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que el señor **CRISTIAN MORENO MORALES** reclama errores en la facturación y solicita llegar a un arreglo de pago con el ICE para cancelar el monto pendiente.
- II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad realizó arreglo de pago al quejoso y adecuó la cantidad y monto de las cuotas a la capacidad de pago del quejoso.
- III. Que el quejoso manifestó su conformidad con la solución al problema brindado por el ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-095-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

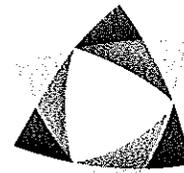
2. ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, EXPEDIENTE SUTEL-AU-96-2009.

El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Anabella Rodríguez Sánchez para que se archive su expediente contra el Instituto Costarricense de Electricidad por haber llegado a un arreglo conciliatorio.

Nº 3786



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Luego de la explicación brindada por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 024-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que el día 7 de agosto del 2009, la señora **ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**, cédula de identidad número 1-981-571, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por un problema de calidad en su servicio telefónico 22 20 34 26.
- II. Que mediante oficio de las 14:00 horas del 12 de agosto del 2009, la SUTEL previno a la señora **ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ** que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, su reclamación debía ser interpuesta en primera instancia ante el propio operador o proveedor.
- III. Que mediante oficio presentado ante la SUTEL el día 24 de agosto del 2009, la señora **ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ** informó que había presentado su queja ante el ICE a través de la página web de dicho operador.
- IV. Que mediante correo electrónico del día 10 de diciembre del 2009, la señora **ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ** informó a la SUTEL que el ICE había solucionado su problema satisfactoriamente.
- V. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que la señora **ANABELLA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ** se encontraba inconforme con la calidad del servicio telefónico 22 20 34 26.
- II. Que el ICE procedió a atender la avería y corregir el problema.
- III. Que la quejosa manifestó su conformidad con la solución al problema brindado por el ICE.

POR TANTO

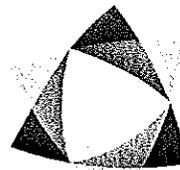
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un arreglo satisfactorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-096-2009.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

3. CARLOS LUIS CAMPOS ROBLES, EXPEDIENTE SUTEL-AU-99-2009.

El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Carlos Luis Campos Robles para que se archive su expediente contra el Instituto Costarricense de Electricidad por haber llegado a un arreglo conciliatorio.

Luego de la explicación brindada por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 025-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que el día 1 de setiembre del 2009, el señor **CARLOS LUIS CAMPOS ROBLES**, cédula de identidad número 2-336-565, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no atender su solicitud del servicio de Internet.
- II. Que mediante oficio número 097-2689-2009 del 23 de setiembre del 2009, el ICE informó a la SUTEL que el servicio de Internet fue instalado al señor **CARLOS LUIS CAMPOS ROBLES** el día 18 de setiembre del 2009.
- III. Que el señor **CARLOS LUIS CAMPOS ROBLES** manifestó estar satisfecho con la instalación del servicio.
- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

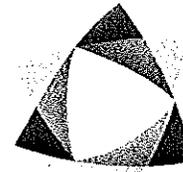
- I. Que el señor **CARLOS LUIS CAMPOS ROBLES** se encontraba inconforme dado que el ICE no le instalaba el servicio de Internet.
- II. Que el ICE procedió a instalarse el servicio de Internet el día 18 de setiembre del 2009.
- III. Que el quejoso manifestó su conformidad con el proceder del ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un arreglo satisfactorio.
- II. Archivar el expediente Nº SUTEL-AU-099-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

4. DANIEL LANGLOIS HALUZA, EXPEDIENTE SUTEL-AU-103-2009.

El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Daniel Langlois Haluza para que se archive su expediente contra el Instituto Costarricense de Electricidad por haber llegado a un arreglo conciliatorio.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 026-001-2010

RESULTANDO:

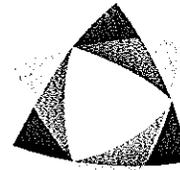
- I. Que el día 11 de setiembre del 2009, el señor **DANIEL LANGLOIS HALUZA**, cédula de identidad número 8-047-360, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una facturación excesiva en su servicio Roaming internacional del número telefónico 88 22 43 77.
- II. Que mediante oficio número 097-3035-2009 del 19 de octubre del 2009, el ICE informó a la SUTEL que se llegó a un acuerdo con el señor **DANIEL LANGLOIS HALUZA** en virtud del cual se le aplicó un rebajo en el monto total de la factura de setiembre del 2008.
- III. Que el señor **DANIEL LANGLOIS HALUZA** manifestó estar satisfecho con la actuación el ICE.
- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que el señor **DANIEL LANGLOIS HALUZA** se encontraba inconforme con el monto cobrado por el ICE por el servicio de Roaming internacional.
- II. Que el ICE procedió a aplicarle un rebajo a la factura respectiva.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

III. Que el quejoso manifestó su conformidad con la actuación del ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un arreglo satisfactorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-103-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

5. MARGARITA PATRICIA OBANDO CASTRO, EXPEDIENTE SUTEL-AU-105-2009.

El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Cristian Alberto Moreno Morales para que se archive su expediente contra el Instituto Costarricense de Electricidad por haber llegado a un arreglo conciliatorio.

Luego de lo señalado por la señorita Ramirez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

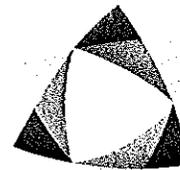
ACUERDO 027-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que el día 10 de setiembre del 2009, la señora **MARGARITA PATRICIA OBANDO CASTRO**, cédula de identidad número 1-1016-145, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no atender su solicitud de servicio telefónico en Guayabo de Puriscal.
- II. Que mediante oficio número 097-3324-2009 del 6 de noviembre del 2009, el ICE informó a la SUTEL que procedió a instalarle a la señora **MARGARITA PATRICIA OBANDO CASTRO** el servicio telefónico solicitado.
- III. Que mediante oficio presentado ante la SUTEL el día 16 de diciembre del 2009, la señora **MARGARITA PATRICIA OBANDO CASTRO** manifestó estar satisfecha con la actuación el ICE.
- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.



6 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

CONSIDERANDO:

- I. Que la señora **MARGARITA PATRICIA OBANDO CASTRO** se encontraba inconforme dado que el ICE no atendía su solicitud de servicio telefónico en Guayabo de Puriscal.
- II. Que el ICE procedió a instalarse la línea telefónica 24 17 33 16.
- III. Que la quejosa manifestó su conformidad con la actuación del ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un arreglo satisfactorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-105-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

6. WENDY MILENA SOLANO AGÜERO, EXPEDIENTE SUTEL-AU-120-2009.

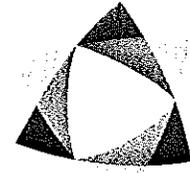
Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Carlos Mena Gutiérrez para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 028-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 09 de octubre del 2009, la señora **WENDY MILENA SOLANO AGÜERO**, cédula de identidad número 1-1147-838, presenta queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), indicando que desde el 16 de mayo del 2009 canceló la cuota de instalación de su servicio telefónico y que a la fecha el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) no ha realizado la misma. (folio 01)



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- II. Que el día 11 de diciembre del 2009, la Dirección de Protección al Usuario realiza llamada telefónica a la señora Solano Agüero, quien manifiesta que el Ice ya le instaló el servicio telefónico. (folio 10)
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que la señora **WENDY MILENA SOLANO AGÜERO** reclama la no instalación de su servicio telefónica previamente cancelado.
- II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad instaló el servicio telefónico solicitado y le asignó el número 2500-0443.
- III. Que el quejoso manifestó su conformidad con la solución al problema brindado por el ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-120-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

7. JUANITA BATRES SALAZAR, EXPEDIENTE SUTEL-AU-129-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Ana Patricia Araya Quesada para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

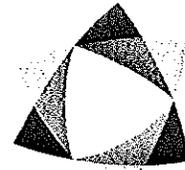
Luego de lo señalado por la señorita Ramírez Alfaro, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:



Nº 3792



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

ACUERDO 029-001-2010

RESULTANDO:

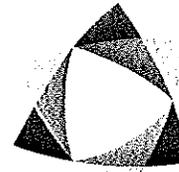
- I. Que el 24 de setiembre del 2009, la señora **JUANITA BATRES SALAZAR** cédula de identidad 1-478-030 presenta queja ante la Contraloría de Servicios del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) indicando que cuando le llegaron a instalar el servicio telefónico, lo instalaron en la caja ubicado en el Centro Comercial que queda a 50 metros de su local, indicándole que tenía que buscar un técnico que le instalara el teléfono de la caja a dicho local. (folio 09)
- II. Que en fecha 19 de octubre del 2009, la señora **JUANITA BATRES SALAZAR**, presenta queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), indicando que desde marzo del 2009 solicitó un servicio comercial para su restaurante y le devolvieron el dinero indicándole que no habían líneas. Asimismo manifiesta que posteriormente llegaron a instalarle el servicio pero le indicaron que tenía que buscar un técnico para que le conectara el teléfono de la caja al local. (folios 01 al 04)
- III. Que mediante oficio 097-3702-2009 del 07 de diciembre del 2009, el ICE remite nota a este ente regulador indicando que el reclamo fue atendido el 2 de diciembre del 2009, donde el técnico revisó la red, identificó el par y alimentó el establecimiento de la quejosa, adicionalmente tiró una línea interna de la roseta hasta la caja de cobro del establecimiento. Asimismo, indica que se hizo un reajuste de la facturación donde se acreditó a la Tarifa Básica el impuesto en el mes pendiente. (folios 12 y 13)
- IV. Que el día 11 de diciembre del 2009, la Dirección de Protección al Usuario realiza llamada telefónica a la señora Batres Salazar, quien indica que el servicio ya había sido instalado y se le había reconocido un ajuste en la tarifa básica. (folio 14)
- V. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que la señora **JUANITA BATRES SALAZAR** reclama la no efectiva instalación de su servicio telefónico.
- II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad realizó la instalación telefónica solicitada y ajustó su tarifa básica.
- III. Que la quejosa manifestó su conformidad con la solución al problema brindado por el ICE.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-129-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o 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.

8. JENNIFER MADRIGAL ARCE, EXPEDIENTE SUTEL-AU-134-2009.

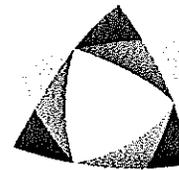
Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la señora Carmen Zeledón para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por caducidad, al no cumplir con el requisito de la prevención.

Luego de lo señalado por la señorita Natalia Ramírez, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 030-001-2010

RESULTANDO:

- I. Que el 07 de octubre del 2009 la señora **JENNIFFER MADRIGAL ARCE**, cédula de identidad 1-1167-0465, presentó ante el Departamento de Gestión Incidencias de Facturación del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) reclamo por considerar elevado la suma cobrada y estar inconforme porque no se le desactivo el servicio de Roaming en el momento que superó el monto del depósito de garantía. (folios 14 al 22)
- II. Que mediante escrito fechado 23 de octubre del 2009, la señora **JENNIFFER MADRIGAL ARCE** presenta formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones donde solicita su intervención y guía para que se realice una nueva lectura del teléfono número 8834-57-83 y se le cobre de acuerdo a los segundos utilizados y no con base en minutos, en virtud que no es proporcional con la factura adeudada por el monto de ϕ 115.937.95 colones por concepto de roaming out. (folios 01 al 05)
- III. Que mediante oficio 097-0019-2010 fechado 05 de enero del 2010, el Instituto Costarricense de Electricidad aporta a este ente regulador acuerdo conciliatorio firmado con la señora Madrigal Arce, mediante el cual indican que por problemas técnicos fuera del control del ICE el servicio sobrepasó el depósito de garantía en ϕ 26,939.95 sin que éste se desconectara. En razón de lo anterior, se realiza el rebajo correspondiente al monto sobrepasado, se aplican



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

los ajustes correspondientes y se solicita el archivo del expediente. (folios 23 y 24)

- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que la señora **JENNIFFER MADRIGAL ARCE** reclama incumplimiento del contrato de Roaming Internacional al indicar que el monto del consumo está limitado por el monto del depósito de garantía efectuado, y que el servicio de Roaming se debió desactivar automáticamente cuando se superó dicho monto.
- II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad aceptó su responsabilidad por la no suspensión a tiempo del servicio de Roaming, por lo que le realizó una propuesta de arreglo conciliatorio a la señora Madrigal Arce, para asumir el exceso de la facturación realizada.
- III. Que ambas partes manifestaron estar conformes y firmaron arreglo conciliatorio y solicitaron el archivo del expediente.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-134-2009.

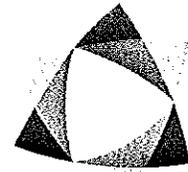
En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO 6
APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL ICE:**

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	MOTIVO
SUTEL-AU-97-2009	Rafael Antonio Fallas Castro	Cobro indebido del servicio 900



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO. EXPEDIENTE SUTEL-AU-97-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de apertura de procedimiento administrativo del señor Rafael Antonio Fallas Castro pro el cobro indebido del servicio 900.

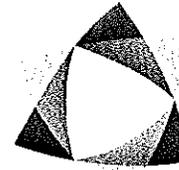
Luego de lo señalado por la señora Mariana Brenes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 031-001-2010**RESULTANDO:**

- I. Que el día 30 de julio del 2009 mediante oficio número 07563-2009-DHR, la Defensoría de los Habitantes notificó a este ente regulador de la queja interpuesta por el señor **RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO**, cédula de identidad número 2-245-417, para la cual solicitó presentar un informe técnico para lograr un mejor análisis y criterio que ayudara a resolver el asunto. (folios 01 al 26)
- II. Que mediante oficio 967-SUTEL-2009 del 05 de agosto del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) remitió a la Defensoría el informe solicitado, en el cual se indicó que como ente encargado de velar por la protección de los derechos de los usuarios y de aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, procedería con la apertura del procedimiento administrativo correspondiente. (folios 28 y 29)
- III. Que mediante oficio DA-0132-09 del 20 de agosto del 2009, la Defensoría de los Habitantes remite la solicitud de intervención número 37734-2009-SI. (folios 30 al 86)
- IV. Que mediante oficio 097-2169-2009 recibido el 25 de agosto del 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad se refiere al reclamo presentado por el señor Fallas Castro, indicando que se registran 25 llamadas realizadas entre el 07 y 11 de junio del 2008, las cuales coinciden con las proporcionadas por el Departamento Operativo de RACSA. Asimismo agrega que a partir del 26 de mayo del 2008 el usuario tiene un servicio residencial sin restricción, lo cual indica que tiene un contrato de Internet con RACSA. (folios 87 a 97)
- V. Que mediante oficio 19-SUTEL-2009 del 06 de enero del 2009, el órgano de investigación preliminar rinde el informe respectivo, en el cual recomienda que de conformidad con el numeral 292 de la Ley General de la Administración Pública y lo dispuesto en el artículo 45 incisos 4), 5), 9), 11), 13) y 21) de la Ley General de Telecomunicaciones, número 8642, resulta procedente abrir un procedimiento administrativo contra el ICE.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(4) *Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios,* 9) *Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva,* 11) *Obtener la pronta corrección de los errores de facturación,* 13) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a*



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

precios asequibles, 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, 29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento vigente."

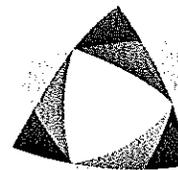
- II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: "(...) (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley."
- III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

POR TANTO:

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO** cédula de identidad número 2-245-417, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por realizar supuesta facturación por un servicio que el usuario final no solicitó ni utilizó.
- III. Nombrar a los funcionarios **MARIANA BRENES AKERMAN**, cédula de identidad número 1-1136-0385 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director, actuando conjunta o separadamente, para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
- IV. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

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 revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de veinticuatro horas, contadas a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO 7
AMPLIACIÓN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

EXPEDIENTE Nº	SOLICITANTE	SERVICIOS ADICIONALES
SUTEL-OT-058-2009	AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.	REDES CORPORATIVAS Y VOZ SOBRE IP
SUTEL-OT-636-2009	E-DIAY, S.A.	TELEFONÍA IP
SUTEL-OT-117-2009	LUIS FERNANDO MONTEZUMA FAJARDO (CAFÉ INTERNET)	VOZ SOBRE IP
SUTEL-OT-049-2009	GT GUATUSO TRUST, S.A.	Ampliar zonas a todo el GAM

1. AMERICAN DATA NETWORKS, S.A., EXPEDIENTE SUTEL-OT-058-2009.

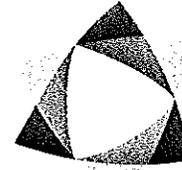
El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud de la empresa American Data Networks, S.A., para que se le amplíen los servicios de telecomunicaciones para redes corporativas y voz sobre IP.

Después de que doña Mariana Brenes explicara los principales argumentos de la solicitud antes indicada, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 032-001-2010

RESULTANDO

- I. Que mediante resolución RCS-258-2009 de las 17:45 horas del 16 de setiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) otorgó autorización a la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-402954, para brindar los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público: transferencia de datos, acceso a Internet, y canales punto a punto y punto multipunto.
- II. Que mediante oficio presentado ante la SUTEL el día 7 de octubre del 2009, la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.** solicitó ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones e incluir los servicios de redes corporativas, voz sobre IP y seguridad de redes.
- III. Que mediante oficio 1531-SUTEL-2009, la SUTEL solicitó a **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.** una descripción detallada de los servicios que pretende brindar, una descripción técnica de los equipos a través de los cuales suministrará los servicios indicados, y una descripción del modelo de negocio.
- IV. Que mediante oficio presentado ante la SUTEL el día 7 de octubre del 2009, la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.** aportó la información solicitada.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece que:

"Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público; deberán informar a la Sutel acerca de los servicios que brinden. La Sutel hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación, la información adicional o las aclaraciones que resulten necesarias, así como los ajustes que considere necesarios, a fin de que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en esta Ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley."

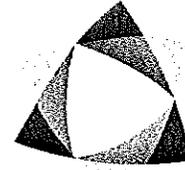
- II. Que la empresa presentó toda la información requerida por la SUTEL.
- III. Que por otra parte, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 8642, los servicios de telecomunicaciones son aquellos que "consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva" (inciso 23), y los servicios de información son aquellos que "permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha" (inciso 25).
- IV. Que en este sentido, el servicio de seguridad de redes descrito por AMERICAN DATA NETWORKS, S.A. corresponde a un servicio de información por lo que la empresa no requiere de un título habilitante para la prestación de este servicio.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

- I. Ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones, para que se incluya los servicios de:
 - a. Redes corporativas.
 - b. Voz sobre IP.
- II. Indicarle a la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-402954, que en cuanto al servicio de voz sobre IP deberá además cumplir con las siguientes condiciones adicionales:

PRIMERO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance número 40 de la Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.** deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre la señalización de las comunicaciones: Los sistemas de señalización en cuanto a la duración de los tonos o timbrados deberán ajustarse a las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

- III. Extender a la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.** un nuevo título habilitante en el que se incluyan los servicios adicionados mediante la presente resolución.

2. **E-DIAY, S.A., EXPEDIENTE SUTEL-OT-636-2009.**

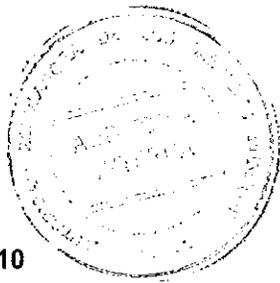
Don George Miley Rojas eleva a los señores Miembros del Consejo, la solicitud de la firma E-Diay, S.A. para que se le amplíen los servicios de telecomunicaciones en telefonía IP.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, después de la explicación brindada por doña Mariana Brenes, resuelve:

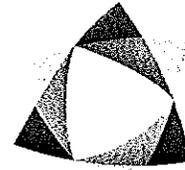
ACUERDO 033-001-2010

RESULTANDO

- I. Que mediante resolución RCS-577-2009 de las 11:00 horas del 27 de noviembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) otorgó autorización a la empresa **E-DIAY S.A.**, cédula jurídica número 3-101-569753, para brindar los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público: transferencia de datos y acceso a Internet.
- II. Que mediante escrito presentado ante la SUTEL el día 3 de diciembre del 2009, la empresa **E-DIAY S.A.** solicitó ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones e incluir el servicio de telefonía IP.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece que:

“Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público, deberán informar a la Sutel acerca de los servicios que brinden. La Sutel hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación, la información adicional o las aclaraciones que resulten necesarias, así como los ajustes que considere necesarios, a fin de que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en esta Ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley.”

- II. Que la empresa presentó toda la información requerida por la SUTEL.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones, para que se incluya los servicios de:
- Telefonía IP.
- II. Indicarle a la empresa E-DIAY S.A., cédula jurídica número 3-101-569753, que en adelante deberá cumplir con las siguientes condiciones adicionales:

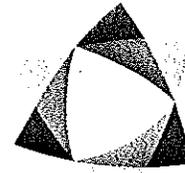
PRIMERO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance número 40 de la Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa E-DIAY S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

Nº 3801



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

TERCERO. Sobre la señalización de las comunicaciones: Los sistemas de señalización en cuanto a la duración de los tonos o timbrados deberán ajustarse a las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

III. Extender a la empresa **E-DIAY S.A.** un nuevo título habilitante en el que se incluyan los servicios adicionados mediante la presente resolución.

3. LUIS FERNANDO MONTEZUMA FAJARDO, EXPEDIENTE SUTEL-OT-117-2009.

El señor Presidente del Consejo eleva a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud del señor Carlos Mena Gutiérrez para que se le permita ampliar los servicios de telecomunicaciones (café internet) para brindar el servicio de voz sobre IP.

Luego de lo señalado por la funcionaria Mariana Brenes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 034-001-2010

Adicionar la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones número RCS-329-2009 de las 14:22 horas del 2 de octubre del 2009, para ampliar a don Luis Fernando Montezuma Fajardo los servicios de telecomunicaciones autorizados (café internet), de forma tal que pueda brindar adicionalmente el servicio de voz sobre IP.

Una copia de este acuerdo queda formando parte del expediente SUTEL-OT-117-2009.

ACUERDO FIRME.

4. GT GUATUSO TRUST, S.A., EXPEDIENTE SUTEL-OT-049-2009.

Don George Miley Rojas somete a conocimiento de los Miembros del Consejo, la solicitud de la firma GT Guatuso Trust, S.A. para que se le permita ampliar los servicios de telecomunicaciones a toda el gran área metropolitana.

Luego de la explicación que brindara doña Mariana Brenes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 035-001-2010

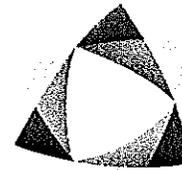
Adicionar la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones número RCS-205-2009 de las 09:40 horas del 12 de agosto del 2009, para ampliar las zonas geográficas donde GT Guatuso Trust, S.A., brinda los servicios de telecomunicaciones autorizados. Por ende, se extiende la autorización para prestar el servicio en la zona del gran área metropolitana.

Una copia de este acuerdo queda formando parte del expediente SUTEL-OT-049-2009.

ACUERDO FIRME.



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

**ARTÍCULO 8
DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD:**

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	DOCUMENTOS SOLICITADOS	PLAZO	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-691-2009	GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.	Información técnica, financiera y contrato privado con operador de telecomunicaciones	10 años	Admitir parcialmente. Declarar confidencial por 5 años los Anexos II (información técnica), III (información financiera) y IV (contrato privado)
SUTEL-OT-684-2009	COOPE ALFARO RUIZ	Anexos 2 contrato privado RACSA, 4, 5 y 9 capacidad técnica, 6 capacidad financiera, 7 tarifas (hasta que se publique en Gaceta autorización)	5 años	Admitir en su totalidad

1. GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L., EXPEDIENTE SUTEL-OT-691-2009.

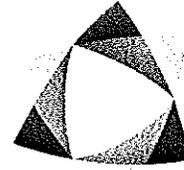
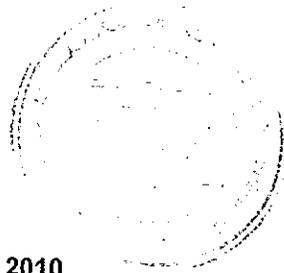
El señor George Miley Rojas somete a los Miembros del Consejo, la solicitud de la empresa Global Crossing Costa Rica, S.R.L., para que se declare la confidencialidad de la información técnica, financiera y contrato privado con operador de telecomunicaciones.

Después de que doña Mariana Brenes explicara los principales argumentos de la solicitud antes indicada, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 036-001-2010

RESULTANDO

- I. Que el día 18 de diciembre del 2009, la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar los siguientes servicios: segmento mayorista: línea punto a punto – clear channel; wavelength; ethesphere; IP transit, IP-VPN, colaboración, colocación, y voz internacional (VOIP), segmento corporativo: CPE gerenciado y acceso dedicado de Internet (DIA).
- II. Que la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195, solicitó que se declaren confidenciales los anexos II, III, IV de la solicitud por un plazo de diez años.
- III. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.
- IV. Que mediante resolución número RCS-039-2009 de las 17:00 horas del 21 de abril del 2009 publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 104 el 1 de junio del 2009, el Consejo de la



6 DE ENERO DEL 2010

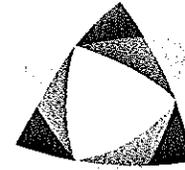
SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

SUTEL estableció el procedimiento interno para el trámite de solicitudes de declaratoria de confidencialidad de documentos e información que hagan los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones.

- V. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.

CONSIDERANDO

- I. Que en el expediente SUTEL-OT-691-2009 de la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195, no sólo constan documentos e informaciones públicas sino también diversa información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada.
- II. Que toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.
- III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."
- IV. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica ha indicado mediante sentencia número 1991-678 de las 14:17 horas del 27 de marzo de 1991, que la Administración debe abstenerse de suministrar información que resulte confidencial en razón del interés privado presente en ella. La divulgación de esa información puede afectar los derechos de la persona concernida y concretamente, el derecho a la intimidad, entendida como el derecho del individuo a tener una esfera de su vida inaccesible al público, salvo voluntad contraria del interesado.
- V. Que por consiguiente, el derecho a la información (artículo 30 constitucional) está limitado por el derecho a la privacidad de los documentos privados y especialmente por el derecho a la intimidad (artículo 24 constitucional), el cual abarca diversas manifestaciones de la vida privada - económicas, comerciales, financieras, ejercicio profesional - que únicamente podrían divulgarse a terceros si existe un evidente interés público en esa información. La existencia de ese interés público es el elemento que sirve a la Administración para diferenciar entre la información pública, la cual es de acceso general y; la información privada, la cual debe ser declarada confidencial.
- VI. Que la información proporcionada por **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195, en el anexo II (especificaciones técnicas), anexo III (estados financieros) y anexo IV (contrato privado con un operador que cuenta con título habilitante) carece de interés público.
- VII. Que asimismo de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, tales como los precios y tarifas de los servicios, y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.

- VIII. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- IX. Que un plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

POR TANTO

Con fundamento en el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley No. 7593.

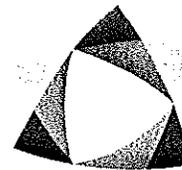
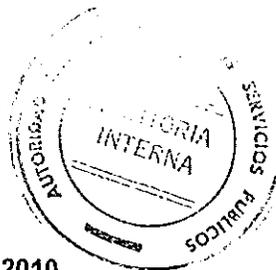
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195, el día 18 de diciembre del 2009.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-691-2009 de la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-370195:
 - 1. Anexo II visible del folio 19 al folio 35, ambos inclusive.
 - 2. Anexo III visible del folio 36 al folio 41, ambos inclusive.
 - 3. Anexo IV visible del folio 42 al folio 82, ambos inclusive.
- C. Asimismo se determina que toda la información indicada en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley No. 7593, será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto será pública y de acceso general.

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 revocatoria o 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 a la publicación de la presente resolución.

2. COOPE ALFARO RUIZ, EXPEDIENTE SUTEL-OT-684-2009.

Don George Miley Rojas eleva a los señores Miembros del Consejo, la solicitud de la firma Coope Alfaro Ruiz, para que se declare la confidencialidad de los anexos 2 contrato privado RACSA, 4, 5, y 9 capacidad técnica, 6 capacidad financiera, 7 tarifas (hasta que se publique en La Gaceta autorización).



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, después de la explicación brindada por Natalia Ramírez, resuelve:

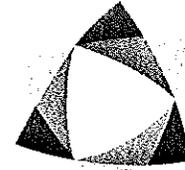
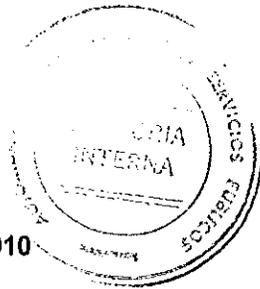
ACUERDO 037-001-2010

RESULTANDO

- I. Que el 08 de diciembre del 2009 la empresa **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L** cédula jurídica número 3-004-051424-18 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por cable, telefonía IP, acceso a Internet y transferencia de datos. (folios 01 al 48)
- II. Que en esa misma fecha, **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L** solicitó declarar confidencialidad por un plazo de cinco años la información aportada en el Anexo 2. Contrato suscrito con RACSA, Anexos 4 y 5. Capacidad técnica, Anexo. 6. Capacidad financiera, Anexo 9. Descripción y especificaciones técnicas del proyecto. Además solicitó la confidencialidad de las tarifas establecidas en el Anexo 7 hasta que la autorización sea aprobada y publicada en el Diario oficial La Gaceta. (folios 49 y 50)
- III. Que el día 04 de enero del 2010, mediante oficio 1881-SUTEL-2009, la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por la empresa solicitante, sin embargo, indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad.
- IV. Que en el expediente número SUTEL-OT-684-2009 de la empresa **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L** no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.
- II. Que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- III. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.
- IV. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."

- V. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.
- VI. Que además, el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, establece que es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- VII. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- VIII. Que el plazo de **cinco (5) años** coincide con el periodo de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y además resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

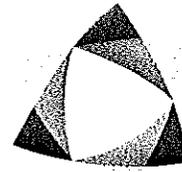
POR TANTO

Con fundamento en el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET y los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- A. Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L cédula jurídica número 3-004-051424-18.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-684-2009 de la empresa COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L:



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

- Anexo 2. Contrato suscrito con RACSA, visible de folio 08 a 13.
1. Anexos 4 y 5. Capacidad técnica, visible a folios 17 y 19.
 2. Anexo. 6. Capacidad financiera, visible de folio 22 a 35.
 3. Anexo 7. Tarifas, visible a folio 37.
 4. Anexo 9. Descripción y especificaciones técnicas del proyecto, visible a folio 45 y 46.
- C. Determinar que la información relativa a tarifas y cualquier otra que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, será pública y de acceso general, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593.

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 revocatoria o 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 a la notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO 9

RECURSO DE REVOCATORIA CONTRA RCS-494 DE LUIS BEJARANO FERNÁNDEZ. EXP. SUTEL-AU-024-2009.

De inmediato don George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores Miembros el recurso de revocatoria contra la resolución RCS-494-2009 presentado por don Luis Bejarano Fernández.

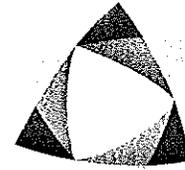
Al respecto, la funcionaria Natalia Ramírez brindó una explicación y contestó algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 038-001-2009

RESULTANDO:

- I. Que mediante resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió procedimiento administrativo interpuesto por **LUIS MANUEL BEJARANO FERNÁNDEZ** cédula de identidad 1-543-641 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), donde se estableció: I) Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por el señor **LUIS BEJARANO FERNANDEZ** cédula de identidad 1-543-641 contra el Instituto Costarricense de Electricidad. II) Indicar al ICE que con su actuación contravino lo dispuesto en el artículo 45 de la ley 8642, toda vez que no le permitió al usuario disfrutar de un servicio de calidad en forma continua. III) Ordenar al ICE realizar una compensación al señor Bejarano Fernández del 22,22% sobre la tarifa básica del servicio telefónico 2224-6184 y del 22,22% sobre la tarifa del servicio ADSL, con base en la facturación cancelada correspondiente al mes de julio del 2008. IV) Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por la ley. V) Archivar el expediente SUTEL-AU-024-2009 en el momento procesal oportuno. (folios 83 al 98)
- II. Que el día 27 de noviembre del 2009 dicha resolución fue debidamente notificada al señor Luis Bejarano Fernández y al Instituto Costarricense de Electricidad. (folios 100 y 101)



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

- III. Que el día 02 de diciembre del 2009, la Licenciada Ivette Ovares Camacho en su condición de Apoderada Especial Extrajudicial, interpone formal Recurso de Revocatoria contra la resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009, alegando en resumen lo siguiente:

(1)

ue en el momento en que ocurrieron los hechos se encontraba vigente el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones publicado en La Gaceta Nº 27 del 7 de febrero de 2002. (2) Que el artículo 21 del Reglamento citado señala que si el servicio brindado por el operador es interrumpido en forma continua por 10 día o más el operador debe readecuar la tarifa básica mensual del cliente. (3) Que el periodo en que se presentaron los problemas con el servicio del señor Bejarano, abarca del 29 de julio al 06 de agosto del 2008, la cual es menos de 10 días y que no se trató de una interrupción continua tal y como quedó demostrado en el apartado d.2 de la resolución recurrida, por lo que no procede realizar ninguna readecuación a la tarifa básica mensual del señor Bejarano Fernández. (folios 74 a 76)

Q

- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que para dar sustento a esta resolución, conviene analizar lo siguiente:

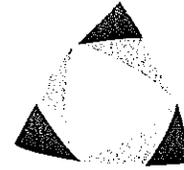
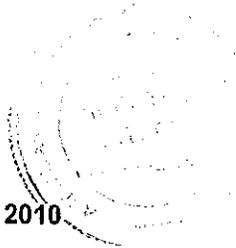
Análisis jurídico de los aspectos formales del recurso de revocatoria:

- a. En cuanto a la legitimación activa se comprueba que la impugnación fue presentada por la Lic. Ivette Ovares Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial del ICE, según consta en oficio 256-056-2009 del 10 de marzo del 2009, el cual figura dentro del presente procedimiento como investigado y mismo que se ha apersonado en defensa de sus intereses y el que resulta destinatario de los efectos del acto. Consecuentemente al ser parte del procedimiento ostenta legitimación activa para actuar, a la luz de lo establecido en los artículos 275, 282, 283 y 342 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP).
- b. En torno a la interposición del recurso se verifica que la resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009 fue debidamente al ICE el día 27 de noviembre del 2009 y que el recurso fue presentado el día 02 de diciembre del 2009.
- c. Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días hábiles para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales Nº 8687, en el sentido de que las resoluciones se tendrá por notificadas el día hábil siguiente a aquél en se hizo la transmisión, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

En cuanto a los aspectos de fondo del recurso de Revocatoria:

(1) Sobre la vigencia del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones:

Con el afán de determinar si para el caso concreto resulta o no aplicable el citado Reglamento, en



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

virtud de que también se encuentra vigente la Ley General de Telecomunicaciones, se realiza el siguiente análisis.

Mediante en varios criterios la Procuraduría General de la República se ha referido a los principios que rigen la eficacia de las normas, partiendo del hecho que dicha eficacia consiste en su posibilidad de producir efectos jurídicos, de ser aplicada en casos concretos.

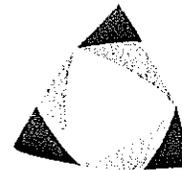
"Lo normal es que la vigencia y eficacia de la ley coincidan temporalmente. La ley está vigente en cuanto pertenezca al ordenamiento, pero puede suceder que carezca de idoneidad para cumplir su función reguladora; es decir, para producir efectos jurídicos. Ciertamente, para que una ley sea eficaz se requiere que esté vigente o que haya estado vigente. Y una ley vigente tiene vocación de eficacia. Pero es lo cierto que la vigencia no determina en todos los casos que la ley pueda producir efectos y regular situaciones nacidas durante esa vigencia, aun cuando ello sea lo normal. De allí que existan disposiciones vigentes que no son eficaces. Ello por cuanto no tienen fuerza jurídica para regular los supuestos de hecho a que se refieren. Por el contrario, leyes derogadas -y como tales no vigentes- mantienen una eficacia excepcional respecto de las situaciones pendientes. De modo que el ámbito temporal de la vigencia y el de la eficacia no siempre coinciden.

(...) Ahora bien, como corrientemente se indica, la derogación de la norma puede ser expresa o bien tácita. La pérdida de vigencia de una norma es clara y normalmente contundente (pero es frecuente que se produzca discusión en cuanto a la eficacia de la norma) cuando se está ante una derogación expresa de la norma. En materia de derogaciones, la doctrina ha señalado que cuando la Ley dispone que se deroga la ley anterior en lo que se oponga a la derogante, se está en presencia de una derogación tácita y no expresa. Ello por cuanto como normalmente sucede con la derogatoria tácita será necesario que el operador realice una labor de interpretación a fin de determinar si existe una oposición entre una y otra norma. En concreto, si existe antinomia normativa, sea incompatibilidad entre normas."

Existe antinomia entre normas cuando dos disposiciones pertenecientes al mismo ordenamiento regulan en forma contradictoria un mismo punto o materia. El contenido de ambas normas es incompatible en relación con un mismo supuesto de hecho. Los efectos de ambas disposiciones se excluyen entre sí, resultando imposible jurídicamente la aplicación de ambas, con permanencia de los efectos de cada una. Por consiguiente, una debe eliminar la aplicación de la otra:

"Si las consecuencias jurídicas se excluyen mutuamente, sólo una de las dos normas jurídicas puede conseguir aplicación. Pues no tendría sentido que el orden jurídico quisiera mandar al mismo tiempo A y no A. Por tanto, en tales casos se tiene que decidir cuál de las dos normas jurídicas prevalece sobre la otra..." K, LARENZ: *Metodología de la Ciencia del Derecho*, Ariel, Barcelona, 1980, p. 260.

En caso de antinomia, la función del operador es determinar cuál norma es la aplicable. En efecto, el proceso que conlleva a determinar la aplicación de la norma es un proceso de interpretación. La incompatibilidad de esos efectos producidos por las dos normas plantea la necesidad de definir a cuál de las normas debe dársele preferencia, para lo cual se acude a los criterios de hermenéutica jurídica. Por eso se ha dicho que en la derogación tácita más que de un problema de colisión derogatoria, se trata de un problema de "prioridad" en la aplicación de la norma (J. L. VILLAR PALASI-J.L. VILLAR EZCURRA: "La libertad constitucional del ejercicio profesional". *Estudios sobre la Constitución española*, II, Editorial Civitas, 1991, p. 1410) o de "de derogación por sustitución de



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

contenidos normativos" (J, SANTAMARIA PASTOR: Apuntes de *Derecho Administrativo*, I. Madrid, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, 1987 p.322).

Es por ello, que este ente regulador realiza esa labor de interpretación normativa, con la finalidad de determinar si existe o no contradicción sobre lo establecido en el Reglamento General de Telecomunicaciones y la Ley General de Telecomunicaciones, y cuál de ambas normativas resulta aplicable en este caso en particular.

Con base en lo anterior, resulta de importancia destacar que el artículo 25 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, del 9 de agosto de 1996, establece que la Autoridad Reguladora emitirá los reglamentos que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deberán suministrarse los servicios públicos, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero para cada caso.

En virtud de lo anterior, en la Gaceta N° 27 del 07 de febrero del 2002 se publicó un Reglamento que se proponía regular las actividades de los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones y las relaciones entre éstos con la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Sin embargo, el 30 de junio del 2008, se publica en la Gaceta N°125 la Ley General de Telecomunicaciones, la cual viene a regular el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

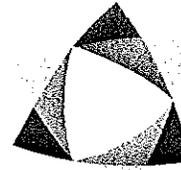
El artículo 4 de la citada Ley dispone que la misma es de orden público, y que **sus disposiciones son irrenunciables y es de aplicación obligatoria sobre cualesquiera otras leyes, reglamentos, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.** (destacado intencional)

Sin embargo, la Ley 8642 nunca derogó expresamente la normativa emitida en materia de telecomunicaciones con anterioridad a su entrada en vigencia. Es por ello que en situaciones como la presente, debemos acudir a los principios de razonabilidad y jerarquía normativa, los cuales sirven de fundamento a otros enunciados normativos particulares y los cuales se utilizan para interpretar normas jurídicas cuya aplicación resulta dudosa.

El principio de Razonabilidad establece que el contenido de la norma debe ser razonable para sus destinatarios, de tal modo que no se les esté obligando a lo imposible. En ningún caso podrán dictarse regulaciones contrarias a reglas unívocas de la ciencia o de la técnica o a principios elementales de justicia, lógica o conveniencia. Se debe evitar hasta donde sea posible, repetir lo dicho en una norma de rango superior y en su lugar utilizar la remisión.

Por otra parte, la Jerarquía normativa indica que todas las normas inferiores deberán estar sometidas a las superiores en jerarquía, sean estas sus inmediatas u otras superiores. Es por ello que todos los reglamentos y demás normas deben someterse, según su jerarquía, a las normas superiores a ellas.

En este sentido, Procuraduría General de la República mediante dictamen N° C-058-2007 del 26 de febrero de 2007 indicó que: "*Uno de los límites fundamentales de la potestad reglamentaria es precisamente el principio de jerarquía normativa. El ordenamiento jurídico administrativo es una unidad estructural dinámica en la que coexisten y se articulan una serie de distintas fuentes del*



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

Derecho. La relación entre esas diversas fuentes se ordena alrededor del principio de la jerarquía normativa, según el cual se determina un orden riguroso y prevalente de aplicación, conforme lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública; es decir, se trata de saber cuándo una fuente es superior a otra y, en caso de conflicto, desaplicar la de inferior rango."

Lo anterior supone, una relación de subordinación, según la cual "Las normas de la fuente inferior no pueden modificar ni sustituir a las de la superior. Es el caso de la Constitución frente a la ley y al resto de las normas del orden, y es también el caso de la ley frente al reglamento (...) **en caso de contradicción prevalece siempre y necesariamente la ley.** Esto expresa y aplica el principio llamado de "jerarquía". Conforme el artículo 6 de la misma Ley General de Administración Pública, los reglamentos autónomos son parte de las fuentes del ordenamiento jurídico administrativo, no obstante una de las fuentes del menor rango, y por ello deben subordinarse no solo a las fuentes superiores a la ley y a ésta misma, sino también a los reglamentos ejecutivos que hayan sido dictados por los órganos competentes".(Dictamen C-122-2006 del 22 de marzo del 2006, el subrayado no es del original. En sentido similar, es posible ver los criterios C-256-2005 del 18 de julio del 2005, C-071-2005 del 17 de febrero del 2005, C-349-2004 del 6 de noviembre del 2004, entre otros.)

Por lo anteriormente señalado, la Ley General de Telecomunicaciones se encuentra en una jerarquía normativa superior a la que goza el Reglamento General de Telecomunicaciones, y aunque la Ley 8642 no estableció expresamente que derogaba y dejaba sin ningún efecto las normas de igual o menor rango, directrices y lineamientos que se le opongan o contradigan, así debe entenderse, y el articulado del Reglamento únicamente se mantendrá vigente en todo aquello que no se encuentre regulado por norma posterior.

(2) y (3) Que para readecuar la tarifa básica mensual del cliente, el servicio brindado debe ser interrumpido en forma continua por 10 días o más.

Que a partir de la promulgación de la Ley 8642, se establecieron nuevas disposiciones que regulan las obligaciones de los operadores y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En este sentido, el artículo 45 incisos 5 y 24 de la Ley supra citada establece que los usuarios tienen derecho a recibir el servicio en forma continua y equitativa y en su defecto a obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor, dicha obligación fue debidamente intimada en los hechos que sirven de base a este procedimiento, los cuales se encuentran visibles a folio 18 del expediente.

Por otra parte, se debe recordar que los problemas de calidad en el servicio telefónico 2224-61-84 del señor Bejarano Fernández, se registraron entre el 29 de julio al 06 de agosto del 2008, fecha para la cual ya se encontraba vigente la Ley 8642.

Es por ello que el ajuste ordenado por este ente regulador resulta procedente, toda vez que el señor Bejarano no pudo disfrutar de un servicio continuo y de calidad durante las 720 horas mensuales, sino que por el contrario, sufrió un total de 160 horas al mes de averías en su servicio telefónico y de continuidad en el servicio de ADSL.

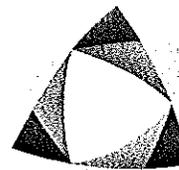
En razón de lo anterior, no lleva razón la recurrente al afirmar que resulta ajustado a derecho la aplicación del artículo 21 del Reglamento General de Telecomunicaciones, toda vez que hay



Nº 3812



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

norma específica y posterior que regula esta materia para al momento en que se suscribieron los hechos.

- II. Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009, como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, Nº 8642 y en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009.
- II. Dejar incólume todos los extremos resueltos en la resolución RCS-494-2009 de las 10:30 horas del 21 de octubre del 2009.
- III. Dar por agotada la vía administrativa.
- IV. Archivar en el momento procesal oportuno el expediente SUTEL-AU-024-2009.

ARTÍCULO 10

SOLICITUD DE AJUSTE TARIFARIO PRESENTADO POR EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 9-1-1.

De inmediato don George Miley Rojas se refiere a una solicitud de ajuste tarifario presentado por el Servicio de Emergencias 9-1-1.

Sobre el particular la señorita Natalia Ramírez brindó una explicación sobre el particular, luego de la cual se retiró del salón de sesiones al ser las quince horas y quince minutos.

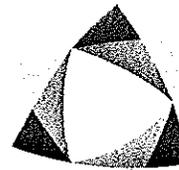
Sobre el particular, se suscitó un amplio cambio de impresiones entre los señores Miembros del Consejo sobre la citada solicitud, dentro del cual se hizo ver que lo conveniente es solicitar al señor Rodolfo Rodríguez Salazar que continúe con el procedimiento correspondiente para dar trámite a la solicitud del Servicio de Emergencias 9-1-1, dentro del cual, en primer término, se de la admisibilidad del mismo y, posteriormente, pueda continuar con el proceso establecido en la legislación vigente.

A las quince y treinta y cinco horas se retiró de la sala de sesiones la señora Mariana Brenes.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:



6 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

ACUERDO 039-001-2009

Solicitar al señor Rodolfo Rodríguez Salazar que continúe con el procedimiento correspondiente para dar trámite a la solicitud del Servicio de Emergencias 9-1-1, dentro del cual, en primer término, se de la admisibilidad del mismo y, posteriormente, pueda continuar con el proceso establecido en la legislación vigente.

ARTÍCULO 11

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA MINISTERIAL DE LA GSMA EN CONJUNTO CON EL MOBILE WORLD CONGRESS, POR CELEBRARSE EN BARCELONA, ESPAÑA DEL 15 AL 18 DE FEBRERO DE 2010.

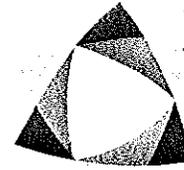
Tomó la palabra Don George Miley Rojas para informar que del 15 al 18 de febrero del 2010, se estará llevando a cabo en la ciudad de Barcelona, España, el Programa ministerial del la GSMA en conjunto con el Mobile World Congress.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo informado por el señor Miley Rojas, resuelve:

ACUERDO 040-001-2010

- 1) Autorizar a los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez para que del 15 al 18 de febrero del 2010 participen en el Programa Ministerial de la GSMA en conjunto con el Mobile World Congress, el cual se llevará a cabo en la ciudad de Barcelona, España..
- 2) Se autoriza a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje de los señores Miley Rojas y Méndez Jiménez.
- 3) Se autoriza el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
- 4) Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
- 5) Se autoriza a la Proveduría de la Institución, para que cubra a los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez, los gastos derivados de la compra de pasajes para el viaje que estarán realizando a la ciudad de Barcelona, España.
- 6) Consecuente con lo anterior, es claro que durante el periodo de ausencia de los señores Miley Rojas y Méndez Jiménez, la suplencia respectiva estará a cargo del señor Walther Herrera Cantillo.

ACUERDO FIRME.



6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 001-2010

**ARTÍCULO 12
ASUNTOS VARIOS.**

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE ASESORÍA, ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN COMPUTACIONAL (PAACC) DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.

De inmediato don George Miley Rojas elevó a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, una invitación de la Universidad de Costa Rica, para que funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, participen en el Programa de Asesoría, Actualización y Capacitación Computacional (PAACC), el cual se impartirá del 20 de enero al 24 de marzo del 2010, en la Escuela de Ciencias de la Computación de dicha Universidad.

Luego de considerado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 041-001-2010

Autorizar a los señores Maryleana Méndez Jiménez y Walther Herrera Cantillo para que participen en el Programa de Asesoría, Actualización y Capacitación Computacional (PAACC), el cual se impartirá del 20 de enero al 24 de marzo del 2010, en la Escuela de Ciencias de la Computación de la Universidad de Costa Rica.

ACUERDO FIRME.

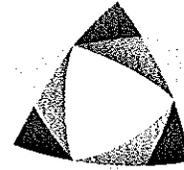
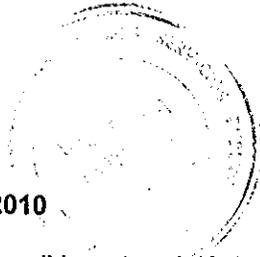
**ARTÍCULO 13
SOLICITUDES TARIFARIAS DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.**

De inmediato se suscitó un cambio de impresiones sobre el tema de las solicitudes tarifarias del Instituto Costarricense de Electricidad, luego del cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 042-001-2010

- 1.- Solicitar a los señores Glenn Fallas Fallas, Gonzalo Acuña González y a Rodolfo Rodríguez Salazar que presenten al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, un informe con respecto al levantamiento de la banda horaria en el servicio celular, del Instituto Costarricense de Electricidad.
- 2.- Solicitar a los señores Glenn Fallas Fallas, Gonzalo Acuña González y a Rodolfo Rodríguez Salazar que lleven a cabo una revisión de toda la información presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad, sobre la telefonía fija tradicional para determinar si se puede dar admisibilidad para iniciar el trámite correspondiente. En caso contrario, que manifiesten cuál es la información que se necesita para dar admisibilidad a un proceso de esa naturaleza y llevar a cabo el procedimiento respectivo.
- 3.- Solicitar a los señores Glenn Fallas Fallas, Gonzalo Acuña González y a Rodolfo Rodríguez Salazar que lleven a cabo una revisión de toda la información presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad, para determinar si procede dar admisibilidad al estudio correspondiente de la tarifa MMS. En caso contrario, que manifiesten cuál es la información que se necesita para dar admisibilidad. Asimismo, solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad que remitan el patrón de tráfico de cada hora y día durante todo el año

Nº 3815



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

6 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 001-2010

comprendido entre el 1° de julio del 2008 y el 30 de junio del 2009 y, de ser posible, el II semestre del 2009.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

SOLICITUD DE CRITERIO JURÍDICO PARA PROCEDER A LA DEVOLUCIÓN DE SALARIO ESCOLAR DE WALTHER HERRERA CANTILLO.

Se deja constancia de que durante la consideración de este tema el señor Walther Herrera Cantillo no estuvo presente en el salón de sesiones.

A raíz de una sugerencia que se hizo sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

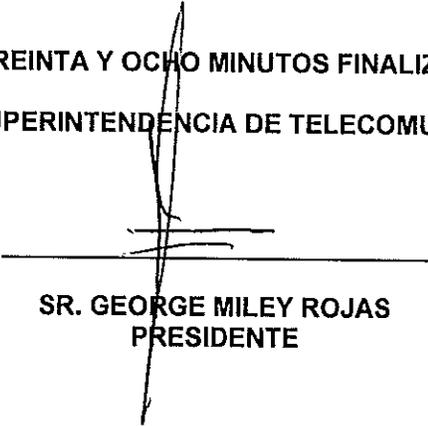
ACUERDO 043-001-2010

Encomendar a Mariana Brenes Akerman que, con la urgencia del caso, prepare y someta al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, un criterio jurídico en el cual se detalle el mecanismo correspondiente para proceder a la devolución del salario escolar del señor Walther Herrera Cantillo.

ACUERDO FIRME.

A LAS DIECINUEVE HORAS Y TREINTA Y OCHO MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



**SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE**

