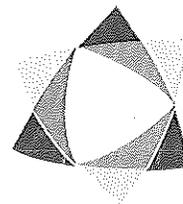


Nº 19811



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

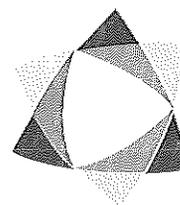
**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 005-2013**

**A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 30 DE ENERO DEL 2013**

Nº 19812

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Acta de la sesión ordinaria número cinco, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho y treinta horas del 30 de enero del 2013.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asiste la señora Maryleana Méndez Jiménez.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, José Antonio Blanco Olivares, Director General de Mercados, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo.

Se deja constancia de la inasistencia del señor Rodolfo González López, representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en virtud de compromisos propios de sus funciones y de la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo por encontrarse de vacaciones.

## ARTICULO 1

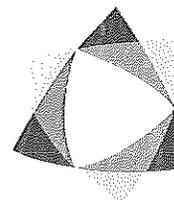
### I. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, somete a conocimiento el orden del día que se conocerá en la presente sesión, de acuerdo con el detalle que se expone a continuación:

**CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
CONVOCATORIA  
Sesión ordinaria N° 005-2013**

De conformidad con el artículo 68 de la Ley N°7593, el artículo 49 de la Ley N° 6227 y la resolución RCS-399-2010 adoptada mediante el acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones N°006-044-2010 del 20 de agosto del 2010; la Presidencia del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ha dispuesto convocar al Pleno del Consejo para celebrar la siguiente sesión del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

Fecha: 30 de enero del 2013  
Hora: 08:30 AM  
Lugar: Sala de sesiones José Gonzalo Acuña González  
Sesión: Ordinaria N° 005-2013



**III. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**

1. **Régimen vacaciones.** Oficio 0280-SUTEL-ACS-2013 Informe de opinión en relación con el criterio del asesor externo relativo al régimen de vacaciones y el principio de Estado como patrono único.

Documentación de soporte: Oficio 0280-SUTEL-AC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Jorge Brealey Zamora.

2. **Auditoría Interna.** Propuesta respuesta de oficio 743-AI-2012/016-PAD-2012 relativo a los incrementos del precio por alquiler en dólares en virtud de reajuste anual, del arrendamiento del edificio **Multipark.**

Documentación de soporte: Oficio 0278-SUTEL-AC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Jorge Brealey Zamora.

3. Recomendación de **selección de la entidad de referencia** de portabilidad numérica en Costa Rica. Recomendación al Consejo de la SUTEL con el resultado del proceso de selección N°001-SUTEL-2012 de la ERPN en Costa Rica. Expediente OT-21-2012 y 001-SUTEL-2012.

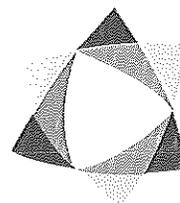
Documentación de soporte: Oficio 0275-SUTEL-DGC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Daniel Quesada Pineda.

4. Solicitud de **ampliación de jornada laboral** para el señor **Walther Herrera Cantillo.**

Documentación de soporte: Solicitud de ampliación de jornada Walther Herrera.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Maryleana Méndez Jiménez.

5. Solicitud de **ampliación de jornada laboral** para la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez.

Documentación de soporte: Solicitud de ampliación de jornada de Rose Mary.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.



Documentación de soporte: Oficio 0290-SUTEL-DGO-2013.  
Oficio 0285-SUTEL-DGO-2013.  
Oficio 120-SUTEL-DGO-2013.

Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Mario Campos Ramírez.

7. Aprobación de **estados financieros** de la SUTEL a **diciembre del 2012**.

Documentación de soporte: Oficio 0288-SUTEL-DGO-2013.  
Estados financieros al 31 de diciembre 2012.

Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Mario Campos Ramírez, Mónica Rodríguez Alberta.

8. Evaluación del **plan anual operativo 2012** de la SUTEL.

Documentación de soporte: Oficio 0238-SUTEL-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Mario Campos Ramírez, Sharon Jiménez Delgado.

**V. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.**

9. **Plan de Capacitación** de la Dirección General de FONATEL para el año 2013.

Documentación de soporte: Oficio 0244-SUTEL-DGF-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Humberto Pineda Villegas.

10. Presentación del **Procedimiento de Control de Ingresos** a FONATEL.

Documentación de soporte: Oficio 0281-SUTEL-DGF-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Paola Bermúdez Quesada.

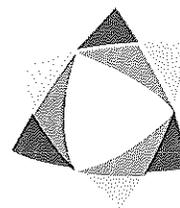
11. RIOF Artículo 20, Inciso 23. **Propuesta de Modificaciones al Cartel Concurso 002-2012**  
Proyecto Siquirres.

Documentación de soporte: Oficio FID 192-2013.

Nº 19815

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

reclamaciones de usuarios finales.  
Procedimiento para remisión de reclamaciones al MEIC.

Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Leonardo Steller Solórzano.

13. **Envío a la Contraloría General de la República** sobre información solicitada. Seguimiento al Plan de Acción remitido mediante oficio No. 4026-SUTEL-2012 en atención a la disposición 5.1. d) i del Informe sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura del mercado de telecomunicaciones.

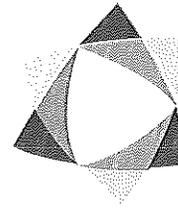
Documentación de soporte: Oficio DFOE-SD-0075 CGR.  
Borrador de respuesta para CGR.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Osvaldo Madrigal Méndez.

14. Solicitud de **ampliación de jornada laboral** de 40 a 48 horas de funcionarios de la Dirección General de Calidad. Solicitud de ampliación de jornada a los siguientes funcionarios: Daniel Castro González, Pedro Arce Villalobos, Walter Araya Arguello, Jorge Salas Santana, Osvaldo Madrigal Méndez, Harold Chaves Rodríguez, Daniel Quesada Pineda, Jonathan Fallas Arbustini y Laura Rodríguez Amador.

Documentación de soporte: Oficio 0237-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0201-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 235-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0236-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 260-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 265-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0269-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0270-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0271-SUTEL-DGC-2013.  
Oficio 0273-SUTEL-DGC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

15. Solicitudes de **permiso de uso de frecuencias**. Criterios técnicos para recomendar el otorgamiento o archivo (según corresponda) de las solicitudes permiso de derecho de uso de frecuencias.

Documentación de soporte:



Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

16. **Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones.** Resolución final Javier Robles contra el Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-AU-209-2012.

Documentación de soporte: Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Jorge Salas Santana.

17. **Solicitud de confidencialidad de la información.** Resolución sobre declaratoria de confidencialidad de la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el OSIPTEL (en su calidad de Presidente de la Relatoria de Roaming del CPP.I de la CITEL) Expediente SUTEL OT-21-2012.

Documentación de soporte: Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Freddy Artavia Estrada.

**VII. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.**

18. **Criterio sobre gratuidad del Caller ID y No Caller ID.** Expediente SUTEL-ET-001-2012.

Documentación de soporte: NI-5334  
NI-3685  
Oficio 4884-SUTEL-DGM-2012  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Adrián Mazón Villegas.

19. **Resolver recursos de operadores.** Informe sobre recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-001-2013.

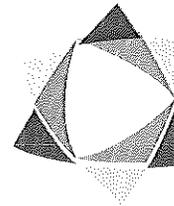
Documentación de soporte: Oficio 0199-SUTEL-DGM-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Daniel Quirós Zúñiga.

20. **Solicitud tarifaria.** Informe sobre propuesta tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad para el servicio de Internet Empresarial y Corporativo. Expediente GCO-

Nº 19817

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Documentación de soporte: Oficio 0218-SUTEL-DGM-2013.  
Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Rodolfo Rodríguez Salazar.

22. **Asignación de Recurso Numérico.** Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del **Instituto Costarricense de Electricidad.** Expediente SUTEL-OT-136-2011.

Documentación de soporte: Oficio 0240-SUTEL-DGM-2013.  
Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Josué Carballo Hernández.

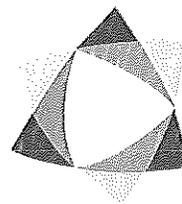
23. **Asignación de Recurso Numérico.** Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del **Instituto Costarricense de Electricidad.** Expediente SUTEL-OT-136-2011.

Documentación de soporte: Oficio 0200-SUTEL-DGM-2013.  
Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Josué Carballo Hernández.

24. **Asignación de Recurso Numérico.** Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor de **CALLMY WAY NY S.A.** Expediente SUTEL-OT-140-2011.

Documentación de soporte: Oficio 0173-SUTEL-DGM-2013.  
Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Josué Carballo Hernández.

25. **Declaratoria de confidencialidad** de piezas del expediente. Declaratoria de confidencialidad de piezas del Expediente SUTEL-OT-001- 2012.



Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Daniel Quirós Zúñiga.

27. **Solicitud de Jornada Ampliada.** Resolver solicitud de jornada ampliada de **Deryhan Muñoz Barquero**.

Documentación de soporte: Oficio 0256-SUTEL-DGM-2012.  
Oficio 0258-SUTEL-DGM-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Deryhan Muñoz Barquero.

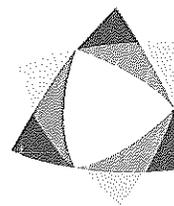
28. **Solicitud de Jornada Ampliada.** Resolver Solicitud de Jornada Ampliada de **Raquel Cordero Araica**.

Documentación de soporte: Oficio 0255-SUTEL-DGM-2012.  
Oficio 0259-SUTEL-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Raquel Cordero Araica.

29. **Renuncia a título habilitante.** Renuncias varias a títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y actualización de títulos habilitantes. Expedientes SUTEL-OT-012-2009, SUTEL-OT-026-2009, SUTEL-OT-045-2009, SUTEL-OT-046-2009, SUTEL-OT-047-2009, SUTEL-OT-118-2009, SUTEL-OT-583-2009, SUTEL-OT-661-2009, SUTEL-OT-686-2009, SUTEL-OT-100-2010, SUTEL-OT-148-2010.

Documentación de soporte: Oficio 0257-SUTEL-DGM-2013.  
Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Ana Marcela Palma Segura.

**Nota:** De acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública y la resolución RCS-399-2010 antes indicada, se adjunta a la presente convocatoria y orden del día, los documentos y material que serán analizados en la sesión y que forman el objeto de las deliberaciones; asimismo, se remiten las actas de las sesiones anteriores para que su lectura y revisión con la debida antelación a efectos de la aprobación respectiva.



821 MHz y 851 MHz a 866 MHz, el cual será analizado inmediatamente después del punto 15 del orden del día.

- Atención de las consultas de la Contraloría General de la República sobre la transición a la televisión digital terrestre según el oficio No. DFOE-IRF-0696.
- Respuesta a la Procuraduría General de la República sobre consultas formuladas por la ARESEP en materia de canon del espectro, según el oficio 379-SUTEL-2013 de fecha 30 de enero del 2013.
- Respuesta a la Contraloría General de la República sobre el estado de avance de cumplimiento de las directrices sobre el espectro radioeléctrico, temas que se conocerán después del punto 17 de esa Dirección.

Se deja constancia que conforme al párrafo 2 de la Ley General de la Administración Pública, el ajuste al orden del día se realizó con la asistencia de todos los Miembros del Consejo y que el acuerdo se tomó por unanimidad; asimismo de acuerdo con el párrafo 4 del artículo 54 ibídem, también por estar presentes los dos tercios de los Miembros del Consejo se declara la urgencia de los asuntos a efectos de que sean objeto de acuerdo.

## ARTICULO 2

### II. APROBACION DEL ACTA DE LA SESION 002-2013.

A continuación el señor Presidente somete a consideración del Consejo el acta de la sesión ordinaria 003-2013, celebrada el 23 de enero del 2013 y sesión extraordinaria 004-2013, celebrada el 25 de enero del 2013.

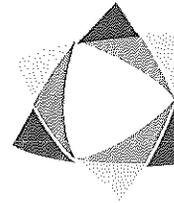
Se procede a la lectura de las actas indicadas y a la discusión de sus contenidos, así como a realizar las correcciones y observaciones que corresponden y el Consejo resuelve:

### ACUERDO 002-005-2013

Aprobar las actas de las sesiones ordinaria 003-2013, celebrada el 23 de enero del 2013 y extraordinaria 004-2013, celebrada el 25 de enero del 2013.

## ARTICULO 3

### III. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

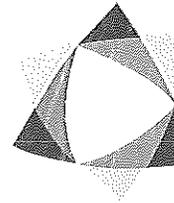


Legal Externo de la Sutel, con el propósito de que rinda un informe y lo someta a consideración del Consejo.

Conforme con los antecedentes de esta consulta (según entrevista con la Dirección General de Operaciones y actas de sesiones del Consejo) y el criterio rendido por el Lic. Carlos Eduardo Quesada Madrigal (asesor externo), luego del exhaustivo análisis realizado por el señor Jorge Brealey así como el haberse evacuado todas las dudas sobre el tema, los señores Miembros del Consejo resuelven:

#### **ACUERDO 003-005-2013**

1. La Sutel debe reconocer el saldo de los días de vacaciones del trabajador que contrate y provenga de una entidad del sector público, siempre y cuando no hayan sido liquidados o compensados previamente.
2. La Sutel debe reconocer los años laborados (antigüedad) en el sector público –cuando sean continuos- del trabajador contratado a efectos del cálculo de las vacaciones (y cualquier otro derecho laboral) y según el régimen aplicable para la Sutel.
3. La Sutel no debe aplicar el régimen o regímenes de otras entidades públicas para el cálculo de los días de vacaciones que sus trabajadores deben disfrutar, por el sólo hecho de provenir de otra entidad pública con un mejor régimen; dado que cuando se le contrata se le pone en conocimiento de las condiciones laborales de su relación de servicio con la Sutel, las cuales son aceptadas.
4. El régimen de vacaciones de la Sutel establecido en el RAS, supone varios escenarios o supuestos según la fecha de ingreso de los trabajadores, dado que durante la existencia de la entidad, se ha modificado el régimen, por lo que deben mantenerse los derechos adquiridos de quienes en su momento adquirieron ese derecho con la Aresep por estar cobijados por un régimen distinto al actual y que ya no está vigente. Por tanto, la existencia de cantidades de días de vacaciones distintos no supone un quebranto al principio de igualdad, toda vez que no es una discriminación injustificada.
5. La fecha de ingreso a la Aresep para determinar la cantidad de días a los que un funcionario tiene derecho, no equivale a la fecha de ingreso en el sector público, para efectos del cálculo de vacaciones, de un trabajador de la Sutel que proviene de otra entidad pública. Ello por cuanto no se trata de un régimen escalonado sino que se refiere a la determinación de las fechas de distintos regímenes para mantener los derechos adquiridos de quienes se encontraban efectivamente laborando para la Aresep, y estuvieron en su momento cobijados por regímenes distintos al vigente. Lo anterior, sin perjuicio que en los anteriores regímenes de vacaciones derogados existieran escalas de acuerdo con la antigüedad para determinar los días de disfrute; para lo cual deben considerarse los años continuos trabajados en el sector público para aquellos funcionarios actuales de la Sutel que estuvieron trabajando en la Aresep.



**2. Propuesta de respuesta de oficio 743-AI-2012/016-PAD-2012 relativo a los incrementos del precio por alquiler en dólares en virtud de reajuste anual, del arrendamiento del edificio Multipark.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema de la propuesta para contestar al oficio 743-AI-2012/016-PAD-2012, relativo a los incrementos del precio por alquiler en dólares en virtud de reajuste anual del arrendamiento del edificio Multipark.

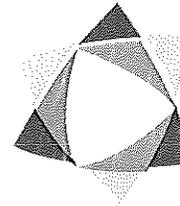
Sobre este asunto, se conoce el oficio 278-SUTEL-AC-2012, de fecha 25 de enero del 2012, mediante el cual se da cumplimiento del acuerdo 026-002-2013, adoptado por el Consejo en la sesión 002-2013, celebrada el 16 de enero de 2012.

Manifiesta el señor Jorge Brealey Zamora que dada la solicitud del Consejo mediante el acuerdo de referencia, a continuación se expone la propuesta para contestar a la Auditoría Interna, según el oficio e informe mencionados:

**“CONSIDERANDO QUE:**

1. *El artículo 159 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa (en adelante, LCA) establece que para el reajuste del precio de arrendamientos de inmuebles se aplicará el artículo 67 de la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (en adelante, LAUS).*
2. *A su vez el artículo 67 de la LAUS remite en los casos que no son arrendamientos de vivienda al artículo 69 de esa misma ley. La norma de este artículo 69 dispone que las partes pueden convenir los montos de los reajustes.*
3. *En este sentido, la norma habilitadora de las Administraciones Públicas para acordar reajustes en el precio de los arrendamientos de inmuebles de locales o instalaciones para oficinas, es la norma del artículo 69 de la LAUS.*
4. *Dada la facultad la Administración debe -en ejercicio discrecional de su potestad- ponderar las circunstancias en cada caso para decidir un ajuste. Esta discrecionalidad está limitada, entre otros, por el principio de razonabilidad y proporcionalidad.*
5. *En el caso concreto del arrendamiento del edificio de Multipark, la Contraloría General de la República, en el sentido expresado en el considerando anterior, había expresado también que la Administración debía valorar la razonabilidad del porcentaje que se preveía pactar:*

*“3. Por una parte en la misma propuesta de Multipark, se indica que el arrendamiento tendrá un aumento anual del 3.5%. En este sentido, si bien de acuerdo con la Ley de Arrendamiento urbanos y Suburbanos vigente, el ajuste del precio del arrendamiento tratándose de inmuebles diferentes a vivienda, se realiza por acuerdo entre las partes, debe esa institución efectuar una valoración de la razonabilidad de ese porcentaje, tomando en*



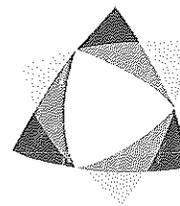
*General de Entidades Financieras, Banco Crédito Agrícola de Cartago (como propietaria del inmueble en calidad de fiduciaria) y la empresa el Paso de Lindora S.A., cuyo objeto es el arrendamiento de locales para oficinas y estacionamientos (compra directa 2007CD-000480-ODM), refrendado por dicho órgano contralor mediante oficio 14104 del 28 de noviembre del 2007.*

8. *La Administración procedió a valorar la razonabilidad de dicho porcentaje, y negoció una disminución con base esencialmente en la contratación antes indicada (compra directa 2007CD-000480-ODM), por sus similares circunstancias y por gozar del refrendo contralor.*
9. *En adición a lo anterior, como paso previo a la adjudicación del arrendamiento en cuestión se procuró la opinión jurídica de un experto en la materia, y el Lic. Antonio Solera Viquez, rindió su criterio en los siguientes términos:*

*"Finalmente, se adjunta a este oficio la opinión jurídica del Lic. Antonio Solera Viquez en relación con el contenido y conformación del expediente administrativo que respalda el actuar de esta administración en torno al "Proyecto Edificio". Es el criterio del Lic. Solera que "una vez revisado el Expediente Administrativo considero que se han cumplido todos los requerimientos de forma y fondo establecidos en la Ley de Contratación Administrativa, así como los punto señalados por la Contraloría [General de la ] República en el Oficio N°11070 de 26 de octubre, 2009 (DJ-1764-2009)."*

10. *Como puede observarse del criterio anterior, el mismo especialista en la materia consideró cumplidos los puntos señalados por la Contraloría, entre los cuales se encontraba –como mencionamos- la valoración del porcentaje para el reajuste del precio.*
11. *En atención a los argumentos señalados por el Informe de Auditoría N° 38-I-2012, cabe indicar lo siguiente:*
  - a. *Los criterios de la Contraloría General de la República, denotan un cambio de criterio en el tiempo, lo que es prueba que en esta materia no hay una única interpretación. Los tiempos cambian, las relaciones comerciales y de bienes raíces son distintas sobre todo en inmuebles para oficinas, como aspectos de política económica del país.*
  - b. *En los primeros criterios la Contraloría deja claro que la anterior limitación que se aquejaba a la posibilidad del reajuste, era porque el precio pactado en dólares y pagado en colones significaba un ajuste per se.*
  - c. *Posteriormente, la Contraloría ajusta su criterio a una nueva realidad y en casos concretos, los cuales cada uno revisten particularidades propias.*

- d. *Con el refrendo del contrato de arrendamiento de locales para oficinas y estacionamientos (compra directa 2007CD-000480-ODM) de la Superintendencia*



*una interpretación literal de las normas relacionadas, sino de valoraciones teleológicas que consideren y ponderen los fines y las circunstancias en juego, y de cada caso en particular. En el caso en particular, ya la misma Contraloría había dejado entre ver que en el arrendamiento en cuestión era legalmente válido el reajuste del precio en dólares, lo que hacía falta era valorar la razonabilidad del respectivo porcentaje. Esto último se realizó incluso con la plausibilidad por parte del órgano regulador de forma implícita al tomarse de referencia la tasa utilizada en el reajuste de un contrato ya refrendado por dicho órgano".*

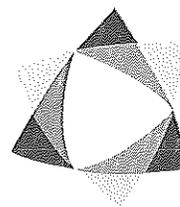
Luego del análisis brindado por el señor Brealey Zamora y de haberse dado un intercambio de criterios, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 004-005-2013**

1. Dar respuesta al oficio 743-AI-2012/016-PAD-2012, bajo el entendido de que con base en las consideraciones anteriores, existe norma legal habilitante para el reajuste de precio del contrato de arrendamiento de oficinas dentro del Oficentro Multipark, y que en el caso en cuestión, la Contraloría General de la República solicitó la valoración de la razonabilidad del porcentaje negociado de dicho reajuste dando por hecho la posibilidad legal para acordar dicho reajuste; a lo cual y posteriormente esta Administración procedió a valorar la razonabilidad y acordó con el arrendador una rebaja en la tasa negociada, cumpliendo así con los requerido por dicho órgano contralor; en consecuencia solicitamos reconsiderar el informe de Auditoría N° 38-I-2012.
2. Remitir el presente acuerdo a la Auditoría Interna como respuesta al oficio 743-AI-2012/016-PAD-2012, y seguimiento al informe de Auditoría N° 38-I-2012. Así mismo, dirigir copia a los miembros de la Junta Directiva, dada la constancia de remisión que hace el citado oficio."
3. **Recomendación de selección de la entidad de referencia de portabilidad numérica en Costa Rica. Recomendación al Consejo de la SUTEL con el resultado del proceso de selección No. 001-SUTEL-2012 de la ERPN de Costa Rica. Expediente OT-21-2012 y 001-SUTEL-2012.**

Se deja constancia que para exponer el tema en cuestión ingresan a la sala de sesiones los señores Harold Chaves, Manuel Valverde y Daniel Quesada.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema referente a la recomendación de selección de la entidad de referencia de portabilidad numérica en Costa Rica, conforme el resultado del proceso de selección No. 001-SUTEL-2012 de la ERPN de Costa Rica, según el expediente OT-021-2012 y 001-SUTEL-2012.



Asimismo señala que Informática El Corte Inglés como ERPN seleccionada, debe cumplir con el marco regulatorio de las telecomunicaciones en Costa Rica, por lo tanto deberá reconocer y acatar las disposiciones de la SUTEL; así como sujetarse al control y vigilancia de éste órgano regulador. Asimismo deberá actuar de conformidad con lo dispuesto en el pliego de condiciones, la oferta presentada y el contrato que firmará con cada uno de los operadores y proveedores miembros del CTPN; siendo responsable junto con estas empresas de la correcta para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del SIPN en Costa Rica.

Agrega que se ordenaría a los operadores y proveedores que conforman el CTPN, en cumplimiento de lo dispuesto en los lineamientos de gobernanza de dicho comité, lo establecido en el pliego de condiciones del proceso de selección, la presente resolución así como las resoluciones dictadas por este Consejo en materia de Portabilidad Numérica (RCS-090-2011, RCS-274-2011, RCS-140-2012 y RCS-303-2012), a suscribir en un plazo máximo de 2 meses calendario a partir de la publicación en el Diario oficial La Gaceta del presente acto de selección, los contratos respectivos con la empresa elegida (Informática El Corte Inglés), considerando dentro de este plazo el visto bueno que se deberá otorgar al marco de contrato entre la ERPN seleccionada y los operadores y proveedores miembros actuales del CTPN, así como los trámites requeridos para los procesos de contratación y de aprobación a lo interno de cada operador y proveedor y demás actividades requeridas para asegurar la suscripción de los respectivos contratos.

Menciona que además la aclaración a la empresa seleccionada que la SUTEL ha actuado en su rol de facilitador del proceso de selección de portabilidad numérica y como garante del cumplimiento del derecho de los usuarios, por lo que las obligaciones, responsabilidades e implicaciones derivadas del presente acto de selección son responsabilidad absoluta de los operadores y proveedores miembros del CTPN. En este sentido no se establecerá una relación contractual entre esta Superintendencia y la ERPN seleccionada.

Explica que será necesario ordenar a los operadores y proveedores integrantes del CTPN, tal y como se ha dispuesto en la regulación vigente sobre portabilidad numérica emitida por este Consejo, que deberán realizar los ajustes, modificaciones, mejoras y adecuaciones en sus redes y sistemas, a fin de que se cumpla con el plazo de 120 días naturales a partir de la firma de los contratos con la ERPN, para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del SIPN en Costa Rica.

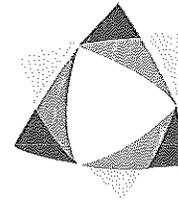
Señala que es de suma importancia el ordenar a los operadores y proveedores integrantes del CTPN que deberán cumplir con las obligaciones contractuales, especialmente las asociadas con el pago, durante la vigencia del contrato y en los términos desglosados en la oferta presentada por la empresa Informática El Corte Inglés.

Luego de conocido el tema, discutidas y solventadas todas las dudas sobre el particular, los señores Miembros del Consejo deciden:

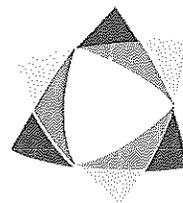
El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado en el artículo 3, acuerdo 005-005-2013, acta 005-2013 del 30 de enero del 2013, la siguiente resolución:

#### RESULTANDO

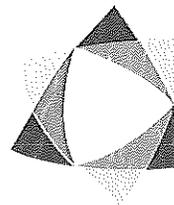
1. Que mediante oficio OF-DVT-2009-290 del 21 de agosto del 2009, el Viceministerio de Telecomunicaciones solicitó la elaboración de un estudio técnico para la definición del sistema de portabilidad numérica que utilizará Costa Rica así como su ubicación y modo de operación conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
2. Que esta Superintendencia, mediante correo enviado por el funcionario Glenn Fallas Fallas en fecha 28 de agosto del 2009, remitió al Viceministerio de Telecomunicaciones un borrador del informe técnico sobre portabilidad numérica, para su respectivo análisis y emisión de recomendaciones.
3. Que mediante oficio 463-SUTEL-2011 del 17 de marzo del 2011 se remitió a este Consejo la versión final del informe técnico sobre portabilidad numérica fechado el 28 de Agosto del 2009 preparado por los funcionarios de esta Superintendencia, Ing. Glenn Fallas Fallas e Ing. Gonzalo Acuña González (q.d.D.g).
4. Que mediante Acuerdo 012-025-2011 tomado en la sesión 025 del 06 de abril del 2011, este Consejo aprobó el Informe Técnico sobre Portabilidad Numérica remitido mediante oficio del pasado 17 de marzo del 2011.
5. Que mediante Resolución RCS-090-2011 del 04 de mayo del 2011, se definió el esquema de portabilidad numérica para su utilización en Costa Rica, estableciéndose en ella la utilización del esquema de portabilidad numérica "All Call Query", en virtud de ser está la técnica que utiliza de una manera más eficiente la red y el recurso numérico. Asimismo en esta Resolución se indicó con claridad en su Por Tanto VI lo siguiente: *"Todos los operadores de redes de telecomunicaciones disponibles al público, deberán satisfacer de manera inmediata el derecho de los usuarios a portabilidad numérica, por lo que sus equipos deben estar facultados para la implementación del esquema "all call query" con base de datos centralizada"*.
6. Que mediante las resoluciones RCS-590-2009 y RCS-131-2010 se realizaron los análisis técnicos de la estructura de la numeración nacional e internacional de Costa Rica actualmente en vigencia.
7. Que con el fin de garantizar los derechos de los usuarios de la portabilidad numérica debe de establecerse un sistema de enrutamiento congruente con el estándar de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T E.164 y el Plan Nacional de Numeración establecido mediante Decreto 35187-MINAET del 16 de abril de 2009, sistema que debe de



10. Que mediante sesión del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones del 09 de diciembre del 2011, los consultores en Portabilidad Numérica de la empresa IMOBIX Inc. presentaron a los miembros del Consejo una recomendación para la definición de procesos, procedimientos y recomendaciones regulatorias que permitieran la implementación del proyecto en portabilidad numérica en nuestro país.
11. Que según resolución RCS-090-2011 del 04 de mayo del 2011, se estableció como fecha límite el mes de diciembre del 2011 para realizar los estudios correspondientes y definir el plazo para la implementación de la portabilidad numérica en el país.
12. Que mediante resolución RCS-274-2011 del 14 de diciembre de 2011, se conformó el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (en adelante CTPN), a fin de que funcionara como ente consultivo de la SUTEL en aspectos relacionados con la implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica, así como la interacción entre los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con la Entidad de Referencia designada, además de la puesta en marcha y depuración de los procesos de portabilidad, teniendo entre sus principales objetivos se destacan los siguientes:
  - i. Recomendar medidas para el establecimiento y fortalecimiento de la relación entre los operadores y proveedores de telecomunicaciones en el entorno social, técnico, económico y jurídico dentro del cual se sitúa la portabilidad numérica.
  - ii. Proponer alternativas para el desarrollo y mejora de las condiciones y servicios asociados con la portabilidad numérica en Costa Rica.
  - iii. Sugerir lineamientos para asegurar el cumplimiento del marco legal y demás disposiciones regulatorias relacionadas con la portabilidad numérica.
  - iv. Generar recomendaciones sobre cualquier otra actividad relacionada con la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica.
13. Que mediante la misma resolución RCS-274-2011, se estableció que el plazo para la implementación de la portabilidad numérica en el país, sería de **400 días naturales a partir de la publicación de esta resolución.**
14. Que los lineamientos de Gobernanza que rigen al CTPN, aprobados de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del mismo y ratificados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-017-2012 del 14 de marzo del 2012, establecieron que los acuerdos del citado comité deben ser tomados por unanimidad y que en aquellos supuestos en los cuales no exista una posición consensuada el tema será elevado al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano quien emita la resolución final de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f) de la Ley N° 7593.
15. Que mediante oficio 2288-SUTEL-2012 del 7 de junio de 2012, debidamente ratificado mediante acuerdo 021-038-2012 del 20 de junio de 2012; la Superintendencia de Telecomunicaciones le señaló a los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica la



- ICE y ratificado en su totalidad por medio de la Resolución RCS-207-2012 del 04 de julio de 2012.
17. Que de dicha audiencia preliminar se recibieron observaciones al pliego de condiciones por parte de las empresas: -en orden alfabético- INFOCOM-ITS, Informática El Corte Inglés, Porting XS a través de su representante Grupo Cesa, Siemens a través de su representante Systems Enterprise Communications, Sofrecom y Telcordia.
  18. Que en atención a las observaciones planteadas por las empresas citadas anteriormente, se procedió a realizar una propuesta de respuesta a cada una de las observaciones planteadas, las cuales fueron debidamente comunicadas mediante oficio 3330-SUTEL-DGC-2012 del 17 de agosto de 2012.
  19. Que durante el proceso de revisión del Pliego de Condiciones y el Contrato Anexo, el Comité Técnico de Portabilidad Numérica, realizó ajustes e implementaciones al citado pliego, las cuales dada su naturaleza regulatoria requieren ser de conocimiento y aprobación de parte del Consejo de la SUTEL.
  20. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 005-053-2012, tomado en la sesión 053-2012 del 7 de setiembre, dispuso dar inicial formal al proceso de selección de la ERPN, para lo cual ordeno publicar el pliego de condiciones y su contrato anexo.
  21. Que la publicación del pliego de condiciones para el Proceso de Selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (Nº 001-SUTEL-2012), se dio el 8 de octubre en el diario la Nación, así como en el alcance Digital de la Gaceta 150 del 9 de octubre, siendo fijada la apertura de ofertas para el 09 de noviembre de 2012 a las 2 p.m.
  22. Que mediante la resolución RCS-303-2012 del 10 de octubre de 2012, se promulgaron las Disposiciones Complementarias, Técnicas, Económicas y Administrativas para la Implementación y Operación del Sistema Integral de Portabilidad Numérica en Costa Rica.
  23. Que la apertura de ofertas se realizó el 09 de noviembre de 2012 a las 14:00 con la concurrencia de cuatro oferentes a saber: -en el orden en que se recibieron las ofertas- Telcordia, Consorcio CESA-Porting Access, Informática El Corte Inglés y Teletech.
  24. La Contraloría General de la República mediante oficio 12289 DCA-2737 del 14 de noviembre de 2012, consideró procedente desde la óptica jurídica el proceso de selección implementado por la SUTEL en conjunto con los operadores y proveedores miembros del CTPN, así como el rol de facilitador y mediador ejercido por la Superintendencia a lo largo del proceso.
  25. Que en la sesión 001-2013 del Comité Técnico de Portabilidad Numérica realizado el 24 de enero de 2013, los operadores y proveedores miembros del CTPN, presentaron mediante



*"Para la implementación de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica, la SUTEL instruirá el proceso de selección en consulta con el CTPN. El Consejo de la SUTEL resolverá la selección previa recomendación adoptada por unanimidad por los integrantes del CTPN o en su defecto establecerá la respectiva selección. Cada uno de los operadores y proveedores se encargará de realizar la contratación correspondiente con la ERP seleccionada por SUTEL"*

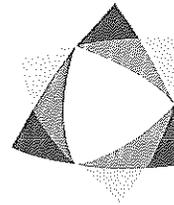
27. Que la Dirección General de Calidad mediante oficio 0275-SUTEL-DGC-2013 recomendó seleccionar a la empresa Informática El Corte Inglés para que se constituya en la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica en Costa Rica.
28. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

##### PRIMERO: FUNDAMENTO JURÍDICO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

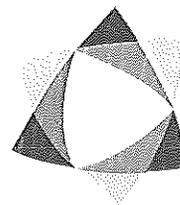
- I. Que el punto IV referido a Principios Regulatorios contenido en el Anexo 13 *"Compromisos Específicos de Costa Rica en Materia de Servicios de Telecomunicaciones"* del Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio con la República Dominicana establece en su numeral 2, en relación con la independencia de la Autoridad Reguladora establece: *"Costa Rica establecerá o mantendrá una autoridad reguladora para los servicios de telecomunicaciones, que será independiente de todo proveedor de servicios de telecomunicaciones y no responderá ante ellos. Costa Rica asegurará que su autoridad reguladora para los servicios de telecomunicaciones esté autorizada a imponer sanciones efectivas para hacer cumplir las medidas domésticas relacionadas a las obligaciones establecidas en este Anexo..."*
- II. Que el numeral 4 del punto anterior establece en cuanto a la Asignación y Utilización de Recursos Escasos que: *"Costa Rica asegurará que los procedimientos para la asignación y utilización de recursos escasos, **incluyendo frecuencias, números** y los derechos de vía, sean administrados de manera objetiva, oportuna, transparente y no discriminatoria, por una autoridad doméstica competente..."* ( el resaltado no corresponde al original).
- III. Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: *"Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando, eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios..."*. Asimismo el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar las disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.

- IV. Que el artículo 3 inciso f) de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus



de la misma ley establece en lo que interesa lo siguiente: "18) *Recursos Escasos: incluye el espectro radioeléctrico, los recursos de numeración...*" (el resaltado no es del original),

- VI. Que el artículo 45, Incisos 2 y 17 de la Ley General de Telecomunicaciones número 8642 establece como derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público: "2) *Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio (...)* 17) *Mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicios similares.*"
- VII. Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: "1) *Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezca el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten.* 2) (...) 3) *Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.*"
- VIII. Que el reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (publicado en La Gaceta N°72 del 15 de abril del 2012) en su artículo 29, establece: "*En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador, mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico*".
- IX. Que el mismo artículo 29 del citado reglamento establece. "*...Aquellos operadores o proveedores cuyos servicios impliquen el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica...*".
- X. Que adicionalmente, el supra citado numeral establece lo siguiente: "*aquellos operadores o proveedores cuyos servicios impliquen el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica* "
- XI. Que el artículo 22 del Plan Nacional de Numeración dispone que le: "*Corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento. Para la administración del presente Plan, la SUTEL mantendrá un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico que estará a disposición de los interesados para su consulta, conforme lo dispuesto en el artículo 80, inciso d), de la Ley número 7593.*"
- XII. Que el artículo 28 del Plan Nacional de Numeración con respecto a la portabilidad numérica dispone: "*Con el objeto de cumplir con los principios de competencia efectiva, la interoperabilidad de las redes, las obligaciones de acceso e interconexión y evitar la imposición de barreras de entrada al mercado, los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a garantizar el derecho a la portabilidad numérica, entendida ésta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico aún en el evento de que cambie de un proveedor a otro que preste el mismo servicio de telecomunicaciones.*"



*de los servicios..., c) Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia. j) Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.*

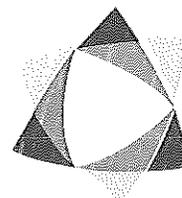
#### **SEGUNDO: CRITERIO DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.**

- XV. La Contraloría General de la República mediante oficio 12289 DCA-2737 del 14 de noviembre de 2012, analizó y validó la naturaleza el procedimiento el proceso promovido e instaurado por esta Superintendencia para la Implementación de la Portabilidad numérica, manifestando en lo que interesa lo siguiente :

*"Resulta de particular interés tener claro el papel que desempeña la SUTEL en este proceso a efectos de determinar su naturaleza. En este sentido, es claro que dicho órgano no es quien pretende abastecerse de un bien o servicio como medio para alcanzar un fin- lo cual es la esencia de la contratación administrativa-, sino que está ejerciendo un rol de mediador o facilitador dentro de un procedimiento que busca seleccionar una ERPN a ser contratada por los diferentes operadores y prestadores de servicios. Es decir, no es la SUTEL a la que le estarán prestando un servicio, no es ésta quien está contratando, sino que su participación en dicho concurso se reduce al ejercicio de sus competencias como regulador del mercado de las telecomunicaciones..."*

*"...La SUTEL como regulador del mercado de telecomunicaciones tiene el deber de garantizar los derechos de los usuarios, y más concretamente en el caso de estudio su labor es facilitar la adopción, por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones quienes son los directamente obligados a materializar el derecho con que cuentan los usuarios de conservar sus números, de las medidas pertinentes impuestas por SUTEL al momento de establecer el modelo de portabilidad a implementarse en el país..."*

*"...Ahora, si bien la obligación recae sobre los operadores y proveedores la SUTEL debe promover la competencia en el mercado, y consecuentemente toda la medida dirigida a conseguir ese objetivo como sucede en este caso con la implementación del derecho del usuario a la portabilidad numérica, que es lo que realiza dicho órgano regulador al promover junto con el CTPN el procedimiento para la selección de la ERPN. Además, como es claro que las relaciones entre distintos operadores y proveedores tienden a generar roces propios de su situación de competidores, es esperado que se prevea una instancia ulterior que de manera oportuna y eficiente resuelva las discrepancias a efectos de no hacer nugatorio el derecho en mención. Y es precisamente esa labor que asume el Consejo de la SUTEL al resolver aquellos aspectos de los cuales no se logra consenso entre los operadores y proveedores, la función establecida en el inciso f) del artículo 73 de la Ley N° 7593... De forma que a criterio de esta Contraloría General el procedimiento promovido por la SUTEL en conjunto con el CTPN no se configura como un procedimiento de contratación administrativa, en el tanto no se pretende adquirir bienes y servicios como medios para ejercer las funciones regulatorias de dicho órgano, sino que más bien su papel en dicho procedimiento es ejercer sus funciones regulatorias, promoviendo la competencia, garantizando la materialización de un derecho de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones como es la portabilidad y mediante o arbitrando las discrepancias que pudieran presentarse entre los protagonistas*



*Evidentemente la culminación exitosa de dicho procedimiento consiste en la celebración de los respectivos contratos entre la ERPN escogida y los operadores y proveedores, por lo que procede ahora referirnos a la naturaleza de dicha relación contractual en el caso particular del ICE como operador público.*

*Con relación a este tema, es preciso partir por determinar cuál es el objetivo perseguido por el ICE mediante dicho procedimiento, y en ese sentido, debe tenerse claro como aspecto de primer orden que no nos encontramos de frente al mero abastecimiento de bienes y servicios necesarios para hacerle frente a los cometidos propios de ese instituto. No es un procedimiento promovido por el ICE, pues la participación del mismo surge de un imperativo normativo por garantizar la portabilidad de acuerdo con los términos y condiciones impuestas por el regulador.*

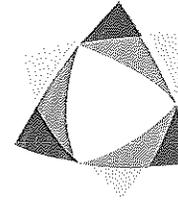
*Así, la fuente o causa de la relación jurídica que surgiría entre la ERPN y el ICE y los demás operadores o proveedores no sería la autonomía de la voluntad en sentido puro, sino más bien surge en razón de un imperativo normativo. Existe una obligación de contratar a la ERPN seleccionada que deriva de las ordenas dictadas por el regulador, de las normas legales y reglamentarias que regulan esta materia.*

*En otros términos, no puede soslayarse el hecho de que no existe un objetivo regulatorio de lograr la implementación de la portabilidad numérica, de manera que evidentemente ello no puede quedar librado a la buena voluntad de los operadores, mucho menos así del incumbente quien en principio no tendría ningún interés, desde el punto de vista estrictamente comercial, de portar los números de los clientes que eventualmente deba ceder ante los nuevos entrantes. De forma que de acuerdo al modelo escogido el derecho a conservar el número puede materializarse, ya sea porque en aplicación del principio de eficiencia los operadores decidan voluntariamente ponerse de acuerdo entre ellos para hacer aquello que en todo caso el regulador está en capacidad de imponer, o bien, de no lograrse el consenso necesario ello sea impuesto por el regulador.*

*Así las cosas, nos encontramos de frente a una relación jurídica que surgirá entre los operadores, proveedores y la ERPN cuya materialización a través de un contrato es una forma de dar cumplimiento a una norma imperativa que no surge, reiteramos, de la autonomía de la voluntad de las partes en sentido estricto, sino de que así lo impone el ordenamiento jurídico.*

*La anterior situación hace incompatible la aplicación de las normas de contratación administrativa a la relación contractual surgida de dicho imperativo normativo, pues no se estaría de frente al supuesto típico en el cual un ente u órgano público ante una necesidad de abstenerse de un determinado bien o servicio indispensable para cumplir con sus cometidos, planifica su adquisición, lleva a cabo el procedimiento respectivo, ya sea ordinario o de excepción según las reglas aplicables al caso en cuestión, selecciona al contratante que mejor satisfaga el interés público perseguido y posteriormente procede a ejecutar el contrato respectivo, todo ello amparado a la normativa de contratación administrativa.*

*Interesa mencionar que en este supuesto nos encontramos ante la misma filosofía inmersa en los contratos de interconexión consistente en que al existir un interés regulatorio en que se implemente el acceso e interconexión de redes y servicios a efectos de lograr la interoperabilidad y que todos los usuarios de los distintos proveedores y operadores puedan comunicarse entre sí, ello no se deja librado a la voluntad de las partes, sino que de frente a una negativa a negociar o a una falta de acuerdo se activa la intervención de la SUTEL. En ese escenario igualmente no resulta aplicable la normativa de*



XVII. Para ello la Dirección General de Calidad mediante oficio 0275-SUTEL-DGC-2013 remitió al Consejo de la SUTEL el análisis de las posiciones de los operadores miembros del CTPN así como su propia valoración de las ofertas presentadas, el cual se extrae a continuación:

"(...)

**1. Posiciones planteadas por parte de los operadores y proveedores miembros del CTPN**

**1.1 Posición de Claro CR Telecomunicaciones**

Conforme a lo establecido en el Acuerdo N°010-002-2013 del Consejo de la SUTEL, durante la sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Claro mediante nota consecutivo N°RI12-2012 procedió a presentar a dicho Comité la recomendación final de selección de la ERPN en Costa Rica, en la cual expone los principales argumentos descritos a continuación:

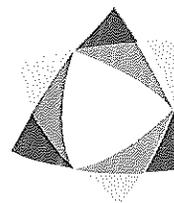
2. *A raíz del análisis realizado, se determinó que la oferta presentada por la entidad TELETECH D.O.O, NO cumple con los requisitos de admisibilidad definidos en el cartel y por consiguiente, fue excluida de nuestra evaluación. Entre los aspectos relevantes que motivan dicha exclusión, se mencionan los siguientes:*

- a. *Ausencia de la acreditación de su experiencia en la implementación de soluciones de portabilidad basadas en ACQ, la cual no fue debidamente subsanada debido a la presentación de comunicaciones emitidas por entidades distintas de las que originalmente fueron entregadas por TELETECH D.O.O.*
- b. *Existencia de conflicto de interés con el proveedor Técnicos en Telecomunicaciones SAL, cédula jurídica 3 101181963, el que de acuerdo con expediente SUTEL-OT-677-2009 y de conformidad con la resolución RCS-146-2010, posee título habilitante SUTEL-TH-070 publicado en La GACETA 74 del 19 de abril de 2010, con vigencia de 10 años para la prestación de servicios de telefonía IP. La presunción de conflicto de intereses debido a la existencia de un representante común de*

*TELETECH D.O.O y del proveedor Técnicos en Telecomunicaciones SAL, queda en evidencia con la garantía vista en el folio No. 000365, donde a la letra se lee "...Sírvese tomar nota que hemos establecido a favor de ustedes una garantía de pago, confirmada e irrevocable por cuenta de Técnicos en Telecomunicaciones SAL sujeta a los siguientes términos y condiciones. Garantía No. GTP 13249... Por cuenta de TELETECH D.O.O..."*

3. *Consideramos que las ofertas presentadas por Telcordia, Informática El Corte Inglés y el consorcio Grupo CESA - Porting XS, satisfacen los requerimientos de admisibilidad definidos en el cartel y contienen soluciones técnicas que garantizarían la implementación de un Sistema Integral de Portabilidad Numérica con altos estándares de calidad.*

4. *Al realizar la evaluación de las tres ofertas consideradas, obtuvimos los siguientes resultados:*



5. Con base en la evaluación realizada, CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. recomienda la selección de la empresa Informática El Corte Inglés como Entidad de Referencia para la Administración Centralizada del Sistema Integrado de Portabilidad Numérica en Costa Rica"

Asimismo, durante la citada sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Claro manifestó en lo que interesa lo indicado en la siguiente transcripción:

"Nuestra recomendación es que se seleccione a la empresa El Corte Inglés y básicamente con base los siguiente elementos: se evaluaron 3 de las cuatro empresas desde el punto de vista cuantitativo y decidimos solicitarle al comité que se excluya por requisitos de admisibilidad a la empresa Teletech, básicamente para el caso de Teletech vemos 3 argumentos fundamentales y basados en lo que nos dice el mismo cartel en que no estamos obligados a aceptar todas las ofertas, el primero que definitivamente no nos da confianza el background y la consistencia técnica con que se presentó la oferta, en segundo nos dio un poco de desconfianza el hecho de que haya un apoderado que a su vez es el gerente o el apoderado también de un operador con título habilitante en el país y el tercero que tiene relación con esto mismo, bueno en realidad son 4 elementos y el tercero que tiene relación con esto mismo es que hay una de las garantías que está emitida justo a nombre de la empresa con la que se tiene relación y con eso prácticamente se evidencia el conflicto de intereses es decir hay una garantía para Virtualis de Teletech en la parte de arriba dice que la emiten a solicitud de otra empresa que tiene título habilitante..."

"...y bueno el otro elemento es que se les pidió subsanar digamos toda la parte de las calificaciones de experiencia y en lugar de subsanar las calificaciones que se habían solicitado presentaron nuevas cartas .... Cartas que ahora son por entidades distintas que las que habían emitido inicialmente la recomendación técnica entonces dados esos 3 elementos decidimos no considerarlos y solicitarle al comité que no se consideren en el proceso de evaluación..."

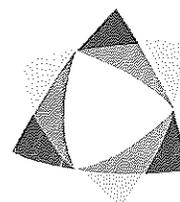
### 1.2 Posición de Telefónica TC de Costa Rica

Conforme a lo establecido en el Acuerdo N°010-002-2013 del Consejo de la SUTEL, durante la sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Telefónica mediante nota con fecha 24 de enero del 2013 procedió a presentar a dicho Comité la recomendación final de selección de la ERPN en Costa Rica, en la cual expone los principales argumentos descritos a continuación:

"Habiendo analizado las aclaraciones de los cuatro oferentes, consideramos satisfechas las aclaraciones emitidas por las empresas PORTING X'S-CESA, TELCORDIA y EL CORTE INGLÉS por lo TELEFÓNICA procedió a evaluar las ofertas siguiendo los lineamientos descritos en el punto 1.5.19.

**Cuadro 1. Ofertas consideradas por Telefónica**

	<b>El Corte Inglés</b>	<b>Porting Xs</b>	<b>Telcordia</b>
<b>Fijo</b>	\$32.906,37	\$36.255,38	\$82.500,00
<b>Transaccional</b>	\$1,22	\$1,00	\$4,90



*Así las cosas, el único que se ajusta a los parámetros de aplicación del descuento requeridos en el cartel es la empresa EL CORTE INGLÉS. En cualquier caso, al aplicar la fórmula de evaluación se desprende que ya sea anulando esta puntuación o bien otorgando la misma calificación a las tres empresas elegibles, el resultado final no se altera.*

*Conforme a la metodología de evaluación seleccionada en el CTPN y descrita en el Cartel, la empresa EL CORTE INGLÉS resulta la mejor puntuada, de acuerdo a nuestro análisis tal y como se muestra a continuación.*

**Cuadro 2. Evaluación de las ofertas según parámetros del cartel**

	<b>El Corte Inglés</b>	<b>Porting Xs</b>	<b>Telcordia</b>	<b>Puntaje Max</b>
<b>Fijo</b>	0,500	0,454	0,199	<b>0,500</b>
<b>Transaccional</b>	0,328	0,400	0,082	<b>0,400</b>
<b>Descuento</b>	0,050	0,000	0,000	<b>0,050</b>
<b>Virtualizada</b>	0,050	0,000	0,000	<b>0,050</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>0,928</b>	<b>0,854</b>	<b>0,281</b>	<b>1,000</b>

*Fuente: Elaboración propia con base en las ofertas.*

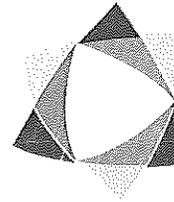
*Por lo anterior, la recomendación de TELEFÓNICA en estricto apego a la evaluación definida en el cartel es la de seleccionar a la empresa EL CORTE INGLÉS.*

*(...)*

*Es importante mencionar que, con independencia de esta recomendación y del acuerdo que pueda derivarse en el CTPN sobre la selección de la Entidad de Referencia, TELEFÓNICA confirma una vez más que suscribirá el contrato en los plazos pactados en el pliego de condiciones con la empresa que finalmente resulte seleccionada por el Consejo de la SUTEL, sea como reconocimiento del acuerdo unánime de este Comité o en su defecto, por no alcanzar tal acuerdo, tal y como quedó establecido mediante acuerdo unánime de todos los operadores y proveedores que componemos el CTPN en su sesión del 08 de marzo del 2012 y ratificado por el mismo Consejo de la SUTEL en el acuerdo 018-017-2012 del 14 de marzo del 2012.*

Asimismo, durante la citada sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Telefónica manifestó en lo que interesa lo indicado en la siguiente transcripción:

*"Nosotros también hemos traído como posición de Telefónica la recomendación de que sea el Corte Inglés la empresa seleccionada, hemos hecho el análisis también de 3 empresas El Corte Inglés, Porting Xs y Telcordia, no hemos considerado a Teletech por una serie de incumplimientos al cartel y hemos considerado que las aclaraciones no fueron suficientes en algunos de los puntos, especialmente en cuanto a los atestados profesionales y al tema del dominio del idioma español que fue lo que se consultó para la 1.5.18.3 y la 1.5.18.6 y hemos*



*Numérica o por el Consejo de la Sutel en el caso que no haya unanimidad en este comité, que nosotros hemos traído aquí la recomendación como se nos ha solicitado y solicitamos seguir adelante en el proceso de selección y firma de la empresa..."*

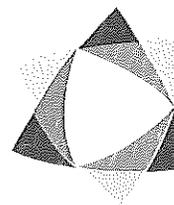
**1.3 Posición de Tuyo Móvil**

Conforme a lo establecido en el Acuerdo N°010-002-2013 del Consejo de la SUTEL, durante la sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Tuyo Móvil mediante nota con fecha 24 de enero del 2013 procedió a presentar a dicho Comité la recomendación final de selección de la ERPN en Costa Rica, en la cual expone los principales argumentos descritos a continuación:

*"De conformidad con lo establecido en el oficio citado en la referencia, por medio de la presente les informamos que una vez realizada la evaluación correspondiente, la empresa que resultó con un mejor porcentaje luego de la evaluación realizada es **INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS**. Lo anterior, se basa en las siguientes consideraciones:*

- *Consideramos que el **CONSORCIO CESA- PORTING** no debe de ser considerada, ya que no certifica la experiencia solicitada de conformidad con lo establecido en el Cartel. Asimismo, nuestro Departamento Técnico considera que la ubicación de los Data Centers (Londres o Rotterdam) podría conllevar problemas en la gestión.*
- *Consideramos que la empresa **TELETECH** debe ser considerada (sic), ya que nuestro Departamento Técnico indica que la oferta puede ser ruinoso, ya que los precios ofertados se encuentran muy por debajo, no solo de los establecidos por los otros oferentes, sino también de los que han cobrado empresas que actualmente implementan la Portabilidad Numérica en otros países.*
- *Consideramos que únicamente las siguientes empresas cumplen con todos los requisitos establecidos en el Cartel: **INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS** y **TELCORDIA**. En vista de lo anterior, a continuación presentamos la evaluación de dichas ofertas, de conformidad con lo establecido en el Cartel:*

VARIABLES	INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	TELCORDIA
COSTO TOTAL	\$ 2.764.135,08	\$ 6.930.000,00
CARGOS FIJOS MENSUALES	\$ 32.906,37	\$ 82.500,00
PRECIO POR TRANSACCIÓN	\$ 1,22	\$ 4,90
DESCUENTOS	3.000,00	-
IMPLEMENT. VIRT.	1,00	-
CARGOS FIJOS MENSUALES	50,00%	19,94%
PRECIO POR TRANSACCIÓN	10,00%	9,96%



*"Nosotros eliminamos a dos empresa a Cesa-Porting porque consideramos que no certifican la experiencia solicitada de acuerdo con lo establecido con el cartel y a Teletech, porque el departamento técnico determinó que la oferta podría ser ruinosa, porque no confían en el ingreso presentado, de ahí procedimos hacer la evaluación del Corte Inglés y de Telcordia y el Corte Inglés obtuvo la mayor puntuación con un 100% y Telcordia con un 29% por lo que nosotros recomendamos el Corte Inglés.*

*Nos basamos en ciertas para establecer el proceso de evaluación decidimos nosotros evaluar si efectivamente los oferentes podrían ser sujetos de evaluación a pesar de las subsiguientes aclaraciones que se le han solicitado. Para el caso del consorcio Cesa-Porting no observamos que haya habido un cambio substancial después de las aclaraciones y aunado con la opinión del aspecto legal del cartel no se subsanada ninguna observación. Aunamos también de que entendemos que dentro del proyecto de virtualización y de los datacenters podemos entender que es un tema globalizado y que tenemos disponibilidad de alcanzar cualquier parte del mundo por las redes globales ahora, si observamos que para la solución de almacenamiento de datos y dataware housing lo están poniendo prácticamente en el otro lado del planeta, entonces dícese de un factor muy riesgoso en el sentido de depender toda la instalación que ni siquiera está en el hemisferio ni en el continente entonces fue una de las condiciones que no nos pareció y por lo tanto los sacamos.*

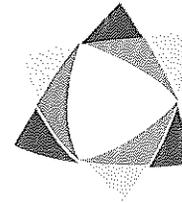
*En el caso de la empresa Teletech la presentación de los precios está muy por debajo del promedio del cartel inclusivamente muy por debajo del promedio de las diferentes ofertas o posibilidades operacionales de portabilidad que están alrededor de la región entonces y haciendo una investigación de lo que ofrece la empresa pues no se observa que exista un background técnico que pueda soportar algún tipo de servicio de portabilidad numérica con la seriedad que necesita el país entonces por esas razones esos 2 oferentes no fueron tomados en cuenta para la evaluación. Luego se aplicó un proceso de evaluación según los parámetros con las otras 2 empresas y quedaron en este caso Informática El Corte Inglés y Telcordia con los consiguientes resultados que nos contó la licenciada obviamente pues el que tenía los mejores porcentajes de cumplimiento fue El Corte*

*Inglés es por eso que quería explicar que los parámetros fueron tomados en base a los oferentes que quedaron después del primer filtro desde el punto de vista de TuyoMóvil. También estamos diciendo que es nuestra opinión al respecto pero estamos también conscientes de que es una decisión del Comité Técnico de Portabilidad o en determinado caso de algún mandado del Consejo de la SUTEL..."*

#### **1.4 Posición de Full Móvil**

Conforme a lo establecido en el Acuerdo N°010-002-2013 del Consejo de la SUTEL, durante la sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Tuyo Móvil mediante nota con fecha 24 de enero del 2013 procedió a presentar a dicho Comité la recomendación final de selección de la ERPN en Costa Rica, en la cual expone los principales argumentos descritos a continuación:

*"Empresa recomendada: Informática El Corte Inglés*



*que se seleccione al Corte Inglés como la entidad de referencia de portabilidad (...) Creemos que cumple con todas las especificaciones técnicas que estaban dentro del cartel entonces no creo que valga la pena dar punto por punto"*

### **1.5 Análisis del ICE**

Conforme a lo establecido en el Acuerdo N°010-002-2013 del Consejo de la SUTEL, durante la sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN la empresa Tuyo Móvil mediante nota consecutivo N°9001-053-2013 procedió a presentar a dicho Comité la recomendación final de selección de la ERPN en Costa Rica, en la cual expone los principales argumentos descritos a continuación:

#### **"II.- Incumplimientos de las ofertas presentadas**

*Como se ha indicado, el ICE se ha tomado el tiempo necesario para realizar un examen cuidadoso y serio de las condiciones de las ofertas presentadas en el proceso de selección realizado por la Sutel, y ha podido determinar que ninguna de las cuatro ofertas presentadas cumplió a cabalidad con las condiciones establecidas en el cartel.*

#### **A.- OFERTA DE TELCORDIA**

##### **1.- El punto 15.13.2 del cartel establece lo siguiente:**

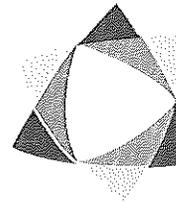
*"1.5.13.2 Los oferentes podrán acreditar su capacidad financiera mediante la presentación en la oferta de cualquiera de las dos alternativas que se indican a continuación:*

- 1.5.13.2.1 Estados Financieros Auditados del último periodo disponible, emitidos por un contador público independiente. Adicionalmente, el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta.*
- 1.5.13.2.2 Presentar el último reporte efectuado por una calificadoradora de riesgo reconocida (por ejemplo: Standard & Poors, Fitch, Moody's, entre otros).*

*Nota: La no presentación de esta información provocará que el oferente sea automáticamente descalificado del presente proceso de selección. En caso de que ambos documentos solicitados sean emitidos en el extranjero, el oferente debe cumplir con lo solicitado en la cláusula punto 1.5.19.8 del presente pliego de condiciones."*

*Tal y como se desprende de la oferta presentada por la empresa Telcordia, ésta presentó los estados financieros de la empresa Ericsson y como respuesta a la solicitud de aclaración realizada por la Sutel, alega que por ser Telcordia una subsidiaria de Ericsson en la cual Ericsson tiene una participación del ciento por ciento, Telcordia no cuenta con estados financieros. Aducen que en consecuencia, la liquidez y estabilidad financiera de Telcordia se certifica a través de los estados financieros consolidados de Ericsson.*

*Debemos recordar que el requerimiento de estados financieros se hace, entre otras cosas, para saber la*



*administración de la empresa Telcordia y de la solvencia económica para atender las obligaciones que nacerán de la posible relación contractual.*

*Por otra parte, en caso de resultar seleccionado este oferente, las obligaciones contractuales tanto a nivel técnico, legal y económico serían adquiridas por Telcordia, y tal y como se indicó anteriormente, sin que exista expresamente una aceptación de responsabilidad solidaria por parte de Ericsson de los compromisos que en este proceso de selección está asumiendo Telcordia.*

*Adicionalmente, Telcordia presenta los siguientes incumplimientos:*

*i.- Los documentos adjuntos a la respuesta del punto 2 de la solicitud de aclaración referentes al Reporte de Auditoría, no cumplieron con el debido trámite de apostillado.*

*ii.- No presentó certificación de contador público independiente sobre las contingencias, requisito expresamente requerido en el punto 1.5.13.2.1 del cartel:*

*"1.5.13.2.1 Estados Financieros Auditados del último periodo disponible, emitidos por un contador público independiente.*

*Adicionalmente, el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta."*

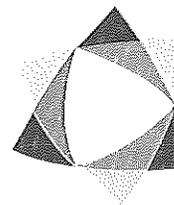
**2.- El punto 1.5.19.3 del cartel establece el siguiente requerimiento:**

**"1.5.19.3 La experiencia mínima requerida que deberá cumplir cualquier oferente (de manera individual o consorcial) interesado en participar como oferente del presente proceso de selección será la siguiente:**

**1.5.19.3.1 Al menos cinco (5) años de experiencia como Entidad de referencia de Portabilidad Numérica en procesos de implementación, operación, mantenimiento y administración de la portabilidad numérica, con el esquema "All Call Query (ACQ)".**

**1.5.19.3.2 El haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.**

**1.5.19.4 El oferente deberá acreditarla experiencia mínima requerida indicada en la sección anterior, debiendo presentar para estos efectos una carta de referencia original por cada implementación realizada, o en su defecto una copia de dicha carta certificada por un notario público. Dicha certificación deberá ser emitida por el ente regulador, el Comité de Portabilidad Numérica del país en cuestión o la entidad con la que se suscribió el contrato, en la cual se acrediten los puntos señalados (1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2) y se indique el periodo en el que se prestaron los servicios. De no presentarse esta información tal y como se solicita, el oferente en cuestión será descalificado automáticamente del presente proceso de selección."**



proyecto, y ese precisamente fue el sentido de la cláusula 1.5.19.3.2, el poder contar con oferentes que hayan completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos 2 sistemas de portabilidad numérica como entidad de referencia.

Insistimos que el pliego de condiciones no puede prestarse para interpretaciones forzadas que pretenden considerar que por "completado" no debe entenderse "contrato finalizado", si no es así, entonces ¿qué debemos entender, completado y en ejecución? Carece de sentido que pueda interpretarse que un contrato no concluido es exitoso y es totalmente ajeno a la jurisprudencia vigente en materia de valoración de experiencia. Por lo tanto, consideramos que sobra el cuestionamiento por la misma irracionalidad que conlleva.

De igual forma, y no obstante el cartel establecía claramente que la no presentación de esta información en los términos solicitados descalificaría a la oferta en forma automática, la Sutel le solicita aclaración al oferente sobre su experiencia como Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica en procesos de implementación, operación, mantenimiento y administración de la portabilidad numérica, con el esquema "All Call Query.

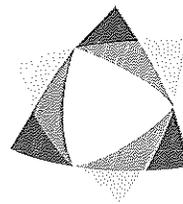
Sin embargo, Telcordia tampoco cumple con la respuesta dada a la aclaración solicitada por la Sutel, ya que, por un lado, no cumplió con el formato y contenido requerido en el cartel, tal y como expresamente se solicitó en la aclaración "(carta de referencia original por cada implementación realizada, o en su defecto una copia de dicha carta certificada por un notario público. Dicha certificación deberá ser emitida por el ente regulador, el Comité de Portabilidad Numérica del país en cuestión o la entidad con la que se suscribió el contrato, en la cual se acrediten los puntos señalados (1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2) y se indique el período en el que se prestaron los servicios), pues presentaron una carta suscrita por el Apoderado de Telcordia y no indican período en que se prestaron los servicios con el fin de determinar la experiencia mínima de los 5 años y el haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

3.- El punto 2.8.2.2 del cartel establece las condiciones que deben tener los datacenters de los sitios principal y recuperación ante desastres (contar con una certificación TIER para el centro de datos y certificación ISO 27001 a nivel de seguridad):

"2.8.2.2 El oferente debe garantizar que el datacenter o el sitio donde se realizará la implementación tanto del SIPN como del sistema de recuperación de desastres, debe cumplir con las condiciones óptimas de arquitectura, seguridad, eléctricas, mecánicas, civiles, climatización y monitoreo, entre otras; por lo que deberá contar al menos con una certificación igual o superior al estándar TIER 1 para el centros de datos y a nivel de seguridad con la certificación ISO 27001. El sitio principal del SIPN y el sistema de recuperación ante desastres deben estar ubicados en sitios geográficos diferentes."

Y en el punto 2.9.8.2 se requiere el detalle de todas las certificaciones que posee el oferente:

"2.9.8.2 El oferente deberá detallar todas las certificaciones pertinentes que posee (por ejemplo, certificaciones ISO 9000 o ISO 9001, etc.). El oferente deberá declarar si tiene intenciones de alcanzar otras certificaciones pertinentes."



**B.- CONSORCIO CESA-PORTING XS**

1.- El punto 1.5.7.1.iv del cartel establece la necesidad de que aquellas ofertas presentadas en consorcio designen quién o quiénes son los representantes autorizados para actuar válidamente en nombre del consorcio.

Al respecto, este oferente indica en el documento del Convenio consorcial que los apoderados del Consorcio son tres personas representantes de CESA y Porting Xs, pero posteriormente en la aceptación de este punto que hacen en su oferta autorizan a CESA como representante.

En ese sentido, esto debe ser aclarado, tal y como lo solicitó el ICE en la Nota 6000-2346-2012 del 7 de diciembre del 2012.

2.- El punto 1.5.2.7.V establece que los oferentes que participen en forma consorcial deben detallar los aportes de cada uno de los miembros, sea en recursos económicos o bienes intangibles, como experiencia y de los compromisos y obligaciones que asumiría en la fase de ejecución contractual. Para lo anterior, cada uno de los miembros deberá acreditar su experiencia de acuerdo a su aporte (o participación) dentro del consorcio.

Si bien, el Consorcio CESA-Porting Xs en respuesta a la aclaración solicitada por la Sutel desglosó los respectivos aportes de cada empresa, no cumplió con la acreditación de la experiencia de CESA en los aportes que le corresponden.

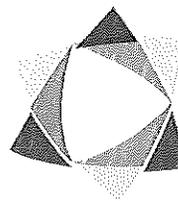
3.- El punto 1.5.19.3 del cartel establece uno de los requerimientos más importantes solicitados a los oferentes:

"1.5.19.3 La experiencia mínima requerida que deberá cumplir cualquier oferente (de manera individual o consorcial) interesado en participar como oferente del presente proceso de selección será la siguiente:

1.5.19.3.1 Al menos cinco (5) años de experiencia como Entidad de referencia de Portabilidad Numérica en procesos de implementación, operación, mantenimiento y administración de la portabilidad numérica, con el esquema "All Call Query (ACQ)".

1.5.19.3.2 El haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

1.5.19.4 El oferente deberá acreditarla experiencia mínima requerida indicada en la sección anterior, debiendo presentar para estos efectos una carta de referencia original por cada implementación realizada, o en su defecto una copia de dicha carta certificada por un notario público. Dicha certificación deberá ser emitida por el ente regulador, el Comité de Portabilidad Numérica del país en cuestión o la entidad con la que se suscribió el contrato, en la cual se acrediten los puntos señalados (1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2) y se indique el período en el que se prestaron los servicios. De no presentarse esta información tal y como se solicita, el oferente en cuestión será considerado no calificado para el presente proceso de selección."



solicita aclaración al oferente sobre su experiencia como Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica en procesos de implementación, operación, mantenimiento y administración de la portabilidad numérica, con el esquema "All Call Query".

Al respecto, si bien el Consorcio CESA-Porting Xs presenta un documento debidamente traducido y apostillado, en éste tampoco se logran acreditar los 5 años de experiencia mínimos que requería el cartel.

- 4.- El punto 2.8.1.7 del cartel requiere que todos los datos (números de teléfono, nombres, identificadores, y demás información) deberán ser cifrados con normas equivalentes o superiores a AES y utilizando un nivel de encriptación igual o superior a 256 bits. El oferente deberá identificar el método de cifrado que propone utilizar. El sistema de seguridad propuesto deberá tomar en cuenta las protecciones de acceso de manera que se cumpla con la autenticación, control de acceso, registro de las medidas tomadas y de los cambios. La ERPN seleccionada debe garantizar que el cifrado de datos se utilice tanto en el contenido de las comunicaciones como en el almacenamiento de la base de datos. Esta función es especialmente crítica para la implementación de una solución remota.

En la oferta, el Consorcio CESA-Porting Xs respondió sobre el tipo de cifrado que utilizará para el intercambio de información (IPSec y https para GUI y XML), pero nunca respondió sobre el cifrado de los datos (números de teléfono, nombres, identificadores, y demás información) en la base de datos.

En la solicitud de aclaración se requirió al Consorcio CESA-Porting Xs sobre el tipo de cifrado que utilizará la solución propuesta para el almacenamiento en la base de datos.

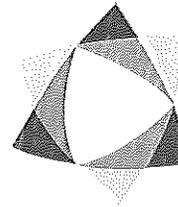
En el Anexo No. 12 de la nota de respuesta del Consorcio CESA-Porting Xs a las aclaraciones, solo responde con respecto al cifrado que se utiliza para las contraseñas "...Las contraseñas se almacenan en la base de datos con un Salt única por usuario. Las Salts tienen una longitud de 256 bits y las contraseñas son "hashed" con SHA-256 ...", pero continúa omitiendo la respuesta sobre el cifrado de los datos (números de teléfono, nombres, identificadores, y demás información) en la base de datos.

- 5.- El punto 2.8.2.2 del cartel establece que el oferente debe garantizar que el datacenter o el sitio donde se realizará la implementación tanto del SIPN como del sistema de recuperación de desastres, debe cumplir con las condiciones óptimas de arquitectura, seguridad, eléctricas, mecánicas, civiles, climatización y monitoreo, entre otras; por lo que deberá contar al menos con una certificación igual o superior al estándar TIER 1 para el centros de datos y a nivel de seguridad con la certificación ISO 27001. El sitio principal del SIPN y el sistema de recuperación ante desastres deben estar ubicados en sitios geográficos diferentes.

Asimismo el punto 2.9.8.2 establece que el oferente deberá detallar todas las certificaciones pertinentes que posee (por ejemplo, certificaciones ISO 9000 o ISO 9001, etc.)

En su oferta, la empresa Porting XS no referenció las respectivas certificaciones con que cuenta y una vez solicitada la aclaración y aporte de las mismas por parte de la Sutel, solamente presentó la Certificación ISO 27001 para el sitio Intermax en Rotterdam.

En ese sentido, esta oferta incumplió con el aporte requerido de las certificaciones TIER e ISO 270001 para el sitio SAVIS en Londres y la Certificación TIER para el sitio Intermax en Rotterdam.



1.5.13.2.2 Presentar el último reporte efectuado por una calificadoradora de riesgo reconocida (por ejemplo: Standard & Poors, Fitch, Moody's, entre otros).

*Nota: La no presentación de esta información provocará que el oferente sea automáticamente descalificado del presente proceso de selección. En caso de que ambos documentos solicitados sean emitidos en el extranjero, el oferente debe cumplir con lo solicitado en la cláusula punto 1.5.19.8 del presente pliego de condiciones"*

*La oferta del Consorcio CESA-Porting XS no presentó la debida certificación del contador público independiente sobre las contingencias, lo cual impide valorar aquellos eventos subsecuentes que pudieran afectar la sanidad financiera de la empresa desde el cierre de los estados auditados y la presentación de las ofertas, lo cual es el objetivo final de ese informe.*

*En el caso de Porting Xs la información financiera aportada no es auditada, no presenta opinión de la auditoría externa y no adjunta Estado de Cambios en el Patrimonio ni Estado de Flujo de Efectivo. Con base en la normativa contable internacional, la empresa no presenta sus estados financieros completos, según lo establece la NIC-1 y también de aceptación universal en otras normativas:*

1.4 Componentes de los estados financieros

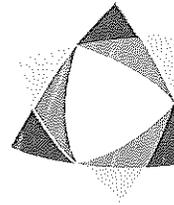
Los componentes de los estados financieros son los siguientes:

- Balance
- Cuenta de resultados
- Un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre: todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales.
- Estado de flujos de efectivo.
- Notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas

*Además, de la documentación aportada por ambas empresas, no fue posible tener certeza de la presentación de cifras, si se trata "al centavo, miles o millones". Esta falta de información impide tener certeza del tamaño de la empresa en términos económicos (pequeña, mediana o grande) y así permitir la comparabilidad entre las ofertas en un análisis financiero concreto.*

7.- El punto 1.5.19.6 de EVALUACIÓN ECONÓMICA del cartel requería la siguiente información de estructura de costos fijos:

Elementos de	
Hardware	
Software	
Infraestructura	
Desarrollo de	
Migraciones y	
Pruebas	



*verificar su razonabilidad, descartando la existencia de un posible precio ruinoso o un precio excesivo. Además, el detalle de cada rubro de la estructura de costos del precio ofertado permite asegurar a la empresa seleccionada la aplicación de una fórmula de revisión de precios objetiva que restablezca el equilibrio financiero económico de la relación contractual en caso de requerirse.*

### **C- INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS S.A.**

- 1.- El punto 1.5.2.6 establece que no podrán participar en el presente proceso de selección, directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito.*

*Este oferente no desglosa las acciones de empleados y accionistas minoritarios.*

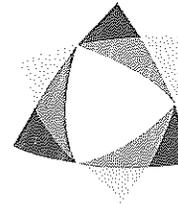
*Al respecto, tal y como lo indicamos en el último recurso de reconsideración interpuesto, apegándonos a la literalidad del cartel y en virtud de los principios de legalidad y de seguridad jurídica, el punto 1.5.2.6 es claro al determinar que la verificación de la conformación accionaria debe incluir al personal, trabajadores, empleados y subordinados.*

*En este sentido, el oferente Corte Inglés, señala en su Declaración Jurada de Acciones Nominativas aportada en su oferta, como parte del desglose de las mismas, que un 23.93% de sus acciones pertenecen a empleados y accionistas minoritarios que son personas naturales de las cuales ninguna cuenta con más del 5% del capital accionario. En ese sentido, lo que el Corte Inglés desglosa atendiendo al Cartel es el detalle de las personas jurídicas que tienen titularidad de acciones, más no, el que corresponde a las personas físicas, las cuales también pueden tener una relación con algún operador o proveedor de telecomunicaciones en Costa Rica, que es lo que pretende evitar el cartel.*

*Admitir la oferta sin este detalle significaría dejar de lado el principio de seguridad jurídica y transparencia, así como lesionar el principio de igualdad de trato, el desconocer si el Corte Inglés pueda tener alguna relación que empañe la imparcialidad y seguridad de sus actividades, tal y como se requiere para el buen desempeño de la portabilidad numérica en el país.*

*Una interpretación en contrario implicaría la desaplicación de una norma que forma parte integral del pliego de condiciones, el cual contiene las reglas claras sobre las cuales se realiza el concurso, no siendo jurídicamente posible venir en forma posterior a desaplicarlo, como pretende hacer la Sutel.*

*Para efectos de este proceso, las empresas deben acreditar en su certificación de conformación y distribución accionaria que su representada e incluso las empresas relacionadas, no incumplen con este requisito, cual es justamente que ellas ni su personal, trabajadores, empleados y subordinados o empresas del mismo grupo económico tengan título habilitante para prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica.*



Elementos de cargos fijos	Monto
Hardware	
Software	
Infraestructura	
Desarrollo de software	
Migraciones y actualizaciones	
Pruebas	
Red de transporte	
Materiales y entrenamiento	
Gastos administrativos	
Gastos financieros	
Utilidad	
Imprevistos	
Otros (detallar)	

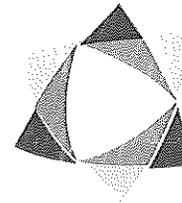
Elementos del precio por transacción	Monto
Mantenimiento hardware	
Mantenimiento software	
Mesa de ayuda	
Seguimiento de la transacción	
Reportes	
Utilidad	
Imprevistos	
Otros (detallar)	
<b>TOTAL</b>	

La oferta de esta empresa no presentó el rubro de Utilidades en ambas estructuras.

La Sutel le solicita aclaración en ese punto, y el oferente, si bien indicó la utilidad en ambas estructuras, no cumplió en detallar el rubro de Otros que se solicitó.

No obstante lo anterior, queremos manifestar que la oportunidad de subsanar dicha información a juicio del ICE le pudo otorgar una ventaja indebida al permitirle indicar márgenes de utilidad que se consideren razonables una vez conocidos los márgenes de utilidad ofrecidos por los demás oferentes.

3.- El punto 2.5.3.1.1 del cartel establece que la Base de Datos Histórica deberá contener toda la información de las transacciones entre el SIPN y los operadores. El oferente debe ofrecer las funcionalidades necesarias para facilitar la consulta en línea por parte de los operadores, proveedores, la SUTEL y los organismos autorizados de control respecto de la información contenida en la Base de Datos correspondiente. El oferente deberá indicar el periodo de almacenamiento para el cual mantendrá el registro histórico de números portados, así como las



*de corregir en forma posterior lo ofrecido originalmente lo cual constituye una flagrante violación al principio de seguridad jurídica.*

*En este sentido cabe recalcar que en virtud de dichos principios, no resulta posible que un oferente varíe o modifique su oferta al grado de colocarlo en posibilidad de obtener una ventaja indebida, por consiguiente el variar de 2 años a 3 años el período de almacenamiento sobre el cual mantendrá el registro histórico de los números portados, así como las facilidades para el acceso a los mismos, deviene en una modificación a un elemento esencial de la oferta que generó a su vez una ventaja indebida para este oferente con relación a los demás oferentes que desde un principio sí cumplieron con los 3 años.*

- 4.- *El punto 2.8.1.7 del cartel establece que todos los datos (números de teléfono, nombres, identificadores, y demás información) deberán ser cifrados con normas equivalentes o superiores a AES y utilizando un nivel de encriptación igual o superior a 256 bits. El oferente deberá identificar el método de cifrado que propone utilizar. El sistema de seguridad propuesto deberá tomar en cuenta las protecciones de acceso de manera que se cumpla con la autenticación, control de acceso, registro de las medidas tomadas y de los cambios. La ERPN seleccionada debe garantizar que el cifrado de datos se utilice tanto en el contenido de las comunicaciones como en el almacenamiento de la base de datos. Esta función es especialmente crítica para la implementación de una solución remota.*

*El oferente indicó en su oferta original que el método de cifrado que utilizaría el esquema de encriptación MD5, el cual no consideramos sea equivalente ni superior al esquema AES.*

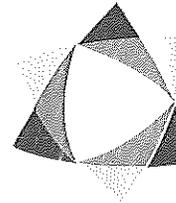
*La Sutel procedió a solicitar la aclaración respectiva, y el oferente lo que hace en este caso es modificar nuevamente su oferta, al corregir e indicar que utilizará cifrados AES o DES. Al respecto consideramos que nuevamente se le otorgó una ventaja indebida a este oferente al darle la oportunidad de corregir lo originalmente ofrecido en detrimento del principio de igualdad entre los oferentes.*

*Reiteramos que para el presente punto nuevamente el oferente modifica su oferta, variando de forma total el método de cifrado que utilizaría el esquema de encriptación generándole una ventaja indebida sobre los demás oferentes. Admitir este tipo de modificaciones esenciales en la oferta atenta contra el principio de igualdad de trato, seguridad jurídica y buena fe, principios que tienen su asidero en nuestra Constitución Política.*

- 5.- *El punto 2.8.2.2 del cartel establece que el oferente debe garantizar que el datacenter o el sitio donde se realizará la implementación tanto del SIPN como del sistema de recuperación de desastres, debe cumplir con las condiciones óptimas de arquitectura, seguridad, eléctricas, mecánicas, civiles, climatización y monitoreo, entre otras; por lo que deberá contar al menos con una certificación igual o superior al estándar TIER 1 para el centros de datos y a nivel de seguridad con la certificación ISO 27001. El sitio principal del SIPN y el sistema de recuperación ante desastres deben estar ubicados en sitios geográficos diferentes.*

*Asimismo el punto 2.9.8.2 establece que el oferente deberá detallar todas las certificaciones pertinentes que posee (por ejemplo, certificaciones ISO 9000 o ISO 9001, etc.).*

*En su oferta, la empresa oferente no referenció las respectivas certificaciones que posea y una vez solicitada la aclaración y aporte de las mismas por parte de la Sutel, no las presentó para*



Adicionalmente el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta" (Subrayado no es del original)

Este oferente no presentó la manifestación del contador público respecto a las contingencias, lo cual impide valorar aquellos eventos subsecuentes que pudieran afectar la sanidad financiera de la empresa desde el cierre de los estados auditados y la presentación de las ofertas, lo cual es el objetivo final de ese informe.

De igual forma, de la documentación aportada por esta empresa, no fue posible tener certeza de la presentación de cifras, si se trata "al centavo, miles o millones". Esta falta de información impide tener certeza del tamaño de la empresa en términos económicos (pequeña, mediana o grande) y así permitir la comparabilidad entre las ofertas en un análisis financiero concreto.

7.- El punto 1.5.19.3 del cartel establece como se ha dicho, uno de los requerimientos más importantes solicitados a los oferentes:

"1.5.19.3 La experiencia mínima requerida que deberá cumplir cualquier oferente (de manera individual o consorcial) interesado en participar como oferente del presente proceso de selección será la siguiente:

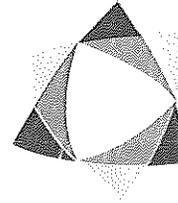
1.5.19.3.1 Al menos cinco (5) años de experiencia como Entidad de referencia de Portabilidad Numérica en procesos de implementación, operación, mantenimiento y administración de la portabilidad numérica, con el esquema "All Call Query (ACQ)".

1.5.19.3.2 El haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

1.5.19.4 El oferente deberá acreditarla experiencia mínima requerida indicada en la sección anterior, debiendo presentar para estos efectos una carta de referencia original por cada implementación realizada, o en su defecto una copia de dicha carta certificada por un notario público. Dicha certificación deberá ser emitida por el ente regulador, el Comité de Portabilidad Numérica del país en cuestión o la entidad con la que se suscribió el contrato, en la cual se acrediten los puntos señalados (1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2) y se indique el período en el que se prestaron los servicios. De no presentarse esta información tal y como se solicita, el oferente en cuestión será descalificado automáticamente del presente proceso de selección."

Al respecto, este oferente no cumple con el requisito 1.5.19.3.2 pues en ninguna de las cartas presentadas acredita el haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

Reiteramos nuevamente la importancia del cumplimiento del punto 1.5.19.3.2 en los términos solicitados en el cartel según se explicó anteriormente.



*Lo anterior resulta fundamental conocerlo por cuanto dependiendo del método de escalabilidad del sistema, así será no solo el costo asociado para cubrir la necesidad de crecimiento, sino también, la habilidad de la plataforma para crecer sin perder calidad en el servicio ofrecido o bien manejar el crecimiento continuo de trabajo de manera fluida. Para esto, es necesario saber que la implementación de la solución que posibilita dicho crecimiento permite la posibilidad del uso y re-uso de los recursos, según el diseño que la empresa oferente eligió como escalabilidad vertical u horizontal.*

#### **D.- TELETECH**

- 1.- *El punto 1.5.2.6 del cartel establece que no podrán participar en el presente proceso de selección, directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito.*

*Teletech no presenta la certificación de la conformación ni distribución accionaria y una vez realizada la consulta pertinente, alega que no cuenta con socios, personal, trabajadores, empleados o subordinados que se desempeñen como operadores directa o indirectamente en Costa Rica.*

*Si bien Teletech hace la aclaración requerida, no presenta la certificación pertinente que nos permitiría confirmar lo indicado.*

- 2.- *El punto 1.5.3.1.c. del cartel solicita una certificación que demuestre que el oferente se encuentra al día en el pago de las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).*

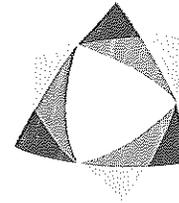
*Teletech no presentó dicha certificación en su oferta y una vez solicitada, alega que no se encuentra inscrita como sociedad en el Registro Nacional y que por lo tanto no ha tenido trabajadores en nuestro país, de ahí que no presentan tal certificación.*

*Consideramos que tal y como lo hicieron otros oferentes extranjeros, Teletech debe presentar certificación de la CCSS que haga constar que no se encuentra inscrita como patrono ante esa entidad.*

- 3.- *El punto 1.5.3.4 del pliego de condiciones solicita una certificación de FODESAF y/o declaración jurada en la cual se indique que se encuentran al día o tienen arreglo de pago suscrito con esta entidad.*

*De igual forma, Teletech no presentó dicha certificación ni declaración jurada en su oferta y una vez solicitada, alega los mismos argumentos esbozados para el caso de la certificación de la CCSS.*

*Consideramos que tal y como lo hicieron otros oferentes extranjeros, Teletech debe presentar certificación de FODESAF que haga constar que no mantiene deudas con esa entidad.*



capacidad respecto al sitio activo para el sitio de recuperación. Además este oferente, no detalla el sitio de pruebas.

Durante el proceso de aclaraciones, la empresa TELETECH no responde las características físicas y técnicas del sitio de pruebas.

5.- El punto 1.5.13.2 establece los requerimientos a nivel financiero solicitados a los oferentes:

"1.5.13.2 Los oferentes podrán acreditar su capacidad financiera mediante la presentación en la oferta de cualquiera de las dos alternativas que se indican a continuación:

1.5.13.2.1 Estados Financieros Auditados del último periodo disponible, emitidos por un contador público independiente. Adicionalmente, el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta.

1.5.13.2.2 Presentar el último reporte efectuado por una calificadoradora de riesgo reconocida (por ejemplo: Standard & Poors, Fitch, Moody's, entre otros).

*Nota: La no presentación de esta información provocará que el oferente sea automáticamente descalificado del presente proceso de selección. En caso de que ambos documentos solicitados sean emitidos en el extranjero, el oferente debe cumplir con lo solicitado en la cláusula punto 1.5.19.8 del presente pliego de condiciones"*

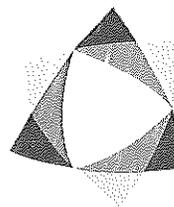
La empresa Teletech no adjunta Estado de Cambios en el Patrimonio ni Estado de Flujo de Efectivo. Con base en la normativa contable internacional, la empresa no presenta sus estados financieros completos, según lo establece la NIC-1 y también de aceptación universal en otras normativas:

#### 1.4 Componentes de los estados financieros

Los componentes de los estados financieros son los siguientes:

- Balance.
- Cuenta de resultados.
- Un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre: todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales
- Estado de flujos de efectivo.
- Notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Además, de la documentación aportada, no fue posible tener certeza de la presentación de cifras, si se trata "al centavo, miles o millones". Esta falta de información impide tener certeza del tamaño de las empresas oferentes (pequeña, mediana o grande) y así permitir la comparación



1.5.19.3.2 El haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

1.5.19.4 El oferente deberá acreditarla experiencia mínima requerida indicada en la sección anterior, debiendo presentar para estos efectos una carta de referencia original por cada implementación realizada, o en su defecto una copia de dicha carta certificada por un notario público. Dicha certificación deberá ser emitida por el ente regulador, el Comité de Portabilidad Numérica del país en cuestión o la entidad con la que se suscribió el contrato, en la cual se acrediten los puntos señalados (1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2) y se indique el período en el que se prestaron los servicios. De no presentarse esta información tal y como se solicita, el oferente en cuestión será descalificado automáticamente del presente proceso de selección."

Al respecto, este oferente no cumple con el requisito 1.5.19.3.2 pues en ninguna de las cartas presentadas acredita el haber completado exitosamente la implementación, operación, mantenimiento y administración de al menos dos (2) Sistemas de Portabilidad Numérica como Entidad de Referencia.

Reiteramos nuevamente la importancia del cumplimiento del punto 1.5.19.3.2 en los términos solicitados en el cartel según se explicó anteriormente.

7.- El punto 2.8.2.2 del cartel establece que el oferente debe garantizar que el datacenter o el sitio donde se realizará la implementación tanto del SIPN como del sistema de recuperación de desastres, debe cumplir con las condiciones óptimas de arquitectura, seguridad, eléctricas, mecánicas, civiles, climatización y monitoreo, entre otras; por lo que deberá contar al menos con una certificación igual o superior al estándar TIER 1 para el centros de datos v a nivel de seguridad con la certificación ISO 27001. El sitio principal del SIPN y el sistema de recuperación ante desastres deben estar ubicados en sitios geográficos diferentes.

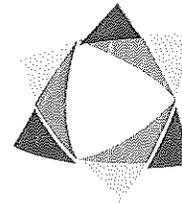
Asimismo el punto 2.9.8.2 establece que el oferente deberá detallar todas las certificaciones pertinentes que posee (por ejemplo, certificaciones ISO 9000 o ISO 9001, etc.).

En su oferta, la empresa Teletech no presentó las respectivas certificaciones con que cuenta y una vez solicitada la aclaración y aporte de las mismas por parte de la Sutel, no las presentó para ninguno de los sitios.

8.- El punto 2.8.1.2.1 del cartel establece que el dimensionamiento de los equipos deberá realizarse considerando las características provistas en la sección 2.5. Además se requiere que la carga del sistema en hora pico no supere el 50% de su capacidad máxima.

En su oferta, la empresa Teletech no manifestó cumplimiento explícito del requerimiento, respecto a la capacidad máxima solicitada del 50% en hora cargada. Además cuando se le solicitó ampliar su respuesta en el proceso de aclaraciones, éste no declaró cumplimiento.

9.- El punto 2.8.1.3.5 del cartel establece que el oferente deberá detallar los procesos, procedimientos y requerimientos de pruebas, para asegurar la incorporación total de eventuales nuevos



### III.- Recomendación

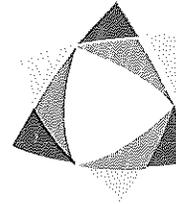
*Con base en todo lo anteriormente expuesto, y dados los incumplimientos que mantienen a la fecha las cuatro ofertas presentadas, es nuestra obligación solicitar la Declaratoria de Infructuoso del presente Proceso de Selección, en virtud que ninguna de las cuatro ofertas cumplió a cabalidad con lo requerido en el cartel, lo cual consideramos las toma inelegibles para resultar seleccionadas"*

Asimismo, durante la citada sesión ordinaria N°001-2013 del CTPN los representantes del ICE indicaron que el escrito presentado con número de consecutivo N°9001-053-2013, detalla ampliamente la posición mantenida por dicho Instituto, por lo que se limitaron a brindar un breve resumen de los aspectos medulares de su recomendación.

## **2. Análisis de ofertas y recomendación de selección de la Dirección General de Calidad**

En primera instancia, es importante señalar que la viabilidad de cada una de las ofertas fue analizada considerando la matriz de evaluación presentada a los miembros del CTPN mediante correo electrónico con fecha 23 de noviembre del 2012, la cual se constituyó en el elemento base para los análisis de las ofertas realizados en las sesiones del CTPN que se destinaron para tales efectos (Ver apéndice 1), así como los siguientes requisitos jurídicos principales que se detallan a continuación:

- a. Certificación accionaria: Los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito. Punto 1.5.2.6 del pliego de condiciones.
- b. Ofertas en consorcio: Punto 1.5.2.7 del pliego de condiciones.
- c. Declaraciones Juradas: Los oferentes deberán presentar en su oferta las Declaraciones Juradas indicadas en los puntos 1.5.3.1, 1.5.3.4 y 1.5.3.5 del pliego de condiciones
- d. Vigencia de la oferta: La vigencia de las ofertas deberá ser de al menos 60 días hábiles. Punto 1.5.2.8 del pliego de condiciones.
- e. Precios: Los precios deberán ser cotizados de conformidad con lo indicado en el punto 1.5.5 del pliego de condiciones
- f. Tiempo de entrega de la solución. El plazo de entrega del Sistema Integral de Portabilidad Numérica no podrá superar el plazo de 120 días naturales a partir del momento en que se constate la firma del último contrato firmado, todo de conformidad con el punto 1.5.8 del pliego de condiciones.
- g. Garantía de Participación: Deberá de rendirse de conformidad con lo establecido en el punto 1.5.10.1 del pliego de condiciones con una vigencia de igual al de su oferta.



De seguido se detallan los análisis específicos realizados sobre cada una de las ofertas presentadas como parte del proceso de selección N°001-SUTEL-2012 de la ERPN en Costa Rica:

**2.1 Análisis de la oferta presentada por la empresa Telcordia Technologies Inc.**

Esta Dirección analizó las aclaraciones presentadas por la empresa Telcordia Technologies Inc. siendo que una vez subsanados los cuestionamientos y consultas notificadas a dicha empresa mediante oficio 5147-SUTEL-DGC-2012, se determinó que no existen incumplimientos con respecto a los términos establecidos en el pliego de condiciones del presente proceso de selección.

Sin embargo, es preciso indicar que la propuesta de menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento incluida en la oferta de la empresa Telcordia, no se ajusta a lo establecido en la cláusula 1.5.19.6 del pliego condiciones, por lo que no se otorgará algún valor en este rubro dentro del sistema de evaluación de las ofertas.

Asimismo, en cuanto a la experiencia en implementaciones de sistemas virtualizados de portabilidad numérica, esta empresa aportó como comprobante de experiencia un comunicado de prensa, el cual no se constituye como elemento idóneo para demostrar el cumplimiento del requerimiento del pliego de condiciones en la cláusula 1.5.19.7.1, por lo tanto no se otorgará algún valor en este rubro dentro del sistema de evaluación de las ofertas.

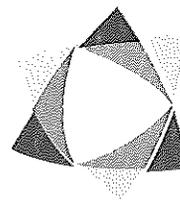
En virtud de lo expuesto anteriormente, es criterio de esta Dirección General de Calidad, que la oferta presentada por Telcordia Technologies Inc. resulta elegible para constituirse como ERPN en Costa Rica, por lo que su oferta será evaluada de conformidad con el sistema de evaluación dispuesto en el punto 1.5.19.6 del pliego de condiciones.

**2.2 Análisis de la oferta presentada por el Consorcio CESA-Porting XS**

Esta Dirección analizó las aclaraciones presentadas por el consorcio CESA-Porting XS siendo que una vez subsanados los cuestionamientos y consultas notificadas a dicha empresa mediante oficio 5150-SUTEL-DGC-2012, se determinó la existencia de los incumplimientos que se detallan a continuación:

**Tabla 1.** Detalle de los incumplimientos del Consorcio CESA-Porting Xs en la oferta presentada como parte del proceso de selección N°001-SUTEL-2012.

<u>Cláusulas con incumplimiento</u>	<u>Detalle</u>
1.5.13.2	Presentación de estados financieros auditados
1.5.19.4	Cartas de referencia para la acreditación de la experiencia mínima solicitada en los puntos 1.5.19.3.1, 1.5.19.3.2



1.5.13.2.1 **Estados Financieros Auditados** del último período disponible, emitidos por un contador público independiente.

Adicionalmente, el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta.

1.5.13.2.2 Presentar el último reporte efectuado por una calificadora de riesgo reconocida (por ejemplo: Standard & Poors, Fitch, Moody's, entre otros).

**Nota:** La no presentación de esta información provocará que el oferente sea automáticamente descalificado del presente proceso de selección. En caso de que ambos documentos solicitados sean emitidos en el extranjero, el oferente debe cumplir con lo solicitado en la cláusula punto 1.5.19.8 del presente pliego de condiciones (el texto resaltado y subrayado no corresponde al original)"

Una vez analizados los informes financieros presentados en la oferta en cuestión, con el apoyo del MSc. Mario Campos Ramírez -Director General de Operaciones de esta Superintendencia- se determinó que la información remitida por la empresa Portings Xs, y elaborada por KPMG, **no puede considerarse como un estado financiero auditado** de conformidad con los términos solicitados en el pliego de condiciones, sino que corresponde a un informe de los estados financieros, aspecto que es corroborado por parte de la misma empresa auditora al manifestar lo siguiente (visible a folios 770, 771 y 789 del expediente):

*"Nuestra responsabilidad como contador es cumplir con nuestro informe de acuerdo con la ley holandesa, incluidos los procedimientos profesionales y éticos emitidos por nuestro instituto profesional.*

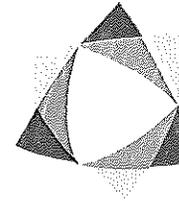
*De acuerdo con la norma profesional aplicable a los informes de compilación, nuestros procedimientos se limitaron principalmente a **recolectar, procesar, clasificar y resumir la información financiera**. Además, hemos evaluado la idoneidad de las políticas contables que se utilizan para compilar los estados financieros, con base en la información proporcionada por la administración. **La naturaleza de nuestros procedimientos no nos autoriza para expresar ninguna seguridad sobre la visión justa y verdadera de los estados financieros**"*

*(Lo resaltado no corresponde con el texto original)*

Por tanto, en virtud del incumplimiento presentado no es posible considerar la oferta del Consorcio CESA-Porting Xs como elegible.

#### 2.2.2 **Cláusula 1.5.19.4**

La SUTEL y los operadores y proveedores miembros del CTPN procedieron a analizar en conjunto cada una de las cartas de referencia presentadas por el Consorcio CESA-Porting Xs, con el fin de verificar su validez de conformidad con los puntos 1.5.19.3.1 y 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones, los cuales establecen lo siguiente:



#### **2.2.2.1 Experiencia con la Empresa Coin (Holanda)**

La carta de la empresa *Coin* no se considera válida dado que no se acredita la experiencia como ente central, lo anterior por cuanto hace referencia a una implementación de un portal Web. Asimismo, tampoco cumple con la experiencia de 5 años solicitada ya que la puesta en marcha del sistema fue en el año 2008, ni señala el uso de un esquema ACQ en su implementación. Por lo anterior, esta referencia no cumple con los puntos 1.5.19.3.1 y 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

#### **2.2.2.2 Experiencia en Panamá**

La carta remitida por Porting Xs y suscrita por ASEP no certifica la experiencia de Porting XS en Panamá como ente central bajo el esquema ACQ, por cuanto es conocido por la SUTEL, a través de información de primera mano brindada por los funcionarios de la misma ASEP Ing. César Díaz Subdirector de Redes de la Dirección General de Telecomunicaciones y el Ing. Fidel Navarro del Departamento de Portabilidad Numérica de la misma Dirección General de Telecomunicaciones, que es la misma ASEP quien opera, administra y brinda mantenimiento al sistema de portabilidad numérica. Al respecto, resulta preciso indicar que Panamá es uno de los pocos países que ha elegido el modelo donde la ERPN es constituida directamente por el ente regulador. Adicionalmente, la carta presentada no permite verificar la experiencia de 5 años solicitada, ya que la puesta en marcha del sistema fue en el año 2011. Por todo lo anterior, la carta de referencia de Panamá no permite certificar el cumplimiento de los puntos 1.5.19.3.1 y 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

#### **2.2.2.3 Experiencia en Ghana**

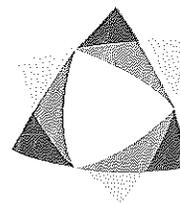
La carta de Ghana si bien permite certificar la experiencia como entidad de referencia, la misma no permite verificar el cumplimiento del requisito de experiencia de 5 años solicitado ya que el sistema fue puesto en marcha en el año 2011, por lo que no se estaría verificando el cumplimiento de lo solicitado en el punto 1.5.19.3.1.

No obstante, la carta de referencia aportada sí permite certificar el cumplimiento del punto 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

#### **2.2.2.4 Experiencia con el operador Logic en Islas Cayman**

La carta de referencia de *Logic* (operador) no acredita la experiencia solicitada como ente central (ERPN), ya que corresponde a una solución tipo cliente en el extremo del operador. Asimismo, dicha implementación tampoco permite verificar el cumplimiento del requisito de experiencia de 5 años solicitado ya que el sistema fue puesto en marcha en el año 2012. Por lo anterior, esta referencia no certifica el cumplimiento de los puntos 1.5.19.3.1 y 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

#### **2.2.2.5 Experiencia con el operador Cable & Wireless en Guernsey, Jersey & Isle of Man**



experiencia de 5 años solicitado ya que no se indica la fecha de implementación. Por lo anterior, esta no certifica el cumplimiento de los puntos 1.5.19.3.1 y 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

#### **2.2.2.7 Experiencia en Gibraltar**

La carta de Gibraltar certifica la experiencia de Porting Xs como ERPN bajo el esquema ACQ. Sin embargo, la referencia aportada no satisface el requisito de experiencia de 5 años solicitado en el punto 1.5.19.3.1 ya que la fecha de implementación fue el 2 de abril del 2012 (Según se constató mediante correo electrónico enviado por la SUTEL al señor John Paul Rodríguez de la Autoridad Reguladora de Gibraltar). No obstante, es preciso señalar que la carta de referencia presentada cumple con lo solicitado en el punto 1.5.19.3.2 del pliego de condiciones.

Del análisis expuesto, esta Dirección concluye que las cartas de referencia presentadas por el Consorcio CESA-Porting Xs no permiten la acreditación del requerimiento solicitado en el punto 1.5.19.3.1 del pliego de condiciones, el cual es un requisito esencial que permite comprobar la experiencia mínima requerida con la que deberá contar cualquier oferente para participar en el presente proceso de selección, por lo que se recomienda excluir la oferta presentada por dicho Consorcio del proceso de evaluación descrito en el punto 1.5.19.5 del pliego de condiciones, posición que es compartida con lo indicado por parte de la empresa TuyoMóvil.

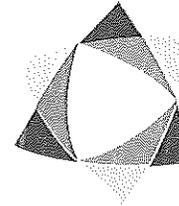
En virtud de lo expuesto anteriormente y considerando las disposiciones del pliego de condiciones, es criterio de esta Dirección General de Calidad, que los incumplimientos aludidos a la oferta presentada por el Consorcio CESA-Porting XS hacen de la misma inelegible para constituirse como ERPN en Costa Rica.

#### **2.2.3 Otras Consideraciones**

De conformidad con las cláusulas 1.5.5.8 y 1.5.19.6.iii, acerca del detalle de la cantidad mínima de transacciones de portabilidad sin descuento; se aclara que la forma de presentación de dicha información (de manera distinta a lo solicitado en el pliego de condiciones) no corresponde a un incumplimiento que provoque la descalificación de la empresa, el no cumplir con lo indicado para este caso tendrá como única consecuencia la no obtención del puntaje asociado con dicho requerimiento, según el sistema de evaluación del pliego de condiciones.

Al respecto, conviene señalar el contenido de la cláusula 1.5.5.8 del pliego de condiciones, la cual establece lo siguiente:

*"Todos los oferentes deberán de presentar una cantidad de transacciones asociadas al precio por transacción ofertado, sobre las cuales no se aplicarán descuentos. Para un volumen de transacciones superior a este se aplicará lo indicado en la sección 1.5.19 de metodología de evaluación de las ofertas".*



$$T_p = (T_{p_{min}}/T_{p_n}) \times 5\%$$

- $T_p$  = Puntaje asignado a la menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento.  
 $T_{p_{min}}$  = Número de transacciones mensuales sin descuento, del oferente con el menor número de transacciones sin descuento.  
 $T_{p_n}$  = Transacciones mensuales sin descuento del oferente "n" en estudio.

El precio unitario ofertado está asociado con el número de transacciones mensuales sin descuento. Por encima de este número de transacciones mensuales sin descuento, la empresa seleccionada otorgará un descuento por volumen, en una proporción directa al porcentaje de transacciones mensuales por encima del mínimo ofrecido hasta un máximo de 50%, de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\begin{cases} \text{Si } a < 50\%; P_D = P_T * \left(1 - \frac{a}{2}\right) \\ \text{Si } a \geq 50\%; P_D = P_T * 75\% \end{cases}$$

Donde:

- $a$ : porcentaje por encima de la cantidad de transacciones sin descuento.  
 $P_D$ : precio con descuento que se aplica a la totalidad de transacciones por mes.  
 $P_T$ : precio por transacción ofertado"

En la oferta presentada por el Consorcio CESA-Porting Xs, se indica que por encima de las cien transacciones mensuales sin descuento, otorgarán un descuento por volumen del 2.5% del valor por transacción.

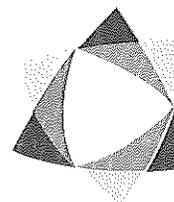
Una vez analizado lo indicado por el Consorcio CESA-Porting Xs, durante la sesión extraordinaria N°016 del 3 de diciembre del 2012 el CTPN determinó que la propuesta realizada no se ajusta estrictamente a los requerimientos solicitados en el pliego de condiciones, lo cual si bien no es motivo de descalificación del presente proceso de selección, ocasionaría que dicho Consorcio obtenga un puntaje de 0 (cero) en el ítem de evaluación de la menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento, el cual tiene un valor de 5% del puntaje total adquirido por el oferente.

Lo expuesto anteriormente es compartido en su totalidad por parte de esta Dirección General de Calidad.

### **2.3 Análisis de la oferta presentada por la empresa Informática El Corte Inglés**

Esta Dirección analizó las aclaraciones presentadas por la empresa Informática el Corte Inglés, siendo que una vez subsanados los cuestionamientos y consultas notificadas a dicha empresa mediante oficio 5152-SUTEL-DGC-2012 se determinó que no existen incumplimientos con respecto a los términos establecidos en el pliego de condiciones del presente proceso de selección.

Es importante señalar que esta Dirección comparte lo acordado por los operadores y proveedores



*parte de los operadores el pago en cuentas locales (Costa Rica), es decir, no se darán hechos generados del impuesto a las remesas ni otros impuestos que no apliquen siempre siguiendo el marco regulatorio y fiscal que el Ministerio de Hacienda estipule al momento de realizar la facturación"*

En virtud de lo expuesto anteriormente, es criterio de esta Dirección General de Calidad, que la oferta base presentada por Informática El Corte Inglés resulta elegible para constituirse como ERPN en Costa Rica, por lo que su oferta será evaluada de conformidad con el sistema de evaluación dispuesto en el punto 1.5.19.6 de dicho pliego.

**2.4 Análisis de la oferta presentada por la empresa Teletech D.O.O.**

Luego de una revisión integral de la oferta enviada por la empresa Teletech D.O.O, así como de las aclaraciones enviadas el día 11 de enero del presente año, se determinó que la misma presenta los siguientes incumplimientos al pliego de condiciones:

**Tabla 2.** Detalle de los incumplimientos de la empresa Teletech D.O.O en la oferta presentada como parte del proceso de selección N°001-SUTEL-2012.

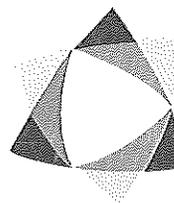
<b>Incumplimiento</b>	<b>Detalle</b>
1.5.2.6	Detalle de la conformación y distribución accionaria.
1.5.18.5.7	Cronograma en formato digital compatible con MS Project 2010
1.5.18.3 y 1.5.18.6	Dominio del personal del idioma español y acreditación de la experiencia y capacidad del personal responsable de la implementación
2.8.1.3.5	Detalle del procedimiento de pruebas

**2.4.1 Cláusula 1.5.2.6**

De previo a analizar el incumplimiento presentado, conviene señalar el contenido de la cláusula 1.5.2.6 del pliego de condiciones, la cual establece lo siguiente:

*"No podrán participar en el presente proceso de selección, directa, indirectamente o por medio de consorcio, ningún operador de redes, proveedor de servicios de telecomunicaciones o sociedad de su mismo grupo económico, que cuente con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en Costa Rica, ya sea mediante autorización o concesión; incluyendo su personal, trabajadores, empleados, y subordinados. Para lo anterior, los oferentes deberán presentar junto con su oferta, una certificación notarial o registral de la conformación y distribución accionaria de su representada o empresas relacionadas, mediante la cual se acredite el cumplimiento de este requisito".*

En la respuesta de aclaración enviada por la empresa Teletech D.O.O. sobre este punto se menciona lo siguiente:



Adicionalmente, con vista al folio 365 del expediente administrativo se denota que la garantía de participación emitida por el Banco Cathay bajo número GTP 13249 a favor de la empresa Virtualis, S.A. fue presentada por cuenta de la empresa Técnicos en Telecomunicaciones SAL, por orden de la empresa Teletech D.O.O; siendo que esta sociedad con cédula jurídica 3-101-181963 la cual cuenta con el título habilitante SUTEL-TH-070 para televisión por cable, telefonía IP y transferencia de dato, según consta en la Resolución RCS-146-2010 del Consejo de la SUTEL. Asimismo esta sociedad es parte del Grupo TenT, a la cual también pertenece la empresa SUPER CABLE GRUPO T ENT S.A. cédula jurídica 3-101-312390 la cual también cuenta con el título habilitante SUTEL-TH-071 para telefonía IP según consta en la Resolución RCS-147-2010 del Consejo de la SUTEL.

A partir del incumplimiento del requisito de independencia del pliego de condiciones y considerando lo expuesto anteriormente sobre la posible relación entre Teletech D.O.O. y dos proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados por la SUTEL, se genera una duda razonable sobre la imparcialidad del oferente y la posible afectación de esta condición sobre el desarrollo e implementación de los servicios de ERPN en Costa Rica y consecuentemente el cumplimiento del derecho de los usuarios finales de telecomunicaciones establecido en el artículo 45 inciso 17) de la LGT.

#### **2.4.2 Cláusula 1.5.18.5.7**

Cabe destacar que si bien la empresa Teletech D.O.O envió en las respuestas de aclaraciones un cronograma de trabajo en formato digital tal y como lo define el punto 1.5.17 del pliego de condiciones, dicho cronograma incumple con lo que establece la cláusula 1.5.18.5.7 en donde se menciona lo siguiente:

*"El cronograma debe presentarse impreso en la oferta y adicionalmente deberá entregarse una copia en formato digital compatible con MS Project 2010."*

El cronograma en formato digital enviado por la empresa Teletech no es compatible con el formato requerido en el pliego de condiciones (MS Project 2010) y en la solicitud de aclaración, lo anterior dificulta los controles que podrían ejercer tanto la Superintendencia como el CTPN sobre el avance de actividades contenidas en este cronograma.

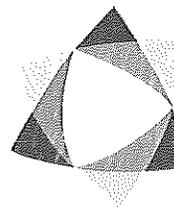
#### **2.4.3 Cláusulas 1.5.18.3 y 1.5.18.6**

De previo a analizar el incumplimiento presentado, conviene señalar el contenido de las cláusulas 1.5.18.3 y 1.5.18.6 del pliego de condiciones, las cuales establecen lo siguiente:

*"Además se deberán aportar los atestados que acrediten la capacidad profesional y la experiencia del personal responsable de la implementación del Sistema Integral de Portabilidad Numérica."*

(Cláusula 1.5.18.3)

*"Como requisito obligatorio, el oferente deberá asegurar que todo el personal que se relacione*



*"El Ingeniero a cargo del proyecto localmente es el Sr. Fabio Fernández (adjuntamos curriculum). El asistente de proyecto es el Sr. Esteban Durán, Ing. Electrónico (adjuntamos curriculum). Y demás personal que formará parte del equipo de soporte y administrativo. Todo el personal tiene el español como lengua materna. Una vez recibida la adjudicación en firme, confirmaremos el resto del personal que completará el equipo de trabajo para la implementación y prestación de los servicios del SIPN."*

Al respecto, es necesario señalar que el personal detallado en la nota de respuesta a la aclaración solicitada no formó parte del grupo profesional indicado en la oferta original. La condición expuesta se constituye en una variación de la oferta original, lo cual constituye una violación del principio de igualdad entre oferentes, por cuanto les permite obtener una condición de ventaja posterior a la apertura de ofertas.

Adicionalmente, una vez revisados los nuevos currículos aportados en la aclaración requerida, se determinó que los señores José Fabio Fernández Calderón, Esteban Durán Elizondo, José Esteban Brenes Herrera, José Arrieta Quesada y Jesús David Quesada Quesada no cuentan con experiencia comprobada en implementaciones de soluciones de portabilidad numérica ni presentan atestados que certifiquen la capacidad técnica en el uso de las herramientas ofrecidas por Teletech D.O.O. Asimismo, en el caso de los señores José Esteban Brenes Herrera, José Arrieta Quesada y Jesús David Quesada Quesada, estos carecen de formación universitaria completada en carreras de ingeniería afines a las requeridas para la implementación de soluciones de portabilidad numérica.

Por otra parte, las hojas de vida del personal esloveno aportadas en la oferta inicial de la empresa Teletech, muestran que dicho personal cuenta con experiencia en implementaciones de portabilidad numérica, no obstante el dominio del idioma español de dicho personal es deficiente y en algunos casos nulo.

Por lo anterior, es evidente que existe un incumplimiento de ambas cláusulas tanto en lo que respecta a la modificación de la oferta original como en lo relacionado con las condiciones del personal; siendo que el personal que cuenta con dominio del idioma español carece de la formación y experiencia necesaria en soluciones de portabilidad numérica, mientras que el personal esloveno que cuenta con dicha experiencia no tiene dominio del idioma español.

El incumplimiento de estas cláusulas deviene en que la oferta presentada por Teletech D.O.O. sea considerada inelegible.

#### **2.4.4 Cláusula 2.8.1.3.5**

La cláusula 2.8.1.3.5 del pliego de condiciones establece lo siguiente:

*"El oferente deberá detallar en su oferta los procesos, procedimientos y requerimientos de pruebas, para asegurar la incorporación totalmente funcional de eventuales nuevos operadores que podrían estar incorporándose al mercado de telecomunicaciones en Costa*

2.8.1.3.5, ya que carece del nivel de detalle requerido en el pliego de condiciones, que permita determinar el tipo de pruebas que realizarán las partes involucradas y la metodología de pruebas a utilizar.

En virtud de lo expuesto anteriormente, es criterio de esta Dirección General de Calidad, que los incumplimientos aludidos a la oferta presentada por la empresa Teletech D.O.O. provocan su inelegibilidad dentro del presente proceso de selección.

### 2.5 Evaluación de las ofertas presentadas

Una vez verificados los requisitos mínimos solicitados en el pliego de condiciones por parte de las empresas oferentes, se procede a aplicar el sistema de evaluación dispuesto en el punto 1.5.19.6 del pliego de condiciones sobre las ofertas elegibles (Informática el Corte Inglés y Telcordia), de conformidad con la tabla que se presenta a continuación:

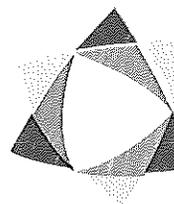
**Tabla 2.** Sistema de evaluación para las ofertas presentadas

CONCEPTO	PESO PORCENTUAL
<b>EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>	
i. Evaluación de los cargos fijos	50%
ii. Evaluación del precio por transacción	40%
iii. Evaluación del descuento sobre precio por transacción	5%
<b>EXPERIENCIA EN SISTEMAS VIRTUALIZADOS</b>	
iv. Cantidad de implementaciones donde la solución se haya brindado de manera virtualizada como ente centralizado (fuera del país en cuestión).	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

De previo a la presentación de los cálculos realizados a partir de las ofertas presentadas y que cumplieron con los requisitos mínimos solicitados en el pliego de condiciones, se procede a describir la manera en que se evaluará cada uno de los ítems descritos en la tabla anterior, de conformidad con lo establecido en el punto 1.5.19.6 del pliego de condiciones.

### 2.6 Evaluación de los cargos fijos

Los cargos fijos se evaluarán a través de la siguiente fórmula:



El precio por transacción se evaluará a través de la siguiente fórmula:

$$PT = (PT_{\min}/PT_n) \times 40\%$$

Donde:

- PT = Puntaje asociado al precio por transacción de la oferta en estudio.  
 PT<sub>min</sub> = Menor precio ofertado para el precio por transacción.  
 PT<sub>n</sub> = Precio por transacción de la oferta "n" en estudio

### 2.8 Evaluación de la menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento

De conformidad con la cantidad de transacciones mensuales asociadas al precio por transacción ofertado, sobre las cuales no se aplicarán descuentos; se aplicará fórmula indicada a continuación:

$$T_p = (Tp_{\min}/Tp_n) \times 5\%$$

- T<sub>p</sub> = Puntaje asignado a la menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento.  
 Tp<sub>min</sub> = Número de transacciones mensuales sin descuento, del oferente con el menor número de transacciones sin descuento.  
 Tp<sub>n</sub> = Transacciones mensuales sin descuento del oferente "n" en estudio.

El precio unitario ofertado está asociado con el número de transacciones mensuales sin descuento. Por encima de este número de transacciones mensuales sin descuento, la empresa seleccionada otorgará un descuento por volumen, en una proporción directa al porcentaje de transacciones mensuales por encima del mínimo ofrecido hasta un máximo de 50%, de conformidad con la siguiente fórmula:

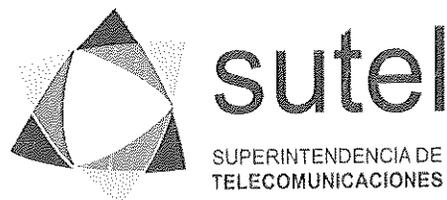
$$\begin{cases} \text{Si } a < 50\%; P_D = P_T * \left(1 - \frac{a}{2}\right) \\ \text{Si } a \geq 50\%; P_D = P_T * 75\% \end{cases}$$

Donde:

- a: porcentaje por encima de la cantidad de transacciones sin descuento.  
 P<sub>D</sub>: precio con descuento que se aplica a la totalidad de transacciones por mes.  
 P<sub>T</sub>: precio por transacción ofertado.

Una vez realizados los cálculos descritos, el puntaje total de la oferta económica analizada se determinará por la sumatoria del puntaje obtenido en la evaluación de los cargos fijos más el puntaje obtenido en la evaluación del precio por transacción más el puntaje obtenida por la menor cantidad de transacciones mensuales sin descuento, tal y como se describe en la siguiente ecuación:

$$PTOE = CF + PT + Tp$$



La evaluación de la cantidad de experiencias exitosas donde la solución se haya implementado de manera virtualizada como ente centralizado, se realizará de conformidad con la fórmula que se muestra a continuación:

$$EIV = \frac{EIV_n}{EIV_{max}} \times 5\%$$

Donde:

- EIV=** Puntaje de experiencia de implementación de sistemas de portabilidad numérica de manera virtualizada como ente centralizado.
- EIV<sub>n</sub>=** Cantidad de implementaciones exitosas de sistemas de portabilidad numérica de manera virtualizada como ente centralizado, de la oferta "n" en estudio.
- EIV<sub>max</sub>=** Cantidad de implementaciones de sistemas de portabilidad numérica de manera virtualizada como ente centralizado, acreditadas por el oferente con mayor experiencia.

Finalmente, de conformidad con el punto 1.5.19.9 del pliego de condiciones, el puntaje total adquirido por el oferente (PTAO) será el equivalente a la suma del puntaje total de la oferta económica analizada (PTOE) más el puntaje de la experiencia en la implementación de soluciones de manera virtualizada (EIV), tal y como se describe en la siguiente ecuación:

$$PTAO = PTOE + EIV$$

En la siguiente tabla se muestra el resumen de las ofertas elegibles, presentadas por las empresas Informática el Corte Inglés y Telcordia.

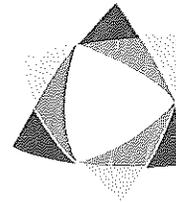
**Tabla 3.** Detalle de las ofertas presentadas por Informática El Corte Inglés y Telcordia.

Concepto	El Corte Inglés	Telcordia			
	Oferta 1	Oferta 1	Oferta 2	Oferta 3	Oferta 4
<b>Cargos fijos mens. (\$)</b>	32906,37	82500	68750	65000	53750
<b>Precio por transacc. (\$)</b>	1,22	4,9	4,53	4,34	3,54
<b>Descuento por transacc.</b>	3000	0	0	0	0
<b>Implement. Virtualiz.</b>	1	0	0	0	0

Al aplicar el sistema de evaluación establecido en el punto 1.5.19.6 del pliego de condiciones sobre dichas ofertas, se obtienen los resultados descritos en la siguiente tabla:

**Tabla 3.** Puntaje obtenido por las ofertas presentadas por las empresas Informática El Corte Inglés y Telcordia.

--	--	--	--	--



De los cálculos realizados y los resultados que se muestran en la tabla anterior, se concluye que la oferta de la empresa Informática El Corte Inglés cumple satisfactoriamente con todos los requisitos administrativos, técnicos y económicos establecidos en el pliego de condiciones del presente proceso de selección y de la aplicación del sistema de evaluación establecido en la cláusula 1.5.19.6, obtuvo el mayor puntaje total adquirido (PTAO), por lo que de conformidad con lo establecido en el punto 1.5.19.9<sup>1</sup> del pliego de condiciones, se recomienda al Consejo de la SUTEL seleccionar a la empresa Informática El Corte Inglés como la ERPN que brindará los servicios de portabilidad numérica en Costa Rica.

**3. Sobre la descalificación de la oferta presentada por Teletech D.O.O en el proceso de Selección N°001-SUTEL-2012**

Considerando las posiciones externadas por los miembros del CTPN en la sesión ordinaria N°001-2013 del 24 de enero del presente año, así como los documentos suscritos por cada uno de los representantes legales de los miembros del CTPN, es posible extraer que los mismos coinciden en la descalificación de la oferta presentada por Teletech D.O.O.

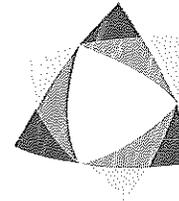
Tal y como se demuestra en el presente informe la posición manifestada por cada uno de los miembros del CTPN respecto a la descalificación de la oferta presentada por Teletech D.O.O. es compartida por esta Dirección.

Con base en lo anterior, se recomienda al Consejo de la SUTEL declarar inelegible dentro del presente proceso de selección N°001-SUTEL-2012 la oferta referida.

**4. Análisis de la recomendación remitida por Claro, Telefónica, Tuyo Móvil y Fullmóvil a esta Superintendencia**

Considerando las posiciones externadas por las empresas Claro, Telefónica, Tuyo Móvil y Fullmóvil, en la sesión ordinaria N°001-2013 del 24 de enero del presente año, así como los documentos suscritos por sus representantes legales, es posible concluir que sus posiciones son coincidentes en la selección de la empresa Informática El Corte Inglés como Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica en Costa Rica, posición que es compartida por la Dirección General de Calidad.

A todas luces se evidencia, que si bien no existió unanimidad en el seno del CTPN en cuanto a la selección de la empresa que ofrecerá los servicios de portabilidad numérica en Costa Rica; todas las empresas que constituyen dicho comité con excepción del ICE señalan a Informática El Corte Inglés como la empresa que cumple con todos los requerimientos solicitados en el pliego de condiciones del presente proceso de selección y a la vez obtiene la mejor calificación al someter su oferta al sistema de evaluación establecido en dicho pliego, por lo que se recomienda al Consejo de la SUTEL su selección como ERPN en Costa Rica.



## 5.1 Oferta de Telcordia

### 5.1.1 Aplicabilidad de los estados financieros de la empresa Ericsson

Con relación al tema, en primera instancia conviene indicar que de conformidad con lo indicado en la oferta de la empresa Telcordia Technologies Inc., la totalidad de las acciones de dicha empresa fueron adquiridas por Ericsson en fecha 12 de enero del 2012, por un monto de 1.5 mil millones de dólares americanos.

Al respecto, esta Dirección considera que en el momento de la presentación de las ofertas del presente proceso de selección (viernes 9 de noviembre del 2012) esta condición ya estaba consumada, aspecto que es verificable en el estado financiero de la empresa Ericsson aportado en la oferta original de Telcordia, el cual hace referencia a dicha adquisición en las siguientes secciones:

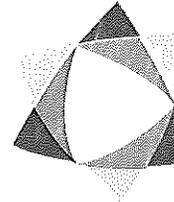
- Página 9 referida a Monitoreo y Control, visible a folio 2059.
- Página 24 referida a la adquisición, la asociación y la desinversión, visible a folio 2074.
- Página 36 referida a adquisición de Telcordia, visible a folio 2086.
- Página 43 referida a acontecimientos posteriores al cierre, visible a folio 2093.
- Página 96 sección C32 "Eventos posteriores a la fecha de presentación de la hoja de balance o estado situación", visible a folio 2146.
- Página 134 referida al trabajo de la junta de directores, visible a folio 2184.

Asimismo, el oferente en cuestión en respuesta a la solicitud de aclaración remitida mediante oficio 5147-SUTEL-DGC-2012, manifestó:

*"El 12 de enero de 2012, Ericsson completó la adquisición de Telcordia por USD \$1.5 mil millones en una transacción pagada en efectivo, libre de deudas. Telcordia se convirtió en una parte de Ericsson Group y sus aproximadamente 2600 empleados altamente calificados ingresaron a trabajar a Ericsson.*

*No obstante la adquisición de sus acciones, Telcordia continúa siendo una subsidiaria de Ericsson, donde Ericsson tiene una participación del cien por ciento. Telcordia mantiene el derecho de contratar bajo el nombre de Telcordia Technologies, Inc. Sin embargo, como es una subsidiaria de Ericsson en el cual Ericsson tiene una participación del cien por ciento, Telcordia no produce estados financieros independientes. Consecuentemente, la liquidez y estabilidad financiera de Telcordia se certifica a través de los estados financieros consolidados de Ericsson".*

Por lo anterior, dado que la empresa Ericsson es propietaria del 100% de acciones de la empresa Telcordia, considerando la inclusión de Telcordia en los estados financieros aportados (ver folios 2059, 2074, 2086, 2093, 2146, 2184) y de conformidad con los



indicar que la solicitud de requerimiento remitida mediante oficio 5147-SUTEL-DGC-2012 solicitaba la remisión de la traducción al idioma español de las páginas 124 y 125 del estado financiero auditado presentado, las cuales contienen la opinión del auditor (*Auditor's Report*).

Conviene aclarar que de conformidad con la Ley N°8923 "*Ley de aprobación de la adhesión a la convención para la eliminación del requisito de legalización para los documentos públicos extranjeros*" el trámite de la apostilla se aplica únicamente para la certificación de documentos públicos que hayan sido ejecutados en el territorio de otro estado y surtan efectos en nuestro país, no existiendo bajo ningún supuesto la obligación o razón legal de realizar apostillas a documentos a los cuales se realicen traducciones, más aún cuando estos son hechos en este mismo país por medio de una traductora oficial de la cancillería costarricense, como lo es la señora Roxana Gutiérrez Font autorizada como traductora oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica mediante Acuerdo N°319-97 DJ.

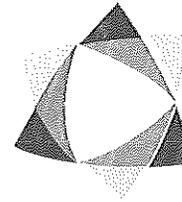
Por lo anterior, se denota una incorrecta interpretación por parte del ICE acerca de la Convención del Uso de la Apostilla, su reconocimiento por parte de nuestro país por medio de la Ley supraindicada, así como sus alcances y modos de ejecución.

A partir de lo señalado, se concluye que la información subsanada por parte de Telcordia se encuentra a derecho.

### 5.1.3 El no aporte de contingencias en los estados financieros

Conviene señalar que este tema fue resuelto y agotada la vía administrativa por parte del Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-014-2013 del 16 de enero del 2013, la cual en lo que interesa establece lo siguiente:

*"Esta Dirección General de Calidad considera conveniente señalar al ICE que el pliego de condiciones no hace referencia al contenido que debe incluir el estado financiero, sino que indica únicamente que este se debe de presentar auditado; razón por lo cual no se puede requerir información con un detalle adicional al indicado en la cláusula y el cumplimiento de este requisito debe analizarse en función de lo señalado en el pliego de condiciones. En este sentido, es importante destacar que el pliego de condiciones únicamente solicita que la documentación presentada corresponda al último periodo disponible y que haya sido emitido por un contador público independiente; por lo tanto, no sería razonable ni jurídicamente procedente exigir requerimientos en el contenido del mismo, lo cual evidentemente –al tratarse de un proceso de selección con oferentes de corte internacional– podría variar de conformidad con las normas y legislación vigente en cada país; lo cual no fue expresamente delimitado en el pliego de condiciones para el caso que nos compete."(...)*



*descalificación de todos los oferentes del presente proceso de selección, los cuales indudablemente se catalogan como empresas líderes de la industria de portabilidad numérica, condición que es fácilmente verificable a través de exitosas implementaciones realizadas en otros países. En este caso, pareciera mostrarse la intención subyacente de este tipo de interpretaciones extremas realizadas por parte del ICE, las cuales devienen en una actitud que más que una defensa de un principio de legalidad -reiterado en diversas ocasiones por dicha institución- se asocia con la defensa del estatus quo del operador incumbente al retrasar y obstaculizar el proceso de selección de la ERPN, para que se permita la portabilidad numérica en nuestro país, derecho de los usuarios que busca la promoción de la competencia en el sector de las telecomunicaciones.*

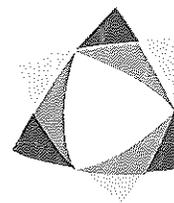
*Consideramos que no se está en presencia de una interpretación antojadiza y mucho menos arbitraria del pliego de condiciones como erróneamente lo califica el ICE, sino que lo que se pretende al amparo del ordenamiento jurídico, es aplicar las cláusulas del pliego de condiciones de forma congruente con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, considerando que las empresas que han realizado la implementación, operación, mantenimiento y administración de los servicios de portabilidad numérica en distintos países se constituyen en idóneas para participar en el proceso de selección llevado a cabo en nuestro país...*

*... La aplicación de las cláusulas bajo estudio, realizada por el Consejo de la SUTEL de forma coincidente con los criterios de los demás miembros del CTPN, no sólo se ajusta en un todo al espíritu del pliego de condiciones, sino que permite la participación de todos los oferentes y consecuentemente la obtención de la satisfacción del interés público mediante la selección de la mejor oferta presentada, todo lo anterior al amparo del principio de conservación de las ofertas, el cual establece que las actuaciones se darán de forma tal que faciliten la conservación de las ofertas y la adopción del acto final de manera que con ello se puede satisfacer el interés público.*

*Por lo tanto de conformidad con lo expresado se ratifica lo indicado no sólo por la Dirección General de Calidad de la SUTEL sino por los operadores Claro, Telefónica, Tuyo y FullMóvil en el sentido de que el término "completado" no significa en este contexto "contrato terminado", por lo tanto resulta improcedente la solicitud de descalificar aquellas ofertas que presentaron certificaciones de experiencia en las que se acredita la implementación, puesta en operación del sistema y su respectiva fase de ejecución contractual." (...)*

#### **5.1.5 Condiciones que deben tener los datacenters en los sitios principales y de recuperación de desastres**

En primera instancia, conviene señalar lo indicado en las cláusulas 2.8.2.2 y 2.9.8.2 del pliego de condiciones, las cuales establecen lo siguiente:



De lo copiado, resulta evidente que estamos en presencia de una incorrecta interpretación del pliego de condiciones por parte del ICE, por cuanto ninguna de las cláusulas supracitadas hace mención al deber del oferente de presentar físicamente en su oferta las certificaciones para los datacenter. La cláusula 2.8.2.2 es clara en el sentido de que se solicita que el oferente manifieste expresamente el hecho de que los datacenter cuenten con "al menos una certificación igual o superior al estándar TIER 1 para el centros de datos y a nivel de seguridad con la certificación ISO 27001", aspecto que con vista al expediente administrativo cumplen las ofertas elegibles.

Es necesario indicar que el citado punto del pliego de condiciones no requiere expresamente la presentación física de las certificaciones con que cuente el datacenter y mucho menos aún se debe considerar que la no presentación de dichas certificaciones pueda constituir una causa que provoque la exclusión de la oferta.

Por otra parte, el punto 2.9.8.2 requiere la presentación de las certificaciones pertinentes que posee el oferente como empresa, aspecto que cumplen las ofertas elegibles. No debe interpretarse de dicho requerimiento que el oferente deba presentar las certificaciones con que cuenta el datacenter a partir del cual estaría brindando sus servicios.

Asimismo, es criterio de esta Dirección que el argumento esbozado por el ICE es incorrecto, por cuanto este Instituto pretende equiparar el cumplimiento en la presentación de certificaciones propias que deben aportar los oferentes con la garantía que estos deben brindar acerca del cumplimiento de certificaciones por parte de otras empresas socias o terceros.

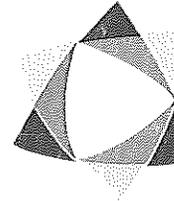
## **5.2 Oferta de Informática el Corte Inglés**

### **5.2.1 Conformación accionaria**

Conviene señalar que este tema fue resuelto y agotada la vía administrativa por parte del Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-014-2013 del 16 de enero del 2013, la cual en lo que interesa establece lo siguiente:

"(...)

*Con relación a este tema, la Dirección General de Calidad remite a la recomendación brindada mediante oficio 5026-SUTEL-DGC-2012, en el sentido de que se le debe de reiterar al ICE que su pretensión de solicitar a los oferentes interesados presentar el detalle del personal, trabajadores, empleados y subordinados en la certificación de la conformación accionaria; es una petición que resulta contraria a los principios de proporcionalidad y razonabilidad que deben regir las actuaciones de la Administración, análisis que coincide*



*procesal, constituyó un ingenioso mecanismo ideado por la Corte Suprema de los Estados Unidos para afirmar su jurisdicción sobre los Estados federados, al hilo de la Enmienda XIV a la Constitución Federal, pero que entre nosotros, sobre todo a falta de esa necesidad, equivaldría sencillamente al principio de razonabilidad de las leyes y otras normas o actos públicos, o incluso privados, como requisito de su propia validez constitucional, en el sentido de que deben ajustarse, no sólo a las normas o preceptos concretos de la Constitución, sino también al sentido de justicia contenido en ella, el cual implica, a su vez, el cumplimiento de exigencias fundamentales de equidad, proporcionalidad y razonabilidad, entendidas éstas como idoneidad para realizar los fines propuestos, los principios supuestos y los valores presupuestos en el Derecho de la Constitución. (Sentencia 01739-92 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia)*

*En este sentido, se reitera lo señalado en el oficio 5026-SUTEL-DGC-2012, respecto a que la cláusula del pliego de condiciones busca demostrar por medio de la certificación accionaria el hecho de que las sociedades oferentes no se encuentren vinculadas con empresas habilitadas para la prestación y explotación de servicios de telecomunicaciones en nuestro país, esto sin que se implique un grado de desagregación al nivel de cada funcionario o accionista de una determinada empresa, ya que ésta pretensión sería contraria al espíritu de preservar el carácter impersonal que poseen los socios que conforman una empresa. Considerando lo anterior y de conformidad con el principio de la buena Fe que rige todas las relaciones contractuales, dichas empresas cumplen plenamente con lo establecido en el pliego de condiciones al presentar el detalle de conformación accionaria solicitado.*

*Lo anterior en estricto apego al principio constitucional "In dubio pro Pollicitationis" o "Presunción de cumplimiento de la oferta" el cual tiene rango constitucional como lo señaló la Sala Constitucional en su célebre voto N°998-98 de las 11:30 horas del 16 de febrero de 1998:*

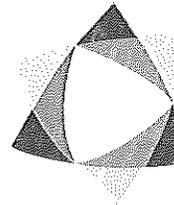
*"en cuanto en los trámites de las licitaciones y en general, en todo lo concerniente a la contratación administrativa, se considera como un principio moral básico que la administración y oferentes actúen de buena fe, en donde las actuaciones de ambas partes estén caracterizadas por normas éticas claras, donde prevalezca el interés público sobre cualquier otro"*

*Por lo tanto, de conformidad con los elementos indicados, realizar una interpretación extrema del pliego de condiciones como lo pretende el ICE; atentaría contra los principios de eficacia y eficiencia, los cuales buscan la conservación máxima de las ofertas a fin de poder garantizar el cumplimiento de los fines públicos dispuestos, de manera que prevalezca el contenido sobre la forma, siendo claro que al realizar dicha interpretación el ICE estaría atentando contra la satisfacción del interés de los usuarios al atrasar o impedir*

Nº 19868

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

*La Sutel le solicita aclaración en ese punto, y el oferente, si bien indicó la utilidad en ambas estructuras, no cumplió en detallar el rubro de otros que se solicitó.*

*No obstante lo anterior, queremos manifestar que la oportunidad de subsanar dicha información a juicio del ICE le pudo otorgar una ventaja indebida al permitirle indicar márgenes de utilidad que se consideren razonables una vez conocidos los márgenes de utilidad ofrecidos por los demás oferentes (...)"*

Respecto al detalle del rubro de otros, conviene citar el acuerdo tomado de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del CTPN en la sesión extraordinaria N°016-2012 del 3 de diciembre del 2012:

*2. Una vez discutido y analizado el tema acerca de la no inclusión del rubro de utilidad por parte de IECI en su estructura de costos de cargos fijos y variables, los operadores y proveedores acuerdan que se solicitará una aclaración de manera que IECI indique explícitamente el valor de la utilidad.*

Por lo anterior, queda claro que en el seno del CTPN se dispuso que el detalle referido por el ICE no se solicitaría en la aclaración, aspecto que fue excluido en la solicitud de aclaración remitida al oferente en cuestión mediante oficio 5152-SUTEL-DGC-2012.

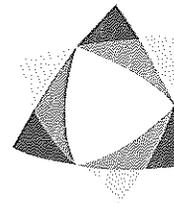
En lo que corresponde a la valoración presentada por el ICE, respecto a la posible ventaja indebida que se le estaría otorgando al oferente en cuestión mediante la solicitud de aclaración citada, es importante señalar que al no variarse las condiciones sujetas a evaluación de acuerdo con el punto 1.5.19.5 del pliego de condiciones, en ningún momento se estaría concediendo ventaja alguna al oferente al solicitársele la aclaración respecto al detalle del rubro de utilidades.

En cumplimiento del principio de conservación de ofertas, debe considerarse que estas pueden variar el desglose de los rubros económicos que la componen siempre y cuando no se de una modificación del precio total ofertado. Por lo anterior el ajuste realizado por la empresa el Corte Inglés bajo ningún supuesto constituye una ventaja indebida a las condiciones presentadas originalmente en su oferta.

### **5.2.3 Sobre el período de almacenamiento de la base de datos histórica**

Esta Dirección no comparte la posición mantenida por el ICE en cuanto se está dando una modificación de la oferta que favorece a la empresa Informática el Corte Inglés, sino por el contrario lo que se está solicitando es que se presente una aclaración a los términos contenidos a folio 1254 de la oferta, donde se indica:

*"IECI ofrecerá una solución que permita a los operadores, a la SUTEL y a los organismos autorizados de control, la consulta en línea de la información contenida en la base de datos correspondiente a los dos años anteriores a la fecha de la consulta, y mantendrá el registro*



oficio 5152-SUTEL-DGC-2012, lo cual en ningún momento otorga ventaja alguna al oferente sino que simplemente pretende dilucidar el tema.

En respuesta a la citada solicitud de aclaración, Informática El Corte Inglés indicó:

*"A través de este medio se corrige la errata del párrafo contenido en el apartado 3.1.5.1 de la Propuesta Técnica de Informática El Corte Inglés. El texto correcto es el siguiente:*

*Con independencia de la política de respaldo "backup" y retención de la información que se utilice, respetando los requerimientos de las bases, IECI ofrecerá una solución que permita a los operadores, a la SUTEL y a los organismos autorizados de control, la consulta en línea de la información contenida en la base de datos correspondiente a los tres años anteriores a la fecha de la consulta, y mantendrá el registro histórico de números portados, así como las facilidades de acceso a los mismos, por un período de al menos 3 años y hasta 7 en medios de almacenamiento alternativos, tal y como es requerido en el Pliego"*

Considerando lo anterior, es claro que la empresa el Corte Inglés en su aclaración rectifica el error material incurrido en su oferta, con lo cual reitera el cumplimiento a lo establecido en el pliego de condiciones del presente proceso de selección, pudiéndose indicar adicionalmente que de conformidad con el principio de buena fe, la empresa Informática El Corte Inglés, con sólo la presentación de la oferta se sujeta a lo establecido en el pliego de condiciones por lo que la solicitud de aclaración ante una aparente contradicción no genera ninguna ventaja indebida tal y como erróneamente lo indica el ICE.

#### **5.2.4 Nivel de encriptación en los datos que contendrá la Entidad de Referencia**

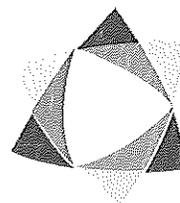
Conviene aclarar que en la oferta presentada por Informática El Corte Inglés, dicha empresa manifiesta que "todas las contraseñas se encontrarán encriptadas en bases de datos mediante el algoritmo MD5 (...)", lo anterior en la sección 3.1.2.1 de la oferta que se refiere al manejo de usuarios.

En la nota consecutivo N°9001-053-2013 el ICE argumenta lo siguiente:

*"El oferente indicó en su oferta original que el método de cifrado que utilizaría el esquema de encriptación MD5, el cual no consideramos sea equivalente ni superior al esquema AES.*

*La SUTEL procedió a solicitar la aclaración respectiva y el oferente lo que hace en este caso es modificar nuevamente su oferta, al corregir e indicar que utilizará cifrados AES o DES"*

Al respecto, es importante aclarar que la referencia al sistema de encriptación MD5 por parte del Corte Inglés aplica únicamente para el cifrado de contraseñas y no así para la información contenida en las bases de datos y acceso a esta información como erróneamente lo interpreta el ICE.



"(...)

AES256+SHA-1 / 3DES+SHA-1 VPN Performance	75 Mbps
---	---------

(...)"

A partir de lo anterior, al considerar la capacidad de encriptación de las plataformas y lo señalado por el oferente respecto a su definición de encriptación, el CTPN acordó de manera unánime solicitar la siguiente aclaración:

*"10. Respecto al punto 2.8.1.7 del pliego de condiciones, si bien su representada aportó el tipo de cifrado que utilizará en el contenido de las comunicaciones, se le solicita una aclaración sobre el tipo de cifrado que utilizará la solución propuesta para el almacenamiento en la base de datos"*

Al respecto el oferente en estudio indicó:

*"Para la encriptación de datos dentro de la Base de Datos se utilizarán herramientas propias de Oracle, permitiendo entre otros cifrados AES o DES (...)"*

Considerando la respuesta planteada, es evidente que bajo ninguna circunstancia Informática el Corte Inglés se encuentra modificando su oferta más bien brinda un mayor detalle sobre el tipo de encriptación que utilizará, por cuanto la encriptación MD5 propuesta en la oferta original se estaría utilizando para cifrar las contraseñas y por otra parte la encriptación AES o DES descrita en la aclaración se emplearía para el cifrado de la información contenida en la base de datos, cumpliendo con lo dispuesto en el pliego de condiciones, siendo que al igual que lo indicado en el punto anterior de conformidad con el principio de buena fe, la empresa Informática El Corte Inglés, con sólo la presentación de la oferta se sujeta a lo establecido en el pliego de condiciones por lo que la solicitud de aclaración ante una aparente contradicción no genera ninguna ventaja indebida tal y como erróneamente lo indica el ICE

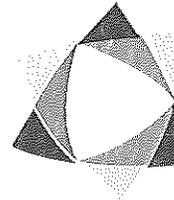
**5.2.5 Presentación de las certificaciones que poseen los datacenters ofertados**

Respecto a este tema, se remite a lo ya descrito en el punto 5.1.5 del presente informe.

**5.2.6 Presentación de estados financieros**

Conviene señalar que este tema fue resuelto y agotada la vía administrativa por parte del Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-014-2013 del 16 de enero del 2013, el cual a la letra establece:

*"Esta Dirección General de Calidad considera conveniente señalar al ICE que el pliego de*



*fue expresamente delimitado en el pliego de condiciones para el caso que nos compete.”(...)*

**5.2.7 Acreditación de la experiencia de los oferentes bajo la interpretación del ICE de “Sistema Completado”**

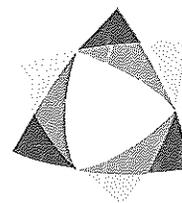
Conviene señalar que este tema fue resuelto y agotada la vía administrativa por parte del Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-014-2013 del 16 de enero del 2013, el cual a la letra establece en lo que interesa lo siguiente:

“(…)

*“(…) Para el presente caso, se presenta nuevamente una interpretación extrema realizada por el ICE, la cual atenta contra el desarrollo del proceso de selección de la ERPN, al resultar completamente restrictiva y excluyente; ya que estaría produciendo una descalificación de todos los oferentes del presente proceso de selección, los cuales indudablemente se catalogan como empresas líderes de la industria de portabilidad numérica, condición que es fácilmente verificable a través de exitosas implementaciones realizadas en otros países. En este caso, pareciera mostrarse la intención subyacente de este tipo de interpretaciones extremas realizadas por parte del ICE, las cuales devienen en una actitud que más que una defensa de un principio de legalidad -reiterado en diversas ocasiones por dicha institución- se asocia con la defensa del estatus quo del operador incumbente al retrasar y obstaculizar el proceso de selección de la ERPN, para que se permita la portabilidad numérica en nuestro país, derecho de los usuarios que busca la promoción de la competencia en el sector de las telecomunicaciones.*

*Consideramos que no se está en presencia de una interpretación antojadiza y mucho menos arbitraria del pliego de condiciones como erróneamente lo califica el ICE, sino que lo que se pretende al amparo del ordenamiento jurídico, es aplicar las cláusulas del pliego de condiciones de forma congruente con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, considerando que las empresas que han realizado la implementación, operación, mantenimiento y administración de los servicios de portabilidad numérica en distintos países se constituyen en idóneas para participar en el proceso de selección llevado a cabo en nuestro país...*

*... La aplicación de las cláusulas bajo estudio, realizada por el Consejo de la SUTEL de forma coincidente con los criterios de los demás miembros del CTPN, no sólo se ajusta en un todo al espíritu del pliego de condiciones, sino que permite la participación de todos los oferentes y consecuentemente la obtención de la satisfacción del interés público mediante la selección de la mejor oferta presentada, todo lo anterior al amparo del principio de conservación de las ofertas, el cual establece que las actuaciones se darán de forma tal*



Con relación al señalamiento realizado por el ICE, conviene aclarar que la empresa Informática El Corte Inglés en la sección 3.5.2 de su oferta manifiesta lo indicado a continuación (visible a folios 1306 y 1307):

*“La arquitectura propuesta por IECI está diseñada para lograr un alto nivel de escalabilidad permitiendo un crecimiento rápido y eficiente, manteniendo la arquitectura de alta disponibilidad y redundancia local, el cual permitirá proporcionar un tiempo de respuesta muy adecuado a la demanda y responder a picos elevados de actividad en el servicio.*

*La tecnología de virtualización utilizada permite ampliar fácilmente los distintos entornos existentes simplemente añadiendo dispositivos a medida que las necesidades lo requieran, permitiendo crecer indefinidamente según se precise y en cuestión de días.*

*Los componentes de la infraestructura están basados en una buena parte de elementos que se consumen bajo demanda, dentro de infraestructuras de gran tamaño, lo cual permite responder en forma automática a la demanda presentada.*

*Unido a ello, se pueden agregar componentes y/o crecer los componentes existentes para soportar el crecimiento manteniendo la consistencia total en la arquitectura original.*

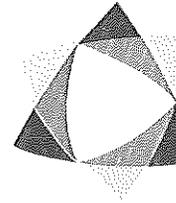
*El equipo de almacenamiento contemplado cuenta con una capacidad suficiente y disponible por unidad como para albergar toda la información que se requiera almacenar por todos y cada uno de los procesos de portabilidad.*

*En lo referente al procesamiento, dada la versatilidad, flexibilidad y capacidad de crecimiento de la plataforma y de los sistemas operativos, es posible presentar un crecimiento vertical (crecimiento de una máquina virtual) o crecimiento horizontal (agregar máquinas virtuales adicionales).*

*En cuanto a la funcionalidad y capacidad lógica de las aplicaciones ofertadas, éstas soportan niveles de transaccionalidad y de ejecución de rutinas de procesos con una eficiencia probada, tal como lo hacen productivamente para soportar todos los procesos de negocios de la Portabilidad en España, República Dominicana, Perú o Colombia, mercados similares al de Costa Rica.*

*La solución presentada proporciona una arquitectura escalable que tiene la capacidad de incrementar su rendimiento sin necesidad de un rediseño y únicamente sería necesario aumentar infraestructura de procesamiento y balanceo de forma horizontal, por lo que dicha infraestructura será capaz de soportar no solo la transacciones iniciales si no también responder rápidamente y por demanda a los requerimientos de los servicios y los crecimientos de transacciones con la misma disponibilidad y los mismos niveles de servicios propuestos, bajo un esquema de verdadera alta disponibilidad.*

#### **Opciones de escalado**



*cumplimiento de los parámetros de disponibilidad, desempeño, contabilidad y calidad del servicio".*

Al respecto de la información anteriormente mencionada, queda claro que el ICE omitió el estudio de la sección citada para llegar a la conclusión de que la solución propuesta por el Corte Inglés carece de escalabilidad.

## 6. CONCLUSIONES

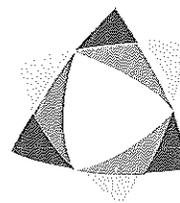
### Referente al proceso de selección promovido por esta Superintendencia

1. De acuerdo con el análisis de la posición presentada por el ICE, donde se solicitó declarar infructuoso el proceso de selección N°001-SUTEL-2012, resulta necesario indicar que ha quedado demostrado y debidamente reconocido incluso por el órgano Contralor; que se ha llevado un proceso que cumple con los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, publicidad, igualdad, libre competencia y no discriminación consagrados en el ordenamiento de contratación administrativa, así como los principios rectores de la Ley N°8642 Ley General de Telecomunicaciones; con el fin de seleccionar a la empresa idónea que brinde los servicios de portabilidad numérica en nuestro país y consecuentemente permitir el fin público del cumplimiento del derecho de los usuarios a conservar su número aun cuando cambien de operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones.
2. Ante la ausencia de un acuerdo consensuado y la consecuente existencia de conflicto de posiciones encontradas a lo interno del CTPN, al amparo de lo establecido en el artículo 75 inciso f) de la Ley N° 7593<sup>2</sup> y de conformidad con lo establecido en los lineamientos de gobernanza, es necesario que el Consejo de la SUTEL, resuelva el conflicto presentado en el seno del CTPN en el sentido de seleccionar a la empresa que debe constituirse en ERPN.
3. Es evidente que las valoraciones realizadas por el ICE en donde señala una serie de incumplimientos de las ofertas elegibles, con la consecuente descalificación de la totalidad de las ofertas presentadas dentro del proceso de selección, demuestra una vez más las intenciones del operador incumbente de retrasar y obstaculizar el proceso de selección de la ERPN que permita la portabilidad numérica en nuestro país. Comprobándose lo señalado por la Contraloría General de la República respecto a que corresponde a una práctica usual y lógico del operador incumbente el no mostrar interés alguno en que el proceso culmine de forma exitosa, dado que desde el punto de vista estrictamente comercial existe muy poco interés de una eventual portación de los números de sus clientes hacia los nuevos operadores y proveedores de telecomunicaciones.
4. Del análisis de las valoraciones del ICE respecto a las ofertas presentadas por Telcordia Technologies Inc. e Informática El Corte Inglés, se hace evidente que estas cumplen en su totalidad con el pliego de condiciones, por lo que sus ofertas se constituyen en elegibles de

6. Analizados los informes financieros presentados en la oferta del Consorcio CESA-Porting Xs, con el apoyo del MSc. Mario Campos Ramírez -Director General de Operaciones de esta Superintendencia- se determinó que la información remitida por la empresa Portings Xs, y elaborada por KPMG, **no puede considerarse como un estado financiero auditado** de conformidad con los términos solicitados en el pliego de condiciones, sino que corresponde a un informe de los estados financieros.
7. En virtud de lo expuesto en las conclusiones anteriores y considerando las disposiciones del pliego de condiciones, es criterio de esta Dirección General de Calidad, que los incumplimientos aludidos a la oferta presentada por el Consorcio CESA-Porting XS hacen de la misma inelegible para constituirse como ERPN en Costa Rica.

#### Oferta de Teletech D.O.O.

8. A partir del incumplimiento del requisito de independencia del pliego de condiciones y considerando lo expuesto anteriormente sobre la posible relación entre Teletech D.O.O. y dos proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados por la SUTEL, se genera una duda razonable sobre la imparcialidad del oferente y la posible afectación de esta condición sobre el desarrollo e implementación de los servicios de ERPN en Costa Rica y consecuentemente el cumplimiento del derecho de los usuarios finales de telecomunicaciones establecido en el artículo 45 inciso 17) de la LGT.
9. Existen incumplimientos evidentes en las cláusulas 1.5.18.3 y 1.5.18.6, tanto en lo que respecta a la modificación de la oferta original como en lo relacionado con las condiciones del personal; siendo que el personal que cuenta con dominio del idioma español carece de la formación y experiencia necesaria en soluciones de portabilidad numérica, mientras que el personal esloveno que cuenta con dicha experiencia no tiene dominio del idioma español.
10. En lo que respecta a la cláusula 2.8.1.3.5. del pliego de condiciones, en su oferta inicial la empresa Teletech D.O.O. aportó información insuficiente sobre los procesos, procedimientos y requerimientos del plan de pruebas, siendo que la respuesta enviada en su aclaración evidentemente no subsana los requerimientos solicitados.
11. En virtud de los incumplimientos citados, es criterio de esta Dirección General de Calidad que la oferta presentada por la empresa Teletech D.O.O. es inelegible dentro del presente proceso de selección.
12. Finalmente, es necesario señalar que los operadores y proveedores miembros del CTPN de manera unánime determinaron que la oferta presentada por Teletech D.O.O. no resulta elegible para el presente proceso de selección, aspecto que es compartido por esta Dirección.



**7. RECOMENDACIÓN DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD REFERENTE AL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PROCESO N°001-SUTEL-2012**

En virtud de los argumentos expuestos y de manera coincidente con la posición brindada por 4 de los operadores y proveedores miembros del CTPN y al fin de solucionar el conflicto de posiciones presentado en lo interno del CTPN en torno a la selección de la ERPN, la Dirección General de Calidad recomienda al Consejo:

La oferta de la empresa Informática El Corte Inglés cumple satisfactoriamente con todos los requisitos administrativos, técnicos y económicos establecidos en el pliego de condiciones del presente proceso de selección y de la aplicación del sistema de evaluación establecido en la cláusula 1.5.19.6, obtuvo el mayor puntaje total adquirido (PTAO), por lo que se recomienda al Consejo de la SUTEL seleccionar a la empresa Informática El Corte Inglés como la ERPN que brindará los servicios de portabilidad numérica en Costa Rica.

(...)"

- XVIII.** Que de conformidad con lo anterior, este Consejo al amparo de lo establecido en los lineamientos de gobernanza y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 inciso f) de la Ley N° 7593, considera procedente resolver el conflicto surgido a lo interno del CTPN dada la no unanimidad en torno a la elección de una oferta para la selección de la ERPN, en los términos indicados en el criterio de la Dirección General de Calidad y con la justificación y motivación esgrimidas y antes transcritas.

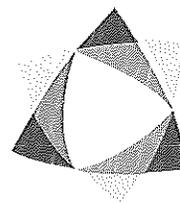
**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, el Plan Nacional de Numeración, Decreto No 35187-MINAET, el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios publicado en la Gaceta No 82 del 29 de abril del 2009, el Reglamento sobre Régimen de Protección al usuario final, aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la Ley General de la Administración Pública, Ley N°. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593,

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

1. A partir de los análisis presentados, tomando en cuenta que la mayoría de los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) consideraron como más idónea la oferta presentada por la empresa Informática El Corte Inglés; sin embargo, no existió consenso a lo



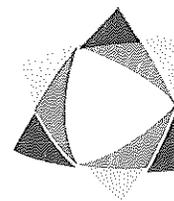
presentada y el contrato que firmará con cada uno de los operadores y proveedores miembros del CTPN; siendo responsable junto con estas empresas de la correcta para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del SIPN en Costa Rica.

3. Ordenar a los operadores y proveedores que conforman el CTPN, en cumplimiento de lo dispuesto en los lineamientos de gobernanza de dicho comité, lo establecido en el pliego de condiciones del proceso de selección, la presente resolución así como las resoluciones dictadas por este Consejo en materia de Portabilidad Numérica (RCS-090-2011, RCS-274-2011, RCS-140-2012 y RCS-303-2012), a suscribir en un plazo máximo de 2 meses calendario a partir de la publicación en el Diario oficial La Gaceta del presente acto de selección, los contratos respectivos con la empresa elegida (Informática El Corte Inglés), considerando dentro de este plazo el visto bueno que se deberá otorgar al marco de contrato entre la ERPN seleccionada y los operadores y proveedores miembros actuales del CTPN, así como los trámites requeridos para los procesos de contratación y de aprobación a lo interno de cada operador y proveedor y demás actividades requeridas para asegurar la suscripción de los respectivos contratos.
4. Aclarar a la empresa seleccionada que la SUTEL ha actuado en su rol de facilitador del proceso de selección de portabilidad numérica y como garante del cumplimiento del derecho de los usuarios, por lo que las obligaciones, responsabilidades e implicaciones derivadas del presente acto de selección son responsabilidad absoluta de los operadores y proveedores miembros del CTPN. En este sentido no se establecerá una relación contractual entre esta Superintendencia y la ERPN seleccionada.
5. Ordenar a los operadores y proveedores integrantes del CTPN, tal y como se ha dispuesto en la regulación vigente sobre portabilidad numérica emitida por este Consejo, que deberán realizar los ajustes, modificaciones, mejoras y adecuaciones en sus redes y sistemas, a fin de que se cumpla con el plazo de 120 días naturales a partir de la firma de los contratos con la ERPN, para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del SIPN en Costa Rica.
6. Ordenar a los operadores y proveedores integrantes del CTPN que deberán cumplir con las obligaciones contractuales, especialmente las asociadas con el pago, durante la vigencia del contrato y en los términos desglosados en la oferta presentada por la empresa Informática El Corte Inglés.
7. Disponer de conformidad con lo establecido en el artículo 67 inciso a, subinciso 7 de la Ley General de Telecomunicaciones que el incumplimiento de las instrucciones de la presente resolución, así como cualquier obstaculización, práctica dilatoria o negativa que atente contra la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN) en Costa Rica, y por lo tanto afecte el ejercicio del derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, se considerará por esta Superintendencia como una falta grave de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones.

Nº 19877

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

2013, que contiene la solicitud planteada por el señor Herrera Cantillo para ampliación de su jornada laboral a 48 horas semanales y expone las justificaciones correspondientes que fundamentan dicha solicitud.

La señora Méndez Jiménez señala que la idea es trasladar este asunto a conocimiento del Área de Recursos Humanos, para que se elabore el estudio correspondiente y emitan el criterio respectivo.

Se dan por recibidos los oficios anteriormente mencionados, así como la explicación brindada por la señora Méndez Jiménez sobre este asunto y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 006-005-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el memorando No 05-2013, adjunto al cual la señora Maryleana Méndez Jiménez, Miembro del Consejo, solicita la inclusión en el orden del día del oficio 0249-SUTEL-2013, ambos de fecha 24 de enero de 2013 y por el cual se somete a consideración del Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral del señor Walther Herrera Cantillo, Asesor 3.
2. Trasladar los documentos antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva a consideración del Consejo en una próxima sesión.

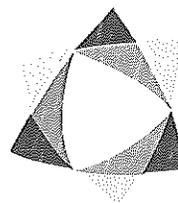
#### **ACUERDO FIRME.**

##### ***5. Solicitud de ampliación de jornada laboral para la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez, presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo la solicitud de ampliación de jornada planteada por la funcionaria Rose Mary Serrano.

Sobre este asunto se conoce el memorando 04-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por medio del cual la señora Maryleana Méndez Jiménez adjunta para consideración del Consejo el oficio 0210-SUTEL-2013, que contiene la solicitud planteada por la señora Serrano Gómez para ampliación de su jornada laboral a 48 horas semanales y expone las justificaciones correspondientes que fundamentan dicha solicitud.

La señora Méndez Jiménez menciona que el propósito es trasladar la solicitud a conocimiento del Área de Recursos Humanos, para que se elabore el estudio correspondiente y emitan el criterio respectivo.



2. Trasladar los documentos antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva para consideración del Consejo en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME.**

**6. Solicitud de ampliación de jornada laboral para el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado.**

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la solicitud de ampliación de jornada planteada por el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado.

Sobre este asunto se conoce el memorando 06-2013 de fecha 25 de enero del 2013, por medio del cual la señora Maryleana Méndez Jiménez adjunta para consideración del Consejo el oficio 0293-SUTEL-2013, que contiene la solicitud planteada por el señor Luis Alberto Cascante Alvarado para ampliación de su jornada laboral a 48 horas semanales y expone las justificaciones correspondientes que fundamentan dicha solicitud.

La señora Méndez Jiménez señala que la idea es trasladar este asunto a conocimiento del Área de Recursos Humanos, para que se elabore el estudio correspondiente y emitan el criterio respectivo.

Se dan por recibidos los oficios anteriormente mencionados, así como la explicación brindada por la señora Méndez Jiménez sobre este asunto y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 008-005-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el memorando No 06-2013, adjunto al cual la señora Maryleana Méndez Jiménez, Miembro del Consejo, solicita la inclusión en el orden del día del oficio 0292-SUTEL-2013, ambos de fecha 25 de enero de 2013 y por el cual se somete a consideración del Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral del funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado.
2. Trasladar los documentos antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva a consideración del Consejo en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME.**

**7. Vacaciones del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez para el 7 y 8 de febrero del 2013.**



2. Dejar establecido que, durante el periodo de ausencia del señor Gutiérrez Gutiérrez y para lo que corresponda, asumirá funciones el señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, razón por la cual corresponde el pago de dietas, de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento para pagar las dietas al Miembro Suplente", aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010.

**ACUERDO FIRME.**

**8. Solicitud de apoyo para el señor Bruno Ramos al puesto de Director Regional para la Oficina Regional de la UIT.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez, hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el tema referente a la solicitud por parte del señor Jeferson Fued Nacid, Jefe de la Asesoría Internacional de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones, Anatel, para que se analice la posibilidad de apoyar el candidato brasileño señor Bruno Ramos, al puesto de Director Regional para la Oficina Regional de la UIT para las Américas.

Para realizar la solicitud mencionada, se presenta el correo enviado por parte del señor Nacif, el día 29 de enero de 2013 a las 11:21 horas.

El señor Gutiérrez Gutiérrez dice que tal y como se menciona en el correo mencionado, el señor Ramos cuenta con una amplia experiencia de más de 20 años en el sector de las telecomunicaciones y una extensa formación académica, razón por la cual se considera que puede contribuir activamente en el avance del trabajo de desarrollo realizado por la UIT en las Américas, actuando como punto de apoyo entre la Unión y los Estados Miembros, en particular en América Latina.

Manifiesta que de darse el apoyo solicitado, se debe enviar una carta directamente al señor Hamadoun Touré, Secretario General con copia para el señor Brahim Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) y para el señor Jeferson Fued Nacif.

Luego de conocido el tema y discutidos los pormenores del caso, los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones deciden:

**ACUERDO 010-005-2013**

1. Autorizar al señor Carlos Raúl Gutierrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, que remita un oficio al señor Hamadoun Touré, Secretario General de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el cual se manifieste que la Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica, apoya al candidato brasileño señor Bruno Ramos para que ocupe el puesto de Director Regional para la Oficina Regional de la UIT para las

**ARTICULO 4**

**IV. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.**

**1. *Solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas para funcionarios de la Dirección General de Operaciones.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez, presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo la solicitud de ampliación de jornada planteada por algunos de los funcionarios de la Dirección General de Operaciones.

Sobre este asunto se conocen los siguientes oficios:

- a) 0290-SUTEL-DGO-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por cuyo medio el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones presenta al Consejo las solicitudes de ampliación de jornada de los funcionarios Yulliana Ugalde Arias, Carmen Ulate Venegas y Eval Mora Vargas.
- b) 0285-SUTEL-DGO-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por el cual la funcionaria Yuliana Ugalde Arias presenta al Área Administrativa su justificación de solicitud de ampliación de jornada laboral.
- c) 0120-SUTEL-DGO-2013, de fecha 24 de enero del 2013, mediante el cual la funcionaria Carmen Ulate Venegas presenta a la Dirección General de Operaciones su justificación de solicitud de ampliación de jornada laboral.
- d) 0295-SUTEL-DGO-2013, de fecha 24 de enero del 2013, mediante el cual el funcionarios Eval Mora Vargas presenta a la Dirección General de Operaciones su justificación de solicitud de ampliación de jornada laboral.

El señor Mario Campos menciona que el propósito es trasladar las solicitudes a conocimiento del Área de Recursos Humanos, para que se elabore el estudio correspondiente y emitan el criterio respectivo.

Se dan por recibidos los oficios y la explicación brindada por la el señor Mario Campos y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

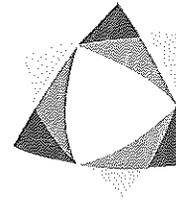
**ACUERDO 011-005-2013**

1. Dar por recibidos los oficios de solicitud de ampliación de jornada laboral para los funcionarios de la Dirección General de Operaciones que se detallan a continuación:

Nº 19881

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

- c) 0120-SUTEL-DGO-2013, de fecha 24 de enero del 2013, mediante el cual la funcionaria Carmen Ulate Venegas presenta a la Dirección General de Operaciones su justificación de solicitud de ampliación de jornada laboral.
  - d) 0295-SUTEL-DGO-2013, de fecha 24 de enero del 2013, mediante el cual el funcionario Eval Mora Vargas presenta a la Dirección General de Operaciones su justificación de solicitud de ampliación de jornada laboral.
2. Trasladar los documentos antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva para consideración del Consejo en una próxima sesión.

#### ACUERDO FIRME.

#### *2. Aprobación de estados financieros de la SUTEL a diciembre del 2012.*

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio 0288-SUTEL-DGO-2012, del 25 de enero de 2013, en el cual el señor Mario Campos, Director de la Dirección General de Operaciones, remite los estados financieros 2012 con la siguiente información:

- Estado de situación financiera.
- Estado de rendimiento financiero.
- Estado de cambios en el patrimonio.
- Estado de cambios en la posición financiera.
- Estado de cambios en la posición financiera con base a efectivo.
- Hechos relevantes del Balance de Situación Financiera.
- Hechos relevantes del Estado de rendimientos financieros.
- Notas al Balance de Situación.

Seguidamente don Mario Campos procede a brindar una amplia explicación del tema en cuestión, al tanto que se da un intercambio de impresiones entre los presentes a la sesión y luego de analizadas y solventadas todas las inquietudes, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

#### ACUERDO 012-005-2013

Dar por recibido y aprobar para trasladar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el oficio 0288-SUTEL-DGO-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones correspondientes al año 2012.



Agrega además que luego de un amplio análisis, se determinó a la Superintendencia de Telecomunicaciones como una institución más fortalecida, con funciones claras y cuyo objetivo regulador se cumple a través de proyectos y líneas de acción definidas.

En cuanto el objetivo relacionado con el mercado de telecomunicaciones y la promoción de la competencia, administración del espectro y mejoramiento de la calidad del servicio, tuvo un desempeño general del 85%, en el logro de las metas asignadas. En este objetivo en particular, están la mayoría de proyectos de la Dirección de Calidad y de Mercados.

En el caso particular de la Dirección de Calidad, a pesar de las limitaciones que significó la renuencia del pago por parte del ICE y RACSA, no impidió la ejecución de recursos relacionados con Espectro Radioeléctrico. Además, producto de diferentes modificaciones presupuestarias, se maximizó el uso del presupuesto asignado a proyectos para reforzar compras de equipos, sin descuidar las metas planteadas.

Los proyectos relacionados con la Dirección de Mercados, por otra parte no llegaron a concretarse en un 100%. La mayoría de estas metas, aunque tenían presupuesto para las contrataciones, no se ejecutaron y los avances que se dieron se realizaron con recurso interno.

Asimismo, en cuanto a mejorar la relación de la SUTEL con sus partes interesadas mediante canales de información adecuados, el avance general del objetivo es de un 90%. El avance principal son las campañas de información y el aumento de la participación de la Superintendencia en medios sociales y de prensa. Lo que demuestra, también, la consolidación del departamento que apoya esas labores y la necesidad de la institución de acercarse a la ciudadanía.

El otro proyecto que se incluye, es el de indicadores, el cual se desarrolló en un 80% ya que la comunicación de estos quedó para el 2013.

El tercer objetivo, es hacer eficiente la gestión de la SUTEL a través de la innovación tecnológica, con un avance del 86%, destaca en este objetivo el desempeño de la Dirección General de Calidad; el retraso más importante en los proyectos de este objetivo fue el Gestor Documental, que se encuentra en un 50% de avance. Cabe mencionar, que en cuanto al proyecto del monitoreo del espectro, no pudo ser adjudicado ante la inexistencia de recursos del Canon de Reserva del Espectro.

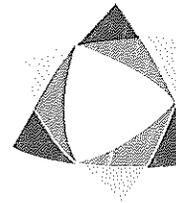
Por último, la promoción del desarrollo del talento humano de la SUTEL, tuvo un avance del 68% en forma total. El rezago, se debe principalmente, a que la consolidación del área de recursos humanos en la institución se dio hasta febrero del 2012. Los funcionarios encargados, asumieron una serie de funciones que realizaba ARESEP, además de los proyectos de crecimiento relacionados.

Seguidamente se da un intercambio de opiniones al respecto y se solventan todas las dudas suscitadas, para después dar por recibido y aprobar el oficio 0238-SUTEL-2012, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez.

Nº 19883

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**ARTICULO 5**

**V. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL**

**12. Plan de capacitación de la Dirección General de Fonatel para el año 2013.**

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo el plan de capacitación de la Dirección General de Fonatel para el año 2013.

Se conoce sobre el particular el oficio 0244-SUTEL-DGF-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel expone al Consejo la propuesta y proyección del Plan de Capacitación para el año 2013 y se refiere a los principales aspectos considerados por la Dirección a su cargo que deben incluirse en dicha propuesta, así como al monto presupuestado para atender este asunto.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Oscar Benavides Arguello, Marcelo Salas Cascante y Paola Bermúdez Quesada.

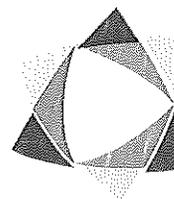
El señor Pineda Villegas brinda una exposición sobre los temas que se incluyen en la propuesta que se conoce en esta oportunidad y se refiere a cada uno de los temas de capacitación que se incluyen, al tiempo que atiende las consultas que le plantean los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutir este asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 014-005-2013**

Dar por recibido y aprobar el oficio 0244-SUTEL-DGF-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel expone al Consejo su propuesta y proyección del Plan de Capacitación para el año 2013, de conformidad con el siguiente cuadro:

Proyección de Capacitación de la Dirección General de FONATEL para el 2013								
Nombre del curso	Costo del Curso		Número de Participantes	Tipo de cambio estimado	Inversión Total en ¢	País	Fechas de participación (posibles)	Monto de la partida de capacitación
	Costo en ¢	Costo en \$						
				510				¢ 6.000.000,00
Utilización de herramienta de MapInfo		\$ 450,00	1		¢ 229.500,00	Costa Rica	01-feb	
Administración y Gerencia de Proyectos	¢ 250.000,00		2		¢ 500.000,00	Costa Rica	01-mar	
Taller práctico de esquemas de acceso universal - convenio		\$ 4.000,00	1		¢ 2.040.000,00	Colombia	01-mar	
Management of Regulatory Affairs -- (3.0 NLUs)		\$ 2.500,00	1		¢ 1.275.000,00	Inglaterra	22-abr	
Taller práctico de esquemas de acceso universal - convenio		\$ 4.000,00	1		¢ 2.040.000,00	Chile	01-may	
Economía de la Regulación	¢ 250.000,00		2		¢ 500.000,00	Costa Rica	01-jul	
PURC Entrenamiento avanzado en regulación de servicios públicos		\$ 7.500,00	1		¢ 3.825.000,00	USA	01-jul	
Programa de Alta Dirección Pública - PADP		\$ 11.500,00	1		¢ 5.865.000,00	Costa Rica	01-jul	
Taller práctico de esquemas de acceso universal - convenio		\$ 4.000,00	1		¢ 2.040.000,00	Perú	01-jul	



### **13. Presentación del Procedimiento de Control de Ingresos a Fonatel.**

Seguidamente el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el "*Procedimiento de Control de Ingresos a Fonatel*".

Sobre el particular, se conoce en esta oportunidad el oficio 0281-SUTEL-DGF2013, de fecha 25 de enero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Fonatel hace del conocimiento del Consejo el procedimiento que se menciona.

Interviene la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, quien brinda una explicación sobre este tema y se refiere a que la elaboración del citado procedimiento se realizó en coordinación con la Dirección General de Operaciones, para poder citar los ingresos procedentes de la contribución parafiscal y brinda una explicación de los elementos básicos que se incluyen en dicho documento, además de los dos procesos que se tomaron en consideración, el primero la fijación de la contribución y el segundo lo relacionado con la audiencia pública, la publicación de dicha audiencia y la recepción de oposiciones o coadyuvancias, si corresponde.

Luego vienen los procesos de análisis de la información remitida por la Dirección General de Tributación Directa del Ministerio de Hacienda.

Interviene el señor Pineda Villegas, quien se refiere a la importancia de este reglamento en virtud de que el mismo establece responsabilidades de cada parte, además de un trabajo importante por parte de la Dirección a su cargo, especialmente en el tema de la conciliación de esta información.

La señora Méndez Jiménez se refiere a la conveniencia de que los regulados estén enterados de que el reglamento establece la posibilidad de conciliación.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones en relación con el cumplimiento de estos procedimientos. Suficientemente discutido este asunto, el Consejo resuelve:

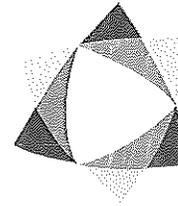
#### **ACUERDO 015-005-2013**

Dar por recibido y aprobar el oficio 0281-SUTEL-DGF2013, de fecha 25 de enero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Fonatel hace del conocimiento del Consejo el Procedimiento de Control de Ingresos a Fonatel, de conformidad con el texto que se copia a continuación

#### **1. PROPOSITO Y ALCANCE**

##### **1.1 PROPÓSITO**

Establecer el proceso y los responsables del control de ingresos, específicamente de la contribución especial parafiscal de Fonatel, con el propósito de asegurar y verificar que las



Mediante la verificación de las declaraciones, se podrá efectuar una conciliación entre la información recibida de la Dirección General de Tributación y los traslados de dinero que realice la Tesorería Nacional, con el objetivo de verificar que lo realmente recaudado sea lo que efectivamente se ha recibido en las cuentas de SUTEL

De igual forma, el procedimiento nos podrá permitir efectuar una conciliación entre los operadores que pagan canon de regulación y contribución especial parafiscal, ya que los rubros en ambos tributos deberían ser los mismos, por lo que será una forma de determinar la evasión.

## 2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

### 2.1. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, publicada en el periódico La Gaceta N° 125 del 30 de junio de 2008.
- Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, publicado en el periódico La Gaceta N° 201 del 17 de octubre de 2008.
- Directriz N° DR-DI-17-2012, emitida por la Dirección General de Tributación y recibida en SUTEL mediante NI 7796-2012.

### 2.2 DEFINICIONES:

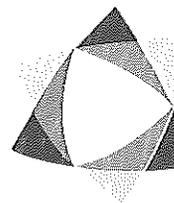
**Acceso universal:** Derecho efectivo al acceso de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general, de uso colectivo a costo asequible y a una distancia razonable respecto de los domicilios, con independencia de la localización geográfica y condición socioeconómico del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

**Contribución especial parafiscal:** Contribución de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

**Dirección General de Tributación (DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN):** Ente del Ministerio de Hacienda, administrador tributario de la contribución especial parafiscal.

**Dirección de Protección al Usuario:** Unidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, encargada de efectuar las convocatorias a las audiencias públicas, para dar participación a las personas que tengan interés legítimo de manifestarse.

**Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL):** Es un instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal, equidad y solidaridad establecidos en la Ley N° 8642, así como a las metas y prioridades definidas en



**Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT):** Ente establecido y administrado por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), según dispone el artículo 80 de la Ley No. 7593

**Servicio de telecomunicaciones:** Servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluye los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.

**Servicio universal:** Derecho al acceso de un servicio de telecomunicaciones disponible al público que se presta en cada domicilio, con una calidad determinada y a un precio razonable y asequible para todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica y condición socioeconómica, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

**Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL):** Órgano de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

**Tesorería Nacional:** Ente del Ministerio de Hacienda, recaudador de la contribución especial parafiscal.

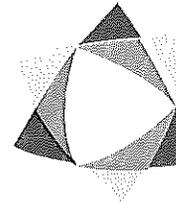
### 3. RESPONSABILIDADES:

La Dirección General de FONATEL, está en la obligación de establecer los mecanismos de control para garantizar las fuentes de financiamiento que están establecidas en el artículo 38 de Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.

Asimismo, la Dirección General de FONATEL deberá brindar asistencia técnica a la Administración Tributaria, según lo establece el artículo 10 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad. Estas obligaciones deberán estar respaldadas con los procedimientos necesarios para un efectivo control de los ingresos, los cuales además deberán ser actualizados mínimo una vez al año.

De igual forma la Dirección General de Operaciones, tendrá la responsabilidad de gestionar los documentos e información que la Dirección General de FONATEL traslade para su comunicación o envío a la entidad recaudadora del Ministerio de Hacienda. Asimismo, el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones brindará la información necesaria para los procesos de conciliación que se desarrollaran, entre los cuales se encuentra la conciliación entre lo recaudado por la Dirección General de Tributación y lo depositado por Tesorería Nacional, así como el detalle correspondiente a lo recaudado por canon de regulación.

Por otra parte, en el proceso de la fijación de la contribución especial parafiscal, la Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP, tendrá la obligación de realizar y gestionar los trámites correspondientes para la audiencia pública que se convoque para este tema.

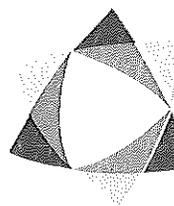


**4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**

**4.1. Fijación de la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL (CPF).**

De acuerdo con el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642, y el Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad en su capítulo II, la SUTEL deberá fijar el porcentaje de la contribución especial parafiscal a más tardar al 30 de noviembre de cada año. Por esta razón, debe la Dirección General de FONATEL realizar lo siguiente:

- 4.1.1. Elaborar el informe para la fijación de la contribución parafiscal a más tardar en los primeros 10 días hábiles del mes de octubre de cada año, y este debe ser llevado al Consejo, antes del 31 de octubre para su aprobación.
- 4.1.2. El informe debe contar al menos con los siguientes apartados:
  1. Fundamentos de derecho
  2. Características de FONATEL
  3. Objetivo de FONATEL
  4. Fuentes de Financiamiento de FONATEL
  5. Formas de asignación de los recursos de FONATEL
  6. Informe de situación de FONATEL
  7. Recursos Económicos del Fondo
  8. Instrumentos de Gestión de los Proyectos y Programas
  9. Características y Estructura del Plan de Proyectos y Programas con cargo a FONATEL
  10. Iniciativas Recibidas y Admitidas
  11. Iniciativas de Operadores de Red y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones.
  12. Solicitudes de comunidades y ciudadanos
  13. Programas y proyectos aprobados
  14. Propuesta de fijación de contribución parafiscal a FONATEL.
- 4.1.3. Una vez el informe cuente con la aprobación del Consejo, y éste solicite la realización de la audiencia pública, la Dirección General de FONATEL, debe realizar la solicitud a la Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP.
- 4.1.4. La Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP, llevará a cabo los trámites correspondientes con el fin de proceder a la convocatoria a la audiencia pública para dar participación a las personas que tengan interés legítimo para manifestarse, según lo estipulado en el artículo 73.h de la Ley N° 7593 de ARESEP.



- 4.1.7. El Consejo, en la sesión inmediata siguiente al recibo del Informe presentado por la Dirección General de FONATEL, deberá tomar el acuerdo de fijación mediante la emisión de una Resolución con las consideraciones pertinentes.
- 4.1.8. El Consejo de SUTEL deberá emitir la resolución Final de fijación de la Contribución Especial Parafiscal, antes del 30 de noviembre de cada año, de lo contrario regirá la fijación establecida del período anterior.
- 4.1.9. Una vez emitida la resolución, la Dirección General de FONATEL debe realizar la publicación en el diario oficial La Gaceta y en dos periódicos de circulación nacional.
- 4.1.10. Asimismo, la Dirección General de FONATEL deberá notificar la resolución a quienes presentaron oposiciones o coadyuvancias en las direcciones que señalaron para tales efectos.

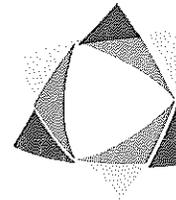
#### **4.2. Información de declaraciones y pagos por la CPF y traslado de información a SUTEL.**

De acuerdo con lo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones N° 8642, la contribución especial parafiscal debe ser cancelada por todos aquellos operadores de redes públicas de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

La administración tributaria de esta contribución especial parafiscal será la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda.

La información de las declaraciones y pagos, se realizará de la siguiente forma:

- 4.2.1. La contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada (D-177)<sup>3</sup>, que corresponde a un período fiscal año calendario. 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.
- 4.2.2. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago se distribuirá en cuatro tramos equivalentes (D-110)<sup>4</sup>, pagaderos máximo al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda.
- 4.2.3. La Tesorería Nacional deberá depositar los dineros recaudados en una cuenta separada a nombre de la SUTEL, dentro de los quince días naturales del mes siguiente a su ingreso a dicha cuenta, según el Artículo 39 de la Ley 8642.



Hacienda, el detalle las declaraciones y pagos realizados por concepto de la contribución parafiscal y canon del espectro radioeléctrico al correo de contacto establecido en la directriz D R-DI-17-2012 (saenzbl@hacienda.go.cr).

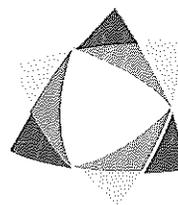
- 4.2.5. La información que provenga de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, deberá ser presentada en un archivo de Excel, separado lo correspondiente a canon del espectro radioeléctrico, así como los rubros correspondientes a la contribución especial parafiscal, donde se detalle los montos por cada operador o proveedor.

**4.3. Conciliación de lo recaudado por la Administración Tributaria y lo transferido por Tesorería Nacional.**

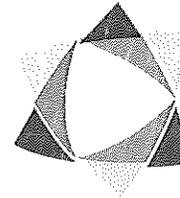
- 4.3.1. La SUTEL por medio de la Dirección General de Operaciones y en coordinación con la Dirección General de FONATEL, deberá solicitar mediante a la Tesorería Nacional, al menos cada tres meses, el detalle de los recursos transferidos a SUTEL por concepto de canon de reserva del espectro radioeléctrico y contribución especial parafiscal, así como el detalle correspondiente de comisiones bancarias de acuerdo a cada tributo.
- 4.3.2. La Dirección General de Operaciones en coordinación con la Dirección General de FONATEL, deberán conciliar la información de las transferencias realizadas por la Tesorería Nacional, contra lo recaudado por la Administración Tributaria, con el objetivo de identificar diferencias que se puedan presentar entre lo recaudado y lo transferido.
- 4.3.3. En caso que se presenten diferencias pagadas de menos a la SUTEL, ésta mediante la Dirección General de Operaciones, deberá comunicar mediante oficio a la Tesorería Nacional dichas diferencias y solicitar su reintegro a la brevedad, y deberá dar seguimiento a estas hasta su cancelación.
- 4.3.4. Si el caso es que Tesorería Nacional, por error, depositara de más a las cuentas de SUTEL, en la próxima transferencia que efectúe la Tesorería Nacional a la SUTEL, podrá compensar el pago realizado de más, siempre y cuando el mismo sea identificado en el detalle de la información que se le traslada a SUTEL de los recursos transferidos mensualmente.

**4.4. Conciliación de declaraciones y pagos de la CPF por operador y proveedor.**

- 4.4.1. Con la información que la Dirección General de Tributación envía a SUTEL, la cual contiene el detalle de los montos recibidos de las entidades bancarias y por el sitio Tribunet de lo declarado por los contribuyentes, la Dirección General de FONATEL mediante el especialista en administración, deberá identificar las diferencias presentadas respecto a lo declarado por los operadores y proveedores de



- 4.4.4. El Registro Nacional de Telecomunicaciones (RTN), debe brindar la lista oficial de operadores y proveedores, la cual será base para determinar las omisiones de la CPF.
- 4.4.5. En caso que se encuentren diferencias en los períodos declarado por CPF, el especialista en administración de Fonatel, deberá solicitar mediante oficio al operador, la aclaración del período declarado.
- 4.4.6. Una vez que se cuente con las aclaraciones de cada uno de los contribuyentes, se deberá enviar esta información a la Dirección General de Operaciones, para que mediante oficio, envíe el consolidado a la Administración Tributaria.
- 4.4.7. La Administración Tributaria, deberá actualizar la información de los períodos declarados en el sistema, con la información suministrada por SUTEL.
- 4.4.8. Una vez efectuado el proceso de identificadas las omisiones o retrasos en las declaraciones y pagos, el especialista en administración de Fonatel, debe preparar un informe<sup>5</sup> al Consejo de SUTEL, con el resultado de la recaudación del año anterior.
- 4.4.9. El especialista en administración de Fonatel, debe preparar un archivo con el detalle de la información de los saldos al descubierto, el cual debe indicar nombre, cédula del contribuyente, dirección señalada ante SUTEL, monto de la deuda desglosada por CPF y el período. El archivo debe remitirse a la Dirección General de Operaciones, para que este proceda a enviar mediante oficio y en sobre sellado, la información a la Administración Tributaria para que valide y certifique las deudas.
- 4.4.10. Una vez que la Dirección General de Tributación, certifique las deudas de cada contribuyente, este remitirá los documentos de orden de pago, a la SUTEL para que se comuniquen a los contribuyentes y se realicen las gestiones de cobro, de acuerdo a la directriz N° DR-DI-17-2012, autorizado por el Consejo de SUTEL mediante acuerdo 014-066-2012 de la sesión celebrada el 31 de octubre de 2012.
- 4.5. Control cruzado de declaraciones de ingresos para la CPF y el Canon de Regulación.**
- 4.5.1. Las Direcciones de Operaciones y FONATEL, deberán conciliar la información de ambos tributos, con el objetivo de que los contribuyentes que deben cancelar canon de regulación, también presenten sus declaraciones para los pagos de contribución parafiscal. Este proceso se deberá efectuar en febrero de cada año para determinar las diferencias de un periodo fiscal completo.
- 4.5.2. De encontrarse que existan contribuyentes que no estén declarando ante la Administración Tributaria lo correspondiente a contribución parafiscal, Fonatel deberá notificar al contribuyente por el medio oficial que esté indicado en el expediente



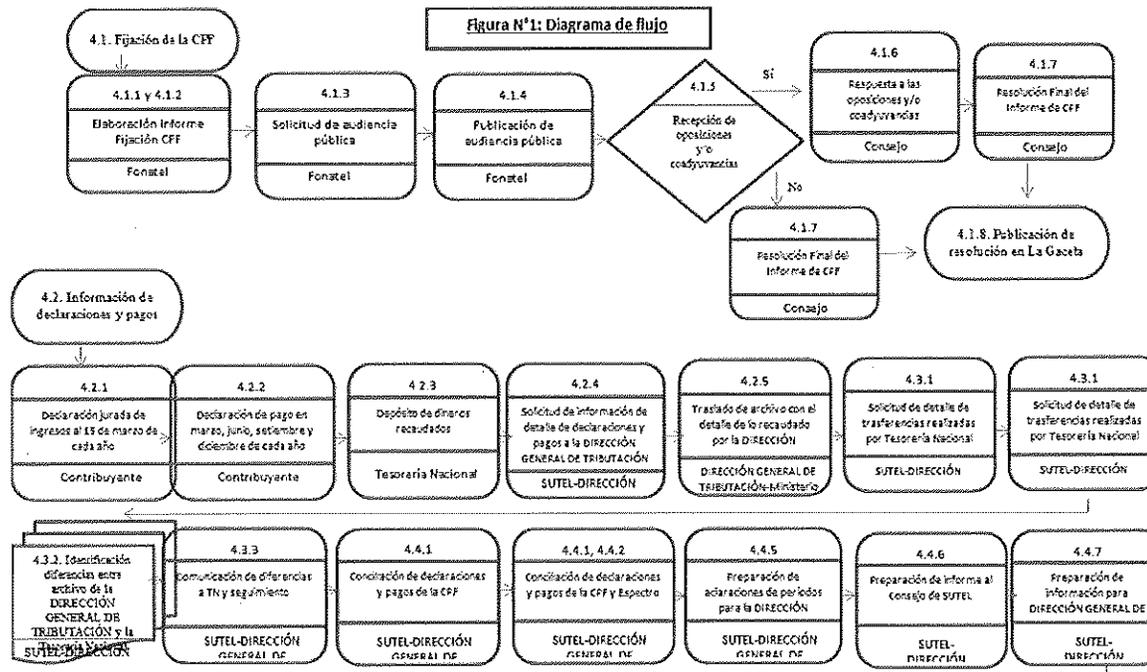
Dirección General de Mercados, para que sea esta Área la encargada de efectuar el estudio correspondiente y valorar la eliminación de la autorización.

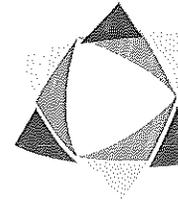
4.5.4. Si el caso corresponde a que el contribuyente está atrasado en el pago de la contribución especial parafiscal, procederá aplicar lo estipulado en el punto 4.4.7. de este procedimiento.

4.5.4. La Dirección General de FONATEL realizará un informe semestral en enero y julio de cada año, sobre el resultado del cruce de información de los contribuyentes que deben cancelar canon de regulación y contribución especial parafiscal, con el objetivo de que el Consejo de SUTEL, conozca la situación actual de cada operador y proveedor de servicio de telecomunicaciones y determine si se aplican las sanciones dispuestas en el artículo 68 de la LGT.

Fin del procedimiento.

ANEXO 1





**14. IOF Artículo 20, inciso 23. Propuesta de modificaciones al Cartel, concurso 002-2012, Proyecto Siquirres.**

De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo las propuestas de modificaciones al cartel del concurso 002-2012, Proyecto Siquirres.

Se conoce el oficio DBINV-005-2013 (NI-00698-13), del Banco Nacional de Costa Rica, con el consolidado de las modificaciones propuestas para el cartel del Concurso 002-2012 del Fideicomiso de Gestión de Proyectos y Programas de FONATEL.

El señor Pineda Villegas brinda una explicación sobre el particular, dentro de la cual se refiere en detalle a cada una de las propuestas de modificaciones presentadas.

Por otra parte, se refiere a los tipos de torres requeridas, si fueran necesarias, al servicio de acceso a internet requerido por los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP).

El señor Gutiérrez Gutiérrez señala que él no está de acuerdo en que Fonatel comparta torres de telecomunicaciones.

El señor Pineda Villegas señala que en su criterio, no se debe modificar el cartel, con el propósito de que su ejecución no se atrase.

Luego de discutir este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

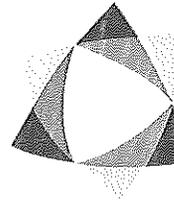
**ACUERDO 016-005-2013**

1. Dar por recibido y conocer el oficio DBINV-005-2013 (NI-00698-13), del Banco Nacional de Costa Rica, con el consolidado de las modificaciones propuestas para el cartel del Concurso 002-2012 del Fideicomiso de Gestión de Proyectos y Programas de FONATEL.
2. Aprobar las modificaciones al cartel del Concurso 002-2012, propuestas en el oficio DBINV-005-2013.
3. Modificar el punto 4.2.4.1 del cartel para que diga:

"El precio de la Oferta deberá ser firme y definitivo e indicarse en números y letras. En caso de discrepancia prevalecerá el precio en letras.

**La oferta debe incluir los precios con todos los impuestos aplicables incluidos. Se debe presentar en la oferta el monto de los impuestos correspondientes a cada precio ofertado."**

4. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que se modifique el punto 2.1.2.2 del cartel para



localizado dentro del Área de Servicio. **Este requerimiento es opcional. Por lo tanto, deberá ser cotizado por el oferente y queda a criterio de la Administración incluirlo o no en la adjudicación de este concurso.**

6. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que se modifique el punto 4.2.4.9 del cartel para que diga:

"El oferente debe incluir en su oferta el precio mensual por la provisión del servicio de telefonía fija a usuarios particulares en el Área de Servicio. Se debe presentar en la oferta el precio por minuto del servicio de telefonía fija hacia números fijos y hacia números móviles, **para tarifa plena y para tarifa reducida. En la comparación de las ofertas se utilizará para calcular el "precio unitario por minuto de comunicación para el servicio telefónico fijo al usuario particular" (punto 4.4.1.2 del cartel), la suma de los precios cotizados por minuto hacia números fijos y los precios cotizados por minuto hacia números móviles, para tarifa plena y para tarifa reducida.**"

7. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que se agregue al cartel el punto 4.2.4.12 que diga:

"El precio de los servicios de telefonía fija y acceso a Internet es fijo durante todo el plazo del contrato, modificable de acuerdo con las modificaciones de tarifas que se aprueben. El precio de los servicios cotizado en la oferta se podrá modificar en la misma proporción que se modificó el máximo tarifario correspondiente. **Para esto se deberá seguir lo establecido reglamentariamente para modificación de tarifas de los servicios, lo cual incluye pero no necesariamente se limita a los Artículos 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.**

8. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que, a la mayor brevedad posible, se publiquen las modificaciones al cartel en dos diarios de circulación nacional.
9. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica que remita a esta Superintendencia, a la mayor brevedad posible, el cartel modificado para ser publicado en el sitio de SUTEL en Internet.
10. Notificar este acuerdo al Banco Nacional de Costa Rica e incluir copia de este acuerdo en el expediente OT-036-2012.

**ACUERDO FIRME.**



Sobre el particular, el señor Fallas Fallas que estos dos procedimientos se coordinaron con la Dirección General de Operaciones y explica que se trata de un asunto que había solicitado la Auditoría Interna para ambos temas.

Se produce una discusión sobre el contenido de los reglamentos que se exponen en esta oportunidad, al tiempo que el señor Fallas Fallas atiende las consultas que se le plantean sobre el particular.

Se dan por recibidas las propuestas de reglamento y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 017-005-2013**

Dar por recibidos y aprobar los documentos: "Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales" y "Procedimiento para remisión de reclamaciones al Ministerio de Economía, Industria y Comercio", preparados por la Dirección General de Calidad, de conformidad con los textos que se detallan a continuación:

**A. Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales.**

	<b>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES</b>		<b>Documento No:</b> <b>PROC-DGC-AU-1</b>
	<b>Dirección General de Calidad</b>		<b>Página: 1</b>
	<b>Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales</b>		<b>Versión: 3</b>
	<b>Escrito por:</b> <b>Freddy Artavia,</b> <b>Leonardo Steller</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Glenn Fallas Fallas</b>	<b>Fecha: 17/01/2013</b>

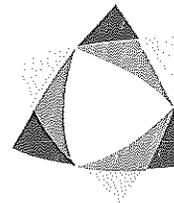
**1. PROPÓSITO Y ALCANCE**

**1.1. PROPÓSITO**

El presente documento tiene como propósito, describir el procedimiento de conciliación y mediación de conflictos, en aras de generar un mecanismo alternativo para la resolución de reclamaciones y controversias de índole patrimonial de naturaleza disponible, surgidas entre los usuarios finales y los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

**1.2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección General de Calidad y la Dirección



**Audiencia de conciliación:** Ocasión para acercar a las partes involucradas en una reclamación, con el objeto de promover la resolución del conflicto por medio de la figura de la conciliación, con el fin de lograr un acuerdo conciliatorio entre estas.

**Auto de citación:** Auto mediante el cual se requiere la presencia de las partes involucradas en la audiencia de conciliación.

**Auto de prevención:** Auto mediante el cual se previene a las partes la nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación.

**Acuerdo conciliatorio:** Acuerdo con autoridad y eficacia de cosa juzgada material, mediante el cual las partes concretan los extremos resueltos entre estas.

**Funcionario conciliador:** Persona o conjunto de personas designados por la SUTEL para facilitar el proceso de conciliación.

**Funcionario de reclamaciones:** Persona o conjunto de personas designados por la SUTEL para tramitar el reclamo presentado ante esta Superintendencia.

**Ventanilla única:** Proceso de gestión documental para la recepción de la documentación e información como punto único de contacto en SUTEL para recibir reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

## 2.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Constitución Política.
- Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley N° 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Ley N° 7227, Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.
- Decreto Ejecutivo N° 29732 MP, Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos.
- Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en La Gaceta N° 72 del 15 de abril de 2010.
- Reglamento de prestación y calidad de los servicios, publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril de 2009.
- Acuerdo 023-047-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de la sesión ordinaria 047-2012, celebrada el 08 de agosto de 2012

## 3. RESPONSABILIDADES

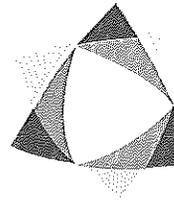
**Funcionario conciliador:** Instruir el procedimiento de conciliación de conformidad con el

(o acuerdo parcial) debe valorar la recomendación para la apertura de un procedimiento administrativo.

**Ventanilla única:** Recibir la reclamación, digitalizarla e incluirla al sistema de gestión documental.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

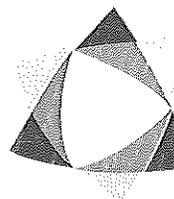
- 4.1. **Documento de Reclamación.** La ventanilla única de la SUTEL recibe la reclamación, la cual debe ser presentada en forma escrita, y puede presentarse utilizando el documento *"Formulario para presentación de reclamaciones ante SUTEL"* disponible en el sitio web de la SUTEL <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. La reclamación del usuario puede ingresar a través del correo [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr), el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 4.2.
- 4.2. **Admisibilidad.** El funcionario de reclamaciones verifica que la reclamación cumpla con los requisitos formales establecidos por la SUTEL, los cuales se encuentran debidamente indicados en el documento *"Formulario para presentación de reclamaciones ante SUTEL"*. Pasa al punto 4.3.
- 4.3. En caso de que la reclamación no cumpla con los requisitos de admisibilidad, se pasa al punto 4.4, en caso contrario se pasa al punto 4.7.
- 4.4. **Prevención.** En un plazo no mayor a tres (3) días naturales, el funcionario de reclamaciones previene al reclamante mediante un *"Auto de prevención por falta de requisitos"*, y adjunta una copia de dicho documento al expediente. El usuario cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación de los documentos faltantes. Pasa al punto 4.5.
- 4.5. En caso que el reclamante no presente los documentos faltantes indicados en la prevención se pasa al punto 4.6, en caso contrario se pasa al punto 4.7.
- 4.6. **Cierre por falta de requisitos.** El funcionario de reclamaciones elabora el documento *"Cierre de reclamo por falta de requisitos"*, y adjunta una copia de dicho documento al expediente. Pasa al punto 4.20.
- 4.7. **Asignación del reclamo.** La reclamación es valorada por el Jefe del área encargado de la atención de reclamos, quien analiza el contenido del documento y lo asigna a un funcionario del área para su respectivo trámite. Pasa al punto 4.8.
- 4.8. **Negociación Previa.** En un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, el funcionario encargado de tramitar el reclamo procede a efectuar una Negociación Previa (o por su abreviatura NP) con el operador o proveedor de servicios correspondiente. El funcionario



realizarse mediante una llamada telefónica la cual debe constar en el respectivo auto de llamada o por escrito, por ejemplo mediante correo electrónico, y procede a remitir una copia de dichos documentos al expediente. Pasa al punto 4.11.

- 4.11. En caso que el reclamante se muestre conforme con la solución brindada por el operador se pasa al punto 4.12, en caso contrario se pasa al punto 4.13.
- 4.12. **Cierre por reclamante.** El funcionario encargado procede a elaborar el oficio "*Informe de cierre por solicitud del usuario*" en el cual hace constar las acciones llevadas a cabo y la autorización o desistimiento del usuario para proceder con el cierre del reclamo, dado que sus pretensiones fueron satisfechas. Pasa al punto 4.20.
- 4.13. **Análisis de conciliación.** El funcionario encargado traslada el reclamo a la jefatura del área quien analiza la reclamación para determinar si procede su trámite como conciliación, teniendo en cuenta la afectación a los derechos de los usuarios o la controversia surgida, que pueda derivar en una afectación patrimonial de naturaleza disponible a las partes involucradas. Pasa al punto 4.14.
- 4.14. En caso que el análisis de conciliación resulte negativo se pasa al punto 4.15; de lo contrario se pasa al punto 4.16.
- 4.15. **Remisión a procedimiento administrativo.** El funcionario conciliador traslada el reclamo a la jefatura del área para que esta proceda con el trámite correspondiente en aras de determinar la recomendación para la apertura de un procedimiento administrativo. Pasa al punto 4.20.
- 4.16. **Citación a Audiencia.** El funcionario conciliador elabora y remite el "*Auto de Citación a Conciliación*", en el cual se convoca a la audiencia de conciliación con al menos quince (15) días naturales de antelación; se previene a las partes para su presentación a la audiencia y se le solicita a la empresa objeto de la reclamación, analizar el problema y establecer una propuesta de conciliación al reclamo planteado o la controversia surgida. El funcionario conciliador adjunta una copia de dicho documento al expediente. Pasa al punto 4.17.
- 4.17. **Audiencia de conciliación.** El funcionario conciliador celebra la Audiencia de Conciliación, en la cual se puede dar alguna de las siguientes situaciones:

- 4.17.1. Acuerdo entre partes que abarque todos los extremos definidos en la reclamación. En este caso las partes suscriben un "*Acuerdo Conciliatorio*" el cual para todos sus efectos, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7227, "*Ley de resolución alternativa de conflictos y promoción de la paz social*", determina que los acuerdos extrajudiciales tienen autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios de manera inmediata, con lo cual se puede dar por terminada toda la reclamación. Se pasa al

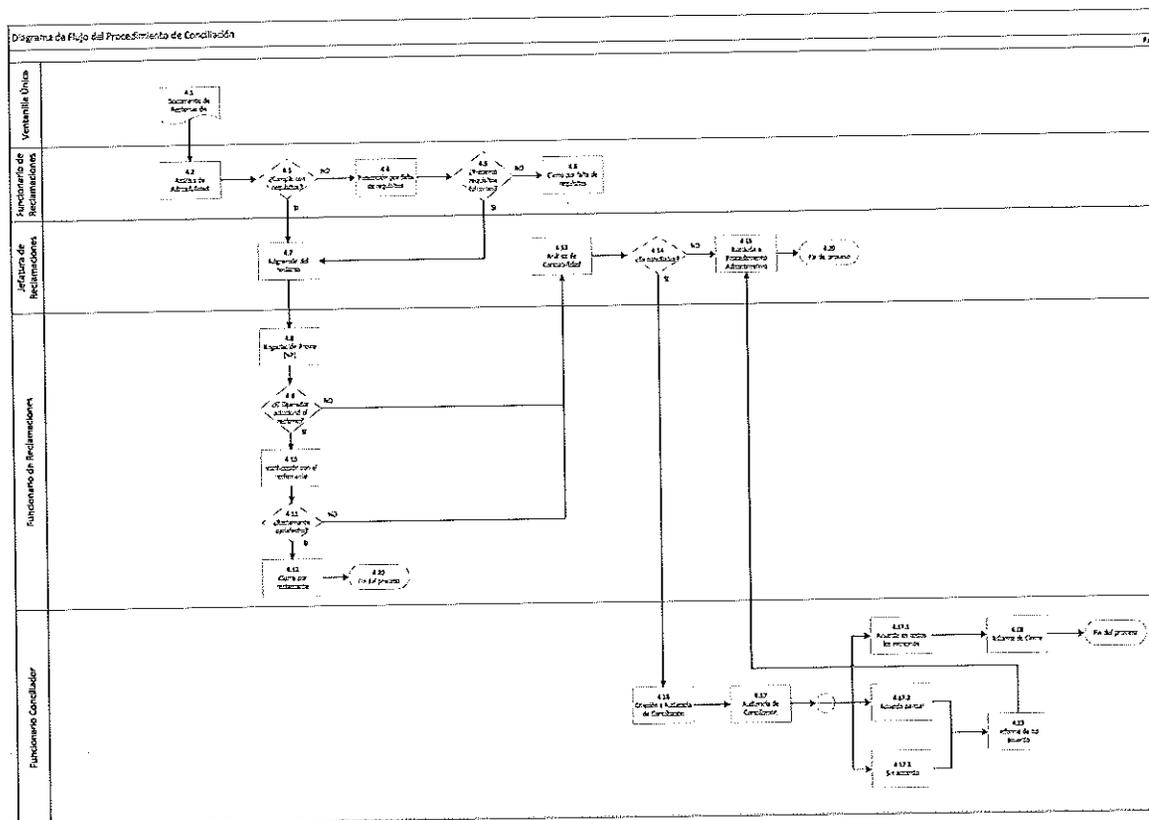


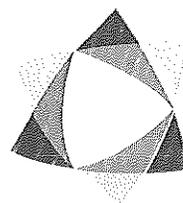
4.19. **Informe de no acuerdo.** El funcionario conciliador realiza el documento "Traslado a procedimiento administrativo por no acuerdo conciliatorio". Pasa al punto 4.15.

4.20. Fin del procedimiento de conciliación.

Fin del procedimiento.

**5. ANEXO I. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**





**B. Procedimiento para remisión de reclamaciones al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.**

	<i>SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES</i>		Documento No: <b>PROC-DGC-AU-2</b>
	Dirección General de Calidad		Página: 1
	Procedimiento para remisión de reclamaciones al <b>MEIC</b>		Versión: 2
	Escrito por: <b>Natalia Ramírez, Leonardo Steller</b>	Aprobado por: <b>Glenn Fallas Fallas</b>	Fecha: <b>22/01/2013</b>

**6. PROPÓSITO Y ALCANCE**

6.1. PROPÓSITO

El presente documento tiene como propósito, describir el procedimiento de remisión de reclamaciones a la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio, para aquellos casos en los que la reclamación del usuario es originada por deficiencias en la calidad del equipo terminal de telecomunicaciones.

6.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Operaciones, y deberá ser publicado en el sitio web de la SUTEL a efectos de brindar transparencia y publicidad al proceso, en aras de tutelar el interés de todos los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

**7. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES**

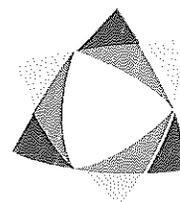
7.1. DEFINICIONES

**Equipo terminal de telecomunicaciones:** equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los operadores o proveedores.

**Ventanilla única:** Punto único de contacto en SUTEL para recibir reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

7.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Constitución Política.



**Gestión Documental:** recibir, distribuir, actualizar, notificar y archivar el expediente, así como su custodia a lo largo de todo el proceso.

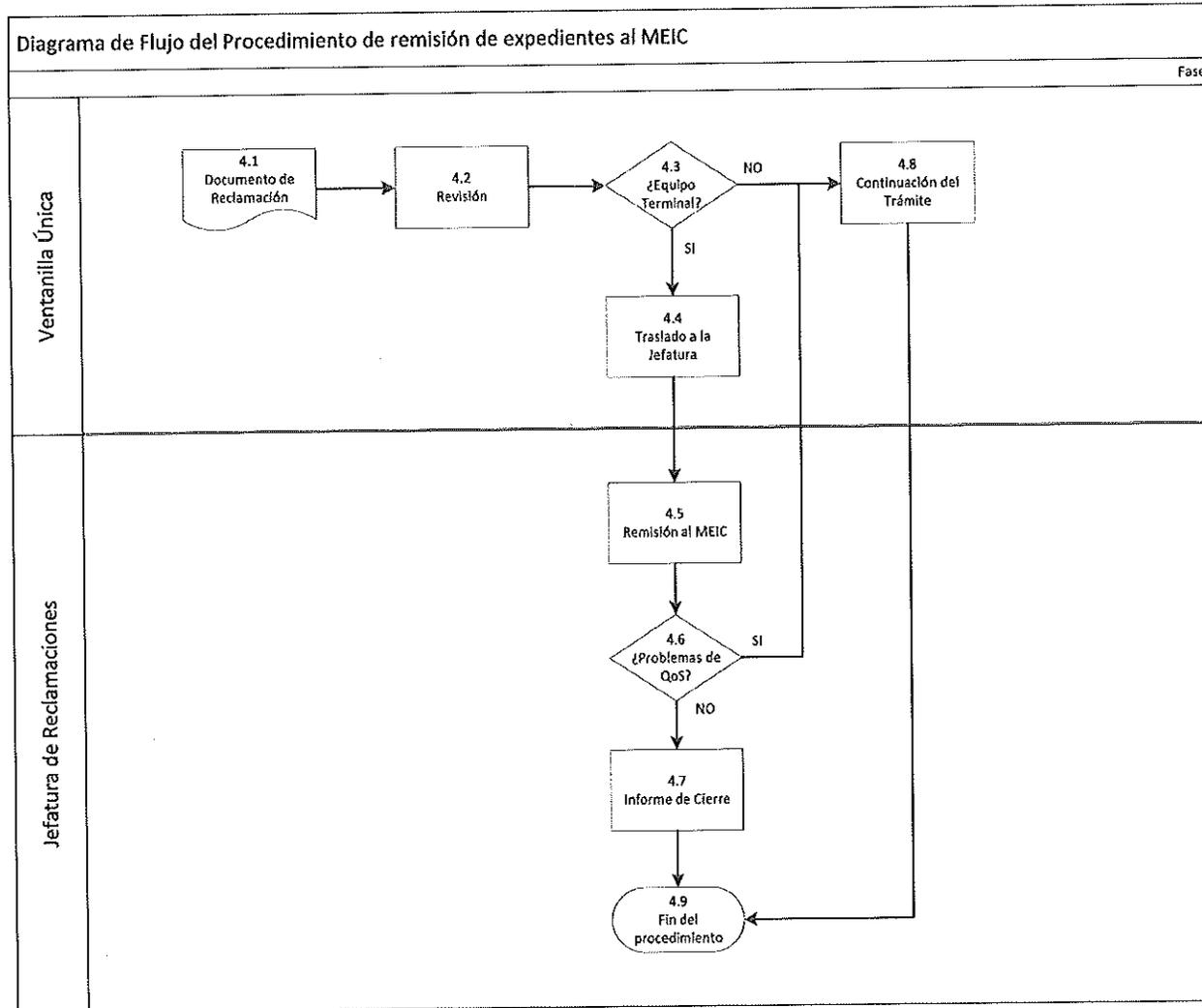
**Jefatura del área:** Elaborar y remitir al MEIC el oficio de traslado del reclamo por tratarse de temas relacionados con la calidad del equipo terminal de telecomunicaciones, y elaborar el informe de cierre de reclamo para aquellos casos en los que la totalidad de la reclamación esté relacionada con problemas en el equipo terminal.

**Ventanilla única:** Revisar el contenido de la reclamación para determinar si está motivada por problemas en la calidad del equipo terminal de telecomunicaciones y remitir a la Jefatura del área de reclamaciones los casos que presenten dicha particularidad.

## 9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 9.1. **Documento de Reclamación.** La ventanilla única de la SUTEL recibe la reclamación, la cual debe ser presentada utilizando el documento "*Formulario para presentación de reclamaciones ante SUTEL*" disponible en el sitio web de la SUTEL <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. La reclamación del usuario puede ingresar a través del correo [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr), el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 4.2.
- 9.2. **Revisión.** La ventanilla única de la SUTEL verifica el contenido de la reclamación para determinar si se trata de un reclamo relacionado con la calidad del equipo terminal de telecomunicaciones. Pasa al punto 4.3.
- 9.3. En caso que la reclamación contenga elementos relacionados con problemas en la calidad del equipo terminal, se pasa al punto 4.4, en caso contrario se pasa al punto 4.8.
- 9.4. **Traslado a la Jefatura.** La ventanilla única de la SUTEL traslada el reclamo al Jefe del Área encargado de la atención de reclamos, indicándole que el reclamo contiene elementos relacionados con deficiencias de calidad en el equipo terminal de telecomunicaciones. Se pasa al punto 4.5.
- 9.5. **Remisión al MEIC.** El Jefe del Área encargado de la atención de reclamos elabora un oficio mediante el cual le traslada una copia del reclamo a la Comisión Nacional del Consumidor y se le informa al usuario sobre dicho traslado, y adjunta una copia de dicho oficio al expediente. Pasa al punto 4.6.
- 9.6. En caso que la reclamación contenga elementos relacionados con la Calidad del Servicio propiamente, se pasa al punto 4.8, en caso contrario se pasa al punto 4.7.
- 9.7. **Informe de cierre.** Jefe del Área encargado de la atención de reclamos elabora un "Informe de cierre del reclamo" y adjunta una copia de dicho documento al expediente.

**10. ANEXO I. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

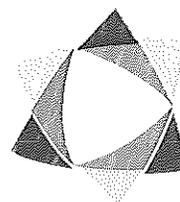


**16. Envío a la Contraloría General de la República sobre información solicitada. Seguimiento al Plan de acción remitido mediante oficio No. 4026-SUTEL-2012, en atención a la disposición 5.1. d) i del Informe sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura del mercado de telecomunicaciones.**

Nº 19903

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Con el propósito de atender dicha solicitud, la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el oficio 390-SUTEL-DGC-2013, de fecha 30 de enero del 2013, "*Seguimiento al Plan de Acción remitido mediante oficio No. 4026-SUTEL-2012 en atención a la disposición 5.1. d) i del Informe sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura del mercado de telecomunicaciones (DFOE-IFR-0375-2012)*", por el cual respuesta al órgano contralor y propone que el señor Presidente del Consejo la remita a la Contraloría General de la República.

Interviene el señor Fallas Fallas, quien explica que este documento tiene que ver con la gestión realizada por la Dirección a su cargo sobre la gestión del espectro radioeléctrico.

Luego de atendido este asunto, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 018-005-2013**

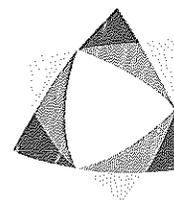
1. Dar por recibido y aprobar el oficio 390-SUTEL-2013, de fecha 30 de enero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad somete al Consejo el "*Plan de acción en atención a la disposición 5.1. d) i del Informe sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura del mercado de telecomunicaciones*" (DFOE-IFR-0375-2012).
2. Autorizar al señor Presidente del Consejo para que suscriba y remita a la Contraloría General de la República el oficio mencionado en el numeral anterior.

#### **ACUERDO FIRME.**

**17. Solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas de funcionarios de la Dirección General de Calidad. Solicitud de ampliación de jornada a los siguientes funcionarios: Daniel Castro González, Pedro Arce Villalobos, Walter Araya Arguello, Jorge Salas Santana, Osvaldo Madrigal Méndez, Harold Chaves Rodríguez, Daniel Quesada Pineda, Jonathan Fallas Arbustini y Laura Rodríguez Amador.**

Seguidamente el señor Presidente expone al Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales, de los siguientes funcionarios de la Dirección General de Calidad: Daniel Castro González, Pedro Arce Villalobos, Walter Araya Arguello, Jorge Salas Santana, Osvaldo Madrigal Méndez, Harold Chaves Rodríguez, Daniel Quesada Pineda, Jonathan Fallas Arbustini y Laura Rodríguez Amador.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 0237-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio el señor Glenn Fallas Fallas presenta la solicitud de consideración de los oficios de solicitud de ampliación de jornada laboral del personal de la Dirección a su cargo.



El señor Fallas Fallas solicita considerar la opción de fijar el horario de 48 horas semanales a nivel institucional, en virtud de que este punto ya había sido conocido por el Consejo, dado que para él resulta complicado saber con exactitud los horarios de los funcionarios con diferente jornada, cuando se presentan situaciones que deben ser atendidas con prontitud.

Interviene el señor Campos Ramírez, quien señala que el tema está presente de atender, pero que es necesario valorar que se cuenta con recurso limitado para atender este tema, por lo que es necesario analizar también el tema de las contrataciones prioritarias que se deben atender.

Se dan por recibidos los oficios presentados por la Dirección General de Calidad y el Consejo resuelve trasladarlos al Área de Recursos Humanos, para el análisis que corresponde y la posterior presentación al Consejo.

#### ACUERDO 019-005-2013

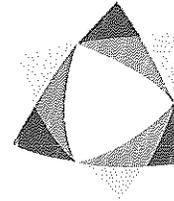
1. Dar por recibido el oficio 0237-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por medio de la cual el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad presenta al Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de los funcionarios que se detallan a continuación:

Funcionario	Oficio de solicitud de jornada ampliada
Daniel Castro González	201-SUTEL-DGC-2013
Pedro Arce Villalobos	235-SUTEL-DGC-2013
Walter Araya Arguello	236-SUTEL-DGC-2013
Jorge Salas Santana	260-SUTEL-DGC-2013
Osvaldo Madrigal Méndez	265-SUTEL-DGC-2013
Harold Chaves Rodríguez	269-SUTEL-DGC-2013
Daniel Quesada Pineda	270-SUTEL-DGC-2013
Jonathan Fallas Arbustini	271-SUTEL-DGC-2013
Laura Rodríguez Amador	273-SUTEL-DGC-2013

2. Trasladar el oficio antes mencionado, así como los indicados en la tabla anterior al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva para consideración del Consejo en una próxima sesión.

#### ACUERDO FIRME.

18. *Solicitudes de permiso de uso de frecuencias. Criterios técnicos para recomendar el otorgamiento o archivo (según corresponda) de las solicitudes permiso de derecho de uso de frecuencias.*



- 3) 187-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, Central Azucarera Tempisque, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.
- 4) 202-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de enero del 2013, Empresa de Servicios Públicos de Heredia, en las bandas de 148 a 174 MHz y 450 a 470 MHz.
- 5) 205-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de enero del 2013, Specialized Protection Intelligence, Ltda., en la banda de 440 a 450 MHz.
- 6) 239-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, Reforestación Industrial Los Nacientes, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.
- 7) 292-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, Acorralado Fallas, S. A., en la banda de 30 a 35 MHz.
- 8) 268-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, Municipalidad de Carrillo.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación detallada de cada caso, dentro de lo cual explica que todas corresponden a solicitudes de autorización de frecuencias y brinda un detalle de cada situación en particular.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y el Consejo aprueba la lista de solicitudes de uso de frecuencias, luego de lo cual el Consejo resuelve:

**ACUERDO 020-005-2013**

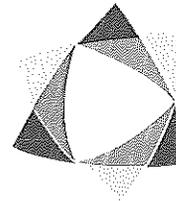
Dar por recibido y aprobar el listado de solicitudes presentado por la Dirección General de Calidad en esta oportunidad, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1) 182-SUTEL-DGC-2013, de fecha 15 de enero del 2013, Porteadores Belén para Socios, S. A. en la banda de 225 a 287 MHz.
- 2) 186-SUTEL-DGC-2013, de fecha 21 de enero del 2013, Central Azucarera Tempisque, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.
- 3) 187-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, Central Azucarera Tempisque, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.
- 4) 202-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de enero del 2013, Empresa de Servicios Públicos de Heredia, en las bandas de 148 a 174 MHz y 450 a 470 MHz.
- 5) 205-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de enero del 2013, Specialized Protection Intelligence, Ltda., en la banda de 440 a 450 MHz.

Nº 19906

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO 021-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 182-SUTEL-DGC-2013, de fecha 15 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la empresa Porteadores Belén para Socios, S. A. en la banda de 225 a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 022-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 186-SUTEL-DGC-2013, de fecha 21 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la empresa Central Azucarera Tempisque, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 023-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 187-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la empresa Central Azucarera Tempisque, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.

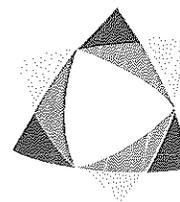
**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 024-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 202-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, en las bandas de 148 a 174 MHz y 450 a 470 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 025-005-2013**



**ACUERDO 026-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 239-SUTEL-DGC-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la empresa Reforestación Industrial Los Nacientes, S. A., en la banda de 450 a 470 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 027-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 292-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por la empresa Acorralado Fallas, S. A., en la banda de 30 a 35 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 028-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 268-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias en comunicaciones de voz, presentado por la Municipalidad de Carrillo.

**ACUERDO FIRME.**

**19. Dictamen técnico respecto a la solicitud planteada por las empresas Jalova de Tortuguero; Tortiatlantic, S. A.; Quantum Comunicaciones, S. A.; Cristal Asesores Forestales, S. A., Comunicaciones Ilma, S. A. y Proyecto Aries, S. A.**

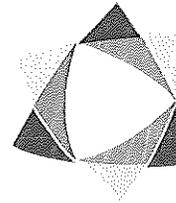
A continuación, el señor Presidente expone la solicitud de permiso de uso de frecuencias planteada por las empresas Jalova de Tortuguero; Tortiatlantic, S. A.; Quantum Comunicaciones, S. A.; Cristal Asesores Forestales, S. A., Comunicaciones Ilma, S. A. y Proyecto Aries, S. A.

Sobre este tema se conoce el oficio 300 SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo la solicitud de frecuencias para las empresas que se detallan.

Nº 19908

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO 029-005-2013**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 300 SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de autorización de uso de frecuencias presentado por las empresas Jalova de Tortuguero, S.A.; Tortiatlantic, S.A.; Quantum Comunicaciones, S.A.; Cristal Asesores Forestales, S.A., Comunicaciones Ilma, S.A. y Proyecto Aries, S.A., en las bandas de frecuencias 806 a 821 MHz y 851 a 866 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**20. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. Resolución final Javier Robles contra el Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-AU-209-2012**

De inmediato, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución final presentada por la Dirección General de Calidad, para resolver el tema de la denuncia interpuesta por el señor Javier Robles Vargas contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

Este tema lo conoció el Consejo en la sesión 074-2012, celebrada el 29 de noviembre del 2012 y que mediante acuerdo 037-074-2012, dispuso realizar algunas modificaciones en la resolución que se emitió en esa oportunidad, en cuanto al ajuste que el ICE debe hacer al señor Robles.

El señor Fallas Fallas explica al Consejo los ajustes realizados a la propuesta de resolución que se somete a consideración del Consejo en esta oportunidad, al tiempo que atiende las consultas que sobre este tema plantean los señores Miembros del Consejo.

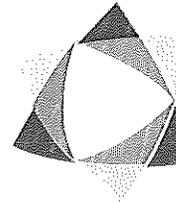
Luego de discutir este asunto y atendidas las consultas correspondientes, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 030-005-2013**

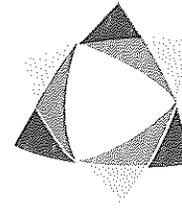
**RCS-021-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 9:45 HORAS DEL 30 DE ENERO DEL 2013**

**“ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
RECLAMACIÓN PRESENTADA POR JAVIER ROBLES VARGAS CONTRA EL INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD POR DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE  
INTERNET CELULAR”**



- a. Que el 15 de noviembre de 2011 un ejecutivo de mercadeo del ICE lo llamó para ofrecerle un plan iPhone con un contrato de permanencia de 24 meses, siendo importante en su decisión de suscribir el servicio, la indicación sobre la capacidad de navegación del terminal y el ancho de banda que ofrece el ICE.
- b. Que el 7 de marzo del 2012, recibió un mensaje de texto en donde se le indicaba que la velocidad de navegación pasaba a ser de 1,5 Mbps aumentando en un 50% el ancho de banda, condición que manifiesta no ha sucedido por cuanto la velocidad normal de navegación del dispositivo es de 512 Kbps.
- c. Que comprobó que terminales prepago de otro proveedor de telecomunicaciones navegan más fluidamente y a una velocidad mayor que la de su iPhone, por lo que decidió comunicarse con el centro de atención del ICE para buscar una solución al problema y conocer la velocidad de navegación del Internet del ICE.
- d. Que la primera llamada realizada al centro de telegestión del ICE fue el día 28 de abril del 2012, en la cual le indicaron que le iban a aplicar un reinicio de la cuenta, por lo que tenía que apagar el terminal y volverlo a encender, ante la consulta sobre la velocidad real de navegación manifiesta que el técnico le indicó que el ICE solamente garantiza una velocidad de 148 kbps, siendo de que de ahí en adelante la velocidad depende de una serie de variantes. Ante esta respuesta manifiesta que procedió a llamar al Departamento de quejas, en el cual el agente que le responde no le puede indicar la velocidad de navegación, que esto le compete al área de calidad, por lo cual formuló una reclamación bajo el número 1-116029471, indicándole que se iban a comunicar en un plazo no mayor de 48 horas.
- e. Que debido a la ausencia de respuesta a la queja inicialmente planteada, decidió llamar nuevamente con el fin de consultar el caso, manifestándole que por un error interno de la compañía, la denuncia que se había generado fue cerrada, sin ningún tipo de resolución y que una nueva reclamación tardaría más de 8 días en resolverse.
- f. Continúa indicando que al consultarle al agente cuál era la velocidad de navegación que le garantizaba el ICE, este le indicó que es de un 80% del servicio contratado, que en el caso concreto sería el 80% de 1.5 Mbps, por lo que al solicitar que le enviaran esa información por correo a fin de comprobarlo por escrito, el agente le respondió que esta información era "extraoficial", no existiendo forma de respaldarla.
- g. Indica que durante el tiempo de espera de la llamada anteriormente indicada, se trasladó al centro de atención al cliente en San Antonio de Coronado, la cual según su reloj fue cerrada en su cara faltando 2 minutos para las 6 p.m. (siendo está la hora de cierre), en la cual esperó poco más de 30 minutos bajo la lluvia con la expectativa de que lo atendieran en el citado centro, sin obtener resultado alguno.

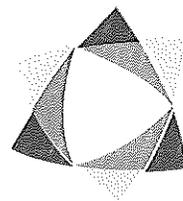


procedió a ordenar el inicio del procedimiento administrativo ordinario y nombrar a los funcionarios Harold Chaves Rodriguez y Jorge Salas Santana como órgano director del procedimiento. (folios 14 y 15)

3. Que en fecha 22 de agosto del 2012 mediante auto de intimación, se detallaron los hechos intimados, se realizaron los apercibimientos sobre las pruebas y se citó a las partes a comparecencia oral y privada a realizarse a las 10:00 horas del jueves 20 de setiembre del 2012. (folios 17 al 23)
4. Que el ICE mediante oficio 097-748-2012 del 06 de setiembre de 2012 el ICE en referencia a la reclamación presentada aportó: 1) copia del expediente administrativo de la señora Lilliana Vargas Acuña, cédula de identidad 1-688-374 titular del servicio 8322-3522, 2) Detalle de los reclamos interpuestos en donde el usuario interpuso dichas reclamaciones, 3) Los CDRs (en formato digital) del servicio 8322-3522 para los meses de junio de 2012, 4) Registro de descargas (en formato digital) del servicio de internet para el mismo periodo. Asimismo manifiestan que no cuentan con las grabaciones para dicho número durante el mes de marzo, por cuanto se graban una pequeña muestras de llamadas, por cuanto al Centro de Contactos del Ingresan casi 4 millones de llamadas al mes y solo se graban alrededor de 15 al mes. (folios 25 al 34)
5. Que el día 20 de setiembre del 2012 se celebró la comparecencia oral y privada de las partes (folios 45 al 47)
6. Que mediante oficio 4879-SUTEL-DGC-2012, del 20 de noviembre del 2012, el órgano director del procedimiento presentó el "Informe técnico sobre el caso del señor Javier Robles Vargas contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)".
7. Que se han realizado las diligencias útiles necesarias para el dictado de la presente Resolución.

#### CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "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. 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente. 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles. 14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia. 24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor. 29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento vigente."

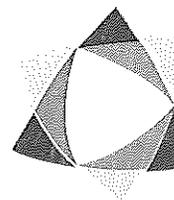


- IV. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, estable que es obligación de los operadores y proveedores de servicios: *"3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley"*.
- V. Que el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta N° 186 del 26 de setiembre de 2008, dispone en su artículo 74 inciso k la obligación del titular del título habilitante de *"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"*.
- VI. Que de conformidad con el artículo numeral 4) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, los operadores y proveedores de servicios de servicios deberán *"brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales, independientemente del medio de publicidad que se utilice ) En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que disponga la SUTEL"*, *"5) En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso de que el usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente"*, *"6) Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios..."*
- VII. Que el artículo 13 del mismo cuerpo reglamentario establece que dentro de las obligaciones de los operadores y proveedores se deben de considerar las siguientes: *"a) los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como las establecidas por la SUTEL y el contrato de adhesión"*, *"f) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios..."*
- VIII. Que del informe final, oficio N° 4879-SUTEL-DGC-2012, del 20 de noviembre del 2012, rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

*"(...)*

*a. Hechos probados*

- i. Que en el mes de noviembre del 2011, la señora Lilliana Vargas Acuña madre de Javier Robles Vargas contrató un plan iPhone con el ICE.*



- i. *No se pudo demostrar el procedimiento aplicado por el ICE, para la atención de la reclamación del señor Javier Robles.*
- ii. *No se pudo comprobar lo señalado por el señor Robles en cuanto al trato recibido vía telefónica cuando tramitaba su reclamación ante el ICE, lo anterior por cuanto tal y como lo indicó el ICE a ellos les ingresan un promedio de 4 millones de llamadas al mes y sólo graban alrededor de 15 mil mensuales, siendo que las llamadas pertenecientes al señor Robles no se encuentran dentro de las llamadas grabadas.*

**c. Comparecencia**

*La comparecencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del 20 de setiembre de 2012, en las instalaciones de esta Superintendencia. Se presentaron a dicha audiencia el señor Javier Robles Vargas como reclamante, los funcionarios Olman Carvajal Camacho, Ivette Ovares Rojas, Alejandro Hernández Hernández y José Cambronero Aguilar en calidad de representantes del ICE y, el órgano director conformado por el Ingeniero Jorge Salas Santana y el Licenciado Harold Cháves Rodríguez, como oyentes el Ingeniero Jonathan Fallas y la Licenciada Laura Rodríguez.*

**i. Pruebas aportadas en la audiencia**

*Poderes del ICE*

**ii. Resumen de la exposición de los participantes**

*El siguiente resumen de la audiencia contiene los elementos relevantes de la comparecencia:*

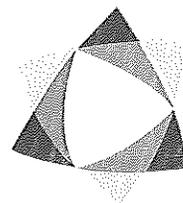
*Se le dio la palabra al señor Javier Robles Vargas quien hizo un resumen de su disconformidad, indicando que de acuerdo con la promoción que se le presentó del servicio con un terminal iPhone decidió adquirirlo, además, por las características de sus estudios el servicio podría convertirse en una herramienta importante. No obstante lo anterior, señala que poco tiempo después comenzó a experimentar problemas de velocidad en su servicio de Internet a pesar de que dicho instituto promocionó el incremento de la velocidad de 1 Mbps a 1,5 Mbps. Posterior a esta situación y a raíz de los continuos problemas de velocidad, tomó la decisión de interponer una reclamación en el ICE en donde recibió un trato desagradable y poco profesional de acuerdo con su criterio.*

*Posteriormente, se le dio la palabra a los personeros del ICE quienes en primer lugar solicitaron al señor Robles disculpas por el trato recibido en donde explicaron que no tienen control de todos los funcionarios del ICE y que esperan que dicha situación no se vuelva a presentar. Adicionalmente, se solicitó al señor Robles que aclarara o ampliara cuales eran sus pretensiones.*

*Al respecto el señor Robles indica que son dos básicamente, en primer lugar se tome con seriedad su caso y no se cierre sin que se resuelva, en segundo lugar que se responsabilicen por los problemas de atención al cliente como por la calidad del servicio.*

*Posteriormente, el ICE continua indicando que de la pruebas elaboradas por dicho ICE se obtuvo que estadísticamente en un mes en la zona del Carmen de Coronado el promedio de descarga es de 25 Gigas lo cual es muy bueno para una red 3G promedio.*

*Finalmente el ICE señala que cuando se le consultó al señor Robles sobre cuáles eran sus*



*Por ello, cuando hablamos de **carga de la prueba** estamos ante la obligación procesal que le impone el deber de demostrar alguna cosa. Quien tiene la **carga de la prueba** es quien ha de demostrar algún hecho. En el marco de proceso civil, penal o administrativo, quien tiene la **carga de la prueba** es quien ha de probar los hechos que son objeto de discusión.*

*En este particular se debe recalcar que la prueba brinda los elementos de juicio y convicción necesarios para demostrar la exactitud de los hechos que sirven de base al acto final del procedimiento administrativo.*

*En algunos casos, como en los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios finales, se da la inversión de la carga de la prueba, esto ocurre en los casos de presunciones legales "iuris tantum", o sea en aquellos casos en que la Ley presume ciertos hechos, y quien pretenda negarlas debe probarlo.*

*Se denomina **presunción**, en Derecho, a una ficción jurídica a través de la cual se establece un mecanismo legal automático, que considera que un determinado hecho, o un determinado acontecimiento, se entiende probado simplemente por darse los presupuestos para ello. La presunción de hechos y derechos, faculta a los sujetos a cuyo favor se da, a prescindir de la prueba de aquello que se presume cierto "ope legis". Todo esto favorece de entrada a una de las partes del juicio (el que se beneficia de la presunción) que normalmente es el que se encuentra en una posición defensiva, y cuya verdad formal presumida, tendrá que ser refutada aportando para ello pruebas en contra, por quien sostenga otra verdad distinta a la presumida.*

*En virtud de lo anterior, mediante auto de intimación de las 15:00 horas del 22 de agosto del 2012, este órgano director solicitó información al ICE con el fin de analizar la reclamación interpuesta por el señor Robles, advirtiéndole que le correspondía la carga de la prueba. En dicho Auto de Intimación se solicitó al ICE las grabaciones en donde el señor Robles interpuso sus reclamaciones en el ICE, al respecto, mediante oficio N° 097-748-2012 dicho instituto manifiesta que:*

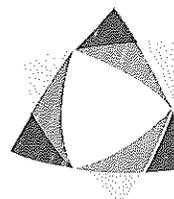
*"La plataforma actual no cuenta con un sistema completo de grabación de llamadas, por lo que si un cliente llama 1193 o a otras plataformas, antes de ser atendido por un ejecutivo se escucha una grabación que dice "Estimado cliente, el ICE le informa que esta llamada podría ser grabada, con el fin de evaluar la calidad del servicio que se brinda".*

*Lo que se graba es una pequeña muestra de llamadas. Al Centro de Contactos ingresan casi 4 millones de llamadas por mes y solo se graban alrededor de 15 mil al mes.*

*Se revisó este caso y se determina que no tenemos grabación para dicho número en el mes de marzo."*

*De acuerdo con la información aportada por el ICE es materialmente imposible según sus manifestaciones que dicho instituto presente la información referente a las grabaciones solicitadas por esta Superintendencia en el Auto de Intimación correspondiente, con la cual se podría evaluar el servicio de atención al cliente que denunció el señor Robles.*

*Por último, el ICE no presentó ningún informe sobre la evaluación de la calidad según los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de servicios del servicio del señor Robles Vargas que respaldara la atención de la reclamación presentada por dicho usuario en*



Las pruebas técnicas se realizaron con una Data Card con una velocidad de 2048Kbps/768 Kbps aunque dicha velocidad no corresponde al servicio contratado por el señor Robles el comportamiento de proporcionalidad es válido para la evaluación del servicio.

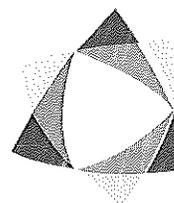
El informe técnico realizado por la SUTEL muestra que, de acuerdo con los parámetros medidos, el desempeño de la velocidad de transferencia efectivamente no cumple ni con el 50% para el sentido de descarga y para el de envío de información, tanto para nivel local como para el nivel internacional, tal y como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla 1. Medición de velocidad de transferencia y retardos a nivel nacional en Moravia.

Pruebas del servicio en la zona de Moravia								
Parámetros evaluados	Tamaño del Archivo Utilizado (MB)/Dirección de destino	Velocidad de transferencia medida (kbps)						Desempeño 2048Kbps/768 Kbps
		Medición 1	Medición 2	Medición 3	Medición 4	Medición 5	Promedio	
Bidireccional (Downlink)	634+687	13	18,8	19,3	25,4	30,5	21,4	1,0%
Bidireccional (UpLink)	634+687	29,7	30,6	30,2	30,2	30,8	30,3	3,9%
Latencia (ms)	201.201.110.34	58	52	43	42	50	49	
Pérdida de Paquetes (%)	201.201.110.34	17,65	44,54	36,13	5,88	16,81	24,202	

Tabla 2. Medición de velocidad de transferencia y retardos a nivel internacional en Moravia

Pruebas del servicio a nivel internacional en la zona de Moravia								
Parámetros evaluados	Tamaño del Archivo Utilizado (MB)/Dirección de destino	Velocidad de transferencia medida (kbps)						Desempeño 2048Kbps/768 Kbps
		Medición 1	Medición 2	Medición 3	Medición 4	Medición 5	Promedio	
Bidireccional (Downlink)	634+687	2,8	3,8	3,8	9,1	11,5	6,2	0,3%
Bidireccional (UpLink)	634+687	30	28	29,8	27,2	32,8	29,56	3,8%
Latencia (ms)	201.201.110.34	105	80	94	80	85	88,8	



*Tabla 3. Medición de velocidad de transferencia y retardos a nivel nacional en Coronado.*

<b>Pruebas del servicio a nivel nacional en la zona de Coronado</b>								
Parámetros evaluados	Tamaño del Archivo Utilizado (MB)/Dirección de destino	Velocidad de transferencia medida (kbps)						Desempeño 2048Kbps/768 Kbps
		Medición 1	Medición 2	Medición 3	Medición 4	Medición 5	Promedio	
Bidireccional (Downlink)	634+687	433.5	375.9	446.5	313.2	438	401.42	19.6
Bidireccional (UpLink)	634+687	621	613.9	619.4	615.4	618.5	617.64	80.4
Latencia (ms)	201.201.110.34	174	740	27	112	47	220	
Perdida de Paquetes (%)	201.201.110.34	0	45.30	0	3.36	18.49	13.43	

*Tabla 4. Medición de velocidad de transferencia y retardos a nivel internacional en Coronado*

<b>Pruebas del servicio a nivel internacional en la zona de Coronado</b>								
Parámetros evaluados	Tamaño del Archivo Utilizado (MB)/Dirección de destino	Velocidad de transferencia medida (kbps)						Desempeño 2048Mbps/768 Kbps
		Medición 1	Medición 2	Medición 3	Medición 4	Medición 5	Promedio	
Bidireccional (Downlink)	634+687	1100	1600	701.5	1400	922.4	1144.78	51.0
Bidireccional (UpLink)	634+687	345.6	458.5	245.5	439.2	290.1	355.78	46.32
Latencia (ms)	201.201.110.34	26	37	66	842	25	199.2	
Perdida de Paquetes (%)	201.201.110.34	0	8.40	31.93	69.23	0	21.912	

De la información mostrada en estas tablas se observa que el mejor desempeño bidireccional obtenido para la velocidad de transferencia del servicio de Internet móvil fue de 1144.78/355.78 Kbps a nivel internacional y 401.42/617.64 Kbps a nivel local.

El promedio de desempeño de velocidad tanto para descarga como de envío se calculó con base en las 10 muestras de las dos zonas, asimismo se tomó el promedio de las 10 muestras de los otros parámetros para el cálculo del EAC correspondientes.



Teniendo en cuenta que de acuerdo con el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, la aplicación de esta fórmula se debe realizar en el escenario de transferencia de datos simultánea, bidireccional y bajo un esquema domiciliario (umbral establecido en un 80% de la tasa contratada), obtenemos entonces los siguientes resultados:

**Tabla 5. Cálculo del Porcentaje de Cumplimiento del desempeño de velocidad a nivel Nacional Moravia**

Sentido de Transmisión	Desempeño %	Porcentaje de Cumplimiento
Descarga	10,32%	0%
Envío	42,18%	0%

**Tabla 6. Cálculo del Porcentaje de cumplimiento del desempeño de velocidad a nivel Internacional**

Sentido de Transmisión	Desempeño	Porcentaje de Cumplimiento
Descarga	28,10%	0%
Envío	25,08%	0%

**iii. Cálculo del Factor de Ajuste por Calidad (FAC)**

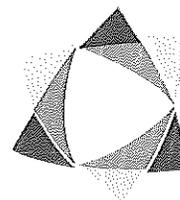
De acuerdo con lo establecido en el artículo 133 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se indica que la SUTEL podrá realizar evaluaciones de oficio para comprobar el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicios, ya sea para un cliente o un grupo de éstos en una zona determinada o un segmento de red. Adicionalmente, este artículo señala que en ausencia de la información de la totalidad de indicadores de calidad, la SUTEL seleccionará los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste al precio del servicio. Con base en lo anterior, a continuación se definen los parámetros que se considerarán y la distribución porcentual respectiva para el caso en cuestión.

El artículo 134 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, dispone que el cálculo del FAC está dado por la siguiente ecuación:

$$\{\%FAC\} = \sum_{i=1}^N (\%Cumplimiento\ parámetro_i \times peso\ relativo\ asignado\ al\ parámetro_i)$$

Para el presente caso se calculará el FAC de acuerdo con los parámetros medidos en virtud de que es imposible obtener para el presente caso, la totalidad de los parámetros establecidos en el artículo 134 del reglamento antes señalado; adicionalmente, la metodología consiste en reasignar un nuevo peso relativo en función de la cantidad de los parámetros o indicadores utilizados y sumar los respectivos pesos relativos de acuerdo con los resultados de las mediciones, según el siguiente detalle:

La definición de los pesos relativos y el resultado del cálculo del factor de ajuste por calidad se detallan en la tabla a continuación:



Cumplimiento del nivel de pérdida de paquetes Internacional	5%	16,66%	0,94%	15,66%
Cumplimiento de niveles de retardo Local	5%	16,66%	0%	0,0%
Cumplimiento de niveles de retardo Internacional	5%	16,66%	100%	16,66%
<b>FAC Total</b>	-----	-----	-----	<b>33,98%</b>

Asimismo, con el fin de obtener el precio Plan del señor Javier Robles Vargas se consultó la página web oficial del ICE, de la cual se obtuvo el siguiente detalle:

**Tabla 8. Plan adquirido por el cliente**

<b>Plan 500 kölbl con terminal iPhone incluido</b>	500 minutos, 200SMS, 100MMS, internet 1,5 Mbps	¢27.899,00 i.v.i.
--	---	-------------------

Con base en lo anterior, el ajuste de precios por realizarse se deberá calcular sobre el costo del servicio de Internet, en este plan el costo de Internet es de ¢9.359,00 según lo indicado en oficio N° 264-177-2011 del 19 de mayo del 2011, suscrito por el Lic Jose Luis Navarro, Director Dirección Relaciones Regulatorias el cual detalla el contenido y costo de los elementos contenidos en los planes iPhone:

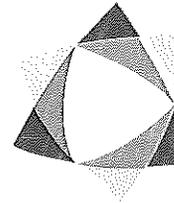
**Tabla 9 Precio final del servicio de internet de 1,5 Mbps con ajuste tarifario, por FAC**

	Precio sin impuesto de ventas	FAC (%)	Precio final del usuario con ajuste tarifario (colones), sin impuesto de ventas
<b>Servicio Internet 1,5 Mbps Plan Kolbi 500</b>	¢9.359,00	33,98	¢3.180 (*)

(\*) Este monto corresponde a ¢3.471,40 con el impuesto de ventas incluido

**Tabla 10 Cálculo de las diferencias del costo del Plan con FAC**

Rubro	Costo Plan 500 actual colones	Costo Plan 500 con FAC colones	Diferencia colones
250 minutos	13.600	13.600	0
200 SMS	300	300	0
100 MMS	150	150	0
Disponibilidad	1.280	1.280	0
Internet	9.359	3.180	6.179
Subtotal	24.689	18.510	6.179
Impuesto de ventas	3.210	2.406	804
<b>Total</b>	<b>27.899</b>	<b>20.916</b>	<b>6.983</b>



*"El daño constituye uno de los presupuestos de la responsabilidad civil extracontractual, por cuanto el deber de resarcir solamente se configura si ha mediado un hecho ilícito dañoso que lesione un interés jurídicamente relevante susceptible de ser tutelado por el ordenamiento jurídico. Por otra parte, sólo es daño indemnizable el que se llega a probar (realidad o existencia), siendo ello una cuestión de hecho reservada al prudente arbitrio del juzgador. (...) El daño constituye la pérdida irrogada al damnificado (damnum emergens), en tanto el perjuicio está conformado por la ganancia o utilidad frustrada o dejada de percibir (lucro cesans), la cual era razonable y probablemente esperable si no se hubiese producido el hecho ilícito. No cualquier daño da pie a la obligación de resarcir.*

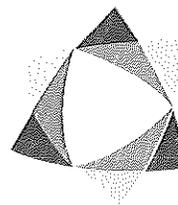
*Para tal efecto, han de confluír, básicamente las siguientes características para ser un "daño resarcible": A) Debe ser cierto; real y efectivo, y no meramente eventual o hipotético, no puede estar fundado en realizaciones supuestas o conjeturales. El daño no pierde esta característica si su cuantificación resulta incierta, indeterminada o de difícil apreciación o prueba; tampoco debe confundirse la certeza con la actualidad, pues es admisible la reparación del daño futuro con el lucro cesante o perjuicio, pues el primero está referido a aquél que surge como una consecuencia necesaria derivada del hecho causal o generador del daño, es decir, sus repercusiones no se proyectan al incoarse el proceso. En lo relativo a la magnitud o monto (seriedad) del daño, ello constituye un extremo de incumbencia subjetiva única del damnificado, empero el derecho no puede ocuparse de pretensiones fundadas en daños insignificantes, derivadas de una excesiva susceptibilidad. B) Debe mediar lesión a un interés jurídicamente relevante y merecedor de amparo. Así puede haber un damnificado directo y otro indirecto: el primero es la víctima del hecho dañoso, y el segundo serán los sucesores de la víctima. C) Deberá ser causado por un tercero, y subsistente, esto es, si ha sido reparado por el responsable o un tercero (asegurador) resulta insubsistente. D) Deber mediar una relación de causalidad entre el hecho ilícito y el daño. Dentro de las clases de daños, se encuentra en primer término el daño material y el corporal, siendo el primero el que incide sobre las cosas o bienes materiales que conforman el patrimonio de la persona, en tanto el segundo repercute sobre la integridad corporal y física."*

*Ahora bien, ni en la audiencia realizada el señor Robles manifestó su pretensión en este extremo ni consta dentro del expediente prueba documental, testimonial o pericial que permita suponer la existencia de un daño cierto, real e indemnizable, que deba ser analizado en esta vía.*

#### **v. ANÁLISIS FINAL**

*De acuerdo con las pretensiones establecidas por el señor Javier Robles Vargas en la reclamación presentada en esta Superintendencia y ratificadas en la comparecencia correspondiente se analizó cada uno de los puntos denunciados, en primer lugar se investigó lo relacionado con la denuncia del incumplimiento en la atención al cliente de acuerdo con sus manifestaciones, al respecto se solicitó formalmente al ICE información sobre el detalle de las incidencias presentadas por él, así como las grabaciones pertinentes en donde interpuso sus reclamaciones.*

*Con relación a este último punto, mediante oficio N° 097-748-2012, el ICE indicó que se graban un pequeña muestra de las llamadas que ingresan al centro de Contactos; que son aproximadamente 4 millones de llamadas que ingresan al mes de las cuales se graban solamente 15 mil. En este sentido, el ICE manifestó que se revisó el número del señor Robles y no se encuentran*



*servicio y en la incidencia 1-11625038 el señor Robles indica que en la agencia de Coronado no lo atendieron a pesar de que faltaban 2 minutos para las 6 de la tarde.*

*Con relación a los problemas de calidad en su servicio de Internet móvil y en concordancia con lo señalado en el artículo 5 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el cual establece que todo servicio de telecomunicaciones lleva asociado a su precio un determinado nivel de calidad, queda demostrado que el señor Robles Vargas recibe un servicio en condiciones inferiores a lo contratado en afectación a lo establecido en el citado artículo.*

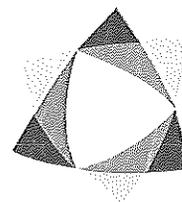
*Por su parte mediante la implementación del FAC considera este órgano director que la solicitud de indemnización económica por la prestación del servicio queda plenamente satisfecha.*

*En relación con el reconocimiento del señor Robles por daños a su persona, es preciso indicar que mediante esta vía no es posible el reconocimiento de estos, por cuanto este extremo no fue individualizado por el señor Robles en su pretensión y en la audiencia correspondiente no hizo mención a este punto.*

*Respecto a la solicitud de rescindir el contrato el artículo 20 del Reglamento Sobre el Régimen de Protección al Usuario Final señala que el mismo tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, por lo que no habría impedimento para darlo por terminado, sin responsabilidad para el señor Robles, no obstante, este sí se encuentra en la obligación de cancelar el terminal según lo establecido contractualmente entre las partes.*

*(...)"*

- IX. Que las pruebas técnicas realizadas por la SUTEL indican que se presentan deficiencias en las condiciones de calidad con que se brinda el servicio de Internet móvil, principalmente en el cumplimiento de los parámetros de desempeño de velocidad de transferencia, nivel de pérdida de paquetes local e internacional así como el nivel de retardo local; cumpliendo únicamente el parámetro de retardo internacional. Por lo que resulta ajustado a derecho aplicar un Factor de Ajuste en la Calidad de servicio de un 33.98% sobre la tarifa de dicho servicio.
- X. Que el ICE manifestó que no le fue posible obtener las grabaciones de las quejas interpuestas por el señor Javier Robles Vargas en virtud de que el ICE graba solamente un 0,375% de las llamadas que ingresan a los centros de llamadas.
- XI. Que con base a la solicitud de indemnización económica por daños se indica que estos no fueron individualizados ni cuantificados por el señor Robles tanto en la pretensión como en la audiencia realizada.
- XII. Que de acuerdo con las deficiencias en las condiciones de calidad del servicio de Internet móvil, lo procedente de acuerdo con el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, es la aplicación de un Factor de Ajuste por Calidad sobre el precio del servicio.



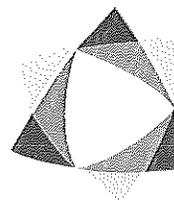
**EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

1. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por el señor Javier Robles Vargas.
2. Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que en el plazo máximo de **5 días hábiles** deberá devolver al señor Javier Robles Vargas el monto de ₡6.983,00 por mes para el período comprendido desde la adquisición del servicio hasta la fecha de notificación de la presente resolución en el ICE, o hasta el último día en que tuvo contratado el servicio.
3. Señalar al señor Robles Vargas que en cualquier momento, si lo tiene a bien, podrá ejercer su derecho de cambiar libremente de operador, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones.
4. Rechazar la solicitud realizada por el señor Javier Robles Vargas en relación con la indemnización económica por daños, dado que no fueron individualizados ni cuantificados. Estos no se determinan de la pretensión ni tampoco fueron expuestos en la audiencia realizada.
5. Indicar al señor Robles Vargas que si desea rescindir el contrato adquirido con el ICE lo puede hacer partir de la notificación de la presente resolución, sin que se le apliquen multas, intereses o penalizaciones por concepto de servicios, no obstante, deberá hacerse responsable y cancelar el costo del terminal en los términos establecidos en el contrato suscrito.
6. Indicar al ICE que en un plazo no mayor a **10 días hábiles** a partir de la notificación de la presente resolución deberá comunicar a la SUTEL los montos por devueltos al señor Javier Robles Vargas así como la metodología aplicada en los cálculos correspondientes.
7. Archivar el expediente AU-209-2012 en el momento procesal oportuno.

**NOTIFIQUESE.-**

21. **Solicitud de confidencialidad de la información. Resolución sobre declaratoria de confidencialidad de la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el OSIPTEL (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CPP.I de la CITEL) Expediente SUTEL OT-21-2012.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema relacionado con la solicitud de confidencialidad de la información. Resolución sobre declaratoria de confidencialidad de la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11)



ACUERDO 031-005-2013

RCS-022-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:00 HORAS DEL 30 DE ENERO DE 2013  
"DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD  
DE LA INFORMACIÓN ATINENTE AL CUESTIONARIO DE ROAMING INTERNACIONAL  
(CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), ELABORADO POR EL OSIPTEL (EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE  
DE LA RELATORÍA DE ROAMING DEL CPP.I DE LA CITEL)**

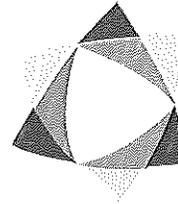
En relación con la declaratoria de confidencialidad de las preguntas contenidas en el cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el OSIPTEL (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CPP.I de la CITEL); el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 6, acuerdo 031-005-2013, celebrada el 30 de enero de 2013, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

1. Que mediante oficio OF-DRS-2012-050 (NI 4876-2012), la Dirección de Redes y Sistemas de Telecomunicaciones, del Viceministerio de Telecomunicaciones (MINAET), requirió a esta Superintendencia de Telecomunicaciones, respuesta a un conjunto de preguntas contenidas en el cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el OSIPTEL (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CPP.I de la CITEL).
2. Que en virtud de lo anterior, por medio de oficio 3829-SUTEL- -DGC-2012, esta Superintendencia, en aras de brindar respuesta a la solicitud antes indicada, procedió a remitir la consulta de información a los operadores de telefonía móvil que prestan dicho servicio.
3. Que se recibieron mediante oficio NI 5962-2012, con fecha de 11 de octubre de 2012, la información atinente al operador Claro CR Telecomunicaciones S.A. y; por medio de oficio 264-524-2012, el Instituto Costarricense de Electricidad (NI 5798-2012), igualmente brindó en tiempo y forma respuesta a la solicitud planteada. Es de relevancia indicar que, este último operador (ICE), en su respuesta expresamente requiere la declaratoria de confidencialidad de todos los datos suministrados, por un plazo de cinco años (5). Lo anterior con motivo de que según lo expone el mismo operador:

*"Toda la información mencionada, se considera como confidencial, ya que contiene datos que son clasificados por este Instituto como secreto comercial; por motivos estratégicos, comerciales y de competencia no es conveniente su divulgación a terceros, por cuanto, contiene información de carácter confidencial, cantidad de tráfico, cantidad de usuarios*



*"De previo, resulta necesario indicar que la información requerida por la Rectoría de Telecomunicaciones (MINAET), se encuentra relacionada con aspectos técnicos, comerciales, económicos y los concernientes a la prestación propiamente del servicio. Por lo anterior, la valoración objetiva que debe realizarse para determinar la eventual naturaleza confidencial de la información, debe considerar necesariamente el contenido normativo de la Ley No. 7475, denominado Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) y la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada (en adelante LIND), específicamente en su numeral 2, mismas que disponen los requerimientos formales para clasificar información de índole comercial como de naturaleza confidencial.*

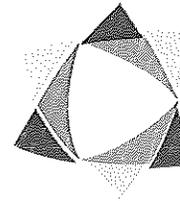
5. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 30 de la Constitución Política, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de interés público.
- II. Que la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, en su artículo 273 inciso 1) determina que "[n]o habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente"; fundamento legal que debe valorarse con el fin de determinar si la información remitida por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, relativa a los indicadores de calidad establecidos reglamentariamente se encuentran bajo los supuestos de información que cuenta con el carácter de confidencial y por lo tanto su acceso debe ser restringido al público.
- III. Que la Ley N° 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone los factores que se deben valorar para determinar la confidencialidad de información referida a secretos comerciales e industriales, en este sentido determina dicho artículo que entre otros la información deberá ser:

*"(...)*

- a) *Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.*
- b) *Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.*
- c) *Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.*



- V. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes presentadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones ante este Órgano regulador, debe ser temporal y corresponde al Consejo de la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá dicho carácter conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- VI. Que del informe técnico-jurídico presentado por la Comisión de Confidencialidad mediante oficio número N° 0171-SUTEL-DGC-2013, resulta de relevancia resaltar lo siguiente:

*"Por otra parte, se debe considerar que el secreto comercial deviene en aquella información comercial con valor patrimonial para la empresa titular de dicha información, por conferir esta una ventaja competitiva para su titular en el mercado que desarrolle su actividad. Se configura entonces en una protección del titular de la información contra sus competidores, en este sentido la Procuraduría General de la República en su Dictamen C-019-2010 del 25 de enero de 2010, expresó:*

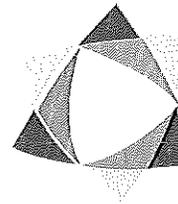
*"Pero, ¿qué debe entenderse por secreto comercial? Este puede ser un conocimiento específico o información de especial importancia. Por ejemplo, datos de carácter técnico como la descripción de los métodos de producción, una fórmula química, los procesos industriales, recetas especiales; datos de carácter comercial como el plan comercial de una empresa, la lista de clientes y direcciones que podrían interesar a un competidor, prácticas comerciales, etc.. (...) En una entidad comercial puede abarcar -por ejemplo- los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, datos financieros, un nuevo programa de computación, política de precios, informe sobre proveedores y suministro de materiales, lista de clientes y sus preferencias de consumo. Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos."*

- VII. Que en razón de lo anterior, lo procedente determinar la declaratoria de confidencialidad atinente a las respuestas remitidas por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad atinentes al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el OSIPTEL, como en efecto se dispone a continuación.

**POR TANTO**

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, los artículos 73 inciso a) y 80 inciso h) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, los artículos 3 inciso c) y 45 inciso 14) 49 inciso 3) de la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.

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



- **Respuesta brindada para la pregunta 5:** Las tablas de información definidas en la página 12, que corresponden al tráfico y costo por evento denominado "GPRS".
  - **Respuesta brindada para la pregunta 7:** La información contenida en la página 13, atinente a la respuesta No. 7 del cuestionario.
  - b. Del oficio NI 5962-2012, con fecha de 11 de octubre de 2012, presentado por el operador Claro CR Telecomunicaciones S.A., se declara con carácter confidencial, la siguiente información:
    - **Respuesta brindada para la pregunta 1:** La tabla de predicciones de crecimiento contenida en la página 3.
2. Mantener bajo el carácter de pública, el resto de información suministrada en los oficios de respuesta brindada por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad al supra citado cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11).

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.

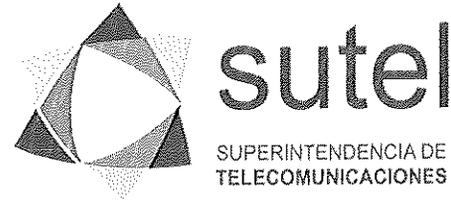
**PUBLÍQUESE.-**

**22. Atención de consultas sobre la transición a la televisión digital terrestre, según oficio DFOE-IFR-0696.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez se refiere a la participación de SUTEL en el tema de la comisión y señala que le parece que Sutel nunca fue convocada a la comisión en pleno, sino solamente a la subcomisión.

Le aclara el señor Fallas Fallas que el señor George Miley participó en algunas reuniones de esa comisión. El señor Presidente solicita al señor Jorge Brealey Zamora que localice el decreto mediante el cual se creó la Comisión, dado que su creación se dio por ese medio.

La señora Méndez Jiménez se refiere a la participación de los funcionarios de Sutel en la citada comisión, y explica que con ocasión de la participación del funcionario Adrián Mazón en las actividades que sobre este tema se realizaron en Francia, ella le solicitó que cuando se reunieran, él y el señor Allan Corrales con los representantes, le informaran para participar, con el propósito de estar informada de este tema.



Se conoce el oficio DFOE-IFR-0696, de fecha 13 de diciembre del 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República solicita información sobre el proyecto de transición a la radio fusión digital y otros temas relacionados.

De igual forma, se conoce el oficio 0211-SUTEL-DGC-2013, de fecha 21 de enero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la propuesta de respuesta sobre este tema a la Contraloría General de la República.

Se produce un intercambio de opiniones en torno a los términos de la nota de respuesta para el ente contralor, misma que el Consejo autoriza al señor Fallas Fallas para que la remita a esa entidad.

Luego de discutir este asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 032-005-2013**

1. Dar por recibido el oficio DFOE-IFR-0696, de fecha 13 de diciembre del 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República solicita información sobre el proyecto de transición a la radio difusión digital y otros temas relacionados.
2. Dar por recibido y aprobar el contenido del oficio 0211-SUTEL-DGC-2012, del 21 de enero del 2013 y remitir el indicado oficio a la Contraloría General de la República, reiterando la posición de esta Superintendencia de Telecomunicaciones sobre el particular.

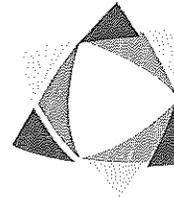
**23. Respuesta a la Procuraduría General de la República sobre consultas formuladas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en materia del canon del espectro.**

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo el tema relacionado con la respuesta a la Procuraduría General de la República sobre consultas formuladas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en materia del canon del espectro.

La Dirección General de Calidad propone como respuesta a la audiencia concedida mediante oficio PGA-003-2013, del 23 de enero del 2013, el oficio 379-SUTEL-2013, de fecha 30 de enero del 2013, por medio del cual presenta al Consejo la posición de la Sutel en relación con la consulta sobre el canon de reserva de espectro radioeléctrico.

El señor Fallas Fallas señala que es muy importante que este tema se remita en esta misma fecha a la Procuraduría General de la República, en virtud de los cinco días de audiencia que dio esa entidad para atender este tema.

Se da por recibido y se aprueba el oficio 379-SUTEL-2012 y se autoriza al señor Gutiérrez



2. Autorizar al señor Presidente del Consejo para que remita a la Procuraduría General de la República el informe mencionado en el numeral anterior.

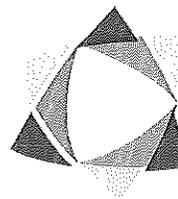
**ACUERDO FIRME.**

**24. Respuesta a la Contraloría General de la República sobre estado de avance del cumplimiento de las directrices sobre el espectro radioeléctrico.**

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad, para dar respuesta a la Contraloría General de la República sobre estado de avance del cumplimiento de las directrices sobre el espectro radioeléctrico.

Se conoce el oficio 453-SUTEL-DGC-2013, de fecha 30 de enero del 2013, por el cual se brinda el primer informe semestral sobre el avance del cumplimiento de las disposiciones citadas. Dicho documento señala que este tema se ha venido trabajando en cuatro etapas en el siguiente orden:

- a. Uso oficial, entre las que se incluyen instituciones del Estado, Embajadas, Organismos internacionales con oficinas en el país entre otros. Corresponde a 107 casos, de los cuales ya se han resuelto 75 y 32 se encuentran en trámite.
- b. Enlaces de Radio y Televisión: 87 trámites. Para resolver estos casos de acuerdo a los parámetros establecidos por la Procuraduría General de la República, se requiere una reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, con el fin de declarar como de asignación no exclusiva segmentos del espectro radioeléctrico, a fin de poder asignar los radioenlaces requeridos por este servicio mediante concesión directa. El procedimiento para hacer dicha reforma ya se encuentra en marcha. SUTEL remitió su recomendación técnica el día 18 de diciembre de 2012 mediante oficio N° 4998-DGC-SUTEL-2012, en estos momentos el Viceministerio se encuentra trabajando en los análisis correspondientes con el objetivo de hacer la respectiva recomendación al Poder Ejecutivo.
- c. Administrados cuyas reservas fueron otorgadas antes del 28 de junio de 2004 y que activaron el procedimiento antes del 27 de diciembre de 2004. Corresponden a 115 expedientes, de los cuales 45 ya se encuentran en trámite y 70 se encuentran pendientes.
- d. Administrados cuyas reservas fueron otorgadas antes del 28 de junio de 2004 y NO activaron el procedimiento antes del 27 de diciembre de 2004. O bien, administrados que sus reservas fueron otorgadas después del 28 de junio de 2004. Esta categoría corresponde a 3743 expedientes, y se resolverán dentro del plazo establecido por la CGR.



El señor Fallas Fallas explica que se trata de un documento de consenso entre Sutel y Minaet, por medio del cual se informa a la Contraloría General de la República lo que se ha hecho sobre el particular y brinda detalles de la información contenida en el informe. Menciona que ambas instituciones han realizado los esfuerzos en el establecimiento conjunto de procedimientos.

Luego de analizado este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 034-005-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 453-SUTEL-DGC-2013, de fecha 30 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta a consideración del Consejo la propuesta de respuesta a la Contraloría General de la República, referente el estado de avance del cumplimiento de las directrices sobre el espectro radioeléctrico.
2. Delegar en el señor Presidente del Consejo la firma del documento formal que se enviará en conjunto con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones a la Contraloría General de la República, para suministrar el primer informe semestral en atención a las disposiciones contenidas en el informe DFOE-IFR-IF-6-2012 remitido a través del oficio N° DFOE-IFR-0440.

**ACUERDO FIRME.**

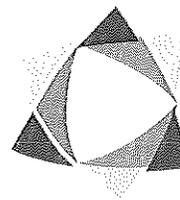
**ARTICULO 7**

**VII. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.**

**25. Criterio sobre gratuidad del Caller ID y No Caller ID. Expediente SUTEL-ET-001-2012.**

De inmediato, el señor Presidente expone al Consejo el tema de la gratuidad en los servicios caller ID y no caller ID.

Se conocen en esta oportunidad las consultas que sobre el particular realizó el Instituto Costarricense de Electricidad, mediante los oficios NI-5334 y NI-3685, así como el oficio 4884-SUTEL-DGM-2012, de fecha 23 de noviembre del 2012, por el cual la Dirección General de Mercados expone al Consejo el informe sobre la interpretación del artículo 45, incisos 26 y 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, sobre este particular, por cuyo medio recomienda al Consejo esperar la decisión que sobre este tema emita la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.



La señora Méndez Jiménez se refiere a la posición del señor Jorge Brealey Zamora en torno a la gratuidad de dichos servicios, que es la que está recurrida ante Aresep, la cual indica que estos servicios son gratuitos por disposición de ley. Es con esta disposición con la que el ICE no está de acuerdo.

En el criterio del señor Brealey Zamora, indica que no necesariamente el caller id debe ser gratuito y brinda las razones de su posición.

De inmediato se tuvo un cambio de impresiones sobre el tema del riesgo financiero, la apelación presentada ante la Contraloría General de la República y la discusión que lleva a cabo la Junta Directiva de Aresep sobre el tema de la liquidación tarifaria.

La señora Méndez Jiménez sugiere que lo procedente es esperar a que la Junta Directiva se pronuncie sobre el particular.

Luego de discutir este tema, el Consejo da por recibidos los oficios conocidos y resuelve:

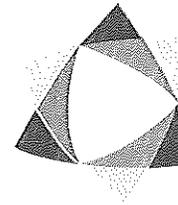
#### **ACUERDO 035-005-2013**

- a. Suspender los procedimientos y actos administrativos que deban aplicar los incisos 26 y 27 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, hasta que la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos resuelva el Recurso de apelación presentado contra la resolución RCS-151-2012, toda vez que ese Órgano Colegiado debe resolver, entre otros, la gratuidad de los servicios.
- b. Girar las instrucciones correspondientes a la Dirección General de Calidad y a la Dirección General de Mercados, para que acaten el presente acuerdo.

#### ***26. Resolver recursos de operadores. Informe sobre recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-001-2013.***

A continuación, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el informe sobre recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-001-2013.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 0199-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados expone los detalles de este asunto y se refiere al análisis jurídico del recurso presentado, relacionado con la solicitud de declaración de confidencialidad de información financiera del ICE, para lo cual expone los siguientes argumentos:



- c) Que al tratarse de información de idéntica naturaleza, lo procedente es aplicar un tratamiento igual en todos los casos, ya que su valor comercial es el mismo por lo que debe mantenerse por un plazo de cinco años la información financiera aportada por el ICE en el proceso de fijación de la tarifa del Servicio de Emergencias 9-1-1.

Luego del análisis correspondiente realizado, la Dirección General de Mercados recomienda al Consejo declarar con lugar el recurso de reposición interpuesto por el ICE, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-001-2013 del 9 de enero del 2013, en el sentido de que la confidencialidad de la información sobre ingresos por servicio de telecomunicaciones debe ser de 5 años.

Explica el señor Quirós Zúñiga que lleva razón el ICE al interponer el recurso, razón por la cual éste se debe acoger. Por lo anterior recomienda al Consejo aprobar el informe presentado.

Luego de un intercambio de opiniones sobre el tema, se da por recibida la explicación brindada por el señor Quirós Zúñiga y el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 036-005-2013**

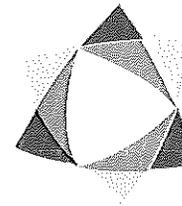
Dar por recibido y aprobar el informe 0199-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por el cual la Dirección General de Mercados recomienda al Consejo declarar con lugar el recurso de reposición interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-001-2013 del 9 de enero del 2013, en el sentido de que la confidencialidad de la información sobre ingresos por servicio de telecomunicaciones debe ser de 5 años.

#### **27. Solicitud tarifaria. Informe sobre propuesta tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad para el servicio de Internet Empresarial y Corporativo. Expediente GCO-TMI-004-12.**

El señor Presidente continúa con el tema del informe sobre la propuesta tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad para el servicio de Internet Empresarial y Corporativo.

Sobre el particular, se conoce el oficio 0267-SUTEL-DGM-2013, del 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados rinde un informe sobre la propuesta tarifario del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) servicio internet empresarial y corporativo.

Menciona esta Dirección que mediante oficio 6000-2089-2011, del 19 de octubre de 2011, el ICE planteó ante Sutel una solicitud de redefinición de los servicios de Internet Empresarial y Corporativo y concomitantemente un ajuste en las tarifas que se aplican en el caso de tales



tendencia mundial, de ofrecer a los clientes servicios con mayor ancho de banda de acceso a Internet con precios atractivo, se propone la oferta del ICE de un servicio de Internet Empresarial y Corporativo, con velocidades superiores a las actuales. La propuesta considera además un ajuste de los precios en concordancia con la ampliación de las velocidades existentes.

En el oficio citado, además, la Dirección General de Mercados expone un detalle de la propuesta presentada por el ICE; un detalle de los precios propuestos para cada una de las velocidades a las que se brinda el servicio, sin considerar el precio de acceso y el equipo terminal del cliente (CPE). Estos dos últimos precios, lo mismo que la denominada cuota de instalación, se plantean por separado y un detalle de los componentes de costos utilizados por el ICE para la determinación de cada una de las tarifas propuestas para los citados servicios de Internet Empresarial y Corporativo, incluyendo la cuota de instalación, el costo de acceso y el alquiler del equipo terminal del cliente constituyen buena parte de la información remitida por el ICE.

Por último, dentro de la propuesta del ICE se describe la metodología de cálculo utilizada para efectos de la determinación de las tarifas correspondientes, consistente en la agregación de cada uno de los rubros de costos previamente identificados, incluido un monto de utilidad, calculado a partir de una de las premisas formulados por el mismo ICE.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario de la Dirección General de Mercados, Rodolfo Rodríguez, a quien el señor Presidente cede el uso de la palabra para que se refiera a este tema. Señala que la solicitud que se conoce en esta oportunidad, no se ajusta al reglamento vigente.

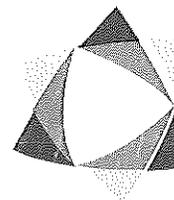
El señor Gutiérrez Gutiérrez señala que se debe recabar información sobre los precios predatorios y se debe prever qué puede pasar sobre el particular, pero también se debe realizar una revisión, con el propósito de verificar si los contratos están homologados.

Interviene la señora Méndez Jiménez, quien señala que de previo a emitir una resolución sobre este asunto, se debe llevar a cabo una revisión de todos los temas señalados por el señor Gutiérrez Gutiérrez.

Luego de discutir este asunto, se da por recibido el oficio 0267-SUTEL-DGM-2013, del 25 de enero del 2013, así como la explicación brindada por el señor Rodolfo Rodríguez y el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 037-005-2013**

1. Dar por recibido el oficio 0267-SUTEL-DGM-2013, del 25 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados rinde un informe sobre la propuesta tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) servicio internet empresarial y corporativo.



**28. Autorización de Café Internet. Otorgamiento de autorización presentada por Luis Gilberto Rincón Alvarado, cédula de identidad 8-087-122, para la prestación del servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet. Expediente SUTEL-OT-150-2012.**

De inmediato, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el otorgamiento de autorización presentada por Luis Gilberto Rincón Alvarado, para la prestación del servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

Sobre este tema, se conoce el oficio 0218-SUTEL-DGM-2013, de fecha 23 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados expone al Consejo los detalles de esta solicitud.

El señor Rodolfo Rodríguez se refiere a este asunto y explica lo relacionado con la solicitud planteada, al tiempo que atiende las consultas que le plantean sobre el particular. Señala el señor Rodríguez que una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente, la recomendación al Consejo es que se apruebe dicha solicitud.

Se da por recibido el oficio 0218-SUTEL-DGM-2013, de fecha 23 de enero del 2013, así como la explicación brindada por el señor Rodríguez y luego de un intercambio de opiniones, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 038-005-2012**

**RCS-023-2013**

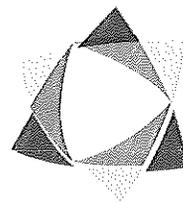
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:00 HORAS DEL 30 DE ENERO DE 2013  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-150-2012**

En relación con la solicitud de autorización presentada por **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO**, cédula de identidad **8-087-122**, para la prestación del servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 7 acuerdo 038-005-2013, -Sesión 005-2013, celebrada el 30 de enero del 2013, la siguiente resolución:

---

**RESULTANDO**

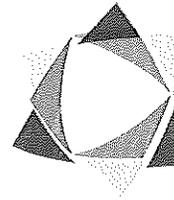
1. Que el día 6 de diciembre de 2012, **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO**, cédula de identidad **8-087-122**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet en el cantón central de Heredia, 75 este de Pizza Hutt.



4. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO**.
5. Que mediante oficio número 0218-SUTEL-DGM-2013 del 23 de enero de 2013, la Dirección General de Mercados de la SUTEL, recomendó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO** 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.

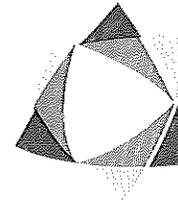
#### CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la 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, ley 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley 8642 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.



deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

- VIII. Que el artículo 82 de la Ley 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."
- IX. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley 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.
- X. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley 8642 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



- XII. 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 publicará 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, ley 8642, 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:**

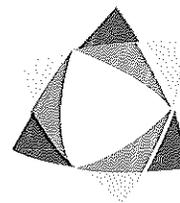
1. Otorgar autorización a **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO**, cédula de identidad **8-087-122**, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
2. 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 8642.
3. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el cantón central de Heredia, 75 este de Pizza Hutt.

**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.

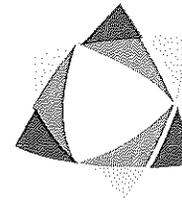
**CUARTO. Sobre las obligaciones en particular:** Sin perjuicio de cualesquiera otras



- 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. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- h. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- i. 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
- j. 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.
- k. 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.
- l. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- m. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- n. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- o. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.
- p. Cumplir con el acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 024-019-2012 del 28 de marzo de 2012 relativo a la obligación de los cafés internet de cumplir con la Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia frente al contenido nocivo de internet y otros medios electrónicos, Ley8934.

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, 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



Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a FONATEL:** Con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley 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 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** La presente autorización será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

4. Extender a LUIS GILBERTO RINCÓN ALVARADO, cédula de identidad 8-087-122, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
5. 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.

**NOTIFIQUESE.**

**INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

**29. Asignación de Recurso Numérico. Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-OT-136-2011.**

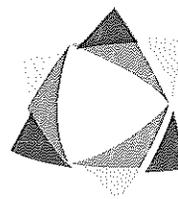
De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la solicitud de asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

Se conoce el oficio 0240-SUTEL-DGM-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados expone al Consejo los detalles relacionados con esta solicitud. Dicho oficio contiene los antecedentes del asunto, el análisis de la admisibilidad de la solicitud y el análisis de la solicitud de dicha numeración.

Nº 19937

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

ACUERDO 039-005-2013

**RCS-024-2013  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:15 HORAS DEL 30 DE ENERO DE 2013**

**“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL SERVICIOS 800’s  
A FAVOR DEL ICE”  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-136-2011**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), cédula de persona jurídica 4-000042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 7, acuerdo 039-005-2013, de la sesión ordinaria 005-2013 celebrada el 30 de enero del 2013, la siguiente resolución:

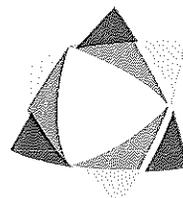
---

**RESULTANDO**

1. Que mediante el oficio número 6000-0047-2013 (NI: 0460-13) con fecha de recepción el día 22 de enero del 2013, el ICE presentó la solicitud para la asignación adicional de recursos de numeración especial con el siguiente detalle: i) Tres (3) número 800’s a saber 800-4768772, 800-5398727 y 800-0141414 (conforme a la solicitud en el oficio 6000-0047-2013).
2. Que mediante el oficio N°0240-SUTEL-DGM-2013 del 24 de enero de 2013, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
3. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.



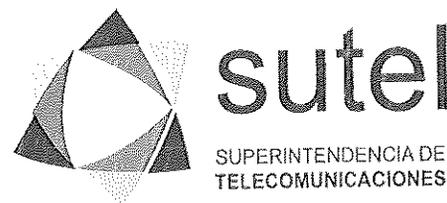
V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 0240-SUTEL-DGM-2013, sostiene que en este asunto el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

2) **"Sobre la solicitud de los números 800-4762772, 800-5398727 y 800-0141414:**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para servicio de cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número a la vez y no en bloques.*
- *Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de un cliente comercial que pretende obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes a cada caso, por parte del ICE, según lo que consta en el siguiente cuadro:*

Servicio Especial	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	800-GROUPPB	PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS CR S.A.
800	800-LEXUSCR	PURDY MOTOR S.A
800	800-1G1G1G	PURDY MOTOR S.A

- *Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto la solicitud del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.*
- *Al tener ya numeración asignada para los servicios de números 800's de cobro revertido siendo solo necesario verificar la disponibilidad de los números 800-4762772, 800-5398727 y 800-0141414 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 24 de enero de 2013.*
- *Efectuada dicha verificación, se tiene que los números 800-4762772, 800-5398727 y 800-0141414 se encuentran disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación del número anteriormente indicado.*



Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Cobro Revertido automático	Operador de Servicios	Nombre Cliente Solicitante
800	4768772	2506-3001	800-GROUPPB	Cobro Revertido Automático	ICE	PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS CR S.A.
800	5398727	2520-9740	800-LEXUSCR	Cobro Revertido Automático	ICE	PURDY MOTOR S.A.
800	0141414	2520-9742	800-1G1G1G	Cobro Revertido Automático	ICE	PURDY MOTOR S.A.

2) Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.

VI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL.

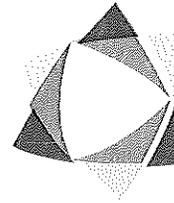
**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

1. Asignar al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Cobro Revertido automático	Operador de Servicios
800	4768772	2506-3001	800-GROUPPB	Cobro Revertido Automático	ICE
800	5398727	2520-9740	800-LEXUSCR	Cobro Revertido Automático	ICE
800	0141414	2520-9742	800-1G1G1G	Cobro Revertido Automático	ICE



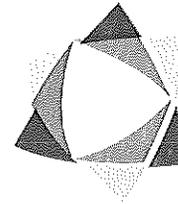
de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.

5. Asimismo, apereibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimididad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
6. Apereibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Apereibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los cliente y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la SUTEL.
9. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.

Nº 19941

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

**30. Asignación de Recurso Numérico. Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-OT-136-2011.**

Seguidamente el señor Presidente expone al Consejo la solicitud de asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

Se conoce el oficio 0200-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo los detalles relacionados con esta solicitud. Dicho oficio contiene los antecedentes del asunto, el análisis de la admisibilidad de la solicitud y el análisis de la solicitud de dicha numeración.

En consideración del resultado del análisis efectuado, esa Dirección recomienda al Consejo autorizar la asignación de la numeración, de conformidad con la solicitud planteada.

El señor Mazón Villegas explica este asunto y atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo.

Luego de analizado este asunto, se da por recibido el oficio 0200-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de enero del 2013, así como la explicación brindada por el señor Mazón Villegas en esta oportunidad y el Consejo resuelve:

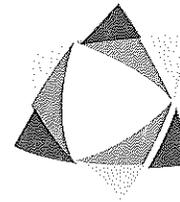
**ACUERDO 040-005-2013**

**RCS-025-2013**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 30 DE ENERO DE 2013**

**"ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL SERVICIOS 800's  
A FAVOR DEL ICE"  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-136-2011**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la



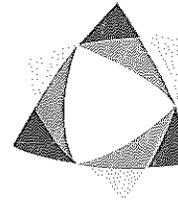
2. Que mediante el oficio N°0200-SUTEL-DGM-2013 del 22 de enero de 2013, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
3. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 0200-SUTEL-DGM-2013, sostiene que en este asunto el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

2) **Sobre la solicitud del número 800-2633772:**

- En el caso particular, el operador cuenta va con la asignación numeración 800 para servicio de



Servicio Especial	Nombre Comercial	Nombre Cliente Solicitante
800	800-COFERSA	Consortio Ferretero San José

- Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto la solicitud del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.
- Al tener ya numeración asignada para los servicios de números 800's de cobro revertido siendo solo necesario verificar la disponibilidad de los números 800-2633772 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 22 de enero de 2013.
- Efectuada dicha verificación, se tiene que los números 800-2633772 se encuentran disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación del número anteriormente indicado.

**IV.- Conclusiones y Recomendaciones:**

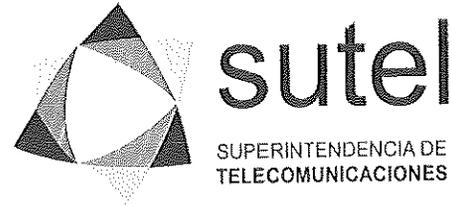
- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme a las solicitudes de los oficios 6000-0041-2013 (NI:0403-13).

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Cobro Revertido automático	Operador de Servicios	Nombre Cliente Solicitante
800	2633772	2505-2335	800-COFERSA	Cobro Revertido Automático	ICE	Consortio Ferretero San José

3) Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.

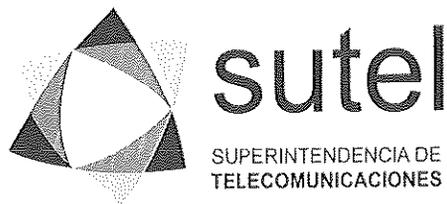
VI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL.

**POR TANTO**



Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Cobro Revertido automático	Operador de Servicios	Nombre Cliente Solicitante
800	2633772	2205-2335	800-COFERSA	Cobro Revertido Automático	ICE	Consorcio Ferretero San José

2. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
3. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
5. Asimismo, apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
6. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el



9. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.
10. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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 hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

***31. Asignación de Recurso Numérico. Asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor de Call My Way NY, S. A. Expediente SUTEL-OT-136-2011.***

De inmediato, el señor Presidente expone al Consejo la solicitud de asignación adicional de recursos de numeración especial servicios 800's a favor Call My Way NY, S. A.

Se conoce el oficio 0173-SUTEL-DGM-2013, de fecha 21 de enero del 2013, mediante el cual la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo los detalles relacionados con esta solicitud. Dicho oficio contiene los antecedentes del asunto, el análisis de la admisibilidad de la solicitud y el análisis de la solicitud de dicha numeración.

Como resultado del análisis efectuado, esa Dirección recomienda al Consejo autorizar la asignación de la numeración, de conformidad con la solicitud planteada.

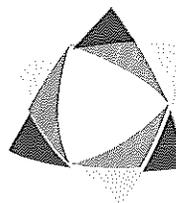
El señor Mazón Villegas explica este asunto y atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo.

Luego de analizado el tema, se da por recibido el oficio 0173-SUTEL-DGM-2013, de fecha 21 de enero del 2013, así como la explicación brindada por el señor Mazón Villegas. El Consejo resuelve:

Nº 19946

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

RCS-026-2013

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 30 DE ENERO DE 2013**

**“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL 800’s A FAVOR  
DE CALLMY WAY NY S.A.”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-140-2011**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la CallMy Way NY S.A. (en adelante CallMy Way NY), cédula de persona jurídica 3-101-334658; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 7, acuerdo 026-005-2013, de la sesión ordinaria 005-2013 celebrada el 30 de enero del 2013, la siguiente resolución:

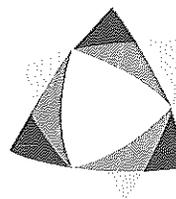
---

**RESULTANDO**

1. Que mediante el oficio número 10\_CMW\_2012 (NI: 0357-13) con fecha de recepción del 18 de enero del 2013, la empresa CallMy Way NY presentó las solicitudes para la asignación adicional de numeración especial con el siguiente detalle: Un (1) número 800-3266222 (conforme a la solicitud en el oficio 10\_CMW\_2013).
2. Que mediante oficio N°0173-SUTEL-DGM-2012 del 21 de enero de 2013, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite la empresa CallMy Way ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación del recurso de numeración regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
3. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.



numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.

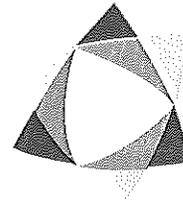
- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 0173-SUTEL-DGM-2013, sostiene que en este asunto que la empresa CallMy Way S.A. ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

2) **Sobre la solicitud de los números 800-3266222.**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número a la vez y no en bloques.*
- *Se tiene que las citadas solicitudes se relacionan con peticiones de un solo cliente comercial, a saber a la empresa ECOM CCA S.A. y a nombre personal del señor. Ignacio Rodríguez Araya, para obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes, por parte del CallMy Way NY, según lo que consta en el siguiente cuadro:*

800	Nombre Comercial	Operador o proveedor de Servicios
800	800-2366222	ECOM CCA S.A

- *Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto las solicitudes del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.*
- *Al tener ya numeración asignada para los servicios 800 relacionados con el cobro revertido, siendo solo necesario verificar la disponibilidad y del número 800-3266222 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 21 de enero 2013.*
- *Que los números 800-3266222 se encuentra disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.*



- VII. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VIII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración a **CallMy Way S.A.**, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL.

**POR TANTO**

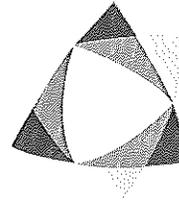
Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

1. Asignar al **CALLMY WAY NY, S.A.** cédula de persona jurídica 3-101-334658, la siguiente numeración:

800	# Comercial (7 dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Cobro revertido automático	Operador o proveedor de Servicios
800	3266222	4000-4217	800-3266222	Cobro revertido automático	ECOM CCA S.A.

2. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
3. Apercibir a **CALL MY WAY NY S. A.** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4. Apercibir a **CALL MY WAY NY S. A.** que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
5. Asimismo, apercibir a **CALL MY WAY NY S. A.** que para todos los recursos de numeración que le han



7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **CALL MY WAY NY S. A.** con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.

8. Apercibir a **CALL MY WAY NY S. A.** que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los cliente y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de

los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la SUTEL.

9. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.

10. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de **CALL MY WAY NY S. A.** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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 hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

Nº 19950

30 DE ENERO DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA NO. 005-2013



Luego de analizado el asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 042-005-2013**

- 1) Dar por recibidos los oficios 0256-SUTEL-DGM-2013 y 0258-SUTEL-DGM-2013, ambos de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral para la funcionaria Deryhan Muñoz Barquero.
- 2) Trasladar los oficios antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva para consideración del Consejo en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME.**

***33. Solicitud de Jornada Ampliada. Resolver Solicitud de Jornada Ampliada de Raquel Cordero Araica.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la solicitud de ampliación de jornada a 48 horas semanales para la funcionaria de la Dirección General de Mercados Raquel Cordero Araica.

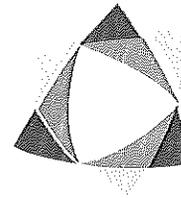
Sobre el tema se conocen los oficios 0255-SUTEL-DGM-2013 y 0259-SUTEL-DGM-2013, ambos de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la funcionaria Cordero Araica presenta al Director General de Mercados su solicitud y éste la presenta al Consejo, respectivamente.

El señor José Antonio Blanco explica al Consejo los pormenores de dicha solicitud y señala que la misma se ajusta a lo establecido por la normativa vigente en este tema.

Luego de analizado el asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 043-005-2013**

- 1) Dar por recibidos los oficios 0255-SUTEL-DGM-2013 y 0259-SUTEL-DGM-2013, ambos de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral para la funcionaria Raquel Cordero Araica.
- 2) Trasladar los oficios antes mencionados al Área de Recursos Humanos, para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva para consideración



El señor Presidente expone al Consejo el tema relacionado con la renuncia de varias empresas a sus títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones.

Mediante oficio 0257-SUTEL-DGM-2013, de fecha 24 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados expone al Consejo las solicitudes de renunciaciones de las empresas que se citan a continuación:

- i. COMUNICACIONES INALÁMBRICAS CI, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-356633 y título habilitante SUTEL-TH -033.
- ii. ANPHORA, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-067925 y título habilitante SUTEL-TH-028.
- iii. NAVEGA.COM, S. A., cédula de persona jurídica inscrita en la República de Guatemala 3-012-453761 y título habilitante SUTEL-OT-032.
- iv. John Sanabria Restrepo, cédula de residencia 11700215714 y título habilitante SUTEL-TH -076.
- v. CONEXTEL, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-585421 y título habilitante SUTEL -TH -066.
- vi. GRUPO B. L. ASSISTEK, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-373026, título habilitante SUTEL-TH-098.
- vii. R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S. A., cédula de persona jurídica 3 -101-508815 y título habilitante SUTEL-TH-008.
- viii. INTERTEL WORLDWIDE, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-376077 y título habilitante SUTEL-TH-012.
- ix. TRANSDATELECOM, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-303323 y título habilitante SUTEL-TH-020.
- x. COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A. (CRISP), cédula de persona jurídica 3-101-525475 y título habilitante SUTEL-TH-038.
- xi. LATAM ALLIANCE, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-607604 y título habilitante SUTEL-TH-094.

En el oficio citado se expone el fundamento jurídico de la renuncia al título habilitante, una explicación de las renunciaciones presentadas, así como la recomendación de aceptar dichas renunciaciones, con base en los argumentos expuestos.

La funcionaria Ana Marcela Palma se refiere a cada caso en particular de las empresas que renuncian a su título y señala que la propuesta es que se dé por aceptado el informe y se ordene la desinscripción correspondiente.

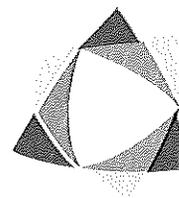
Luego de discutido este tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 044-005-2013**

**RCS-027-2013**

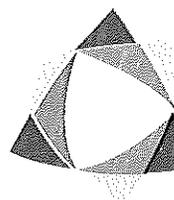
## RESULTANDO

1. Mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 06 de junio del 2012 (NI-3035), sin número de consecutivo, la empresa **GRUPO B. L. ASISTEK, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-373026, por medio de su representante legal, el señor Luis Roberto Barquero Badilla, portador de la cédula de identidad número 3-385-638, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó la renuncia del título habilitante SUTEL-TH-098, otorgado por la resolución número RCS-007-2011 de las 10:10 horas del 05 de enero del 2011 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-148-2010.
2. Que mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 15 de junio del 2012 (NI-3342), sin número de consecutivo, la empresa **CONEXTEL, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-585421, por medio de su representante legal, el señor Marco Sánchez Boniche, portador de la cédula de identidad número 1-980-579, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó expresamente la renuncia del título habilitante SUTEL-TH-066, otorgado por la resolución número RCS-81-2010 de las 15:45 horas del 28 de enero del 2010 y tramitado en el número de expediente SUTEL-OT-661-2009.
3. Que mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 07 de agosto del 2012, sin número de consecutivo (NI-4368), el señor John Sanabria Restrepo, portador de la cédula de residencia número 117000215714, solicitó la renuncia del título habilitante SUTEL-TH-076, otorgado por la resolución número RCS-184-2010 de las 10:10 horas del 26 de marzo del 2010 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-686-2009.
4. Que mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 20 de agosto del 2012 (NI-4637), sin número de consecutivo, la empresa **COMUNICACIONES INALÁMBRICAS CI, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-356633, por medio de su representante legal, el señor José Ignacio Jenkins, portador de la cédula de identidad número 1-516-306, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó la renuncia del título habilitante SUTEL-TH -033, otorgado mediante la resolución número RCS-478-2009 de las 17:05 horas del 16 de octubre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-046-2009.
5. Que mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 22 de agosto del 2012 (NI-4696), sin número de consecutivo, la empresa **ANPHORA, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-067925, por medio de su representante legal, el señor José Ignacio Jenkins, portador de la cédula de identidad número 1-516-306, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó expresamente la renuncia del título habilitante SUTEL-TH-028, otorgado por la resolución número RCS-246-2009 de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-047-2009.
6. Que mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 26 de octubre del 2012 (NI-6380), sin número de consecutivo, el señor Juan Manuel Campos Ávila, portador de la cédula de identidad 0-078-434, apoderado generalísimo sin límite de suma de **NAVEGA COM. S.A.** solicitó la



resolución número RCS-489-2009 de las 09:35 horas del 21 de octubre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-583-2009.

8. Mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 24 de julio del 2012, con número de consecutivo 005-ASTDTC-2012 (NI-4145), la empresa **TRANSDATELECOM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-303323, por medio de su representante legal, el señor Mauricio Andrés Hidalgo Araya, portador de la cédula de identidad número 2-0465-0206, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó la renuncia del **SERVICIO DE VOZ SOBRE IP**, autorizado mediante el título habilitante número SUTEL-TH-020 y la resolución número RCS-193-2009 de las 16:05 horas del 05 de agosto del 2009, expediente número SUTEL-OT-45-2009.
9. Mediante escrito del 14 de setiembre del 2012, sin número de consecutivo, recibido por la SUTEL en fecha 17 de setiembre del 2012 (NI-5292), la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-376077, por medio de su representante legal, el señor Federico Guardia Tinoco, portador de la cédula de identidad número 9-0042-0763, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó la renuncia al servicio de **OPERADOR MOVIL VIRTUAL**, autorizado mediante el título habilitante SUTEL-TH-012 y otorgado por adición de la resolución número RCS-114-2010 de las 13:15 horas del 2 de julio del 2009 mediante el acuerdo número 009-007-2010 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-026-2009.
10. Mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 26 de setiembre del 2012 (NI-5553-12), sin número de consecutivo), la empresa **R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula de persona jurídica 3 -101-508815, por medio de su representante legal, el señor Nissim Hugnu Degauquier, portador de la cédula de identidad número 1-1054-0997, apoderado generalísimo sin límite de suma, solicitó la renuncia del servicio de **TELEFONÍA MÓVIL PREPAGO (OPERADOR MÓVIL VIRTUAL)**, otorgado bajo el título habilitante número SUTEL-TH-008 mediante la resolución RCS-109-2009, de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-012-2009.
11. Mediante escrito recibido por la SUTEL en fecha 18 de octubre del 2012 (NI-6157), sin número de consecutivo, el señor Osmin Vargas Mora, portador de la cédula de identidad 1-974-427, apoderado generalísimo sin límite de suma de **LATAM ALLIANCE, S.A.**, hizo la solicitud de renuncia del servicio de **OPERADOR PREPAGO MÓVIL**, otorgado por el título habilitante SUTEL-TH-094, autorizado mediante la resolución número RCS-414-2010 de las 09:15 horas del 8 de setiembre del 2010.
12. Que en respuesta al oficio número 4161-SUTEL-DGM-2012, la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S.A. (CRISP)** presentó ante la SUTEL el día 23 de octubre del 2012 (NI-6255-12), el documento en el cual el señor Herman van der Plaats, rindió la declaración jurada a nombre de la empresa que representa, indicando que se encuentra prestando servicios de transferencia de datos y acceso a internet desde el 21 de octubre del 2009, así como que a partir del 8 de octubre del 2012 comenzó a brindar el servicio de **RED PRIVADA VIRTUAL**. En el momento en que el señor Herman van der Plaats manifestó su deseo de dejar sin efecto la



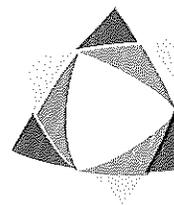
15. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Que los operadores cuyas manifestaciones ha procedido a analizar la Dirección General de Mercados, con fundamento en el artículo 31 inciso 1) subincisos aa), ab), ac) y ad) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, cuentan con autorizaciones otorgadas por la SUTEL según lo que consta en sus respectivos expedientes administrativos, los cuales fueron otorgados con fundamento en el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y los artículos 37 y siguientes del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, decreto ejecutivo N° 34916-MINAET.
- II. Que el artículo 25 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N°8642) indica que las autorizaciones se extinguen, entre otras causales, por renuncia expresa. (Véase el inciso a) punto 2).
- III. Que es función de la SUTEL, de acuerdo al artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593):
  - a) *Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*
  - (...)
  - e) *Velar por el cumplimiento de deberes y derechos de los operadores de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones."*
- IV. Que para un control efectivo de las labores desarrolladas por los regulados, es necesario conocer en detalle la oferta de servicios de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- V. Que las solicitudes presentadas en cada caso por los respectivos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones han sido analizadas por la Dirección General de Mercados, la que en el respectivo informe indicó, en lo que interesa:

**"III. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE RENUNCIA A TITULOS HABILITANTES.**

*En vista de que las empresas COMUNICACIONES INALAMBRICAS, S.A., ANPHORA, S.A., NAVEGA.COM, S.A., John Sanabria Restrepo, CONEXTEL, S.A. y GRUPO B. L. ASSISTEK, S.A. presentaron la solicitud expresa de renuncia a sus títulos habilitantes, siendo además que*



(...)

**V. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE RENUNCIAS A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. (Actualización de oferta de servicios)**

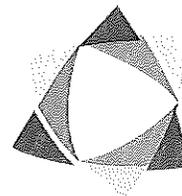
*En vista de que las empresas empresa R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A., INTERTEL WORLDWIDE, S.A., TRANSDATELECOM, S.A., LATAM ALLIANCE, S.A., presentaron la solicitud expresa de renuncia respecto a la prestación de un servicio de telecomunicaciones, siendo que dichas solicitudes cumplen con todos los requisitos exigidos, se recomienda aceptar las gestiones y ordenar la actualización de su oferta de servicios en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.*

*En cuanto a la empresa COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S.A. (CRISP), como se ha señalado ésta presentó una renuncia expresa en cuanto al servicio de Red Privada Virtual, sin embargo posteriormente manifestó su deseo de continuar autorizado para prestar dicho servicio, por cuanto ya le fue posible iniciar operaciones. Es por ello se recomienda mantener inalterado su título habilitante.*

**VI. RECOMENDACIONES FINALES:**

**Sobre las renunciaciones de títulos habilitantes:**

- *Una vez analizadas las solicitudes de renuncia de títulos habilitantes, debe indicarse que internamente se ha corroborado que las empresas que han presentado dichas gestiones, no tienen pagos pendientes respecto de obligaciones pecuniarias con la SUTEL, como tampoco existen ninguna denuncia de usuarios contra alguna de estas empresas.*
- *De esta forma se recomienda aceptar las renunciaciones a los siguientes títulos habilitantes, según lo que se detalla a continuación, las cuales deben constar en el Registro Nacional de Telecomunicaciones:*
  - **COMUNICACIONES INALÁMBRICAS CI, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-356633, título habilitante SUTEL-TH -033, otorgado por la resolución número RCS-478-2009 de las 17:05 horas del 16 de octubre del 2009; expediente SUTEL-OT-046-2009.
  - **ANPHORA, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-067925, título habilitante SUTEL-TH-028, otorgado por la resolución número RCS-246-2009 de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009, expediente SUTEL-OT-047-2009.
  - **NAVEGA.COM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-012-45376, título habilitante número SUTEL-TH-032 autorizado mediante la resolución número RCS-259-2009 de las 18:00 horas del 16 de setiembre del 2009, expediente SUTEL-OT-118-2009.
  - **John Sanabria Restrepo**, portador de la cédula de residencia número 117000215714, título habilitante SUTEL-TH-076, otorgado por la resolución número RCS-184-2010 de las 10:10 horas del 26 de marzo del 2010, expediente SUTEL-OT-686-2009.

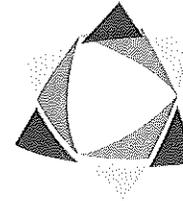


*comunicar internamente que han dejado de ser operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

**Sobre la actualización de ofertas de servicios:**

- *En cuanto a las solicitudes de empresas con títulos habilitantes para renunciar a la prestación de alguno de los servicios de telecomunicaciones autorizados, de igual forma se ha verificado que internamente no tengan pagos pendientes como tampoco quejas de usuarios.*
- *De esta forma se recomienda actualizar, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y con respecto a todos los controles que lleva la SUTEL, las ofertas de servicios de las empresas mencionadas en los siguientes términos:*
  - ***R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-508815, el título habilitante número SUTEL-TH-008, otorgado mediante la resolución RCS-109-2009, de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-012-2009, que renuncia al servicio de **Telefonía Móvil Prepago**.*
  - ***INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-376077, título habilitante SUTEL-TH-012, otorgado por adición de la resolución número RCS-114-2010 de las 13:15 horas del 2 de julio del 2009 mediante el acuerdo número 009-007-2010, expediente SUTEL-OT-026-2009, que renuncia al **servicio de operador móvil virtual**.*
  - ***TRANSDATELECOM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-303323, título habilitante número SUTEL-TH-020, otorgado por la resolución número RCS-193-2009 de las 16:05 horas del 05 de agosto del 2009, expediente SUTEL-OT-45-2009, que renuncia a la prestación del servicio de **Voz sobre IP**.*
  - ***LATAM ALLIANCE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-607604, título habilitante número SUTEL-TH-094, autorizado mediante la resolución número RCS-414-2010 de las 09:15 horas del 8 de setiembre del 2010, expediente SUTEL-OT-100-2010, que renuncia a la condición de **operador prepago móvil**."*

VI. Que en consecuencia, habiéndose comprobado que las renunciaciones de los títulos habilitantes y las renunciaciones a la prestación de un determinado servicio de telecomunicaciones solicitadas por los operadores y proveedores de servicios señalados, se ajustan a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, así como también habiéndose corroborado internamente que en cada caso no existen pagos pendientes como tampoco quejas de usuarios, lo procedente es aceptar las citadas manifestaciones y proceder a inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones las renunciaciones a los títulos habilitantes de COMUNICACIONES INALAMBRICAS, S.A., ANPHORA, S.A., NAVEGA.COM, S.A., John Sanabria Restrepo, CONEXTEL, S.A. y GRUPO B. L. ASSISTEK, S.A.. De igual forma se deben aceptar las manifestaciones y la voluntad de los representantes de las empresas R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A., INTERTEL WORLDWIDE S.A., TRANSDATELECOM S.A., LATAM ALLIANCE S.A., con lo cual



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

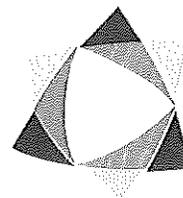
1. Acoger el criterio técnico de la Dirección General de Mercados emitido mediante el oficio 0257-SUTEL-DGM-2013.
2. Dar por aceptadas las renunciaciones a los títulos habilitantes presentadas por parte de las empresas **COMUNICACIONES INALÁMBRICAS CI, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-356633 y título habilitante SUTEL-TH -033, **ANPHORA, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-067925 y título habilitante SUTEL-TH-028 **NAVEGA.COM, S.A.**, cédula de persona jurídica inscrita en la República de Guatemala 3-012-453761 y título habilitante SUTEL-OT-032, **John Sanabria Restrepo**, cédula de residencia 11700215714 y título habilitante SUTEL-TH -076, **CONEXTEL, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-585421 y título habilitante SUTEL -TH -066 y **GRUPO B. L. ASSISTEK, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-373026, título habilitante SUTEL-TH-098 se encuentran conforme a la legislación vigente.
3. Dar por aceptadas las solicitudes de renuncia para la prestación de uno de los servicios de telecomunicaciones autorizados por la SUTEL presentadas por parte de las empresas **R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula de persona jurídica 3 -101-508815 y título habilitante SUTEL-TH-008, **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-376077 y título habilitante SUTEL-TH-012, **TRANSDATELECOM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-303323 y título habilitante SUTEL-TH-020, **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S.A. (CRISP)**, cédula de persona jurídica 3-101-525475 y título habilitante SUTEL-TH-038 y **LATAM ALLIANCE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-607604 y título habilitante SUTEL-TH-094, se ajusta a la legislación vigente.
4. **Ordenar la desinscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de los siguientes títulos habilitantes:**

**COMUNICACIONES INALÁMBRICAS CI, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-356633, título habilitante SUTEL-TH -033, otorgado por la resolución número RCS-478-2009 de las 17:05 horas del 16 de octubre del 2009; expediente SUTEL-OT-046-2009.

**ANPHORA, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-067925, título habilitante SUTEL-TH-028, otorgado por la resolución número RCS-246-2009 de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009, expediente SUTEL-OT-047-2009.

**NAVEGA.COM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-012-45376, título habilitante número SUTEL-TH-032 autorizado mediante la resolución número RCS-259-2009 de las 18:00 horas del 16 de setiembre del 2009, expediente SUTEL-OT-118-2009.

**John Sanabria Restrepo**, portador de la cédula de residencia número 117000215714, título habilitante SUTEL-TH-076, otorgado por la resolución número RCS-104-2010 de las 10:10



5. Ordenar la actualización de la oferta de servicios en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, de los siguientes operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo que de seguido se indica:

**R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-508815, el título habilitante número SUTEL-TH-008, otorgado mediante la resolución RCS-109-2009, de las 15:30 horas del 10 de setiembre del 2009 y tramitado bajo el número de expediente SUTEL-OT-012-2009, que renuncia al servicio de **Telefonía Móvil Prepago**.

**INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-376077, título habilitante SUTEL-TH-012, otorgado por adición de la resolución número RCS-114-2010 de las 13:15 horas del 2 de julio del 2009 mediante el acuerdo número 009-007-2010, expediente SUTEL-OT-026-2009, que renuncia al **servicio de operador móvil virtual**.

**TRANSDATELECOM, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-303323, título habilitante número SUTEL-TH-020, otorgado por la resolución número RCS-193-2009 de las 16:05 horas del 05 de agosto del 2009, expediente SUTEL-OT-45-2009, que renuncia a la prestación del servicio de **Voz sobre IP**.

**LATAM ALLIANCE, S.A.**, cédula de persona jurídica 3-101-607604, título habilitante número SUTEL-TH-094, autorizado mediante la resolución número RCS-414-2010 de las 09:15 horas del 8 de setiembre del 2010, expediente SUTEL-OT-100-2010, que renuncia a la condición de **operador prepago móvil**.

Ordenar la actualización de todos los registros institucionales internos a efecto de que quede constando para todos los efectos, el cambio en su situación jurídica de estos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

**A LAS 16:30 HORAS FINALIZA LA SESION.**

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

**CARLOS RAUL GUTIERREZ GUTIERREZ**  
PRESIDENTE

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
SECRETARIO