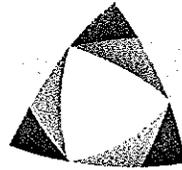


Nº 3881



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010**

**A LAS CATORCE HORAS DEL 20 DE ENERO DEL 2010**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

Nº 3882



20 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

### SESIÓN ORDINARIA NÚMERO TRES

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el salón de sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las catorce horas del veinte de enero del dos mil diez; preside el señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo, asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Vicepresidente y don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asimismo, don Walther Herrera Cantillo, participa en calidad de invitado.

Asiste el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.

#### ARTÍCULO 1 APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Don George Miley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día. Sugiere incluir dentro de los asuntos varios el conocimiento de oficio 80-SUTEL-2010, del 19 de enero del 2010, relacionado con un informe del órgano de investigación preliminar al Instituto Costarricense de Electricidad por supuesto cobro irregular del impuesto rojo al servicio de telefonía móvil y convencional destinado a la Cruz Roja Costarricense.

Suficientemente analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

#### ACUERDO 001-003-2010

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 002-2010:

#### EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:

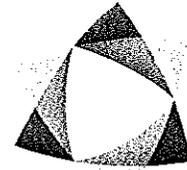
1. Aprobación del orden del día
2. Lectura y aprobación de actas  
Sesión ordinaria 053-2009 celebrada el 27 de noviembre de 2009.  
Sesión ordinaria 056-2009 celebrada el 3 de diciembre de 2009.  
Sesión ordinaria 057-2009 celebrada el 11 de diciembre de 2009
3. Otorgar Autorización para brindar servicios de telecomunicaciones a:

EXPEDIENTE N°	SOLICITANTE	SERVICIOS SOLICITADOS
SUTEL-OT-125-2009	MYRIAM DURÁN VALVERDE	Café Internet
SUTEL-OT-373-2009	IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ	Café Internet

Nº 3883



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

SUTEL-OT-646-2009	ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA	Café Internet
SUTEL-OT-651-2009	MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES	Café Internet
SUTEL-OT-478-2009	CABLE CENTRO S.A.	Televisión por cable
SUTEL-OT-494-2009	CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.	Televisión por cable
SUTEL-OT-497-2009	SERVICIOS FEMARROCA T.V. S.A.	Televisión por cable

4. Archivo de queja por no cumplir con prevención

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA
SUTEL AU-11-2009	MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO	ICE
SUTEL AU-127-2009	GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ	ICE
SUTEL AU-142-2009	KAREN BONILLA SALAS	ICE
SUTEL-AU-110-2009	JOSÉ MIGUEL BONILLA CARVAJAL	ICE
SUTEL-AU-116-2009	ERICK CÉSPEDES STELLER	ICE
SUTEL-AU-132-2009	EDWIN DUARTE DELGADO	ICE
SUTEL-AU-141-2009	WALACE ESPINOZA FLORES	ICE

5. Archivo de expediente de queja por Arreglo conciliatorio

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CON
SUTEL-AU-135-2009	CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS	ICE
SUTEL-AU-87-2009	LUCRECIA HERNÁNDEZ USAGA	ICE



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

6. Declaratoria de confidencialidad:

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	DOCUMENTOS SOLICITADOS	PLAZO	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-687-2009	<b>HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.</b>  (café Internet en Atenas)	Toda la información	5 años	Admitir parcialmente.  Declarar confidencial por 5 años la declaración jurada del impuesto sobre las ventas, contrato de arrendamiento, comprobantes de pago, detalle de cuotas del seguro social y otras instituciones.
SUTEL-OT-007-2010	<b>COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.</b>  (café Internet en Sabana Sur)	Toda la información	Todo el plazo de funcionamiento de la empresa	Admitir parcialmente.  Declarar confidencial por 5 años el Acuerdo de Servicios Telefónicos.
SUTEL-OT-674-2009	<b>INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.</b>  (Internet a través de las bandas de frecuencias libres)	De los puntos "f", "g" y "h" de la solicitud la información relacionada con el diagrama de red, programa de cobertura geográfica, y el modelo de negocios, y del punto "i" la información financiera	10 años	Admitir parcialmente.  Declarar confidencial por 5 años, las zonas o áreas donde se brindarán los servicios, diagramas de red, información financiera, modelo de negocio.

7. Acto final del procedimiento (Informe técnico)

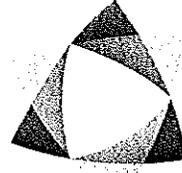
EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	RECOMENDACIÓN
SUTEL-AU-055-2009	José Miguel Rodríguez	ICE	Declarar con lugar la queja
SUTEL-AU-115-2009	Ligia Zeledón Rovira	ICE	Declarar con lugar

8. Recurso de Revocatoria contra RCS-530-2009 Rodrigo Camacho Quesada Exp. AU-054-2009.
9. Conocer informe requerido al señor Roberto Alfaro Toribio según acuerdo 024-002-2010.
10. Interpretación del artículo 60 de la Ley 8642 (intervención de la SUTEL en los procesos de interconexión después de los 3 meses establecidos para la negociación entre los operadores).
11. Cambio de impresiones en relación con el vencimiento del Presidente del Consejo de SUTEL.

Nº 3885



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

12. Asuntos varios.

## **ARTÍCULO 2 LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTAS**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 053-2009, celebrada el 27 de noviembre del 2009, sesión ordinaria 056-2009, celebrada el 3 de diciembre del 2009, sesión ordinaria 57-2009, celebrada el 11 de diciembre del 2009.

### **En discusión el acta de la sesión ordinaria 053-2009, celebrada el 27 de noviembre del 2009:**

Suficientemente discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

#### **ACUERDO 002-003-2010**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 053-2009, celebrada el 27 de noviembre del 2009.

### **En discusión el acta de la sesión ordinaria 056-2009, celebrada el 3 de diciembre del 2009:**

Suficientemente discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

#### **ACUERDO 003-003-2010**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 056-2009, celebrada el 3 de diciembre del 2009.

### **En discusión el acta de la sesión ordinaria 057-2009, celebrada el 11 diciembre del 2009:**

Suficientemente discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

#### **ACUERDO 004-003-2010**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 57-2009, celebrada el 11 de diciembre del 2009.

## **ARTICULO 3 ARCHIVO DE QUEJA POR NO CUMPLIR CON PREVENCIÓN A:**

**A partir de este momento ingresa al salón de sesiones la señora Mariana Brenes Akerman**

### **1. MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE, SUTEL AU-11-2009**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por el señor Miguel Bermúdez Elizondo contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

Nº 3886



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

ACUERDO 005 -003-2010

#### RESULTANDO:

- I. Que en fecha 16 de octubre del 2009, el señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO**, cédula de identidad número 6-130-742, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) debido a la facturación de mensajes de contenido.
- II. Que mediante auto de las 14:00 horas del 16 de octubre del 2009, la SUTEL previno al señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO** 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. Asimismo, la SUTEL le otorgó un plazo de diez días hábiles para cumplir con lo prevenido, caso contrario su gestión sería archivada.
- III. Que dicho auto fue debidamente notificado al señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO** el día 2 de noviembre del 2009.
- IV. Que al día de hoy, el señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO** no ha atendido la prevención y no ha aportado algún 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 en el expediente no consta que el señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO** haya presentado su queja ante el operador.
- III. Que el señor **MIGUEL BERMÚDEZ ELIZONDO** no cumplió con lo prevenido por la SUTEL mediante auto de las 14:00 horas del 16 de octubre del 2009.

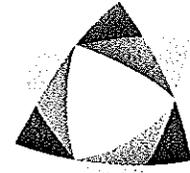
#### POR TANTO

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 3887



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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

- I. Archivar el expediente SUTEL-AU-111-2009.

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. GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ELECTRICIDAD**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por Gabriela Saborío Rodríguez contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 006-003-2010**

**RESULTANDO:**

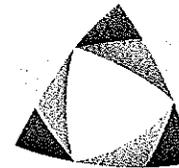
- I. Que en fecha 16 de octubre del 2009, la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ**, cédula de identidad número 1-945-256, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por una mala calidad en su servicio de Internet celular.
- II. Que mediante auto de las 10:00 horas del 2 de noviembre del 2009, la SUTEL previno a la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ** 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. Asimismo, la SUTEL le otorgó un plazo de diez días hábiles para cumplir con lo prevenido, caso contrario su gestión sería archivada.
- III. Que dicho auto fue debidamente notificado a la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ** el día 3 de noviembre del 2009.
- IV. Que al día de hoy, la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ** no ha atendido la prevención y no ha aportado algún 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*



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*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 en el expediente no consta que la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ** haya presentado su queja ante el operador.
- III. Que la señora **GABRIELA SABORÍO RODRÍGUEZ** no cumplió con lo prevenido por la SUTEL mediante auto de las 10:00 horas del 2 de noviembre del 2009.

#### 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. Archivar el expediente SUTEL-AU-127-2009.

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. **KAREN BONILLA SALAS CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por Karen Bonilla Salas contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 007-003-2010**

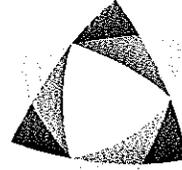
#### RESULTANDO:

- I. Que en fecha 6 de noviembre del 2009, la señora **KAREN BONILLA SALAS**, cédula de identidad número 1-1005-0767, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una

Nº 3889



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por irregularidades en la calidad de su servicio celular.
- II. Que mediante auto de las 10:00 horas del 23 de noviembre del 2009, la SUTEL previno a la señora **KAREN BONILLA SALAS** 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 además que debía señalar un lugar para atender notificaciones. Asimismo, la SUTEL le otorgó un plazo de diez días hábiles para cumplir con lo prevenido, caso contrario su gestión sería archivada.
  - III. Que dicho auto fue debidamente notificado a la señora **KAREN BONILLA SALAS** el día 26 de noviembre del 2009.
  - IV. Que al día de hoy, la señora **KAREN BONILLA SALAS** no ha atendido la prevención y no ha aportado algún 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 en el expediente no consta que la señora **KAREN BONILLA SALAS** haya presentado su queja ante el operador.
- III. Que la señora **KAREN BONILLA SALAS** no cumplió con lo prevenido por la SUTEL mediante auto de las 10:00 horas del 23 de noviembre del 2009.

#### POR TANTO

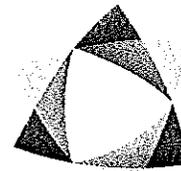
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

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

- I. Archivar el expediente SUTEL-AU-142-2009.

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

Nº 3890



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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. JOSÉ MIGUEL BONILLA CARVAJAL CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por José Miguel Bonilla Carvajal contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 008-003-2010**

#### RESULTANDO:

- I. Que en fecha 24 de setiembre del 2009, el señor **JOSÉ MIGUEL BONILLA CARVAJAL** cédula de identidad 3-229-493, presentó reclamo ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) indicando que ha tenido problemas con la calidad del servicio celular GSM. (folio 01)
- II. Que mediante auto de prevención de las 14:00 horas del 20 de octubre del 2009 y de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, la SUTEL le otorgó diez días hábiles al señor **BONILLA CARVAJAL** para que demostrara que había gestionado su reclamación ante el propio operador o proveedor del servicio. (folio 02)
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### 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.

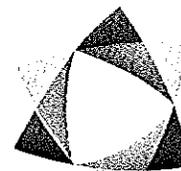
#### POR TANTO

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 3891



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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

- I. Rechazar ad portas la queja presentada por **JOSÉ MIGUEL BONILLA CARVAJAL** contra el ICE, en virtud que no presentó comprobante de haber acudido al proveedor del servicio.
- II. Archivar el expediente número SUTEL-AU-110-2009

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. ERICK CÉSPEDES STELLER CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por Erick Céspedes Steller contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 009-003-2010**

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 05 de octubre del 2009, el señor **ERICK CÉSPEDES STELLER** cédula de identidad 5-295-666, presentó reclamo ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) indicando que ha tenido problemas con la calidad del servicio de Internet celular. (folio 01)
- II. Que mediante auto de prevención de las 14:00 horas del 22 de octubre del 2009 y de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, la SUTEL le otorgó diez días hábiles al señor **CÉSPEDES STELLER** para que demostrara que había gestionado su reclamación ante el propio operador o proveedor del servicio. (folio 02)
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

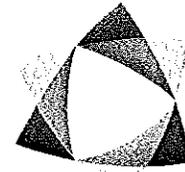
**CONSIDERANDO:**

- 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

Nº 3892



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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:

- I. Rechazar ad portas la queja presentada por **ERICK CÉSPEDES STELLER** cédula de identidad 5-295-666 contra el ICE, en virtud que no presentó comprobante de haber acudido al proveedor del servicio.
- II. Archivar el expediente número SUTEL-AU-116-2009

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. EDWIN DUARTE DELGADO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por Edwin Duarte Delgado contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 010-003-2009**

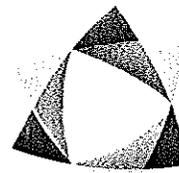
### RESULTANDO:

- I. Que en fecha 22 de octubre del 2009, el señor **EDWIN DUARTE DELGADO** cédula de identidad 7-090-562, en su condición de titular del servicio telefónico 8982-5315, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad por supuesta suspensión del servicio telefónico celular por falta de pago. (folios 01 y 02)
- II. Que el ICE mediante oficio 097-3414-2009 del 12 de noviembre del 2009 solicita el cierre y archivo del expediente en razón que el reclamo interpuesto resulta infundado, por cuanto, el señor **DUARTE DELGADO**, adeuda tres meses de facturación (agosto a octubre del 2009). Asimismo

Nº 3893



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

manifiesta que el cliente canceló la deuda y el servicio se reinstaló el 03 de noviembre del 2009 con recibo especial de dinero N° 7581048. (folios 07 al 14)

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la queja presentada el señor **EDWIN DUARTE DELGADO** se centra en que el ICE le suspendió el servicio telefónico.
- II. Que la SUTEL constató que le cliente canceló la deuda y el servicio se reinstaló el 03 de noviembre del 2009, dándose solución al problema denunciado ante este ente regulador.
- III. Que en virtud de lo anterior procede el archivo del procedimiento por cuanto no existe mérito para continuar con el mismo.

**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 presente procedimiento administrativo en razón que el señor **DUARTE DELGADO** canceló los montos adeudados al Instituto investigado.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-132-2009.

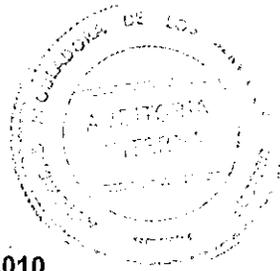
En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

**7. WALACE ESPINOZA FLORES CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

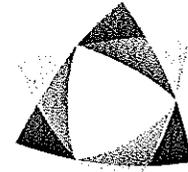
El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la queja planteada por el señor Wallace Espinoza Flores contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 011-003-2010**



20 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 29 de octubre del 2009, el señor **WALLACE ESPINOZA FLORES** cédula de identidad 1-944-641, presentó reclamo ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) indicando que ha tenido problemas con la calidad del servicio celular GSM. (folios 01 y 02)
- II. Que mediante auto de prevención de las 10:00 horas del 23 de noviembre del 2009 y de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, la SUTEL le otorgó diez días hábiles al señor **ESPINOZA FLORES** para que demostrara que primeramente había gestionado su reclamación ante el propio operador o proveedor del servicio. (folio 03)
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**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:**

- I. Rechazar ad portas la queja presentada por **WALLACE ESPINOZA FLORES** cédula de identidad 1-944-641 contra el ICE, en virtud que no presentó comprobante de haber acudido al proveedor del servicio.
- II. Archivar el expediente número SUTEL-AU-141-2009

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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

#### ARTÍCULO 4

#### ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE QUEJA POR ARREGLO CONCILIATORIO.

#### 1. CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS POR ARREGLO CONCILIATORIO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la solicitud de queja planteada por el señor Carlos Eduardo Moraga Gatgens contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 012-003-2010**

#### RESULTANDO:

- I. Que el día 25 de octubre del 2009, el señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS**, cédula de identidad número 4-126-702, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por un problema con el servicio de desvío de llamadas asociado a los números telefónicos 22 61 07 32, 22 61 54 54 y 22 61 50 30.
- II. Que mediante oficio 097-3873-2009 del 16 de diciembre del 2009, el ICE manifestó que el reclamo del señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS** había sido atendido y resuelto satisfactoriamente.
- III. Que mediante auto de las 15:50 horas del 7 de enero del 2010, la Dirección General de Participación del Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), hizo constar que mediante llamada telefónica al número 800-ARESEP, el señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS** solicitó que se archivara el reclamo interpuesto por cuanto el ICE le había resuelto el problema.
- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

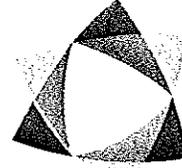
#### CONSIDERANDO:

- I. Que el señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS** tenía problemas con el servicio de desvío de llamadas asociado a los números telefónicos 22 61 07 32, 22 61 54 54 y 22 61 50 30.
- II. Que el ICE procedió a realizar un trabajo que permite al señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS** desviar del número telefónico 22 61 07 32 a otro destino y al casillero de voz.
- III. Que el señor **CARLOS EDUARDO MORAGA GATGENS** manifestó que su reclamo había sido resuelto por el ICE y que se procediera al archivo de su queja.

Nº 3896



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

**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.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-135-2009.

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. LUCRECIA HERNÁNDEZ USAGA POR ARREGLO CONCILIATORIO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la solicitud de queja planteada por la señora Lucrecia Hernández Usaga contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema ampliamente y luego de analizado, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 013-003-2010**

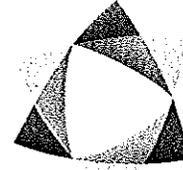
**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 15 de julio del 2009, la señora **LUCRECIA HERNÁNDEZ USAGA** cédula de identidad 6-100-441, en su condición de titular del servicio telefónico 8307-9044, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad porque no le devolvió el depósito de garantía a pesar que no tenía ningún recibo pendiente de cancelación (folios 01 y 02)
- II. Que el ICE mediante oficio 097-2000-2009 del 12 de agosto del 2009 solicita el cierre y archivo del expediente en razón que mediante registro N°457114 del 24 de julio del 2009 se le realizó la devolución de ₡12.500 por concepto de depósito de garantía del servicio 8307-9044 (folio 12)
- III. Que el día 19 de enero del 2010 mediante oficio 87-SUTEL-2010, el Ing. Roberto Alfaro Toribio recomienda el archivo del procedimiento en virtud que se ha normalizado la situación que provocó la disconformidad de la señora **HERNÁNDEZ USAGA**. (folios 14 y 15)

Nº 3897



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la queja presentada por la señora **LUCRECIA HERNÁNDEZ USAGA** se centra en que el ICE le devuelva el depósito de garantía y no le cobre el monto de ¢1610 por supuestas llamadas pendientes.
- II. Que la SUTEL constató que el ICE efectivamente había realizado la devolución del dinero solicitado, dándose así, la solución al problema denunciado ante este ente regulador.
- III. Que el informe técnico de fecha 19 de enero del 2010 recomienda el archivo del procedimiento en virtud que ya no existe mérito para continuar con el mismo.

**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 presente procedimiento administrativo en razón que el Instituto Costarricense de Electricidad realizó la devolución del depósito de garantía.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-087-2009.

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  
DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD**

**1.- HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S. A., SUTEL OT-687-2009**

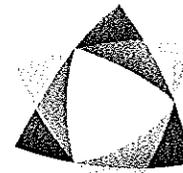
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S. A.,** toda la información.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

Nº 3898



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

ACUERDO 014-003-2010

### RESULTANDO

- I. Que el día 11 de diciembre del 2009, la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de café Internet en Atenas.
- II. Que la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502, solicitó que se declare confidencial por el plazo de 5 años la totalidad de la documentación aportada.
- 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 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.

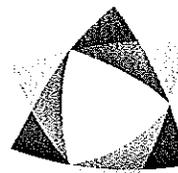
### CONSIDERANDO

- I. Que en el expediente SUTEL-OT-687-2009 de la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502, consta información que concierne directamente a la solicitante y que es de naturaleza privada, así como información de carácter pública.
- II. 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 al solicitante.
- 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."*

Nº 3899



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- IV. 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.
- V. Que además, 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 personas físicas o jurídicas 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.
- VI. Que la declaración jurada del impuesto general sobre las ventas, el contrato de arrendamiento de local comercial, los comprobantes de pago, y el detalle de cuotas de seguro social y otras instituciones aportados por **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502, concierne únicamente a la empresa.
- VII. Que el resto de la documentación aportada por **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502, es pública y puede ser verificada por terceros a través de otros medios, tales como el Registro Civil, el Registro Público, la Dirección General de Tributación Directa, la Municipalidad de Atenas, entre otros. Por lo tanto, dicha documentación no puede ser declarada confidencial.
- VIII. Que asimismo 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.

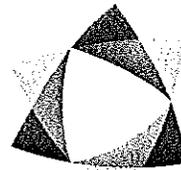
#### EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502.

Nº 3900



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente SUTEL-OT-687-2009 de la empresa **HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES HECOMSA, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-296502:
1. Declaración jurada del impuesto general sobre las ventas visible al folio 08.
  2. El contrato de arrendamiento de local comercial visible del folio 11 al folio 14, ambos inclusive.
  3. Comprobantes de pago visibles a los folios 15 y 16.
  4. Detalle de cuotas de seguro social y otras instituciones visible al folio 17.
- C. Asimismo, se determina que una vez que el solicitante obtenga la respectiva autorización, 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.- COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A., SUTEL OT-007-2010

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, toda la información.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

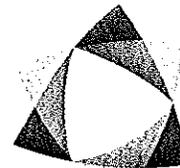
### ACUERDO 015-003-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 6 de enero del 2010, la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, cédula jurídica número 3-101-581699, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de café Internet y voz sobre IP en Sabana Sur, San José.
- II. Que la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, cédula jurídica número 3-101-581699, solicitó que se declare confidencial la totalidad de la información aportada durante todo el plazo en que la empresa se encuentre en funcionamiento.
- 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

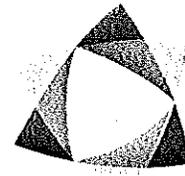
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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 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-007-2010 de la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, cédula jurídica número 3-101-581699, consta información que concierne directamente a la solicitante y que es de naturaleza privada, así como información de carácter pública.
- II. 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 al solicitante.
- 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 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.
- V. Que además, 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 personas físicas o jurídicas 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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- VI. Que el Acuerdo de Servicios Telefónicos aportado por COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A., cédula jurídica número 3-101-581699, concierne únicamente a la empresa.
- VII. Que el resto de la documentación aportada por COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A., cédula jurídica número 3-101-581699, es pública y puede ser verificada por terceros a través de otros medios, tales como el Registro Civil, el Registro Público, la Dirección General de Tributación Directa, entre otros. Por lo tanto, dicha documentación no puede ser declarada confidencial.
- VIII. Que asimismo 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**

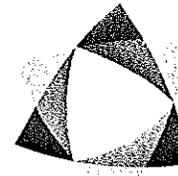
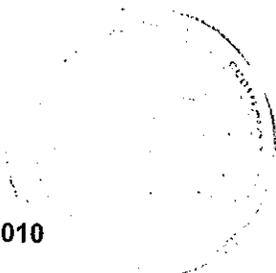
Con fundamento en el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley No. 7593.

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, cédula jurídica número 3-101-581699.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente SUTEL-OT-007-2010 de la empresa **COMUNICACIONES INTERCONTINENTALES C.R., S.A.**, cédula jurídica número 3-101-581699:
  1. Acuerdo de Servicios Telefónicos visible a los folios 09 y 10.
- C. Asimismo, se determina que una vez que el solicitante obtenga la respectiva autorización, 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

### 3.-INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S. A.

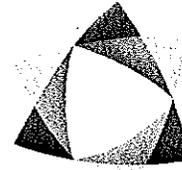
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S. A., de los puntos f, g y h de la solicitud de información relacionada con el diagrama de red, programa de cobertura geográfica, y el modelo de negocios, y del punto i la información financiera.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

### ACUERDO 016-003-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 20 de noviembre del 2009, la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar el servicio de Internet a través de las bandas de frecuencias libres.
- II. Que la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, solicitó que se declare confidencial por un plazo de 10 años, de los puntos "f", "g" y "h" de la solicitud la información relacionada con el diagrama de red, programa de cobertura geográfica, y el modelo de negocios, y del punto "i" la información financiera.
- III. Que mediante oficio 1748-SUTEL-2009, la SUTEL previno a la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, aportar el modelo de negocio de los servicios, por cuanto dicha información había sido omitida en la solicitud de autorización.
- IV. Que **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, aportó la información solicitada por la SUTEL.
- V. 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.
- VI. 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 SUTEL estableció el procedimiento interno para el trámite de solicitudes de declaratoria de



20 DE ENERO DEL 2010

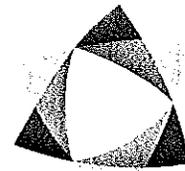
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

confidencialidad de documentos e información que hagan los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones.

- VII. 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-674-2009 de la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, 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 el diagrama de red, las zonas o áreas geográficas en las que se pretende la prestación de los servicios, la certificación de estados financieros y el modelo de negocio aportado por **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205, junto a la solicitud de autorización y a la respuesta a la prevención, 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 y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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.

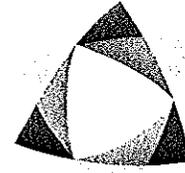
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-674-2009 de la empresa **INASOL INALÁMBRICA SOLUCIONES, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-397205:
1. Zonas o áreas geográficas en las que se pretende la prestación de los servicios visible del folio 04 al folio 06, ambos inclusive.
  2. Diagramas de red visibles del folio 23 al folio 33, ambos inclusive.
  3. Información financiera visible del folio 34 al folio 47, ambos inclusive.
  4. Modelo de negocio visible del folio 57 al folio 60, 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.

**ARTÍCULO 6  
RECURSO DE REVOCATORIA CONTRA LA RESOLUCION RCS-530-2009 DEL SEÑOR RODRIGO  
CAMACHO QUESADA. EXP. AU-054-2009.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL el recurso de revocatoria contra la resolución RCS-530-2009 del señor Rodrigo Camacho Quesada.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

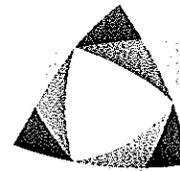
ACUERDO 017-003-2010

## RESULTANDO

- I. Que mediante resolución RCS-530-2009 de las 10:45 horas del 13 de noviembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) resolvió el procedimiento administrativo interpuesto por el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**, cédula de identidad número 4-141-925, contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, donde se estableció: (I) Declarar con lugar la queja planteada por el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**, (II) Ordenar al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** que en un plazo máximo de 24 horas, a partir de la notificación de esta resolución, reinstale los servicios telefónicos 22-370259 y 25-602162 al señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**. Deberá informarlo y acreditarlo en el expediente, (III) Ordenar al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** que adopte las medidas técnicas y administrativas necesarias para asegurar que la información con que cuentan los recaudadores externos, sea idéntica a la de sus bases de datos y que funcione en tiempo real. Deberá informarlo y acreditarlo en el expediente mediante un informe, (IV) Declarar sin lugar la solicitud de daños y perjuicios interpuesta por el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**, (V) Por concepto de compensación por la interrupción de los servicios telefónicos al señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**, ordenar al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** a realizar un crédito a favor del quejoso por una suma de dieciocho tarifas básicas mensuales del servicio de telefonía fija (¢1.850,00) que equivale a un total de treinta y tres mil trescientos colones (¢33.300,00), moneda de curso legal de la República de Costa Rica, (VI) En cuanto a la imposición de una posible multa al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, investigar si los daños ocasionados van más allá de un caso individual, y (VII) Archivar el expediente SUTEL-AU-54-2009 en el momento procesal oportuno. (folios 149 a 156)
- II. Que el día 19 de noviembre del 2009 dicha resolución fue debidamente notificada a **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA**. (folio 158)
- III. Que el día 20 de noviembre del 2009 dicha resolución fue debidamente notificada al **ICE**. (folio 157)
- IV. Que el día 25 de noviembre del 2009 por correo electrónico y el día 27 de noviembre del 2009 en original, el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** interpuso Recurso de Revocatoria con Apelación en subsidio contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-530-2009, alegando en resumen lo siguiente: (1) que en cuanto a los daños y perjuicios rechazados, es claro que al existir un contrato de opción de compraventa ya no es tan incierto e impreciso el hecho de la futura venta y que resulta incomprensible como se puede acoger la queja estableciéndose claramente que existió el hecho ilícito e irregular que causa una pérdida y aún así no se considera que se debe indemnizar por dicho daño, (2) que al cortarle el **ICE** injustificadamente las líneas telefónicas, no solo lo dejó incomunicado sino que automáticamente lo perjudicó al dejarlo en una posición de incumplimiento contractual (en cuanto a la opción de compraventa firmada con el señor Oscar Rojas Muñoz). Que asimismo, la pérdida de las líneas, la información negada y la liquidación total de los teléfonos le ha traído impactos psicológicos, morales y materiales. Que es evidente que el daño moral y el perjuicio irreversible se manifiesta en el sufrimiento que ha tenido



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

ante la pérdida de la venta de las propiedades, la incomunicación por más de nueve meses, así como en la angustia de tener que trasladarse constantemente al domicilio de su padre.

- V. Que de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (en adelante LGAP), para dictar el acto que agota la vía administrativa es indispensable que el órgano que lo emita consulte previamente al Asesor Jurídico de la correspondiente administración.
- VI. Que en cumplimiento de la disposición indicada, mediante oficio del día 8 de enero del 2010, la asesora jurídica externa Mercedes Valle Pacheco emitió el criterio legal correspondiente. (folios 161 a 163)
- VII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO:

##### PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO

- I. El recurso presentado es el ordinario de revocatoria o reposición, a los que se les aplica los artículos 342 a 352 de la LGAP, por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

##### SEGUNDO: LEGITIMACIÓN

- I. El señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** se encuentra legitimado para plantear la gestión que nos ocupa al ser parte en el procedimiento administrativo de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.

##### TERCERO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO

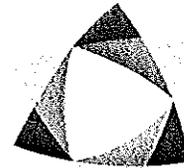
- I. La resolución recurrida fue notificada al señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** el día 19 de noviembre del 2009 y al **ICE** el día 20 de noviembre del 2009 y la impugnación fue planteada el día 25 de noviembre por correo electrónico y el día 27 de noviembre del 2009 en original.

- II. Del análisis comparativo entre la última fecha de notificación del acto (20 de noviembre del 2009) y la de interposición del recurso (25 de noviembre del 2009), con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687 en el sentido que todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación de todas las partes, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

##### CUARTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, y de conformidad con el artículo 356 de la LGAP, conviene extraer del informe legal rendido por la asesora jurídica externa, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

*"Ha quedado demostrado en el expediente, la obligación del operador del servicio, en este caso del Instituto Costarricense de Electricidad de emitir una facturación exacta, clara y veraz, sobre la base normativa contenida en el artículo 45 de la Ley 8642.*



También quedó demostrado que existe un error en la pantalla que genera el servicio de pago por medio de Internet. En el caso concreto, el comprobante de transacción procesada que se obtiene por medio del sistema Internet Banking contiene una discrepancia en cuanto al "Mes al Cobro" con respecto a la Factura emitida directamente por el ICE. El mencionado comprobante de transacción procesada incluye la fecha de pago, la institución, (ICETELECOMUNICACIONES), el número de teléfono, la fecha de vencimiento, el monto, el nombre del usuario de la línea, el nombre de quien está pagando, el número de comprobante, la cuenta debitada y el monto debitado. El comprobante de transacción procesada contiene además el desglose del pago. Todos estos datos coinciden con los de la factura emitida por el ICE, pero la confusión se presenta porque el "Mes al Cobro" no coincide con el "Mes al Cobro" de la factura, la información desplegada por Internet va un mes adelante.

El error apuntado provocó que, para efectos del reclamante Camacho Quesada, pagaba las facturas del mes de noviembre cuando correspondía, según los registros del ICE al mes de octubre.

También se demostró en el expediente que la referida confusión lejos de ser aclarada por los funcionarios del ICE cuando el señor Camacho Quesada se presentó a sus oficinas, más bien se profundizó porque no se atendió el reclamo concreto en el sentido de que el comprobante de transacción procesada generado por medio de Internet Banking reflejaba información no coincidente con la que en ese momento los funcionarios del ICE observaban en su sistema.

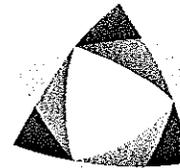
Con lo comprobado a lo largo del procedimiento administrativo seguido por la Sutel en el expediente arriba indicado, fue posible resolver que las líneas telefónicas correspondientes a los números 22-370259 y 25-602162 fueran reinstaladas a nombre del señor Rodrigo Camacho Quesada de manera que a la fecha aparecen a su nombre. También se resolvió ordenar una compensación por la interrupción de los servicios telefónicos por un monto equivalente a la tarifa básica mensual de telefonía fija correspondiente a nueve meses para ambos teléfonos. Lo que no es posible acreditar en el expediente son los daños y perjuicios que reclama el señor Camacho por la suma de trescientos veintidós millones de colones. Como señala la resolución impugnada, para determinar la responsabilidad civil deben individualizarse y cuantificarse los daños y perjuicios, técnica y científicamente a través de medios probatorios idóneos y además debe comprobarse el nexo de causalidad, es decir el nexo o vínculo entre el daño sufrido y el hecho del agente causante.

Según se indica en la resolución impugnada RCS-530-2009, las afirmaciones del señor Camacho Quesada en cuanto a los daños y perjuicios pretendidos, no cuentan con prueba suficiente que pueda tomarse como idónea para tenerlos por demostrados ni tampoco se logra determinar el nexo de causalidad.

Por su parte, el recurso interpuesto no aporta ningún argumento adicional o prueba que deba ser analizada. El reclamo lo fundamenta en el hecho de que, habiéndose reconocido el error en la facturación, el ICE debe indemnizar. El punto es que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en aplicación del artículo 45 inciso 24 de la Ley 8642, según el cual el usuario tiene derecho a obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor, debe también comprobar el nexo de causalidad y debe valorar la prueba aportada. Para el caso concreto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones no cuenta con una base fáctica debidamente comprobada para ordenar al Ice el reconocimiento de veinte millones de colones por concepto de daño moral manifestado, según el reclamante, por el sufrimiento por no haber vendido las fincas propiedad de la sociedad Corporación Deville CDV Sociedad Anónima, números 40671-000 y 40105-000, ambas de la Provincia de Heredia y por la angustia de tener que trasladarse al domicilio de su padre para acompañar a su familia en momentos en que su padre se encontraba enfermo y no



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*contar con los teléfonos de las líneas 2237 0259 y 2560 2162. Tampoco puede el Consejo ordenar al Ice el pago de doscientos noventa y dos millones por concepto de lucro cesante sobre la base de que ese era el monto de la venta de las propiedades indicadas, sobre las cuales existía la opción de venta y recíproca compra aportada por el reclamante y la cual, según lo manifiesta, no fue ejercida. Igualmente, carecería de fundamento cualquier orden dirigida al Ice para pagar los diez millones de colones que por concepto de daños materiales que agrega el señor Camacho a su reclamo, como penalidad por no haberse concretado la venta de las propiedades.*

*Bajo este orden de ideas no es posible concluir en forma diferente a lo ya resuelto por el Consejo de la Sutel, pues no se comprueba la existencia de un nexo de causalidad entre los daños reclamados y el incumplimiento del ICE, aunado a que las manifestaciones del reclamante no se apoyan en pruebas suficientes, que puedan tenerse como idóneas para ordenar al Ice el pago."*

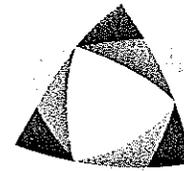
- II. Que asimismo debe recalcar que de conformidad con el punto V) de la parte resolutive de la RCS-530-2009 impugnada, este Consejo sí compensó al señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** por la interrupción de los servicios. En este sentido, fue ordenando al ICE efectuar un crédito a favor del quejoso por una suma de dieciocho tarifas básicas mensuales del servicio de telefonía fija, lo cual según el oficio 097-3548-2009 presentado por el ICE el 24 de noviembre del 2009, se hará efectivo en el momento en que el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** tenga consumo (folio 135).
- III. Que dicho resarcimiento resultaba justo por cuanto la interrupción improcedente de los servicios telefónicos fue el único daño comprobado y acreditado en este procedimiento administrativo.
- IV. De conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-530-2009 de las 10:45 horas del 13 de noviembre del 2009, tal y como se dispone.

#### POR TANTO

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

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

- I. Declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** contra la resolución número RCS-530-2009 de las 10:45 horas del 13 de noviembre del 2009.
- II. Dejar incólume todos los extremos resueltos en la resolución número RCS-530-2009 de las 10:45 horas del 13 de noviembre del 2009.
- III. Dar por agotada la vía administrativa.
- IV. Archivar el expediente SUTEL-AU-054-2009.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

**ARTICULO 7**

**INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 60 DE LA LEY 8642 (INTERVENCIÓN DE LA SUTEL EN LOS PROCESOS DE INTERCONEXIÓN DESPUÉS DE LOS 3 MESES ESTABLECIDOS PARA LA NEGOCIACIÓN ENTRE LOS OPERADORES).**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la interpretación del artículo 60 de la Ley 8642 (intervención de la SUTEL en los procesos de interconexión después de los 3 meses de establecidos para la negociación entre los operadores.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

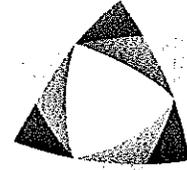
**ACUERDO 018-003-2010**

**RESULTANDO**

- I. Que el artículo 60 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, claramente dispone que *"los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.*  
  
*Los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la SUTEL tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.*  
  
*En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.*  
  
*La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.*  
  
*A la SUTEL le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión".*
- II. Que el artículo 41 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008, define que los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión.
- III. Que asimismo los artículos 42, 44, 50, 64 inciso b) y c) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establecen dos mecanismos para el establecimiento del acceso y la interconexión, dentro de los cuales se encuentra la orden de la SUTEL.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

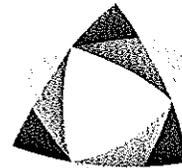
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- IV. Adicionalmente, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones permite a la SUTEL establecer medidas provisionales y las actuaciones estrictamente necesarias para proteger los intereses de los usuarios y garantizar la interconexión y/o el acceso en los casos en que exista negativa de un operador de la red pública de las telecomunicaciones para llevar a cabo las negociaciones de acceso e interconexión o si transcurrido el lapso de tres (3) meses previsto para la libre negociación, los operadores que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público no han suscrito el contrato de acceso e interconexión. La SUTEL, de oficio o a instancia de ambos interesados o de uno de ellos, ordenará el acceso o la interconexión solicitada y fijará las condiciones de la misma, de conformidad con lo establecido en la Ley 8642.

#### CONSIDERANDO:

- I. Que resulta claro que todos los operadores de redes públicas se encuentran obligados a dar libre acceso e interconexión a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información, y a ajustarse a las disposiciones propias del régimen de acceso e interconexión.
- II. Que también la ley es contundente al establecer que los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones **convendrán entre sí** las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión respectiva, y que esta negociación abarca cualquier forma de discusión tendiente a lograr un acuerdo.
- III. Que en este sentido, los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones se encuentran obligados a negociar durante, al menos, tres meses las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales de los contratos de acceso e interconexión bajo el principio de buena fe.
- IV. Que el principio de buena fe implica realizar esfuerzos reales para llegar a un acuerdo, desarrollar negociaciones verdaderas, formales y constructivas, así como evitar atrasos injustificados. Asimismo, bajo este principio, los proveedores y operadores tienen la obligación de suministrar a otros operadores y proveedores la información necesaria para la adecuada determinación de sus necesidades de acceso e interconexión.
- V. Que toda la documentación y/o comunicación intercambiada durante las negociaciones debe tener un respaldo físico que permita comprobar que las partes han actuado de buena fe y han realizado esfuerzos reales y suficientes para concretar un acuerdo válido y ejecutable.
- VI. Que de conformidad con el artículo 60 de la Ley 8642, **"los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión"** y el plazo de los tres meses para la libre negociación se computan a partir de esta notificación.
- VII. Que no obstante, la ley es omisa al indicar la forma en que debe hacerse esta notificación, lo cual ha ocasionado que cada operador y proveedor compute el plazo de tres meses de forma independiente y por lo tanto la fecha considerada para el inicio de las negociaciones no coincida con la de su contraparte.
- VIII. Que asimismo, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones dispone en el numeral 46 que el *"operador o proveedor que solicite el acceso o la interconexión deberá notificar a la*



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*SUTEL copia de la solicitud debidamente recibida por el operador con el cual desea interconectarse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de dicha solicitud.*

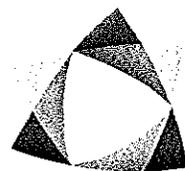
- IX. Que el artículo 45 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece el contenido mínimo de la información que el solicitante debe presentar al operador requerido. En consecuencia, únicamente se podrá tener por bien presentada la solicitud de interconexión para efectos de notificación a SUTEL a partir de la fecha en que la solicitud cumpla con todos los requisitos de esta norma reglamentaria.
- X. Que por lo tanto resulta imprescindible establecer la forma en que deberá efectuarse dicha notificación.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.

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

- I. Establecer que la notificación de inicio de negociaciones debe ser presentada ante la Superintendencia de Telecomunicaciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de las negociaciones. Dicha notificación deberá indicar claramente, al menos, los siguientes aspectos:
- (i) Operador solicitando el acceso y/o la interconexión
  - (ii) Fecha exacta en la que iniciaron las negociaciones
  - (iii) El proyecto de servicio a prestar para el cual requiere el acceso o la interconexión, con indicación explícita de los programas estimados de instalación y ampliaciones
  - (iv) La capacidad de acceso o interconexión requerida inicialmente y para ampliaciones
  - (v) El número de puntos de acceso o interconexión requeridos inicialmente y para ampliaciones
  - (vi) Estimación de la ubicación del punto acceso o interconexión en la red del operador al cual se le solicita el acceso o la interconexión
  - (vii) Requerimientos de co-ubicación
  - (viii) Cronograma de trabajo
  - (ix) Nombre y facultades de las personas designadas para negociar el respectivo contrato
- II. Establecer que el plazo de 3 meses para la libre negociación, comenzará a computarse a partir del día en que la SUTEL reciba la notificación indicada en el punto I de esta parte resolutive.
- III. Establecer que los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones se encuentran obligados a negociar las condiciones de los contratos de acceso y/o interconexión bajo el principio de buena fe, el cual implica, entre otros, suministrar información conforme al artículo 47 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y efectuar los esfuerzos e impulsos razonables para alcanzar acuerdos.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- IV. Establecer que toda documentación y/o comunicación intercambiada entre los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones durante las negociaciones deberá contar con el respaldo y prueba física correspondiente.
- V. Establecer que la SUTEL intervendrá en los procesos de acceso e interconexión una vez finalizado el plazo de los tres meses, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en los artículos 45, 46, 50, 52 y 65 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y se acredite la efectiva negociación entre las partes.
- VI. Establecer que ante la negativa de un operador o proveedor a otorgar el acceso o la interconexión requerida, o cuando en cualquiera de las etapas de la negociación se presenten demoras injustificadas o negativas evidentes, la SUTEL intervendrá cuando se desprenda de la solicitud del interesado y de la prueba aportada, que existió un verdadero deseo y voluntad de negociar y que razonablemente se realizaron las actuaciones necesarias para lograr avances en la negociación.

**ARTÍCULO 8****CONOCER INFORME REQUERIDO AL SEÑOR ROBERTO ALFARO TORIBIO, JORGE SALAS SANTANA Y GUILLERMO MUÑOZ ROJAS, SEGÚN ACUERDO 024-002-2010.**

De inmediato don George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo los documentos que se detallan a continuación:

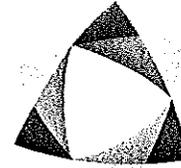
- 1.- Oficio 1765-SUTEL-2009 del 1° de diciembre del 2009, adjunto al que el señor Jorge Salas Santana, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remite un informe para dar cumplimiento al acuerdo 080-046-2009, respecto a la redistribución de funciones para la atención de quejas en las Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 2.- Nota 88-SUTEL-2010 del 19 de enero del 2010, del señor Roberto Alfaro Toribio, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por cuyo medio remite un informe sobre los expedientes en trámite, producto de la reasignación de las quejas interpuestas en la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 3.- Carta 90-SUTEL-2010 del 20 de enero del 2010, por cuyo medio el señor Guillermo Muñoz Rojas, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, presenta una tabla resumen con los detalles de trámites de los expedientes en los cuales le ha correspondido trabajar, en razón de las quejas presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De inmediato y luego de una explicación que sobre dichos oficios presentara don George Miley Rojas, se suscitó un cambio de impresiones con respecto a la labor desempeñada por cada uno de los funcionarios antes indicados, luego de lo cual hubo consenso en que lo procedente sería dar por recibidos los documentos conocidos en esta ocasión y solicitar a Roberto Alfaro Toribio y a Guillermo Muñoz Rojas que remitan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, los expedientes indicados en los oficios 88-SUTEL-2010 y 90-SUTEL-2010, a efecto de que el Consejo pueda llevar a cabo una valoración de las actuaciones que se han dado en el análisis de dichos expedientes.

Suficientemente analizado, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 019-003-2010**

- 1.- Dar por recibidos los documentos que se detalla a continuación:



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- A.- Oficio 1765-SUTEL-2009 del 1° de diciembre del 2009, adjunto al que el señor Jorge Salas Santana, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remite un informe para dar cumplimiento al acuerdo 080-046-2009, respecto a la redistribución de funciones para la atención de quejas en las Superintendencia de Telecomunicaciones.
  - B.- Nota 88-SUTEL-2010 del 19 de enero del 2010, del señor Roberto Alfaro Toribio, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por cuyo medio remite un informe sobre los expedientes en trámite, producto de la reasignación de las quejas interpuestas en la Superintendencia de Telecomunicaciones.
  - C.- Carta 90-SUTEL-2010 del 20 de enero del 2010, por cuyo medio el señor Guillermo Muñoz Rojas, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, presenta una tabla resumen con los detalles de trámites de los expedientes en los cuales le ha correspondido trabajar, en razón de las quejas presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 2.- Solicitar a los señores Roberto Alfaro Toribio y Guillermo Muñoz Rojas, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que remitan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, los expedientes indicados en los oficios 88-SUTEL-2010 y 90-SUTEL-2010, a efecto de que el Consejo pueda llevar a cabo una valoración de las actuaciones que se han dado en el análisis de dichos expedientes.

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 9**

**OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A:**

**1. MYRIAM DURÁN VALVERDE PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

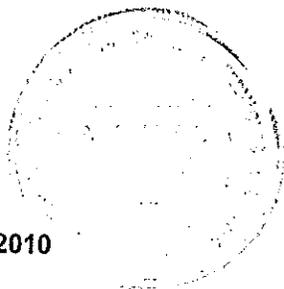
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Myriam Durán Valverde, para brindar servicios de telecomunicaciones (Café Internet).

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:

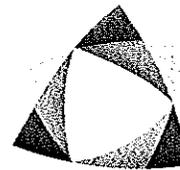
**ACUERDO 020-003-2010**

**RESULTANDO**

- I. Que el día 24 de junio 2009, **MYRIAM DURÁN VALVERDE**, identificación número **1-0397-1421**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 31 de julio 2009 mediante oficio número 393-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **MYRIAM DURÁN VALVERDE**, 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

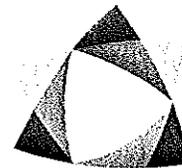
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- III. Que en fecha 18 de diciembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 10 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 **MYRIAM DURÁN VALVERDE**.
- V. Que mediante oficio número 83-SUTEL-2010 de fecha 19 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 **MYRIAM DURÁN VALVERDE** 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..."*
- 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



20 DE ENERO DEL 2010

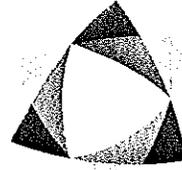
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.
- 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 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



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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.

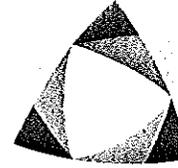
#### POR TANTO

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 **MYRIAM DURÁN VALVERDE** identificación número **1-0397-1421** 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:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **MYRIAM DURÁN VALVERDE** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 300 metros oeste y 75 sur de Iglesia Católica de Guápiles, Pococí, Limón.

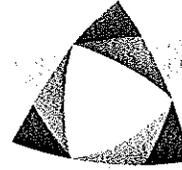


**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**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, **MYRIAM DURÁN VALVERDE** 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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- 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.
- 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, 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).

**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.

Nº 3920



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- IV. Extender a **MYRIAM DURÁN VALVERDE**, identificación número **1-0397-1421**, 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. IRIABEL VILLARREAL RODRÍGUEZ PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Iriabel Villarreal Rodríguez, para brindar servicios de telecomunicaciones (Café 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:

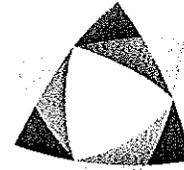
**ACUERDO 021-003-2010**

### RESULTANDO

- I. Que el día 30 de junio 2009, **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ**, identificación número **5-197-617**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 14 de julio 2009 mediante oficio número 621-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ**, 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 18 de diciembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 14 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 **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ**.
- V. Que mediante oficio número 83-SUTEL-2010 de fecha 19 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 **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ** para prestar al



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

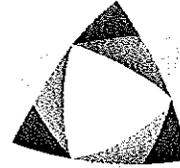
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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..."
- 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



20 DE ENERO DEL 2010

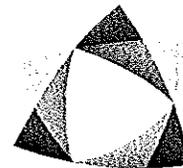
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.
- 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 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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:**

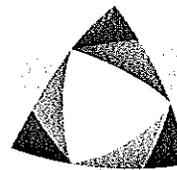
- I. Otorgar Autorización a **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ** identificación número **5-197-617** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. 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 Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado costado sur Salón Villa Costa Real, Villareal, distrito Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste.

**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



20 DE ENERO DEL 2010

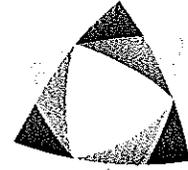
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ** 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.
- 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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- 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).

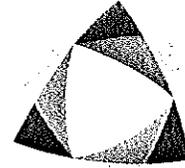
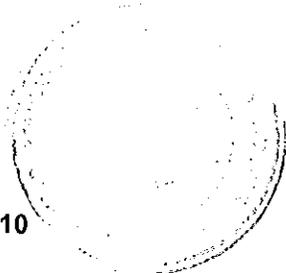
**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de febrero del año 2010. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado 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 **IRIABEL VILLAREAL RODRÍGUEZ**, identificación número **5-197-617**, 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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

**3. ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA, PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Arlet Fabiola Rodríguez Espinoza, para brindar servicios de telecomunicaciones (Café 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:

**ACUERDO 022-003-2010****RESULTANDO**

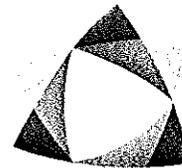
- I. Que el día 28 de setiembre 2009, **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA**, identificación número **5-325-443**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 14 de octubre 2009 mediante oficio número 1410-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA**, 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 16 de noviembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 11 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 **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA**.
- V. Que mediante oficio número 83-SUTEL-2010 de fecha 19 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 **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA** 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

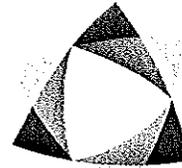
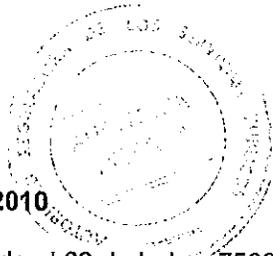
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

*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 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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 **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA** identificación número **5-325-443** 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:
  - b. 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:

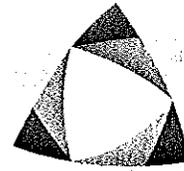
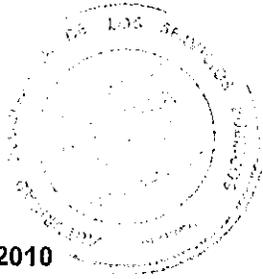
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente a Hotel Jenny, distrito central de Nicoya, Guanacaste.

**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, **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA** 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.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- 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.
- 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.

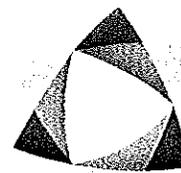
**QUINTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- 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, 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.

Nº 3931



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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 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.

**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 **ARLET FABIOLA RODRÍGUEZ ESPINOZA**, identificación número **5-325-443**, 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.

#### 4. **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES, PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

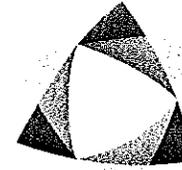
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor Manuel Fernández Chaves, para brindar servicios de telecomunicaciones (Café Internet).

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:



20 DE ENERO DEL 2010

ACUERDO 023-003-2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

### RESULTANDO

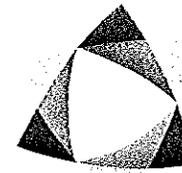
- I. Que el día 8 de octubre 2009, **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES**, identificación número 1-0397-1435, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 2 de noviembre 2009 mediante oficio número 1480-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES**, 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 17 de noviembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 12 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 **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES**.
- V. Que mediante oficio número 83-SUTEL-2010 de fecha 19 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 **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES** 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.



20 DE ENERO DEL 2010

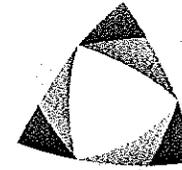
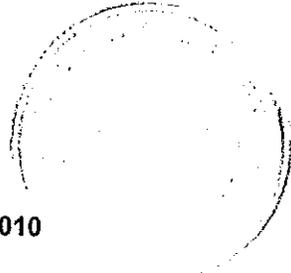


sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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.
- 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

#### 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:

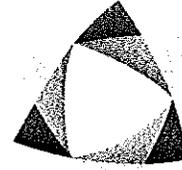
- I. Otorgar Autorización a **MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES** identificación número **1-0397-1435** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:

Nº

3935



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

c. 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:

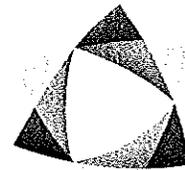
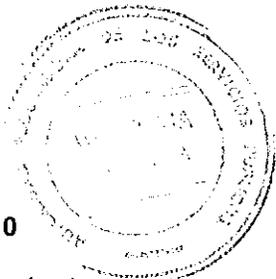
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente a escuela de San Isidro de León Cortés, San José.

**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 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, MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- 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.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

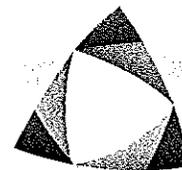
**QUINTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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 MANUEL FERNÁNDEZ CHAVES, identificación número 1-0397-1435, 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.

#### 5. CABLE CENTRO, S. A. PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Cable Centro, S. A., para brindar servicios de telecomunicaciones (Televisión por cable).

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:

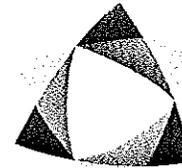
**ACUERDO 024-003-2010**

#### RESULTANDO

- I. Que el día 30 de junio del 2009, el señor Carlos Humberto Leiva Fallas, en su condición de Apoderado Generalísimo de **CABLE CENTRO S.A** cédula jurídica número 3-101-178028 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicio de televisión por cable. (folios 01 al 75 )
- II. Que mediante oficio 757-SUTEL-2009 de fecha 17 de julio del 2009, la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por **CABLE CENTRO S.A**, e indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 76)
- III. Que mediante resolución número RCS-170-2009 de las 11:30 horas del 29 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió en su totalidad la solicitud de confidencialidad y declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-478-2009, especialmente aquella información relacionada con la capacidad técnica financiera, diagramas de red, contratos privados, entre otros. (folios 78 al 80)
- IV. Que mediante oficio 1105-SUTEL-2009 del 21 de agosto 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 87)



20 DE ENERO DEL 2010



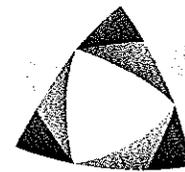
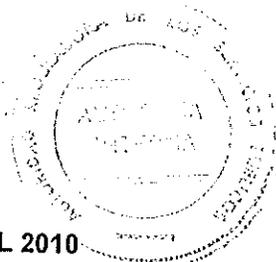
SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- V. Que en fecha 29 de agosto y 03 de setiembre 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.
- VI. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **CABLE CENTRO S.A.**
- VII. Que mediante oficio 42-SUTEL-2010 del 13 de enero de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **CABLE CENTRO S.A.** 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 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 N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de



20 DE ENERO DEL 2010

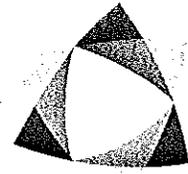
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

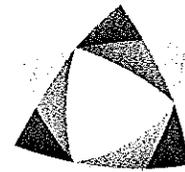
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, 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 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.



20 DE ENERO DEL 2010



- 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 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.
- 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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:**

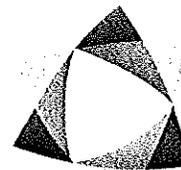
- I. Otorgar Autorización a la empresa **CABLE CENTRO S.A** cédula jurídica número 3-101-178028, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - ii. Televisión por cable
- 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 **CABLE CENTRO S.A** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.

Provincia	Cantón
Puntarenas	Corredores
	Golfito

**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **CABLE CENTRO S.A**, 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 **CABLE CENTRO S.A** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

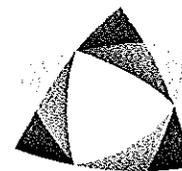


**CUARTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **CABLE CENTRO S.A.**, estará 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;
- 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

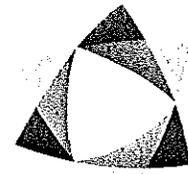
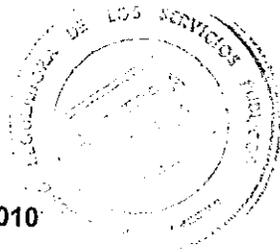
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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 **CABLE CENTRO S.A.**, 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.

**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 **CABLE CENTRO S.A** 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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 **CABLE CENTRO S.A** cédula jurídica número 3-101-178028 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.

#### 6. **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S. A., PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Cable Televisión Doble R, S. A., para brindar servicios de telecomunicaciones (Televisión por cable).

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:

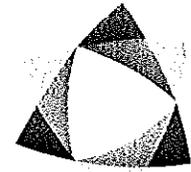
ACUERDO 025-003-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 01 de julio del 2009 el señor Randall Porras González en su condición de Apoderado Generalísimo de **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** cédula jurídica número 3-101-187011, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicio de televisión por cable. (folios 01 al 89)
- II. Que mediante oficio 930-SUTEL-2009 de fecha 30 de julio del 2009, este ente regulador solicita a la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** que aporte y amplíe la información con el fin de continuar con el trámite de autorización. (folio 90)
- III. Que en fecha 12 de agosto del 2009 la empresa solicitante aportó dentro del término de ley la información prevenida para continuar con el trámite de autorización (folios 92 al 132)
- IV. Que mediante oficio 1065-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto del 2009, la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A**, e indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 133)
- V. Que mediante resolución número RCS-225-2009 de las 16:50 horas del 20 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió en su totalidad la solicitud de confidencialidad y declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-494-2009, especialmente aquella información relacionada con la capacidad técnica financiera, modelo de negocio, contratos privados e información financiera. (folios 135 al 137)



20 DE ENERO DEL 2010

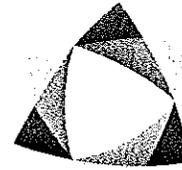


**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- VI. Que 18 y 23 de setiembre 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 e instaba a los interesados a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- VII. Que en fecha 06 de octubre del 2009 la Asociación Costarricense de la Industria Fonográfica y Afines (conocida como FONOTICA) cédula jurídica 3-002-363201 presenta oposiciones respecto a la solicitud de autorización presentada por **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** argumentando: (142 al 199)
- A. Que la solicitante no tiene autorización para disponer, transmitir y comunicar en sus programaciones diarias, fonogramas y videogramas protegidos y administrados por parte de FONOTICA,
  - B. Que es necesario que esta Superintendencia elabore una estrategia viable para controlar la utilización del espectro radioeléctrico respecto a la disposición al público de los fonogramas y videogramas protegidos,
  - C. Que la SUTEL haga respetar el artículo 17 de la Constitución Política y el artículo 82 de la Ley 6683 Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos y demás leyes vinculantes y accesorias.
- VIII. Que mediante oficio 1441-SUTEL-2009 de fecha 08 de octubre del 2009, la SUTEL le confiere traslado a la solicitante para que se refiera a las observaciones u objeciones presentadas por FONOTICA. (folio 200)
- IX. Que el día 19 de octubre del 2009, **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** se refiere a las observaciones u objeciones presentadas y anteriormente mencionadas, indicando entre otras:
- A. Que el Tribunal Registral Administrativo mediante resoluciones 300, 551 y 1194 del año 2009 estableció:
    - i. No es cierto que dicho Tribunal reconociera autoridad y legitimidad a FONOTICA para cobrar por el uso de música fijada en fonogramas.
    - ii. No es cierto que se determinó que FONOTICA sea una entidad de Gestión Colectiva y legalmente autorizada para cobrar el uso de música a establecimientos comerciales, disco móviles, radioemisoras, televisoras.
    - iii. Que realmente lo que dicho Tribunal resolvió fue acoger la revisión de los expedientes y corregir los errores de procedimiento incurridos por el Registro de Derechos de Autor.
  - B. Que de conformidad con el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, FONOTICA no sustenta su oposición en criterios técnicos, por lo que resulta inadmisibles su admisión.
  - C. Que FONOTICA nunca ha realizado un trámite de cobro a dicha cablera por lo que no puede utilizar a la SUTEL como la vía de cobro.
- X. Que mediante oficio 54-SUTEL-2010 del 14 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 **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** para prestar servicio de telecomunicaciones



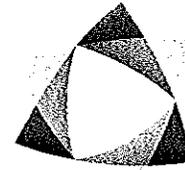
20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente. Asimismo, indican que los argumentos expuestos por FONOTICA resultan improcedentes para acoger dicha objeción.

### 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..."
- 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 toques de precio o cualquier otra que incentive la



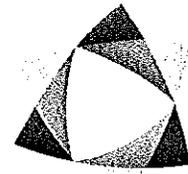
20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

- VIII. 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."
- IX. 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 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.
- X. 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.
- XI. 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.
- XII. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº7593 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."
- XIII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley Nº8642 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,



20 DE ENERO DEL 2010

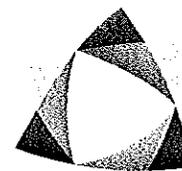
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

- XIV. 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.
- XV. 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.
- XVI. 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.

#### Sobre la oposición de Fonotica:

- I. 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..."*
- II. Que la Ley 8642 define la red de telecomunicaciones como: "sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, **con independencia del tipo de información transportada.**" (destacado intencional)
- III. Que la SUTEL es la encargada de regular el uso y la explotación de redes mas no el contenido que se trasmite por ellas.



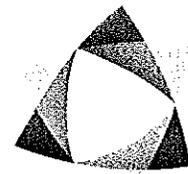
20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- IV. Que aunado a ello, los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, establecen las funciones y obligaciones de esta Superintendencia y su Consejo, dentro de las cuales no se encuentra la protección de derechos de propiedad intelectual.
- V. Que en materia de radiofusión sonora y televisiva, la SUTEL es el ente competente para conocer exclusivamente situaciones referentes a la administración y control del uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como a la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; a la obligación de los operadores de brindar acceso e interconexión y al régimen de competencia previsto en el Capítulo II de la Ley 8642.
- VI. Que el artículo 2 de la Ley sobre derechos de autor y derechos conexos, número 6683 de 14 de octubre de 1982, protege expresamente las obras, interpretaciones o ejecuciones y fonogramas de autores, artistas, intérpretes o ejecutantes y productores de fonogramas costarricenses, domiciliados o no en el territorio nacional.
- VII. Que **FONOTICA** es una entidad de gestión colectiva constituida para la defensa de titulares de derechos de autor y conexos.
- VIII. Que la Ley de procedimientos de observancia de los derechos de propiedad intelectual, número 8039 del 27 de octubre del 2000, señala que la violación de cualquier derecho sobre la propiedad intelectual establecido en la legislación nacional o en convenios internacionales vigentes, dará lugar al ejercicio de las acciones administrativas ejercidas ante el Registro de la Propiedad Industrial o el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos y de las acciones judiciales ordenadas en dicha ley.
- IX. Que en virtud de lo anterior, el Registro de la Propiedad Industrial, el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos y el Tribunal Registral Administrativo son los entes competentes para conocer sobre las infracciones cometidas contra la legislación vigente de propiedad intelectual.
- X. Que por su parte, el artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, indica: *"El aprovechamiento de la radiodifusión sonora y televisiva, por sus aspectos informativos, culturales y recreativos, constituye una actividad privada de interés público. El otorgamiento de concesiones y la prestación de los servicios de radiodifusión y televisión continuarán rigiéndose por lo dispuesto en la Ley de radio, Nº 1758, de 19 de junio de 1954, sus reformas y su Reglamento. (...) Los servicios de radiodifusión sonora o televisiva definidos en el presente artículo, son los de acceso libre; estos se entienden como servicios de radiodifusión sonora o televisión convencional, de programación comercial, educativa o cultural, que pueden ser recibidos libremente por el público, en general, sin pago de derechos de suscripción, y sus señales se transmiten en un solo sentido a varios puntos de recepción simultánea. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, las redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión y televisión, quedan sujetas a la presente Ley en lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, acceso e interconexión y al régimen sectorial de competencia previsto en esta Ley. (...)"* (lo resaltado no corresponde al original).



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- XI. Que en este sentido, el uso de fonogramas por parte de las radioemisoras sin contar con la licencia de FONOTICA, es un hecho que versa sobre derechos de propiedad intelectual y no sobre la materia competencia de la SUTEL.
- XII. Que en virtud de lo anterior, lo procedente es otorgar a **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** la autorización solicitada y rechazar por el fondo las oposiciones presentadas por FONOTICA, como en efecto se dispone;

**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 **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** cédula jurídica número 3-101-187011, 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
- 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 Nº 8642.
- III. Rechazar por el fondo las oposiciones presentadas por FONOTICA contra la solicitud de autorización de **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A**,
- IV. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.

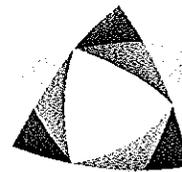
Provincia	Cantón
Guanacaste	Cañas

**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 las tarifas:** La empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

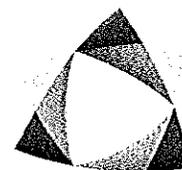
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

**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 **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.**, 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;
- 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.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

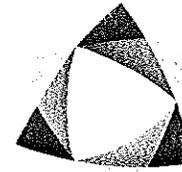
SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- 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 **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.** 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.

**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 **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.** 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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.

- V. Extender a la empresa CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A cédula jurídica número 3-101-187011 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- VI. 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.

#### 7. SERVICIOS FEMARROCA T.V. S. A., PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

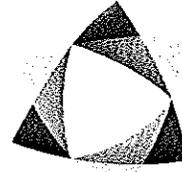
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Servicios Femarroca, T.V. S. A., para brindar servicios de telecomunicaciones (Televisión por cable).

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:

ACUERDO 026-003-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 30 de junio del 2009 el señor Edgar Eduardo Mora Barrantes en su condición de Apoderado Generalísimo de **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** cédula jurídica número 3-101-335938, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicio de televisión por cable. (folios 01 al 75)
- II. Que mediante oficio 1066-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto del 2009, este ente regulador le indica a la empresa **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** que ha sido admitida la solicitud de autorización pero que se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 76)
- III. Que mediante resolución número RCS-226-2009 de las 17:20 horas del 20 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió en su totalidad la solicitud de confidencialidad y declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-497-2009, especialmente aquella información relacionada con la capacidad técnica financiera, modelo de negocio, contratos privados, entre otros. (folios 78 al 80)
- IV. Que 18 y 23 de setiembre 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 e instaba a los interesados a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- V. Que en fecha 06 de octubre del 2009 la Asociación Costarricense de la Industria Fonográfica y Afines (conocida como FONOTICA) cédula jurídica 3-002-363201 presenta oposiciones respecto



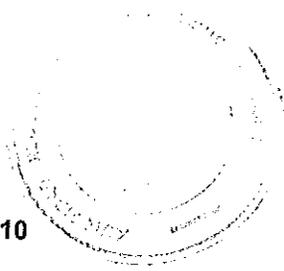
20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

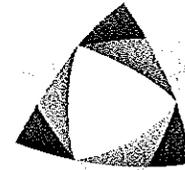
a la solicitud de autorización presentada por **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** argumentando:  
(86 al 137)

- D. Que la solicitante no tiene autorización para disponer, transmitir y comunicar en sus programaciones diarias, fonogramas y videogramas protegidos y administrados por parte de FONOTICA,
  - E. Que es necesario que esta Superintendencia elabore una estrategia viable para controlar la utilización del espectro radioeléctrico respecto a la disposición al público de los fonogramas y videogramas protegidos,
  - F. Que la SUTEL haga respetar el artículo 17 de la Constitución Política y el artículo 82 de la Ley 6683 Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos y demás leyes vinculantes y accesorias.
- VI. Que mediante oficio 1440-SUTEL-2009 de fecha 08 de octubre del 2009, la SUTEL le confiere traslado a la solicitante para que se refiera a las observaciones u objeciones presentadas por FONOTICA. (folio 144)
- VII. Que el día 19 de octubre del 2009, **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** se refiere a las observaciones u objeciones presentadas y anteriormente mencionadas, indicando entre otras:
- A. Que el Tribunal Registral Administrativo mediante resoluciones 300, 551 y 1194 del año 2009 estableció:
    - i. No es cierto que dicho Tribunal reconociera autoridad y legitimidad a FONOTICA para cobrar por el uso de música fijada en fonogramas.
    - ii. No es cierto que se determinó que FONOTICA sea una entidad de Gestión Colectiva y legalmente autorizada para cobrar el uso de música a establecimientos comerciales, disco móviles, radioemisoras, televisoras.
    - iii. Que realmente lo que dicho Tribunal resolvió fue acoger la revisión de los expedientes y corregir los errores de procedimiento incurridos por el Registro de Derechos de Autor.
  - B. Que de conformidad con el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, FONOTICA no sustenta su oposición en criterios técnicos, por lo que resulta inadmisibles su admisión.
  - C. Que FONOTICA nunca ha realizado un trámite de cobro a dicha cablera por lo que no puede utilizar a la SUTEL como la vía de cobro.
- V. Que mediante oficio 54-SUTEL-2010 del 14 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 **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente. Asimismo, indican que los argumentos expuestos por FONOTICA resultan improcedentes para acoger dicha objeción.

**CONSIDERANDO**



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

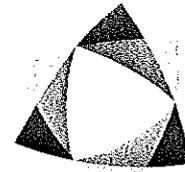
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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..."
- 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.
- VIII. 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.



20 DE ENERO DEL 2010



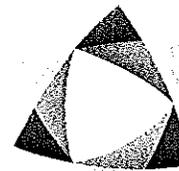
SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

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."

- IX.** 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.
- X.** 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.
- XI.** 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.
- XII.** 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."
- XIII.** 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 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



20 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

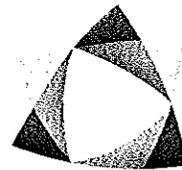
- XIV. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. 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.
- XV. 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.
- XVI. 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.

#### Sobre la oposición de Fonotica:

- I. 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..."*
- II. Que la Ley 8642 define la red de telecomunicaciones como: "sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, **con independencia del tipo de información transportada.**" (destacado intencional)
- III. Que la SUTEL es la encargada de regular el uso y la explotación de redes mas no el contenido que se trasmite por ellas.
- IV. Que aunado a ello, los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, establecen las funciones y obligaciones de esta Superintendencia y su Consejo, dentro de las cuales no se encuentra la protección de derechos de propiedad intelectual.



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

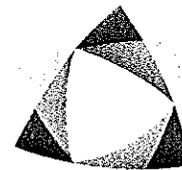
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- V. Que en materia de radiodifusión sonora y televisiva, la SUTEL es el ente competente para conocer exclusivamente situaciones referentes a la administración y control del uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como a la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; a la obligación de los operadores de brindar acceso e interconexión y al régimen de competencia previsto en el Capítulo II de la Ley 8642.
- VI. Que el artículo 2 de la Ley sobre derechos de autor y derechos conexos, número 6683 de 14 de octubre de 1982, protege expresamente las obras, interpretaciones o ejecuciones y fonogramas de autores, artistas, intérpretes o ejecutantes y productores de fonogramas costarricenses, domiciliados o no en el territorio nacional.
- VII. Que **FONOTICA** es una entidad de gestión colectiva constituida para la defensa de titulares de derechos de autor y conexos.
- VIII. Que la Ley de procedimientos de observancia de los derechos de propiedad intelectual, número 8039 del 27 de octubre del 2000, señala que la violación de cualquier derecho sobre la propiedad intelectual establecido en la legislación nacional o en convenios internacionales vigentes, dará lugar al ejercicio de las acciones administrativas ejercidas ante el Registro de la Propiedad Industrial o el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos y de las acciones judiciales ordenadas en dicha ley.
- IX. Que en virtud de lo anterior, el Registro de la Propiedad Industrial, el Registro Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos y el Tribunal Registral Administrativo son los entes competentes para conocer sobre las infracciones cometidas contra la legislación vigente de propiedad intelectual.
- X. Que por su parte, el artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, indica: *"El aprovechamiento de la radiodifusión sonora y televisiva, por sus aspectos informativos, culturales y recreativos, constituye una actividad privada de interés público. El otorgamiento de concesiones y la prestación de los servicios de radiodifusión y televisión continuarán rigiéndose por lo dispuesto en la Ley de radio, Nº 1758, de 19 de junio de 1954, sus reformas y su Reglamento. (...) Los servicios de radiodifusión sonora o televisiva definidos en el presente artículo, son los de acceso libre; estos se entienden como servicios de radiodifusión sonora o televisión convencional, de programación comercial, educativa o cultural, que pueden ser recibidos libremente por el público, en general, sin pago de derechos de suscripción, y sus señales se transmiten en un solo sentido a varios puntos de recepción simultánea. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, las redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión y televisión, quedan sujetas a la presente Ley en lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, acceso e interconexión y al régimen sectorial de competencia previsto en esta Ley. (...)"* (lo resaltado no corresponde al original).
- XI. Que en este sentido, el uso de fonogramas por parte de las radioemisoras sin contar con la licencia de **FONOTICA**, es un hecho que versa sobre derechos de propiedad intelectual y no sobre la materia competencia de la SUTEL.
- XII. Que en virtud de lo anterior, lo procedente es otorgar a **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** la autorización solicitada y rechazar por el fondo las oposiciones presentadas por **FONOTICA**, como en efecto se dispone;

Nº 3959



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

### 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 **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** cédula jurídica número 3-101-335938, 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:
  - iii. Televisión por cable
- 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. Rechazar por el fondo las oposiciones presentadas por FONOTICA contra la solicitud de autorización de **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.**
- IV. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** la empresa **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.

Provincia	Cantón
Cartago	Alvarado

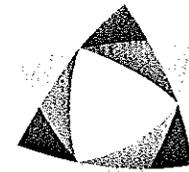
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando nuevos servicios, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre las tarifas:** La empresa **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.** 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 **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.**, estará obligada a:



20 DE ENERO DEL 2010

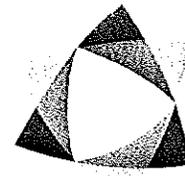
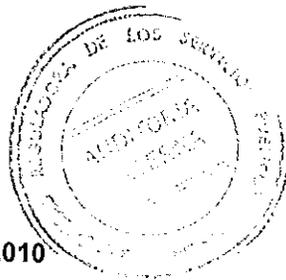


sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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;
- 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.



20 DE ENERO DEL 2010

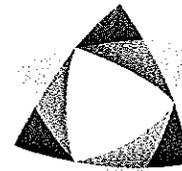
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- 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 **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.** 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.

**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 **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A.** 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



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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.

- V. Extender a la empresa **SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A** cédula jurídica número 3-101-335938 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- VI. 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 10  
ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO (INFORME TÉCNICO) A:**

**1.- JOSE MIGUEL RODRIGUEZ, SUTEL AU-055-2009**

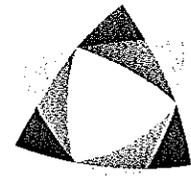
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL el informe final del acto final del procedimiento del señor José Miguel Rodríguez.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 027-003-2010**

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 07 de abril del 2009, **JOSÉ MIGUEL RODRÍGUEZ** cédula de identidad 1-990-725, presenta queja ante la Contraloría de Servicios del ICE porque en repetidas ocasiones le llaman para ofrecerle productos y servicios no solicitados, tales como: tiempo compartido disfrazado de modalidad premio-cena y tarjetas de crédito. Asimismo, el quejoso solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

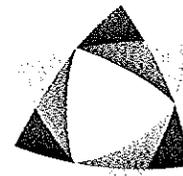
- II. Que dentro de los alegatos del señor Rodríguez se encuentran los siguientes:
- a. Que durante los meses de marzo y abril del 2009 le han contactado en repetidas ocasiones de la siguiente lista de teléfonos para el ofrecimiento no solicitado de productos y servicios de diferente índole:

HORA	FECHA	NUMERO TELEFONO	NOMBRE EMPRESA
03:37 pm,	10/3/09	2234-3710	Accsses Coastal Vactions S.A.
03:11 pm	11/3/09	2234-3710	Accsses Coastal Vactions S.A.
04:23 pm	25/03/09	2226-2955	City cards (Aval Card)
09:29pm	28/3/09	2234-3739	Accsses Coastal Vactions S.A.
11:08 am	6/4/09	privado	Nd
02:45 pm	7/4/09	2552-9233	Grupo C y L asoci. S.A.

- b. Que en el caso de Accsses Coastal, se ha llamado para el ofrecimiento de un tiempo compartido disfrazado bajo la modalidad de "premio+cena" por haber sido elegido de una lista de usuarios de tarjetas de crédito. Mismo para el caso de Grupo C y L, que llaman ofreciendo un premio no especificado y al cual se le ha pedido no llamar.
  - c. Que City Bank por medio de su call center lo han contactado en múltiples ocasiones, siendo la última el pasado 25 de marzo de 2009. Igualmente les ha solicitado la eliminación de su lista de contactos, situación que no se ha dado.
  - d. Que no desea recibir este tipo de comunicaciones y que así se lo ha hecho saber a estas empresas.
  - e. Que la pretensión principal del quejoso se centra en que el ICE le brinde una solución efectiva a su problema e implemente un procedimiento que permita al usuario disfrutar de la privacidad de las comunicaciones y no se le obligue a recibir llamadas no solicitadas cuando sea por motivo de venta directa de productos o servicios.
- III. Que mediante resolución RCS-122-2009 de las 15:15 horas del 02 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador



20 DE ENERO DEL 2010



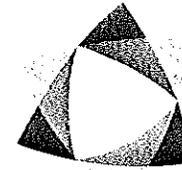
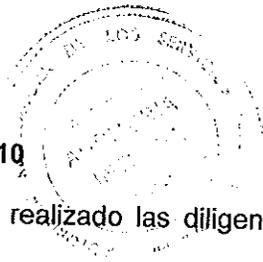
sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227. (folios 13 al 17)

- IV. Que el día 28 de julio de 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en los artículos 44 y 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que: *"Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente. (...) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho."* y que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: *"22) Obtener una respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia."*, respectivamente. Asimismo, se intimó lo establecido en el reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las comunicaciones Nº 35205-MINAET regula las comunicaciones y llamadas no solicitadas, específicamente el artículo 33 al respecto dispone: *"Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa, que se efectúen mediante sistemas que no sean automáticos no podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de recibir dichas llamadas."*
- V. Mediante dicho acto se puso en conocimiento del investigado la prueba que consta en el expediente, se le indican las posibles sanciones a imponer, se le cita a una comparecencia oral y privada para las 09:30 horas del 19 de agosto de 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 18 al 21).
- VI. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba. Por lo cual se le previno que aportara como prueba para mejor proveer, en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) entrantes de la central telefónica desde la cual se estableció la comunicación.
- VII. Que al ser las 09:30 horas del 19 de agosto de 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el señor José Miguel Rodríguez Sánchez acompañado por el Licenciado Miguel Rodríguez Gómez, por parte del ICE, la licenciada Ivette Ovares Camacho acompañada por Leslie Calvo Arroyo. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, ambos funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 43 a 58).
- VIII. Que mediante oficio 165-SCS-2009/30025 del 09 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda la redistribución de funciones para la atención de quejas.
- IX. Que mediante oficio 89-SUTEL-2010 del 19 de enero del 2010, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final.



20 DE ENERO DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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

**CONSIDERANDO:**

- I. Que del informe final rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a esta resolución, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

**a) Hechos probados en autos**

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-055-2009, específicamente el detalle de llamadas entrantes al servicio celular número 8828-6528 del señor Rodríguez se encontró que efectivamente recibió llamadas telefónicas de los números 223-43710, el 10 de marzo y el 11 de marzo de 2009. El órgano director del procedimiento el 4 de noviembre de 2009, corroboró dichos números llamando a ellos, con el resultado siguiente: En los dos primeros (2234-3710 y 2234-3739) sólo dan tono de ocupado, el número 2226-2955, responde el Colegio Castro Madriz, y en el 8371-9339, el sistema dice que no corresponde a ningún abonado. No obstante lo anterior, a folio 2 el documento indica que dicho número corresponde a la Corporación Saiko, empresa dedicada a la promoción de negocios vía telefónica.

2. Adicionalmente, se tiene que el abonado recibió dos llamadas más en el mes de diciembre, una el 11 del número 22969389 y otra 12 del número 25239400, ambas del Banco City, con los mismos objetivos comerciales.

3. Que de acuerdo con la información aportada al expediente, el ICE responde al señor Rodríguez, indicando le que: "...nos permitimos informarle que su caso se encuentra en proceso de investigación con el fin de cumplir con lo estipulado en la nueva legislación de telecomunicaciones, la cual en el artículo 44 establece lo relacionado con el tema de las telecomunicaciones no solicitadas, es preciso indicarle que anteriormente no había un procedimiento para este tipo de reclamos y actualmente se está institucionalizando el trámite para los mismos por lo que todas las reclamaciones de los clientes se tramitarán de acuerdo al mismo, por lo tanto la investigación de su caso quedará sujeta a estudio y muy pronto le estaremos resolviendo e informando"

**b) Hechos no probados**

1. No se logró demostrar que el contenido de las llamadas indicadas por el señor Rodríguez fueran con fines de venta directa.

2. No se logró demostrar que éstas u otras empresas llamaran al señor Rodríguez en fechas posteriores a abril del 2009 con el mismo objetivo.

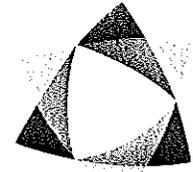
3. No se logró demostrar que el señor Rodríguez solicitara a las empresas remitentes que suspendiera los envíos de información no solicitados.

**c) Comparecencia**

La comparecencia se llevó a cabo a las 09:30 horas del día 19 de agosto del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovares Camacho, y el Lic

Nº 3966

20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

Leslie Calvo ~~ambos~~ funcionarios del ICE, el señor José Miguel Rodríguez y su abogado Miguel Rodríguez-Gómez y el Órgano Director.

**Pruebas aportadas**

Ninguna de las partes aportó pruebas adicionales

**i) Resumen exposición de participantes**

**José Miguel Rodríguez**  
**Denunciante**

(...) la queja básicamente se da la consulta ICE como consta en el expediente que sobre esta situación de las constantes llamadas de ciertas empresas para ofrecerme productos, servicios, viajes, censas y demás y el ICE me contesta que no han institucionalidad dicho proceso, lo mínimo que deberían haber dicho es cuándo pensaban implementar dicho proceso, dar una fecha en la cuál el ICE ya tendrá implementado los procesos contra este tipo de quejas, ya que estas llamadas no son solo a mi celular sino a mi oficina, para mi hay un vacío en cuanto a esto ya que el ICE indica que debería primero quejarme ante la empresa que realiza las llamadas pero esto no es posible ya que estas compañías trabajan por outsourcing y cuando uno pide que le contacten con el gerente lo que hacen es dejar la llamada en espera o colgar, dado que ellos trabajan por una base de datos, y el ICE debería darme una solución como se indica en el artículo 44 .

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**  
**Licda Ivette Ovares Camacho, Dirección Jurídica Institucional**

(...) el artículo 44 de lo que habla es de este tipo de propaganda masiva pero por medio de llamadas automatizadas por voz, el señor no especifica si las llamadas que reciben son automatizadas de voz o de persona a persona, se hizo un estudio del teléfono celular de don José ya que en la queja él tampoco indica a que número es que se realizan estas llamadas, ahora nos damos cuenta que también se dan a su oficina, pro efectivamente tiene cinco llamadas de estos números pertenecientes a las compañías mencionada que son del mes de marzo de este año, pero son llamadas de persona a persona y ocurrió solo en el mes de marzo.

El estudio abarcó cuatro meses: febrero, marzo, abril y mayo.

**Órgano Director**  
**Natalia Ramírez**

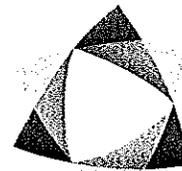
Don José Miguel usted le ha hecho saber a estas empresas que no desea seguir recibiendo este tipo de llamadas?

**José Miguel Rodríguez**  
**Denunciante**

Si claro, correcto, pero como les dije anteriormente es muy difícil, dado que ellos tienen la orden de que cuando uno les pide hablar con el supervisor corten la llamada o la dejen en espera hasta que el mismo sistema la corte, es la manera en que ellos trabajan, pero el problema es que por ejemplo si en algún momento para una rifa puse mi número de

Nº 3967

20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

*teléfono y él mismo es accedido a su base de datos, pero luego yo me manifiesto que no deseo seguir en su sistema y que no me llamen más lo mínimo que deberían hacer es sacarme de sus listas ya que esto ha sido continuo y llegó al punto de ser intolerable, se les ha hablado en todos los idiomas y no quieren entender, creo que el ICE es el único que puede prevenir que saquen de sus bases de datos a las personas que dicen que no desean se les siga realizando este tipo de propagandas, concursos y demás.*

**Órgano Director**

**Natalia Ramírez**

*Don José entonces la última comunicación que usted recibió fue en julio?*

**José Miguel Rodríguez**

**Denunciante**

*si pero esto es periódico, yo se que vuelven a llamar más cuando es quincena, es más City antes llamaba hasta tres veces al día ahora lo hace cada mes y medio o cada dos meses, yo con el único banco que trabajo es con el BAC y una vez nos mandan un contrato en el que indicaban que tenía que autorizarlos a brindar información con las otras empresas del ramo, y yo devolví ese contrato, ya que me parece que no hay un resguardo de la información, creo que todos en algún momento hemos sido sujetos de esto. Y que la respuesta brindada por el ICE es que carecen de un procedimiento.*

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**

**Lic Leslie Calvo**

*si, bajo el esquema que el ICE ha venido trabajando lo que buscaba era la constancia en el servicio, así que bajo este nuevo marco jurídico nos agarran sin procedimiento, sin poder garantizarles a los clientes las medidas a seguir, sin poner limitantes, pero talvez en el momento en que el señor mandó la carta no teníamos un procedimiento institucionalizado para contestarle de manera satisfactoria o para darle una fecha específica, pero el procedimiento ya está y se está normalizando, lo único que falta es institucionalizarlo, pero ya tenemos un protocolo a seguir. El ICE lo está manejando de esta manera: como es un problema que se da entre el cliente y las empresas privadas, lo primero que el cliente debe hacer es intentar hablarlo con la empresa, ya si la empresa es continua nosotros actuamos, pero no podemos actuar antes de esto dado que no existiría una prueba con la que podamos intervenir.*

*si yo entiendo pero como este es en realidad un tema muy nuevo no es tan fácil institucionalizar procedimientos, la nueva Ley de Telecomunicaciones nos tomó como único operador en este momento, por lo que hay algunas cosas que el ICE tiene que ir acoplándose al marco regulatorio, ya que es un tema nuevo que nos obliga a hacer las cosas de manera completamente distinta a como se venían haciendo.*

**Órgano Director**

**Natalia Ramírez**

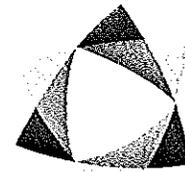
*Don Leslie le recuerdo que la ley tiene más de un año de publicada*

Nº

3968



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**  
**Lic Leslie Calvo**

*si pero es un tema muy nuevo, creo que para la misma SUTEL ha sido un tema nuevo al que han tenido que ir acoplándose.*

**Órgano Director**  
**Natalia Ramírez**

*(...) Retomando usted mencionó don Lieslie que el usuario del servicio debe aportar prueba documental en la cual les indica a las empresas que no desea recibir dichas comunicaciones, pero el artículo no habla sobre aportar prueba documental? Esto significaría que el usuario debe de presentarse hasta dichas empresas a dejar una nota escrita.*

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**  
**Lic Leslie Calvo**

*Eso se planteó de esa manera de cara al procedimiento, no a la ley, ya que para el ICE primero es un problema de la persona con la instancia privada, entonces cuando un cliente le ha solicitado a una empresa que no quiere recibir este tipo de comunicación ya el ICE interviene.*

*Como lo menciona el licenciado es un problema de todos, el ICE como único operador en el momento, es cierto que hace todo lo posible, efectivamente se está trabajando en este procedimiento, haremos la consulta a la SUTEL y si hay que hacerle cambios al procedimiento lo haremos, esperamos que ese procedimiento esté listo en un mes y como lo dijo el licenciado Rodríguez no es que el ICE pueda dominar el problema pero si disminuirlo y que la gente que llamé lo piense más al existir una multa o sanción. (destacado intencional)*

#### **d) Análisis sobre el fondo**

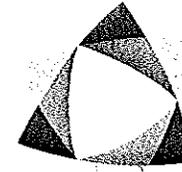
*El artículo Nº 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, número 8642, la cual entró a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta el día 30 de junio del 2008; y en el artículo 33 del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, número 35205-MINAET, reglamento que entró a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta el día 18 de mayo del 2009, indican.*

*"ARTÍCULO 44.- Comunicaciones no solicitadas.*

*Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.*



20 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*No obstante, cuando una persona, física o jurídica, obtenga con el consentimiento de sus clientes la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o servicio, esa misma persona podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho.*

*Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones”.*

*El objetivo primordial de esta disposición es proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones contra prácticas de comercialización de servicios o venta de productos mediante los servicios telefonía convencional o celular, a través de llamadas automáticas, o bien mediante mensajes de texto o correos electrónicos masivos, lo cual atenta contra la privacidad y protección de los datos personales de los usuarios.*

*El artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones protege al usuario contra llamadas no deseadas, prohibiéndolas (“Se prohíbe”, dice literalmente el artículo.) Sin embargo, el texto legal encuadra dicha prohibición a la utilización de sistemas de llamada automática. También se incluye dentro de la prohibición los mensajes de texto o correos electrónicos masivos.*

*Como se observa, la protección al usuario enmarcado dentro del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones se refiere a mecanismos automáticos o automatizados.*

*Ahora bien, de la simple lectura del artículo 44, se desprende que únicamente “la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo” se encuentra prohibido.*

*Es precisamente con la entrada en vigencia del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones número 35205-MINAET, que se viene a restringir de forma clara y precisa las llamadas por sistemas no automáticos para fines de venta directa.*

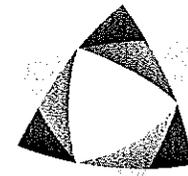
*“ARTÍCULO 33.- Llamadas no solicitadas para fines de venta directa.*

*Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa, que se efectúen mediante sistemas que no sean automáticos no podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de recibir dichas llamadas”.*

*Como se indicó anteriormente, este reglamento entró en vigencia tiempo después de haber ocurrido las llamadas denunciadas por el quejoso y comprobadas como no deseadas por este órgano director.*



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*Por lo tanto, en atención al principio de legalidad que rige la Administración Pública y al principio de irretroactividad consagrado en el artículo 34 de la Constitución Política, los hechos jurídicos ventilados en el presente expediente no pueden ser valorados a la luz del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, número 35205-MINAET.*

*Es claro entonces, que en el periodo comprendido entre marzo y abril del 2009, las llamadas persona a persona con fines de venta directa no estaban expresamente prohibidas.*

*De nuevo, como la denuncia se refiere a llamadas hechas por personas físicas, no en forma automática, aplicar únicamente el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones sería un exceso con respecto al contenido de dicho artículo y una base jurídica insuficiente para resolver el caso.*

*El artículo 33 del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones entró en vigencia con posterioridad a los hechos denunciados.*

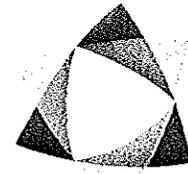
*Ahora bien, resulta necesario determinar que la base jurídica para resolver se encuentre vigente, situación que no ocurre en el caso concreto. Las llamadas que molestaron al denunciante y las quejas que formuló por dichas llamadas ocurrieron con anterioridad al 18 de mayo de 2009 fecha en que fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta el Decreto No. 35205-MINAET correspondiente al Reglamento.*

#### **IV. Conclusiones**

- 1. Para los meses de marzo y abril del 2009 ingresaron al servicio celular 8828-6528 del señor José Miguel Rodríguez, 5 llamadas definidas como comunicaciones no solicitadas. por dichas llamadas ocurrieron con anterioridad al 18 de mayo de 2009 fecha en que fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta el Decreto No. 35205-MINAET correspondiente al Reglamento.*
- 2. El artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones protege al usuario contra llamadas no deseadas, prohibiéndolas ("Se prohíbe", dice literalmente el artículo.) Sin embargo, el texto legal encuadra dicha prohibición a la utilización de sistemas de llamada automática. También se incluye dentro de la prohibición los mensajes de texto o correos electrónicos masivos. La protección al usuario enmarcado dentro del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones se refiere a mecanismos automáticos o automatizados.*
- 3. En atención al principio de legalidad que rige la Administración Pública y al principio de irretroactividad consagrado en el artículo 34 de la Constitución Política, los hechos jurídicos ventilados en el presente expediente no pueden ser valorados a la luz del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, número 35205-MINAET. Es claro entonces, que en el periodo comprendido entre marzo y abril del 2009, las llamadas persona a persona con fines de venta directa no estaban expresamente prohibidas.*



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

4. *El artículo 33 del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones entró en vigencia con posterioridad a los hechos denunciados.*

5. *Que no obstante lo anterior, de la interpretación de la ley en conjunto con el Reglamento citado se desprende que actualmente, es decir, después de que ambas empezaron a regir, se encuentran prohibidas las llamadas cuando tengan la finalidad de venta directa sean éstas realizadas por medios automáticos o no.*

#### **V. Recomendación**

1. *Declarar con lugar la queja, presentada por el señor José Miguel Rodríguez.*

2. *Indicar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que en el futuro las empresas en estudio no puedan acceder al servicio telefónico 8828-6528 con la finalidad de realizar venta directa de sus productos o servicios.*

3. *Ordenar al ICE que en el plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar a la Sutel el procedimiento (medidas técnicas y/o administrativas) que aplicará para la protección de los derechos de los usuarios que interpongan quejas por recibir comunicaciones no solicitadas o deseadas.*

4. *Archivar el expediente SUTEL-AU-055-2009 en el momento procesal oportuno."*

II. *Que los hechos denunciados por el señor Rodríguez Sánchez en su queja, ocurrieron entre los meses de marzo y abril del año 2009, como en efecto fue intimado por el órgano director y confirmado por el ICE cuando ejerció su derecho de defensa.*

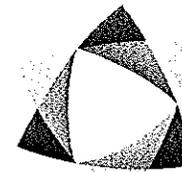
III. *Que a pesar de anterior, el señor Rodríguez Sánchez el día de la comparecencia menciona que en fechas 17 y 30 de julio del 2009 fue contactado nuevamente por la empresa Aval Card y otra compañía para ofrecerles tarjetas de crédito con descuentos.*

IV. *Que este hecho no pudo ser comprobado por el órgano director en virtud que en el expediente no constaba la información suficiente para determinar la existencia de dichas comunicaciones, toda vez que fue un hecho expuesto en la comparecencia y no se realizó una ampliación de la queja que permitiera al ICE exponer su defensa y así cumplir con el debido proceso.*

V. *Que en atención al principio de legalidad que rige la Administración Pública y al principio de irretroactividad de la ley consagrado en el artículo 34 de la Constitución Política, los hechos jurídicos ventilados en el presente caso no pueden ser valorados a la luz del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, número 35205-MINAET, sino que por el contrario, debe aplicarse el artículo 44 de la Ley 8642, el cual claramente estipula que prohíbe las comunicaciones no solicitadas enviadas mediante mecanismos automáticos o automatizados.*



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

- VI. Que hasta la entrada en vigencia del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones número 35205-MINAET, es que se crea una normativa que viene a restringir de forma clara y precisa las llamadas por sistemas no automáticos para fines de venta directa.
- VII. Que anterior al 18 de mayo del 2009 no se encontraba vigente el citado reglamento, por lo que no corresponde su aplicación en forma retroactiva.
- VIII. Que a pesar de lo expuesto, actualmente todos los operadores o proveedores que brinden servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de establecer internamente la mejores medidas técnicas y administrativas para lograr que los usuarios de sus servicios no se vean afectados por recibir comunicaciones no solicitadas, para lo cual podrá implementar contratos de adhesión con sus clientes que se dediquen a brindar este tipo de servicios, en el que se establezca que el servicio brindado no podrá utilizarse para otros fines distintos para los cuales se otorgó o para reventa de servicios o bien para generación de llamadas no solicitadas con fines de venta directa, ya que esto último, es una práctica prohibida por ley.
- IX. Que la pretensión principal del quejoso es que el ICE implemente un procedimiento efectivo para impedir que las empresas dedicadas a la venta de servicios y/o productos se comuniquen con aquellos usuarios que expresamente manifiesten su inconformidad con las mismas.
- X. Que el día que se celebró la comparecencia, es decir el 19 de agosto del 2009, personeros del ICE indicaron a este ente regulador que dicho Instituto estaba trabajando para la implementación de un procedimiento para evitar la comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa, el cual estaría listo en el término de un mes aproximadamente.
- XI. Que asimismo, en ausencia de procedimientos claros y específicos para resolver este tipo de situaciones, la Sutel con base en sus facultades regulatorias podría solicitarle al operador que realice bloqueo selectivo cuando corresponda o la adopción de cualquier otra medida técnica dirigida a la protección de los derechos de los usuarios.
- XII. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar con lugar la queja planteada, como en efecto se dispone.

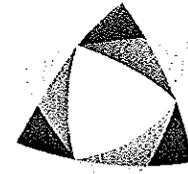
#### POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley general de telecomunicaciones, N° 8642 y en la Ley general de la administración pública, N° 6227.

Nº 3973



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

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

- I. Declarar con lugar la queja interpuesta por **JOSÉ MIGUEL RODRÍGUEZ SÁNCHEZ** contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Ordenar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que en adelante y previa solicitud del afectado, las empresas que se dediquen a la venta de productos o servicios no puedan acceder a los servicios telefónicos de quienes expresen su inconformidad con dichas comunicaciones, sean estas automatizadas o no.
- III. Ordenar al ICE que en el plazo de quince días hábiles a partir de la firmeza de la presente resolución deberá presentar a la Sutel el procedimiento actualizado (medidas técnicas y/o administrativas) que aplicará para la protección de los derechos de los usuarios que interpongan quejas por recibir comunicaciones no solicitadas o deseadas, ya sea por medios automatizados o por sistemas que no lo sean, como el caso de persona a persona.
- IV. Archivar el expediente SUTEL-AU-055-2009 en el momento procesal oportuno.

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.- LIGIA ZELEDÓN ROVIRA, SUTEL-AU-115-2009**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL, el informe final del acto final del procedimiento de la señora Ligia Zeledón Rovira.

La señora Mariana Brenes Akerman se refiere a la solicitud objeto de este tema, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

Se retiran del salón de sesiones las funcionarias Natalia Ramírez y Mariana Brenes.

**ACUERDO 028-003-2010**

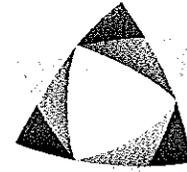
**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 27 de octubre del año 2008 la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** presentó ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), formal queja contra el ICE, debido a que le suspendió su servicio telefónico por falta de pago, no obstante, lo considera injusto dado que ella de previo había solicitado un cambio de dirección en el envío de los recibos telefónicos, por lo que solicita que se autorice a cancelar los recibos

Nº 3974



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

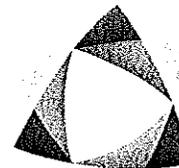
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

telefónicos pendientes y no los cargos de reconexión y ajuste del depósito de garantía, hasta que se determine si corresponde o no el pago de dichos cargos. Asimismo, solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. (folios 10 al 12)

- II. Que dentro de los alegatos de la señora Zeledón Rovira se encuentran los siguientes:
  - a. Que el 7 de mayo de 2008, se presentó ante la Agencia de Mega Súper Parque de la Paz, dado que su servicio telefónico número 2226-4676 se encuentra en mal estado y posteriormente fue cortado por falta de pago.
  - b. Que el ICE le suspendió su servicio telefónico por falta de pago de tres meses, agosto, setiembre y octubre de 2008, no obstante, lo considera injusto dado que de previo ella había solicitado al ICE un cambio de dirección en el envió de los recibos telefónicos a su correo electrónico.
  - c. Solicita que se le autorice a cancelar los recibos pendientes y se rehabilite el servicio telefónico y una vez resuelto el fondo de este asunto, se determine si debe o no cancelar la cuota por el reajuste al depósito de garantía o de instalación.
- III. Que mediante resolución RCS-071-2009 de las 11:15 horas del 27 de mayo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE, decreta medidas cautelares, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227. (folios 13 al 16)
- IV. Que el 8 de junio del 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, (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, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (23) Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente." Asimismo mediante dicho acto se puso en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indicaron las posibles sanciones a imponer, se le citó a una comparecencia oral y privada a las 9:30 horas del 10 de julio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 28 a 32).



20 DE ENERO DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

- V. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba.
- VI. Que al ser 9:30 horas del 10 de julio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió la señora Ligia Zeledón Rovira en compañía de Katherine Jiménez Zeledón. En representación del ICE, la licenciada Ivette Ovares Camacho. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 50 a 59).
- VII. Que mediante oficio 86-SUTEL-2010 fechado 19 de enero del 2010, el órgano director del procedimiento, rindió el informe final.
- VIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que del informe final rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a esta resolución, conviene extraer lo siguiente:

" (...)

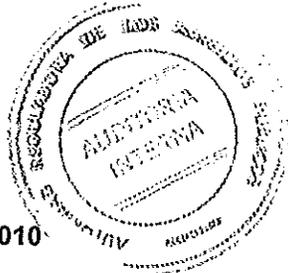
**d) Hechos probados en autos**

- Que de conformidad con la Información aportada en el expediente SUTEL-AU-015-2009, los trámites solicitados por la señora Ligia Zeledón ante el ICE son los siguientes:

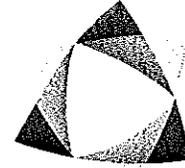
1. Traspaso por defunción EX7 OST/26231617 el 14 de diciembre del 2007
2. Servicio ADSL IP1 OST/26231726 el 17 de diciembre del 2007
3. Retiro servicio IP1 OST/42212790 el 07 de mayo del 2008
4. Factura Digital IF32 OST/42212791 el 06 de mayo del 2008
5. Retiro por liquidación, aplicado por el sistema con orden de servicio RE1 OST/24783426 el 21 de octubre del 2008

- Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-015-2009, específicamente el oficio del ICE Nº 097-931-2009, en relación a la solicitud de traslado de los recibos telefónicos, los sistemas SIMO y GITEL registran un movimiento de cambio de envío de recibos mediante la modalidad "Factura Digital", con la orden de servicio IF32 OST/42212791 del 6 de mayo del 2008. Esta modalidad esta vigente hasta el momento, debido que el cliente no a realizado la gestión ante el ICE para el cambio de envío de recibos, anterior a ser liquidado este servicio. (folio 21)

- Que con recibo especial de dinero número 6723892, hecho el 20 de diciembre del 2008, la señora Zeledón cancela la liquidación. (folio 25) La señora



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

*Zeledón canceló la suma de ₡ 11 345.00 correspondientes a los meses que adeudaba, por lo que en este caso no precede hacer ningún arreglo de pago dado que no tiene ninguna deuda pendiente. (folio 41).*

- *Que con recibo Nº 7246230 del 8 de junio del 2009 la señora Zeledón canceló la suma de ₡ 19 789.00 correspondiente a la cuota de instalación del servicio telefónico 2226-4676. El servicio fue reinstalado a la señora Zeledón el 18 de junio del 2009. (folio 42)*

**e) Comparecencia**

*La comparecencia se llevó a cabo a las 09:40 horas del día 10 de julio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovares Camacho, y el señor Francisco Javier Garita Quesada ambos funcionarios del ICE, la señora Ligia Zeledón Rovira y el Órgano Director.*

**Pruebas aportadas**

- 1) *Carta fechada 07 de mayo del 2008 donde la señora Zeledón Rovira solicita al ICE cambio en el lugar donde recibe la facturación telefónica.*
- 2) *Correo electrónico*
- 3) *Informe de averías*
- 4) *Factura digital mayo 2008*

**ii) Resumen exposición de participantes**

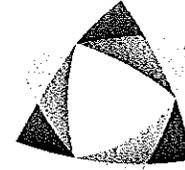
*- El Instituto Costarricense de Electricidad indicó: la queja de doña Ligia se centra en el hecho de que ella no recibió los recibos telefónicos durante tres meses y por esa razón le cortaron el servicio, sin embargo doña Ligia en la queja que presentó en diciembre a la SUTEL, no es clara en indicar donde fue que llamó solicitando el cambio del envío de la factura, sin embargo ya nos demostró que si recibió en algún momento el correo de la factura digital, efectivamente a ella se le cortó el servicio por falta de pago de los meses de agosto, setiembre y octubre del 2008, posteriormente ella hizo el pago de esas mensualidades, con el oficio 097-1463-2009 del junio se hace referencia a ese recibo que doña Ligia canceló por un monto ₡11.345,00 colones de esos tres meses que estaba adeudando, en el mismo oficio consta también una impresión del recibo que canceló por la cuota de instalación y del depósito de garantía por ₡19.789,00 colones, pero si bien es cierto doña Ligia reconoció que a su hermana se le olvidó que no llegaban los recibos telefónicos, no con mala intención como lo mencionó, pero si hubo un olvido delante de ambas de qué pasaba con los recibos telefónicos, en el mismo oficio que acabo de mencionar se indica que existen muchos medios para poder saber cuanto se está debiendo de recibo telefónico, se pueden ir a los supermercados, se pueden ir a las agencias, en el 115, en el 187, por Internet, no podemos nosotros como ciudadanos indicar que no sabemos cuanto tenemos que pagar porque no le ha llegado el recibo, es muy claro el voto 3968-94 de la Sala Constitucional donde indica que el hecho de que no*

Nº

3977



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*recibamos una factura no nos exime de pagar por un servicio que ya recibimos, por lo tanto tenemos que pagar esos servicios y la reglamentación vigente es muy clara en indicar que pasados dos meses de no pagar el servicio se le liquida al cliente, si quiere un servicio nuevo debe pagar la reinstalación y el depósito de garantía como un servicio nuevo aunque le hayan asignado un mismo número, pero se considera un servicio nuevo porque el anterior ya estaba liquidado.*

*- Con fecha de recibido 07 de mayo, de la agencia de Desamparados del ICE, la señora Zeledón le indicó al ICE que deseaba recibir las facturaciones en el correo electrónico [ligiazeledon@hotmail.com](mailto:ligiazeledon@hotmail.com). Lo que prueba que se manifestó por parte de la señora Zeledón su voluntad de que los recibos llegaran a su correo electrónico.*

*- La quejosa manifestó que solamente recibió en su correo electrónico la primera factura digital correspondiente a mayo del 2008-*

*- El ICE no demostró con prueba idónea haber entregado las demás facturaciones por el medio solicitado.*

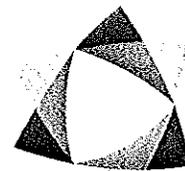
#### **Análisis sobre el fondo**

##### **A. Sobre la queja interpuesta**

- 1. Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, entró a regir el día 30 de junio del 2008, y los hechos reclamados por la señora Ligia Zeledón Rovira ocurrieron en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2008.*
- 2. Que de conformidad con el artículo 45 de la Ley 8642, los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tienen derecho a **Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, y además a obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor.***
- 3. Que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642 al operador le corresponde la carga de la prueba; sin embargo, el ICE no logró demostrar haberle entregado a la señora Zeledón Rovira la factura mensual del servicio telefónico de agosto, setiembre y octubre del 2008 en el medio escogido, es decir por correo electrónico.*
- 4. Que adicionalmente, el artículo 49 de la Ley 8642 establece como una de las obligaciones de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones según lo previsto en esta Ley (inciso 3).*



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

5. Se debe dejar sin efecto las medidas cautelares decretadas en el auto de apertura, toda vez que la señora Zeledón Rovira mediante recibo Nº 6723892 del 20 de diciembre del 2008, canceló la suma de ¢ 11 345.00 correspondiente a los meses que adeudaba y mediante recibo Nº 7246230 del 08 de junio del 2008, canceló la suma de ¢19 789.00 correspondiente a la cuota de instalación del servicio telefónico 2226-4676.

#### IV. Conclusiones

1. Que efectivamente el servicio de la señora Zeledón fue retirado por liquidación (falta de pago de los meses de agosto, setiembre y octubre del 2008), con orden de servicio RE1 OST/24783426 el 21 de octubre del 2008.
2. Que de conformidad con la información aportada específicamente el oficio del ICE Nº 097-931-2009, en relación a la solicitud de traslado de los recibos telefónicos, los sistemas SIMO y GITEL registran un movimiento de cambio de envío de recibos mediante la modalidad "Factura Digital", con la orden de servicio IF32 OST/42212791 del 6 de mayo del 2008. Esta modalidad esta vigente hasta el momento, debido que el cliente no a realizado la gestión ante el ICE para el cambio de envío de recibos, anterior a ser liquidado este servicio.
3. Que con recibo especial de dinero número 6723892 del 20 de diciembre del 2008 cancela la suma de ¢ 11 345.00 correspondiente a los meses que adeudaba y mediante recibo Nº 7246230 del 08 de junio del 2008, canceló la suma de ¢19 789.00 correspondiente a la cuota de instalación del servicio telefónico 2226-4676
4. Que el 18 de junio del 2009 fue reinstalado el servicio telefónico 2226-46-76 a la señora Zeledón.
5. Que nos encontramos en presencia de un hecho violatorio al derecho del usuario, por no recibir oportunamente la factura mensual de su servicio, por lo que resulta procedente que el ICE aplique las medidas técnicas necesarias y efectivas para impedir que se repitan estas situaciones.

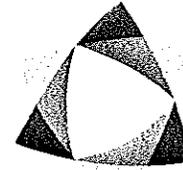
#### V. Recomendaciones

1. Declarar con lugar la queja planteada por la señora Ligia Virginia Zeledón Rovira.
2. Ordenar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que se asegure que el usuario reciba su factura mensual oportunamente y en el lugar señalado.
3. Indicar al ICE que por concepto de compensación por la interrupción de los servicios telefónicos a la señora Ligia Virginia Zeledón Rovira, debe realizar un crédito a favor de la quejosa correspondiente a tres tarifas básicas mensuales del servicio de telefonía fija (¢1 850.00 cada una) por concepto de tres meses en que la

Nº 3979



20 DE ENERO DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 003-2010

*señora Zeledón no recibió el servicio telefónico. Asimismo, deberá devolver la suma de ¢ 19 789.00 correspondiente a la cuota de instalación del servicio telefónico 2226-4676. Por lo tanto, el crédito total asciende a la suma de ¢25 349.00, moneda de curso legal de la República de Costa Rica.*

*4. Que la medida cautelar decretada en el Auto de Apertura deberá levantarse y dejarse sin efecto una vez que se encuentre firme la resolución final del procedimiento administrativo."*

- II. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el ICE incumplió su obligación de prestar el servicio telefónico de forma continua y de calidad.
- III. Que asimismo dicho Instituto no logró demostrar que efectivamente hubiese entregado el recibo telefónico en el medio señalado por la señora Zeledón Rovira, por lo que resulta procedente realizar una compensación al usuario por la interrupción de su servicio por faltas atribuibles al investigado.
- IV. Que las medidas cautelares decretadas mediante el Auto de Apertura deben dejarse sin efecto a partir de la firmeza de la presente resolución, en virtud que tienen un carácter provisional y su naturaleza obedece a una razón de carácter práctico, la cual es el aseguramiento y garantía de cumplimiento de la decisión final que se adopte. No obstante, en el caso concreto, no se aplicaron porque la señora Zeledón Rovira ya había cancelado los montos cobrados por el ICE para realizar la reinstalación del servicio telefónico.
- V. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar con lugar la queja planteada, 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, N° 8642 y en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227.

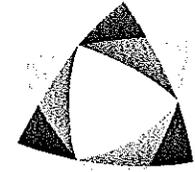
**EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- I. Declarar con lugar la queja planteada por la señora Ligia Virginia Zeledón Rovira.
- II. Ordenar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que se asegure que el usuario reciba su factura mensual oportunamente y en el lugar señalado.
- III. Indicar al ICE que por concepto de compensación por la interrupción de los servicios telefónicos a la señora Ligia Virginia Zeledón Rovira, debe realizar un crédito a favor de la quejosa correspondiente a tres tarifas básicas mensuales del servicio de telefonía fija (¢1 850.00 cada una) por concepto de tres meses en que la señora Zeledón no recibió el servicio telefónico. Asimismo, deberá devolver la suma de ¢ 19.789.00 correspondiente a la cuota de instalación del servicio telefónico 2226-4676. Por lo tanto,

Nº 3980



20 DE ENERO DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

el crédito total asciende a la suma de  $\phi$ 25.349.00, moneda de curso legal de la República de Costa Rica.

- IV. Señalar al ICE que dicho crédito deberá efectuarse a partir de la siguiente facturación telefónica y hasta su efectiva devolución.
- V. 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, es decir diez días naturales.
- VI. Dejar sin efecto las medidas cautelares adoptadas en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-071-2009 de las 11:15 horas del 27 de mayo del 2009.
- VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-015-2009 en el momento procesal oportuno.

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 11**

#### **CAMBIO DE IMPRESIONES EN RELACIÓN CON EL VENCIMIENTO DEL NOMBRAMIENTO DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE SUTEL.**

De inmediato los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones procedieron a tener un intercambio de impresiones en relación con el vencimiento del nombramiento del Presidente del Consejo de SUTEL.

Luego de una serie de consideraciones que se hicieron sobre el tema objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

#### **ACUERDO 029-003-2010**

Continuar analizando en una próxima sesión el tema relativo al vencimiento del nombramiento del Presidente del Consejo de SUTEL.

#### **ARTÍCULO 12**

#### **ASUNTOS VARIOS**

#### **DISTRIBUCIÓN DE OFICIO 80-SUTEL-2010, DEL 19 DE ENERO DEL 2010, RELACIONADO CON EL SUPUESTO COBRO IRREGULAR DEL IMPUESTO ROJO.**

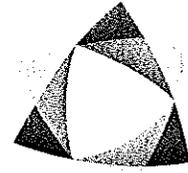
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL, el oficio 80-SUTEL-2010, relacionado con el supuesto cobro irregular del Impuesto Rojo.

Nº 3981



20 DE ENERO DEL 2010

ACUERDO 030-003-2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

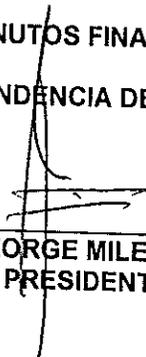
SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2010

Proceder a conocer en una próxima oportunidad, el oficio 80-SUTEL-2009, del 19 de enero del 2010, mediante el cual el órgano de investigación preliminar rinde un informe sobre la investigación realizada al Instituto Costarricense de Electricidad, por el supuesto cobro irregular del impuesto rojo al servicio de telefonía móvil y convencional destinado a la Cruz Roja.

ACUERDO FIRME.

A LAS DIECISIETE HORAS Y TREINTA MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



\_\_\_\_\_  
SR. GEORGE MILEY ROJAS  
PRESIDENTE