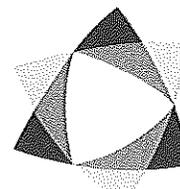




016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

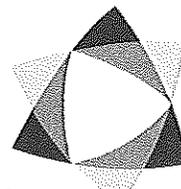
**TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad:** El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

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

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



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

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

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

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

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

- IV. Extender a MÓNICA AGUILAR COTO, identificación número 3-345-789, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

#### h) BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ, SUTEL-OT-665-2009

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la solicitud del señor Byron Contreras Jiménez, para brindar servicios de Café Internet

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere al tema del señor Byron Contreras Jiménez, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

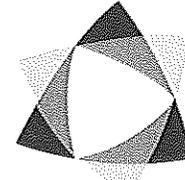
#### ACUERDO 012-018-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 5 de noviembre 2009, **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ**, identificación número **1-1033-0651**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 19 de noviembre 2009 mediante oficio número 1686-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 3 de diciembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 30 de noviembre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ**.
- V. Que mediante oficio número 570-SUTEL-2010 de fecha 07 de abril de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ** 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.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

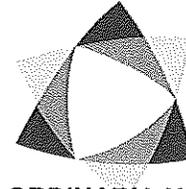
SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**CONSIDERANDO**

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

**POR TANTO**

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

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

- I. Otorgar Autorización a **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ** identificación número **1-1033-0651** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 100 metros norte de central telefónica del ICE, La Virgen, Sarapiquí, Heredia.

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

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

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

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de mayo del año 2010. Para lo anterior, la



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

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

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

- IV. Extender a BYRON CONTRERAS JIMÉNEZ, identificación número 1-1033-0651, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

#### i) JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS, SUTEL-OT-04-2010

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la solicitud del señor Juan Antonio Jiménez Solís, para brindar servicios de Café Internet

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere al tema del señor Juan Antonio Jiménez Solís, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

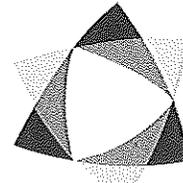
#### ACUERDO 013-018-2010

#### RESULTANDO

- I. Que el día 4 de enero 2010, **JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS**, identificación número **1-821-942**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

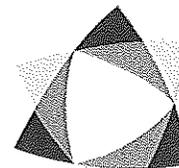
- II. Que en fecha 2 de febrero 2010 mediante oficio número 144-SUTEL-2010, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 19 de febrero 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 25 de febrero 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS**.
- V. Que mediante oficio número 570-SUTEL-2010 de fecha 07 de abril de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

#### CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por 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..."



016 DE ABRIL DEL 2010

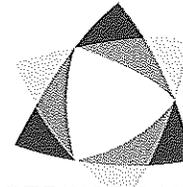


sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

#### POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS** identificación número **1-821-942** 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:
  - t. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente costado oeste del Parque Central, segundo piso edificio La Paz del Dial, cantón central de San José.

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

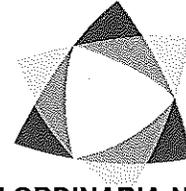
**TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad:** El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

**CUARTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contractualizadas de manera particular, JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS estará obligado a:

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



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

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

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

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

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

- IV. Extender a JUAN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS, identificación número 1-821-942, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**j) EDDY CHAVES TREJOS, SUTEL-OT-320-2010**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la solicitud del señor Eddy Chaves Trejos, para brindar servicios de Café Internet y telefonía IP.

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere al tema del señor Eddy Chaves Trejos, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

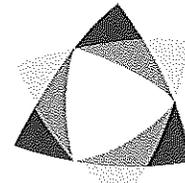
**ACUERDO 014-018-2010**

**RESULTANDO**

- I. Que el día 29 de junio 2009, **EDDY CHAVES TREJOS**, identificación número **1-866-723**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 8 de julio 2009 mediante oficio número 565-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **EDDY CHAVES TREJOS**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 19 de marzo 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 15 de marzo 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **EDDY CHAVES TREJOS**.
- V. Que mediante oficio número 570-SUTEL-2010 de fecha 07 de abril de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **EDDY CHAVES TREJOS** 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.



016 DE ABRIL DEL 2010



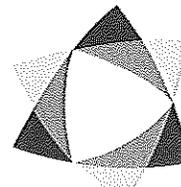
sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**CONSIDERANDO**

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el

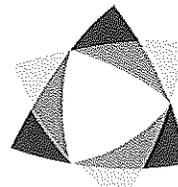


artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

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



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

#### POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **EDDY CHAVES TREJOS** identificación número **1-866-723** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
  - b. Telefonía IP.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **EDDY CHAVES TREJOS** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado Centro Comercial Acrópolis, local 18, Santa Bárbara, Heredia.

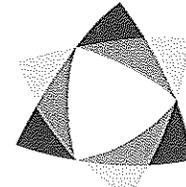
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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

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



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

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

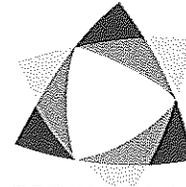
**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos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

- IV. Extender a EDDY CHAVES TREJOS, identificación número 1-866-723, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

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.

**k) PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S. A., SUTEL-OT-340-2009**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la solicitud de la empresa Proyecciones Milenio de Costa Rica, S. A., para brindar servicios de Café Internet y telefonía IP.

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere al tema de la empresa Proyecciones Milenio de Costa Rica, S. A., el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

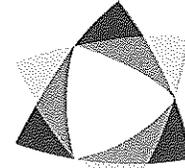
**ACUERDO 015-018-2010**

**RESULTANDO**

- I. Que el día 30 de junio 2009, **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.**, identificación número **3-101-343415**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 14 de julio 2009 mediante oficio número 636-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 13 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 1 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.**
- V. Que mediante oficio número 570-SUTEL-2010 de fecha 07 de abril de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:

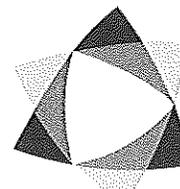


- "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
- c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*

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



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

- I. Otorgar Autorización a **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.** identificación número **3-101-343415** 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:
  - u. Acceso a Internet.
  - v. Telefonía IP.
  
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
  
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:
 

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado Barrio Estadio, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

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

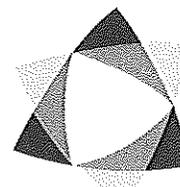
**TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad:** El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

**CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes.** Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008.

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A.** estará obligado a:

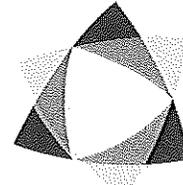
- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

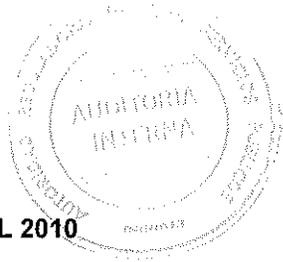
**SETIMO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de mayo de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado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

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

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

- IV. Extender a PROYECCIONES MILENIO DE COSTA RICA, S.A., identificación número 3-101-343415, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**I) JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ, SUTEL-OT-560-2009**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la solicitud del señor Jorge Arturo Méndez Núñez, para brindar servicios de Café Internet y telefonía IP.

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere al tema del señor Jorge Arturo Méndez Núñez, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 016-018-2010****RESULTANDO**

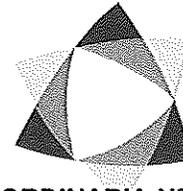
- I. Que el día 08 de julio 2009, **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ**, identificación número **1-427-872**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 28 de julio 2009 mediante oficio número 827-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 19 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 14 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ**.
- V. Que mediante oficio número 570-SUTEL-2010 de fecha 07 de abril de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

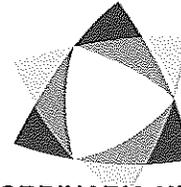
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley.”

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

#### POR TANTO

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



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

- I. Otorgar Autorización a **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ** identificación número **1-427-872** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
  - b. Telefonía IP.
  
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
  
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:
 

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado contiguo a Gasolinera La Trinidad, San Pedro de Poás, Alajuela.

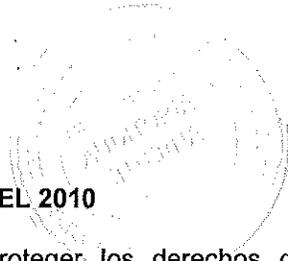
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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

**CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes.** Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008.

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

  - a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
  - b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
  - c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
  - d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

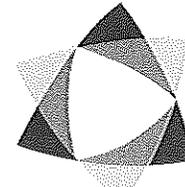
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios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

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

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



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

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

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

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

- IV. Extender a JORGE ARTURO MÉNDEZ NÚÑEZ, identificación número 1-427-872, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**ARTÍCULO 4**  
**ARCHIVO DE QUEJAS**  
**ANDREA ACUÑA ORTIZ, SUTEL-AU-128-2009**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL archivo de queja de la señora Andrea Acuña Ortiz, por falta de competencia de la SUTEL.

La señorita Natalia Ramírez Alfaro, se refiere a la queja de la señora Acuña Ortiz, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

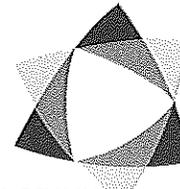
**ACUERDO 017-018-2010**

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 16 de octubre de 2009, la señora **ANDREA ACUÑA ORTIZ** cédula de identidad 1-1248-296, interpuso queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

ICE, alegando que se presentó a la agencia de Pérez Zeledón con la finalidad de que revisaran su terminal móvil porque presentaba problemas y que fue en esa agencia donde afirma le quebraron una pieza irremplazable. (folio 02)

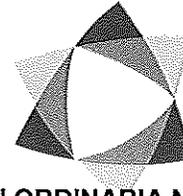
- II. Que mediante oficio 097-585-2010 del 5 de febrero de 2010, el ICE alega en su defensa ante el órgano regulador que el aparato no fue dañado en la agencia, porque lo único que se le hizo fue cambiarle la tarjeta SIM sin que se manipulara ningún otro dispositivo que pudiera afectar el aparato terminal. Por lo anterior, considera que el daño obedece a un defecto que traía el celular. (folio 03)
- III. Que mediante oficio 392-SUTEL-2010 del 26 de febrero de 2010, el Ing. Roberto Alfaro Toribio, funcionario de la SUTEL, realizó una revisión preliminar de la queja presentada, concluyendo que el motivo de inconformidad de la señora Acuña Ortiz no podía calificarse de violación a los derechos de los usuarios, de conformidad con lo que dispone el artículo 45 de las Ley General de Telecomunicaciones (folios 10 al 12).
- IV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO:

- I. Que la Ley 7593 y sus reformas establece como obligación de la SUTEL el aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y el garantizar y proteger los derechos de los usuarios.
- II. Que los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran claramente establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y en sus respectivos reglamentos. En dicha ley, el artículo 48 indica que: *"Las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere este capítulo, podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. (...) La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley general de la Administración Pública..."*.
- III. Que la Procuraduría General de la República en el dictamen C-041-99, en torno al tema de la competencia ha señalado que *"La competencia es la aptitud para actuar de las personas u órganos públicos. Comprende el conjunto de poderes y deberes otorgados por el ordenamiento jurídico a una autoridad administrativa. En ese sentido, es la medida de acción de esa autoridad, señalando los límites de su accionar"*. Por su parte el artículo 60 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) dispone que la competencia se limitará por razón del territorio, del tiempo, de la materia y del grado.
- IV. Que la competencia por razón de materia está referida a los fines que debe perseguir y las tareas, actividades o actuaciones sustanciales que legítimamente puede desempeñar el ente u órgano para alcanzarlos. Dado lo anterior y de conformidad con lo que dispone la Ley 7593 y sus reformas, en el sentido de que a la SUTEL le corresponde regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, se concluye que la reclamación interpuesta por la señora Acuña Ortiz no es materia que corresponda resolver a la Superintendencia, además de que el daño reclamado no se encuentra establecido como un derecho del usuario de los servicios de telecomunicaciones.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- V. Que el artículo 292 inciso 3) de la LGAP dispone que la Administración rechazará de plano las peticiones que fueren extemporáneas, impertinentes, o evidentemente improcedentes.

**POR TANTO**

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

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

- I. Rechazar de plano, por improcedente, la queja presentada por la señora **ANDREA ACUÑA ORTIZ** contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Indicar a la señora Andrea Acuña Ortiz, que en defensa de sus intereses como consumidor, puede acudir a la vía administrativa correspondiente.
- III. Archivar el expediente SUTEL-AU-128-2009.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de 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 hábil siguiente de la notificación de la presente

**ARTÍCULO 5****RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJA****COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO, S. A., SUTEL AU-98-2009**

**Se deja constancia de que durante la consideración de este tema y el siguiente se contó con la presencia en el salón de sesiones del señor Jorge Salas, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL la queja de la empresa Comercializadora Internacional Arauco, S. A.

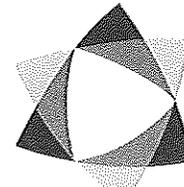
La señorita Natalia Ramírez Alfaro y el señor Jorge Salas, se refieren a la queja de la empresa Comercializadora Internacional ARAUCO, S. A., donde se recomienda declarar parcialmente con lugar la queja, y la quejosa no debe pagar el cargo adicional de consumo por servicio Roaming por encima de los \$150 del depósito de garantía; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 018-018-2010****RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 20 de agosto del 2009, el señor Adrián Key Monge cédula de identidad número 3-290-410, en su condición de Apoderado Generalísimo de **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A** cédula jurídica número 3-101-184294 presentó formal queja ante



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por supuestos problemas con el cobro de llamadas internacionales a través del servicio Roaming internacional del ICE, y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

- II. Que dentro de los alegatos del señor Key Monge se encuentran los siguientes:
- a. Que los cargos facturados al servicio 8843-5180 por servicio Roaming en los meses de mayo y junio del 2009 tienen problemas de tarifas, ya que existen cargos muy diferentes para tiempos de llamadas y destinos similares, el costo por minuto es diferente en comparación con llamadas realizadas en meses anteriores.
  - b. Que el ICE no le respondió a su planteamiento, por el contrario le presentaron un arreglo de su situación que no satisfizo sus pretensiones, razón por la cual, procedió a presentar su queja en la Sutel.
  - c. Que no está de acuerdo con el cobro de \$749.523,60, por los meses de mayo y junio del 2009 por el uso del servicio Roaming.
  - d. Que la información que le suministró el ICE sobre la llamadas realizadas con Roaming no es precisa ni veraz.
  - e. Que el ICE asuma el error en el cobro de la facturación por falta de controles, ya que el contrato celebrado con el ICE para utilizar el servicio de Roaming internacional establece que "(...) cuando el consumo total de la facturación supere el monto de dicho depósito, el servicio de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se celebre otro depósito de garantía por el monto que el cliente disponga..."
  - f.
- III. Que mediante resolución RCS-476-2009 de las 18:40 horas del 07 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227 (folios 24 a 27).
- IV. Que mediante resolución de las 08:00 horas del 30 de octubre del 2009 el órgano director realiza intimación de cargos al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicio, (8) Poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos, (9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.” (folios 31 a 34)

- V. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba.
- VI. Que al ser las 10:00 horas del 24 de noviembre del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el señor Adrián Key Monge, el licenciado Federico Webb Choiseul como la parte denunciante. Por parte del Instituto Costarricense de Electricidad se encuentran la licenciada Ivette Ovares Camacho, el señor José Giovanni Odio Picado y la señora María Eugenia Pérez Miranda. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento.
- VII. Que mediante oficio 578-SUTEL-2010 del 12 de abril del 2010, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 101 al 114).
- VIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

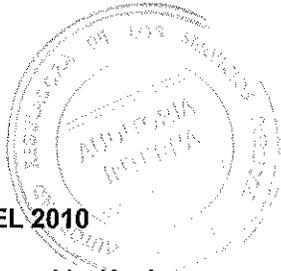
#### CONSIDERANDO:

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

“ (...)

##### a) Hechos probados en autos

1. De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-098-2009, el señor Adrián Key Monge utilizó su servicio celular en la modalidad de Roaming en la ciudad de Panamá en el mes de mayo del 2009, cuyos cargos fueron facturados en los meses de mayo y junio del 2009, esto debido a los ciclos de facturación de su servicio celular, efectos visibles en folios 09 a 18.
2. Que de acuerdo con la información contenida en el expediente el servicio Roaming se dio desde el 16 al 29 de mayo del 2009, en el que se generaron 441 llamadas con un costo de \$749 523,60.
3. Que la Contraloría de Servicios del ICE contestó la queja planteada por el señor Key Monge mediante el oficio AS9040-88-2009 del 17 de agosto del 2009, por medio del Departamento de Aseguramiento de Ingresos del ICE.
4. Que en el detalle de facturación que el ICE le suministró al señor Key Monge se presentan los números de destino hacia Costa Rica, los cuales algunos coinciden con algunas llamadas realizadas por el señor Key a dichos números en meses anteriores.
5. Que la respuesta suministrada por el ICE no satisfizo la necesidad de información planteada por el señor Key en su queja.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**b) Hechos no probados**

1. No se logró demostrar las diferencias abismales en las tarifas, las cuales fueron señaladas por el señor Key en su reclamo presentado ante la Sutel.
2. No se logró demostrar que se presentaran errores de facturación o registro de llamadas en el servicio celular del señor Adrián Key Monge en el período donde el servicio se encontraba en modalidad de Roaming.

**c) Comparecencia**

La comparecencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del día 24 de noviembre del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovares y la señora María Eugenia Pérez Miranda, así como el señor José Geovani Odio Picado todos funcionarios del ICE, el señor Adrián Key Monge, y el licenciado Federico Webb Choiseul como la parte denunciante y del Órgano Director integrado por la Licda Natalia Ramírez y el Ing Jorge Salas ( folios 70 a 78)

**i) Pruebas aportadas**

El ICE aportó detalle de llamadas del servicio 8843-5180 en formato digital (folios 38 y 40).

**ii) Resumen exposición de participantes**

Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente: (folios 70 a 78)

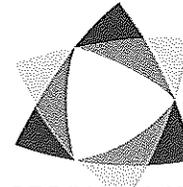
**Adrián Key Monge**

El señor Key Monge inicia su exposición preguntando cuáles son las tarifas de Roaming en Panamá, de parte de la Sutel se le explicó que de acuerdo con el pliego tarifario vigente el precio en llamadas MIDA era de US\$ 0,40 por minuto en tarifa plena hacia Panamá, no obstante, este es un componente de la tarifa completa ya que el precio por minuto final para el usuario se compone de de la porción de la administración telefónica visitada.

De parte del ICE la señora María Eugenia Pérez y el señor José Odio ampliaron la información aclarando que el servicio Roaming no depende de las tarifas de una sola administración telefónica sino de los cargos y condiciones establecidas en la otra administración telefónica, además, se considera si son llamadas entrantes, salientes, mensajes de texto, servicio fijo o servicio celular.

Indica el señor Key Monge que la disconformidad se centra en que los cargos que se le asignan no son coherentes con el costo y tiempo de llamadas con características similares, según se observa de sus manifestaciones:

**"(...) bueno entonces partiendo de la información aquí traigo un detalle de llamadas Roaming del ICE facturadas del 16 de mayo al 23 de mayo, en ese rango de fechas yo estuve en Ciudad Panamá, aquí traigo mi pasaporte para evidenciar**



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**los sellos mós de salida del país como de entrada a Ciudad Panamá, y viceversa. A raíz del exceso del cual fui objeto por parte del ICE es que estoy hoy acá, primero que todo según información recibida hace pocos días atrás se me dice que la deuda facturada es por el monto de ¢ 944.475 colones."**

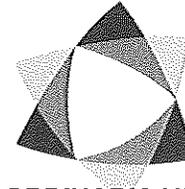
Además, indica el señor Key Monge que estuvo del 16 al 23 de mayo y que le están haciendo dos facturaciones cuando en realidad no estuvo en Panamá en el mes de junio, sin embargo revisando el pasaporte se le indicó al señor Key que él estuvo en Panamá hasta el 29 de mayo, lo cual de acuerdo con lo indicado por el ICE, a partir del 23 de mayo corresponde al ciclo de consumo del mes de junio

Agrega, el señor Key respecto a su disconformidad en cuanto a los cargos facturados lo siguiente:

**"(...) las variables de las tarifas tienen que ser exactas, con minutos de diferencia la factura sube de 0.91 a 4.46 por dar un ejemplo, o sea no es cierto, pongamos el ejemplo un teléfono a Ciudad Panamá, celular 6613-2189 el 16 de mayo me hace una llamada a las veinte horas, catorce minutos, treinta y ocho segundos, en donde primero que todo la información que me presenta el ICE no indica la cantidad de segundos que esa llamada tuvo, aquí hay un error de la información que proporciona el ICE en ese sentido, y en donde da un promedio por segundo 1.91 colones por segundo, porqué? Porque inmediatamente el mismo número a las veinte horas diecisiete minutos con catorce segundos me hace otra llamada y tampoco me indica los segundos pero por seguimiento de las llamadas yo me doy cuenta de cuántos segundos son, o sea yo lo saco haciendo una simple suma matemática y la tarifa pasa de 1.91 en el ejemplo primero a 4.46 en el segundo ejemplo, después hay una llamada del mismo 16 a las veintiuna treinta en donde no se qué número es porque no lo proporciona y se habla de una duración de 7 segundos, entonces al final este tipo de datos y puedo continuar porque saqué la estadística, puedo continuar indicando otro tipo de llamadas que pasaron igual en donde la información que yo obtengo es totalmente confusa de tal manera que yo no entiendo cómo es que se me cobra la tarifa, otro dato interesante es que recibo una llamada o hago una llamada a un teléfono costarricense 8383-8336 el 17 de mayo a las veinte cuarenta y nueve, en donde vuelvo a hacerla a las veinte cuarenta y cinco cincuenta y uno, y la vuelvo a hacer a las veintiuno veintiséis al mismo número telefónico y lo que me cobran es una misma tarifa en todos."**

Los funcionarios del ICE explican que dependiendo si las llamadas son entrantes o salientes, si son mensajes de texto la tarifa varía para cada uno de los casos, además en el listado que se le suministró se presentan una serie de códigos que permiten evaluar e identificar qué tipo de llamada se trata.

Señala el señor Key Monge que de acuerdo con sus cálculos las tarifas por segundo varían considerablemente para llamadas en condiciones similares, además, indica que no conocía esos códigos para saber si son llamadas entrantes o salientes o mensajes de texto, que en última instancia nunca recibió una información confiable de cuanto es el verdadero costo de las llamadas por lo tanto no desea cancelar ningún monto debido a la incertidumbre que le genera la información aportada por el ICE.



*Agrega el señor Key Monge que las inconsistencias se deben a que en años anteriores cuando ha visitado a otros países utilizando el Roaming ha pagado más de \$150 por el servicio con precios por segundo muy diferentes a los que el ICE le está cobrando ahora, por lo tanto su disconformidad e inseguridad de cuánto debe pagar es tal que no desea pagar por algo donde el ICE no le ha aclarado correctamente los costos de las llamadas realizadas.*

*Manifiesta el señor Key que él desea la reconexión de su servicio telefónico, puesto que está cortado y el ICE no ha cumplido con la medida cautelar establecida por la SUTEL, lo cual le produce una serie de inconvenientes y pérdidas ya que es el número con el cual sus clientes en el extranjero lo localizan. Finalmente, recalca que a él lo que le interesa es que le reestablezcan el servicio y manifiesta que no desea más el servicio de Roaming. Por último, recalca que no está dispuesto a pagar dado que no tiene seguridad en el costo de las llamadas.*

**Lic. Federico Webb Choiseul**  
**Representante legal del señor Adrián Key Monge**

*El Lic. Webb en su condición de representante del señor Key señala que en el contrato del servicio Roaming no se indica nada sobre la forma de cobro de tarifas y códigos etc., por lo tanto los usuarios no tienen una idea clara del costo de las llamadas, además, enfatiza que el ICE que es responsable por no cortar el servicio cuando el consumo llega a los \$150,00.*

*Solicita el Lic. Webb se revise el cargo por impuesto de ventas ya que el ICE propone disminuir un cargo por consumo por lo tanto también debe afectar el impuesto de ventas correspondientes.*

*Finalmente señala el señor Weeb que existen daños y perjuicios ocasionados por la corta del servicio celular, sin embargo, les interesa de forma urgente que se aplique la medida cautelar dictada por la Sutel, para el restablecimiento del servicio.*

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

*La Licda. Ivette Ovares explica el arreglo que el ICE le propone al señor Key Monge e indica que hace falta que el señor Key suministre el IMEI para reinstalarle el servicio, textualmente dice lo siguiente:*

*“(...) vamos por partes, quiero aportar como prueba el correo electrónico que se le pasó a don Adrián con la propuesta que le hace el ICE, en cuanto a que el ICE va a asumir la diferencia que se dio del depósito de garantía en adelante, de manera que la empresa de don Adrián solo tiene que pagar los 150 dólares del depósito del servicio Roaming que sí utilizó, por supuesto que a eso hay que agregarle la tarifa mínima y los impuestos correspondientes...”*

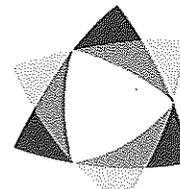
*Agrega la Licda. Ivette Ovares que de parte del ICE pueden habilitar el servicio el mismo día de la comparecencia y que el señor Key solo pagaría el consumo correspondiente al depósito y no todo el consumo por el uso del Roaming.*

Nº

4844



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**La Licda. María Eugenia Pérez  
Gestión Incidencias de facturación.**

La Licda. María Eugenia Pérez hace una aclaración sobre las tarifas MIDA a Panamá, los meses en donde se utilizó el servicio Roaming hace lo

**"(...) en este caso como ya todos sabemos el servicio de Roaming internacional es una facilidad que brinda el ICE para que los clientes puedan tener comunicación con sus familiares cuando están fuera del país, sin embargo tenemos el inconveniente de que dependemos de la información que nos generen los operadores internacionales, esa información que ellos tienen que pasar al ICE para poder registrar las llamadas y llevar una contabilidad y dar un cálculo sobre el depósito, no siempre llega lo más rápido posible, a veces pasa una semana, quince días y esa información no ha llegado al ICE, por esa razón es que el servicio no se está cortando cuando ya se gasta el monto del depósito, sin embargo en este caso analizamos el cobro que se le está haciendo a don Ronald, ayer efectivamente yo lo llamé para proponerle lo siguiente: la factura que a él le llegó fue por ¢ 196.010 colones, sin embargo se hizo un ajuste y se quedó esa factura en ¢ 108.130 colones, don Ronald solicitó que se le devolviera el monto del depósito que son 150 dólares, que fueron ¢ 84.067 colones al tipo de cambio de ese momento, efectivamente ese dinero se le va a reintegrar a don Ronald y de la factura que les mencioné anteriormente que se le hizo el ajuste a ¢ 108.130 colones se le rebajan los ¢ 84.067 colones, quedando un saldo a cancelar por don Ronald ¢ 24.065 colones, tomando en cuenta que dado que hay un contrato firmado por las partes en donde se indica que el servicio se va a cortar y no se está cortando, no podemos transmitirle esa responsabilidad al cliente, tampoco es responsabilidad el ICE porque como intervienen operadores internacionales, pero en este caso el ICE debe asumir esa diferencia y como le repito, don Ronald estuvo de acuerdo en cancelar los ¢ 24.065 colones que quedarían para la facturación de noviembre 2008. Le voy a ceder la palabra a María Eugenia para que nos explique cómo se procedería a cancelar."**

La Licenciada Ivette Ovares le explica al señor Bolaños que la propuesta es en realidad como lo explicó la señora Eugenia Pérez, es decir, se reduce la factura y solo se le considera para efectos de la facturación de Roaming los \$150 del depósito de garantía que él ya había cancelado, esta explicación lo indicó de la siguiente forma:

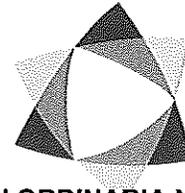
**"En este caso tiene toda la razón don Ronald en sentirse engañado, el contrato no es claro, más bien el contrato tiende a confundir a la gente al indicar que se va a cortar el servicio y no se está cortando, sin embargo estamos claros de que cuando se acaba ese dinero es porque el servicio se utilizó, en este caso don Ronald yo me disculpo personalmente porque sí le indiqué mal el arreglo que le dije ayer de que le iban a devolver el depósito y en realidad es como lo indica la compañera, el servicio sí se dio, el ICE va a cobrar lo que es el depósito de garantía, el resto lo va a asumir el ICE porque el contrato así lo indica y así lo vamos a hacer, pero sí me disculpo por el mal entendido de cómo le expliqué ayer el arreglo."**

Nº

4845



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE**

**María Eugenia Pérez Miranda, Coordinadora Sub-Proceso Gestión Cobro administrativo**

La señora Pérez se manifiesta en cuanto a los problemas del detalle de llamadas para explicar los códigos que ahí se utilizan e indica lo siguiente:

**“(...) a la hora de generar la impresión no se refleja por los espacios cuando son mensajes, o sea yo sí lo puedo ver en el sistema, pero a la hora de generar la impresión no, pero estamos en eso, tratando de que se vea una información más veraz, solo dice cuando son tipos de llamadas, si son MTC, que son las que el cliente recibe y MOC que son las que el cliente hace, las cuales las podemos localizar en el detalle internacional.”**

Adicionalmente, para aclarar con detalle el arreglo que se le propone al señor Bolaños, la señora Pérez amplía en los siguientes términos:

**“... voy a explicarle de esta forma: la factura le llegó a usted en ₡ 196.000 colones, lo que se hizo fue ajustarse al depósito, de esos ₡ 196.000 colones se le dejó únicamente los ₡ 84.000 colones que fue cuando el sistema debió haberle suspendido, quedaban en ₡ 108.000 colones. Si usted quería retirar el depósito pues habría que hacerlo de otra forma: cancelar los ₡ 108.000 colones, que era el monto que debía cancelar, ajustándole los ₡ 84.000 colones, que era lo del consumo de Roaming e ir a la agencia a que le devolvieran los ₡ 84.000 colones, para que usted no hiciera toda esa gestión, entonces se tomaron los ₡ 84.000 colones y se le aplicó a la factura de noviembre, pero si usted no está de acuerdo se lo podemos eliminar y cancelar los ₡ 108.000 colones.”**

La señora María Eugenia Pérez indica que ella le solicitó al señor Key que le diera el número del IMEI para poder reestablecer el servicio sin necesidad de que cancelara nada.

La señora Pérez aclara con base en lo señalado por el señor Key que el restablecimiento del servicio no estaba sujeto al pago de la deuda y luego aclara a su criterio cual debería ser el monto que debe cancelar el señor Key.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE**

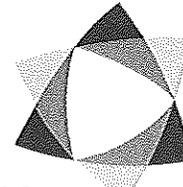
**José Giovanni Odio Picado, Proceso Gestión Cobro Administrativo**

El señor José Giovanni Odio Picado explica el funcionamiento de cobro del servicio Roaming internacional y la relación con las otras administraciones telefónicas para efectos de cobro correspondiente y las tarifas por aplicar.

Aclara también el señor Odio sobre la codificación y nomenclatura utilizada en el detalle de llamadas entregado al señor Key, indica que depende si las llamadas son entrantes o salientes o si son locales o bien internacionales existen una serie de componentes que hace que el precio varíe.



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

El señor Odio explica el problema suscitado con la información del reporte sobre el detalle de llamadas entregado al señor Key, en donde se presentan algunas casillas en blanco, con lo cual impide dar un seguimiento del tiempo de duración de las llamadas, no obstante, señala que las llamadas a pesar de esta situación fueron relajadas y tasadas conforme a los acuerdos entre administraciones telefónicas.

**d) Análisis sobre el fondo**

**d.1 Contenido de la facturación Roaming del servicio 8843-5180 del señor Adrián Key Monge.**

De acuerdo con el detalle de la facturación de Roaming presentado por el ICE en el expediente en estudio se encontró que el servicio se utilizó desde el 16 al 29 de mayo del 2009, con base en la explicación suministrada por los personeros del ICE, el código MOC utilizado en dicha facturación se refiere a las llamadas que el cliente hace, el código MTC son las llamadas que el cliente recibe, el código 5063005007 se refiere a mensajes que el cliente realiza.

Este comportamiento se traduce en 448 llamadas en el período comprendido entre el 16 al 29 de mayo, incluyendo mensajes de texto por un monto de ¢ 6.154,55, para un total de ¢759.272,80.

Del análisis de los CDR's de la central internacional se puede verificar que el comportamiento de llamadas entrantes y salientes en modalidad Roaming es el siguiente:

**Tabla Nº 1**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Importe en colones</b>
Llamadas salientes	295	425.759,35
Llamadas entrantes	153	333.513,45
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>759.272,80</b>

De la información aportada por el ICE sobre el detalle de llamadas en Roaming se determina que algunas llamadas no tienen asignación del tiempo de comunicación, pero si tienen el importe en colones, es decir, no es posible determinar cuánto fue la duración de la llamada para establecer el cargo correspondiente. Esto resulta violatorio a lo dispuesto en el pliego tarifario vigente, el cual claramente establece que para las comunicaciones que no cuenten con los respectivos registros, o éstos sean inconsistentes, no se generará la facturación respectiva.

**Tabla Nº 2**  
**Llamadas con cargo**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Importe en colones</b>
Llamadas con registro de duración	181	409.368,75
Llamadas sin registro de duración	267	349.904,05
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>759.272,80</b>



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

En razón de lo anterior, el ICE no puede cobrar la suma de \$349.904,05 correspondientes a 267 llamadas las cuales no cuentan con el registro de duración de la comunicación. Sin embargo, el quejoso realizó 181 llamadas válidamente registradas las cuales se incluyen dentro de la facturación por la suma de \$409.368,75. De dicho monto, el ICE únicamente puede cobrar \$76 870,00 (\$150), correspondientes al depósito de garantía del servicio Roaming.

Por otra parte, se identificó algunos números de Costa Rica que realizaron llamadas al número 8843-5180 en el período en estudio, es decir del 16 al 29 de mayo del 2009, cuando el señor Key Monge estuvo en Panamá:

**Tabla Nº3**  
**Números que llamaron al 8981-5279**

<b>Llamadas entrantes al 8981-5279 desde Costa Rica</b>	
<b>Número de origen</b>	<b>Nombre</b>
83582196	Soto Mejías Carlos Eduardo.
83580465	Fajardo Guevara Félix Eduardo
88394603	Cascante Vásquez Eida María
83727078	Jiménez Rosabal Alexis
27705959	Todo Eléctrico del Sur
22795678	Sánchez Cerdas Alvaro
83833022	Avenda O Arce Manuel
88585518	Gómez Marín Ana Patricia
88644734	Rodríguez Leiva Christian
83556563	Mirón Alvarez Sergio Andrés
83724995	Naranjo Acuña Cesar
88182627	Méndez Vilchez Jonnathan
83735212	Bustos Guillen Roxana Elena
88287442	Duarte Cerdas Henry
22564526	Grupo NYLSA S.A
22904810	CMA CGM Costa Rica
22317132	González y Uribe S.A
22403608	Gutiérrez Jiménez Carmen María
22831343	Corporación y constructora SALPE
88636559	Mora Aguilar Eduardo
88120105	Segura Salazar Donald
83974927	Marín Arce Ana Teresa

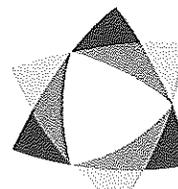
Las personas anteriores realizaron 68 llamadas al número del señor Adrián Key en el periodo del 16 al 29 de mayo del 2010.

#### **d.2 Contrato de prestación de servicio Roaming**

Como parte de las obligaciones del cliente estipuladas en el contrato, el mismo indica que el cliente debe realizar previo a la activación del servicio la cancelación del



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

respectivo depósito de garantía, aprobado por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), esto quiere decir que los clientes deberán cancelar la suma de \$150 para poder adquirir el servicio.

Otro punto importante en lo estipulado en el contrato es respecto al consumo autorizado lo cual señala lo siguiente: **“El Monto del consumo del servicio de Roaming Internacional que realice el cliente, estará limitado por el monto del depósito de garantía efectuado. Cuando el consumo total de la facturación supere el monto de dicho depósito, el servicio de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se realice otro depósito de garantía por el monto que el cliente disponga.”**(destacado intencional)

De lo anterior, resulta claro que cuando el límite de consumo supere el monto del depósito de garantía el sistema deberá desactivarse automáticamente, hasta que el cliente solicite mediante un nuevo depósito la ampliación del mismo, por lo tanto, el señor Key no tuvo control del consumo dado que el sistema no desactivó el servicio cuando el consumo superó los \$150 del depósito de garantía que se depositaron para tal fin.

**d.3 Operación técnica del servicio Roaming Internacional.**

El servicio Roaming Internacional consiste en la posibilidad técnica de que los clientes de una red celular de un país, en nuestro caso Costa Rica y particularmente la red celular del ICE pueda utilizar su servicio móvil en otras redes de otros operadores o administraciones telefónicas ubicadas en otros países, para ello es necesario que los involucradas tengan convenios de operación para que se intercambien información tarifaria y técnica del servicio.

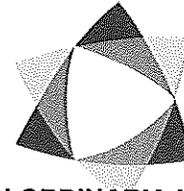
Por lo anterior, no es posible establecer el servicio de Roaming en todos los países, solo en aquellos casos donde existan acuerdos de operación.

**d.4 Propuesta de arreglo por parte del ICE.**

Mediante correo electrónico del 19 de noviembre del 2009, el Lic. Orlando Ramírez Retana Director de la Dirección Cobro Judicial del ICE (folios 57 y 58), le plantea al señor Key la propuesta de arreglo, en la cual se le indica que producto del problema presentado, el ICE es consciente de lo ocurrido, por lo tanto el ICE le rebajará ₡672 653,30 de la facturación de Roaming Internacional teniendo que cancelar únicamente lo correspondiente a los \$150 del depósito de garantía.

Las facturas de los meses de mayo y junio del 2009 se sustituyen por la siguiente factura:

Cliente	ARAUCO S.A.	Detalle
Cédula	3-101-184294	



Mes al cobro	Mayo y Junio-2009	
Tarifa Básica	5 800,00	
Excedente	14 095,56	
Cargos Fijos	1 000,00	
Cargos Internacionales	65 225,55	
Otros cargos	76 870,00	Depósito Roaming
Servicio 911	79,56	
I.V.A	21 188,85	
Importe total	184 259,52	

Es criterio de este Órgano Director, que de acuerdo con el detalle y los registros de las llamadas del servicio telefónico 8843-5180 propiedad de la empresa Comercializadora Arauco S.A del señor Adrián Key operando en condición de Roaming Internacional, muestra que efectivamente el servicio fue utilizado en el período del 16 al 29 de mayo del 2009.

Por lo tanto, a pesar de los problemas de registro de llamadas se pudo determinar que el servicio si fue utilizado, aun haciendo el ejercicio de eliminar completamente las llamadas que no tienen registro de tiempo, el monto por cargar al servicio continua siendo superior al depósito de garantía, de manera que no es posible eliminar la totalidad de los cargos por el servicio Roaming Internacional porque si fue utilizado, se cuenta además con el detalle de la cantidad, duración de llamadas y personas que llamaron al señor Key por lo tanto no es posible eliminar dichos cargos.

Uno de los principales argumentos del señor Key en su queja es que existen inconsistencias con llamadas de duración similar y cargos diferentes y también con respecto a llamadas de condiciones similares efectuadas en otro tiempo o años anteriores, por lo cual considera una inconsistencia de cobro. Al respecto se aclara que las comunicaciones internacionales son tasadas en minutos, las variaciones posibles son si las mismas son tasadas en tarifa plana o reducida, si las llamadas son entrantes o salientes sin son entrantes del país donde está el servicio o si vienen de otro país lo mismo aplica para las llamadas salientes en esa misma condición, con base en lo anterior se realizó una evaluación técnica de la información de los registros del ICE y no se encontró inconsistencia en los mismos, es importante aclarar que las llamadas tasadas por minuto cobran el minuto completo aun cuando la llamada tenga una fracción de minuto, la estimación del costo promedio por segundo para el cálculo del costo de las llamadas no es la metodología más apropiada en estos casos.

Parece ser que cuando el ICE diseñó los contratos de Afiliación al Servicio de Roaming internacional, no estimó los posibles inconvenientes que se podían presentar en el funcionamiento de dicho servicio, sobre todo en la coordinación de la información con otras administraciones telefónicas. Por lo que no podría considerarse que el ICE diseñó malintencionadamente un contrato con el fin de engañar a sus clientes.

En virtud de lo expuesto, se considera razonable la propuesta realizada por el ICE, en el sentido de que dicho Instituto debe responsabilizarse por el consumo superior a los \$150 depositados como garantía del servicio en mención y que el señor Adrián Key



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

*asuma el costo por los \$150 de dicho depósito, en virtud de que efectivamente disfrutó del servicio contratado.*

**d.5 Sobre la medida cautelar decretada en el Auto de Apertura**

*La medida cautelar decretada en el Auto de Apertura deberá levantarse una vez que se encuentre firme la resolución final del procedimiento administrativo.*

**d.6 Solicitud de ampliación de la queja**

*El señor Adrián Key presentó a la SUTEL una solicitud de ampliación de su queja fundamentado en los siguientes puntos:*

1. *El ICE no le permite realizar cambios o registro de nuevo aparato, reactivar la salida internacional por medio del sistema MIDA, conectar accesos a Internet, recuperar el depósito de garantía pagado por el servicio Roaming.*
2. *Se le está cobrando un cargo por Roaming cuando el mismo está en estudio y un cargo por reinstalación cuando había una medida cautelar al respecto.*
3. *Se le reinstaló el servicio Roaming cuando él lo había rechazado en la audiencia correspondiente.*
4. *Reconozcan daños y perjuicio por \$60 000,00 por perjuicio a su empresa.*
5. *Se le cortó el servicio N° 8843-5180 que es el servicio en estudio*

*Por lo que solicita expresamente lo siguiente:*

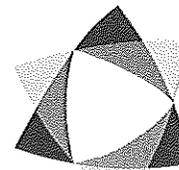
- *Tener por ampliada la denuncia principal, mediante la presentación del presente escrito.*
- *Apercibir al instituto denunciado, a que debe reinstalar de inmediato y sin ningún costo para el denunciante, la línea celular número 8843-5180.*
- *Apercibir al instituto denunciado, no seguir socavando los derechos que como usuario del sistema, mi representada posee por imperio de ley.*
- *Apercibir de que en caso, de que el instituto denunciado siga con esas prácticas ilegales, será denunciado en la vía Contenciosa Administrativa, por los evidentes y mal intencionados daños y perjuicios que ha ocasionado a la denunciante.*
- *Condenar al Instituto denunciado, al pago de las costas personales y procesales ocasionadas, las cuales se liquidarán en la vía que corresponda.*

*Con base en la ampliación de la queja y en virtud de la situación presentada se le indicó al ICE que debería normalizar los problemas que estaba experimentando el señor Adrián Key, situación que fue atendida con prontitud por el ICE.*

*Mediante oficio N° 097-1045-2010 del 9 de marzo del 2010, el ICE comunica a la SUTEL sobre el planteamiento del señor Key e indica que respecto a los servicios solicitados en la nota de ampliación todos fueron habilitados, la salida internacional se habilitó, se desactivó el Roaming, se realizó el cambio de aparato, y se generó una orden de instalación del servicio de Internet.*



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

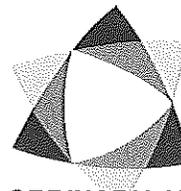
*El ICE admitió que se cometió un error en cuanto a la generación de la facturación del mes de diciembre 2009 en donde se le carga el monto de Roaming al servicio del señor Key, lo cual fue un error, ya que dicho monto está en estudio y hasta que la SUTEL se pronuncie al respecto se puede determinar su destino, por lo que a criterio del ICE se satisfizo lo solicitado por el señor Key.*

*Por lo que la ampliación solicitada resulta improcedente, en virtud de que su petición fue acogida por el ICE, careciendo de interés actual el análisis de dichos argumentos por parte de este Órgano Director."*

- II. Que el servicio telefónico 8843-5180 a nombre del señor Adrián Key fue utilizado para el servicio Roaming Internacional desde el 16 al 29 de mayo del 2009 en Panamá.
- III. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el señor Key efectivamente disfrutó del servicio celular, lo cual fue comprobado mediante los registros de las llamadas realizadas y mensajes de texto recibidos desde Costa Rica y por manifestación expresa del quejoso en la comparecencia, por lo tanto debe responder por el uso que realizó de su servicio.
- IV. Que el consumo Roaming del servicio 8843-5180 fue registrado en dos facturaciones debido a los ciclos de facturación, una para el mes de mayo del 2009 por un monto de ¢266 682,40 y otra para el mes de junio del 2009 por un monto de ¢482 841,20.
- V. Que en la legislación que regula la materia se establece, dentro de las obligaciones contractuales, el deber del usuario de cancelarle al operador los servicios de telecomunicaciones debidamente recibidos y disfrutados.
- VI. Que quedó debidamente acreditado que el contrato que suscribe el operador con los usuarios del servicio de Roaming internacional, claramente establece que el servicio se desactivará automáticamente una vez que se supere el monto del depósito de garantía efectuado, es decir, dicho depósito limita el monto de consumo de dicho servicio.
- VII. Que se logró demostrar que el ICE no desactivo el servicio de Roaming internacional cuando este alcanzó el depósito de garantía, efectivamente cancelado por el usuario (\$150), por lo que éste continuó utilizando el servicio más allá del monto autorizado.
- VIII. Que el señor Key no ha cancelado suma alguna de la facturación correspondiente a los meses de mayo y junio del 2009, excepto el depósito de garantía que respaldaba el uso de Roaming internacional.
- IX. Que en la comparecencia el ICE realizó propuesta de pago al señor Key Monge, donde se comprometía a asumir el exceso facturado después del monto de depósito de garantía por el servicio de Roaming internacional.
- X. Que el arreglo que el ICE le propone al señor Key resulta razonable, por cuanto debe asumir la responsabilidad del incumplimiento del contrato por parte del Instituto en cuanto al límite de consumo establecido en el mismo.
- XI. Que no resulta procedente exonerar del cobro total de la facturación del servicio de Roaming internacional, ya que el servicio fue utilizado en el período comprendido entre el 16 al 29 de mayo del 2009 y se cuenta con registro de llamadas entrantes y salientes de su servicio



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

telefónico, inclusive se cuenta con un registro de utilización de mensajes de texto, también fue posible identificar los números de Costa Rica que llamaron al servicio del señor Key.

- XII. Que el cálculo de la tarifa de roaming internacional no se realiza con base en el costo por segundo de la comunicación, sino con base en el costo por minuto de llamada internacional, el cual varía dependiendo de la ubicación geográfica desde donde se realice la llamada y el destino de la misma.
- XIII. Que el señor Key debe responsabilizarse por el consumo telefónico realizado, por lo que no resulta procedente exonerarle del pago solicitado y mucho menos la devolución del depósito de garantía, por ello, deberá cancelar la suma de pagar ₡184 259,52 por la facturación del mes de Mayo y junio del 2009.
- XIV. Que el ICE deberá ajustar la deuda pendiente de Comercializadora Internacional ARAUCO S.A de acuerdo con el arreglo estipulado en el folio 57 del expediente SUTEL-AU-098-2010, es decir, el señor Key Monge deberá pagar ₡184 259,52 por la facturación del mes de Mayo y junio del 2009, o bien, ₡107 638.52 correspondiente a los mismos dos meses pero aplicando el depósito de garantía de los \$150.
- XV. Que las medidas cautelares decretadas mediante el Auto de Apertura deben dejarse sin efecto a partir de la firmeza de la presente resolución, en virtud que tienen un carácter provisional y su naturaleza obedece a una razón de carácter práctico, la cual es el aseguramiento y garantía de cumplimiento de la decisión final que se adopte.
- XVI. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar parcialmente con lugar la queja planteada, como en efecto se dispone.

#### POR TANTO

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

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

- I. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por el señor Adrián Key Monge en representación de **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A** contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Ordenar al ICE no cobrar al señor Adrián Key Monge el cargo adicional de consumo por servicio Roaming internacional por encima de los \$150 del depósito de garantía.
- III. Indicar al señor Adrián Key Monge que únicamente debe responsabilizarse por el consumo de servicio Roaming internacional por el monto de \$150, equivalentes al depósito de garantía más los demás cargos de las facturaciones de mayo y junio del 2009.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- IV. Señalar al ICE que debe ajustar la deuda del señor Adrián Key Monge de acuerdo con el arreglo estipulado en el folio 57 del expediente SUTEL-AU-098-2010, es decir, el señor Key Monge deberá pagar ¢184 259,52 por la facturación del mes de Mayo y junio del 2009, o bien, ¢107 638.52 correspondiente a los mismos dos meses pero aplicando el depósito de garantía de los \$150.
- V. Dejar sin efecto la medida cautelar decretada en el Auto de Apertura una vez que se encuentre firme la presente resolución.
- VI. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por ley.
- VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-098-2009 en el momento procesal oportuno.

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

#### ARTÍCULO 6

#### CONOCER SITUACION DE CAFÉS INTERNET QUE SE ENCUENTRAN OPERANDO SIN AUTORIZACIÓN (CASOS DENUNCIADOS EN TILARÁN, GUÁPILES, CARRILLO).

De inmediato la señorita Natalia Ramírez procede a brindar una explicación de los principales elementos de la situación que se está presentando con los cafés internet que se encuentran operando sin autorización en los cantones de Tilarán, Guápiles y Carrillo.

Sobre el particular se suscitó un cambio de impresiones dentro del cual se comentó la conveniencia de coordinar con las Municipalidades de esos cantones con el fin de realizar operativos que permitan determinar cuáles cafés se encuentran operando al margen de la ley. Asimismo, se comentó sobre la necesidad de llevar a cabo inspecciones por parte de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones a dichos lugares las cuales sean coordinadas con la fuerza pública, sobre todo por el grado de peligrosidad que puede representar la visita a ciertos sectores dentro de esos cantones.

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

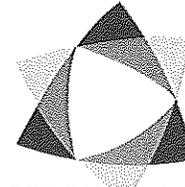
#### ACUERDO 019-018-2010

Autorizar a Natalia Ramírez Alfaro y a Jorge Salas Santana, funcionarios de SUTEL, para que en coordinación con las Municipalidades de los cantones de Tilarán, Guápiles y Carrillo y la colaboración que deberán solicitar de la Fuerza Pública, puedan llevar a cabo visitas a esos cantones con el fin de detectar la posible operación de cafés internet que se encuentren operando al margen de la Ley.

**Se retiran los funcionarios Natalia Ramírez y Jorge Salas.**

#### ARTÍCULO 7

#### INTERVENCIÓN EN NEGOCIACIONES DE INTERCONEXIÓN DE R & H INTERNATIONAL TELECOM, S. A. CON EL ICE (EXP. SUTEL-0T-024-2010).



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), el tema de la intervención de negociaciones de interconexión de R & H International Telecom, S. A. con el ICE.

La señora Mariana Brenes Akerman, se refiere al tema de la intervención en negociaciones de interconexión de R & H Internacional Telecom, S. A. con el ICE.

**ACUERDO 020-018-2010****RESULTANDO**

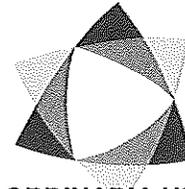
- I. Que mediante oficio 6018.0877.2009 del 28 de setiembre del 2009, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** comunicó a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) que el día 3 de setiembre del 2009 se iniciaron las negociaciones con **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-508815, tendientes a concretar el acuerdo para la interconexión de sus redes. (folio 134)
- II. Que a las 14:30 horas del día 11 de febrero del 2010, se efectuó una audiencia con la participación de **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, el **ICE**, y el Consejo de la SUTEL, mediante la cual se determinó que las negociaciones de interconexión entre ambas empresas aún no habían finalizado por cuanto existían temas pendientes de aclarar. (folio 151)
- III. Que mediante oficio del 12 de abril del 2010, la empresa **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** solicitó formalmente la intervención de la SUTEL por cuanto después de más de 3 meses de negociación no ha logrado firmar el contrato de interconexión con el **ICE**, y además solicitó la aplicación de medidas provisionales. (folio 152)
- IV. Que asimismo, la empresa **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** presentó ante la SUTEL copia de la última versión del contrato de acceso e interconexión, así como un análisis del proceso de negociación efectuado con el **ICE**. (folios 154 a 250)

**CONSIDERANDO:****PRIMERO: COMPETENCIA DE LA SUTEL Y OBLIGACIONES DE ACCESO E INTERCONEXIÓN**

- I. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- II. Que el inciso h) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que dentro de las obligaciones de la SUTEL se encuentra asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- III. Que además, de conformidad con el inciso b) del artículo 75 de la Ley 7593, el **ICE** se encuentra obligado a dar libre acceso a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información, y a ajustarse a las disposiciones propias del régimen de acceso e interconexión.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- IV. Que el artículo 60 de la Ley 8642 claramente dispone que “los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.

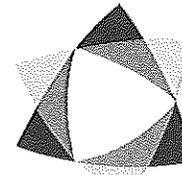
Los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la SUTEL tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.

En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.

La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.

A la SUTEL le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión”.

- V. Que el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008, establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo del acceso e interconexión surjan entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y de éstos con la SUTEL, a fin de asegurar el acceso y la interconexión de las redes, así como garantizar a los usuarios el acceso irrestricto a servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- VI. Que el artículo 13 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece que todos los operadores o proveedores, tendrán el derecho y cuando se solicite por otros operadores o proveedores legalmente autorizados o cuando la SUTEL lo ordene, la obligación, de brindar acceso a e interconexión con sus redes públicas de telecomunicaciones, con el fin de prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público y con vistas a garantizar la prestación de servicios y su interoperabilidad.
- VII. Que asimismo, en el artículo 41 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones se define que los proveedores y operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión.
- VIII. Que el artículo 42 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece los siguientes mecanismos para el establecimiento del acceso y la interconexión: a) Por acuerdo negociado, sujeto al marco regulatorio vigente, entre los operadores o proveedores, que



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

deberá ser aprobado por la SUTEL, y b) Por orden de la SUTEL, con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad de acceso e interconexión.

- IX. Que según lo indica el artículo 44 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, de oficio y con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad del acceso y la interconexión, la SUTEL podrá emitir una orden de acceso e interconexión a los operadores o proveedores, con las respectivas condiciones técnicas, económicas y jurídicas, la cual es de acatamiento obligatorio para los operadores o proveedores y su ejecución debe efectuarse dentro del término estipulado en la resolución correspondiente.
- X. Que en este sentido, el artículo 50 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones desarrolla que el acto que ordene el acceso o la interconexión será de obligatorio cumplimiento para los operadores o proveedores involucrados, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 68 de la Ley 8642; y con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso o la interconexión, la SUTEL deberá realizar un procedimiento administrativo sumario en el cual deberá garantizar la audiencia de los operadores o proveedores involucrados.
- XI. Adicionalmente, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones permite que en caso de que exista negativa de un operador de la red pública de las telecomunicaciones para llevar a cabo las negociaciones de acceso e interconexión o si transcurrido el lapso de tres (3) meses previsto para la libre negociación, los operadores que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público no han suscrito el contrato de acceso e interconexión, la SUTEL, de oficio o a instancia de ambos interesados o de uno de ellos, ordenará el acceso o la interconexión solicitada y fijará las condiciones de la misma, de conformidad con lo establecido en la Ley 8642. A tales fines, la SUTEL realizará las actuaciones estrictamente necesarias para proteger los intereses de los usuarios y garantizar el acceso o la interconexión.
- XII. Que de conformidad con el artículo 52 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, en caso de que la actuación de la SUTEL hubiere sido solicitada por uno o ambos operadores o proveedores involucrados, dicha solicitud deberá estar acompañada por la información prevista en el artículo 45 del ese Reglamento, sin perjuicio de que la SUTEL requiera la consignación de cualquier otra información complementaria que resulte pertinente, de conformidad con la legislación vigente y el citado Reglamento. Que en este sentido, la información que deberá ser presentada es la siguiente: a) el proyecto de servicio a prestar para el cual requiere el acceso o la interconexión, con indicación explícita de los programas estimados de instalación y ampliaciones, b) la capacidad de interconexión requerida inicialmente y para ampliaciones, c) el número de puntos de interconexión requeridos inicialmente y para ampliaciones, d) estimación de la ubicación del punto interconexión en la red del operador al cual se le solicita la interconexión, y e) requerimientos de ubicación.
- XIII. Aunado a ello, el artículo 65 del citado Reglamento establece que el operador o proveedor que solicite la intervención deberá aportar las pruebas y antecedentes que sustentan su posición e indicar claramente los hechos y puntos controvertidos.
- XIV. Que por su parte, mediante resolución número RCS-78-2010 de las 16:05 horas del 20 de enero del 2010, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 53 del 17 de marzo del 2010, el Consejo de la SUTEL aclaró el alcance de la intervención de la SUTEL en los procesos de acceso y/o interconexión; y estableció en el punto IV de la parte dispositiva que:

*“ que los proveedores de servicios y operadores de redes públicas de telecomunicaciones se encuentran obligados a negociar la forma, los términos y las condiciones técnicas, jurídicas,*



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

*económicas y comerciales de los contratos de acceso y/o interconexión bajo el principio de buena fe, y efectuar los esfuerzos necesarios, las acciones y actividades suficientemente razonables a efectos de impulsar las negociaciones a buen término. Las partes son las responsables de alcanzar los acuerdos necesarios para el acceso y/o la interconexión. Subsidiariamente, la Superintendencia tiene la facultad de intervenir en los conflictos que surjan entre los operadores para salvaguardar los intereses protegidos: la interoperabilidad de los servicios, y garantizar el cumplimiento de la obligación legal de interconexión. La Superintendencia puede intervenir de oficio o a solicitud de parte, y en ambos casos se regirá por los procedimientos administrativos establecidos reglamentariamente. En el caso de la intervención a solicitud de parte, la parte interesada o las partes debe presentar ante la Superintendencia una solicitud de intervención”.*

- XV. Que el artículo 53 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece que una vez solicitada la actuación de la SUTEL o habiéndose vencido el plazo que tienen los operadores o proveedores para suscribir el contrato de acceso e interconexión, la SUTEL dispondrá de un plazo no mayor a dos (2) meses para dictar la decisión correspondiente. Las decisiones que deba dictar la SUTEL con ocasión del acceso y la interconexión, serán competencia del Consejo de la SUTEL, de conformidad con el inciso f) del artículo 73 de la Ley 7593.

#### **SEGUNDO: TEMPORALIDAD Y PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN**

- I. Que **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** y el **ICE** son proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y operadores de redes públicas de telecomunicaciones con títulos habilitantes vigentes.
- II. Que del análisis comparativo entre la fecha de notificación del inicio de negociaciones (3 de setiembre del 2009) y la de la presente resolución de intervención (14 de abril del 2010), con respecto al plazo de tres meses previsto para la libre negociación, se concluye que la solicitud de **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** es procedente.
- III. Que según consta en el expediente SUTEL-OT-024-2010, **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** aportó a la SUTEL la información prevista en los artículos 45 y 52 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones junto a su solicitud de intervención.
- IV. Que **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** ha detallado claramente las características y los antecedentes de su propuesta de acceso e interconexión, especificando los puntos y hechos controvertidos, y ha aportado la documentación de respaldo requerida.
- V. Que adicionalmente esta Superintendencia, con base en la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-024-2010, ha comprobado que se han sostenido negociaciones formales y de buena fe y que se han intercambiado propuestas sobre los puntos controvertidos.

#### **TERCERO: DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES**

- I. Que de conformidad con el artículo 60 de la Ley 8642 y el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la SUTEL de oficio o a instancia de parte podrá imponer medidas provisionales que permitan el acceso e interconexión hasta que se emita una resolución final.

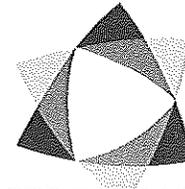


016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- II. Que las medidas asegurativas, provisionales o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en un proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela efectiva de los derechos y por ello se pueden conceptualizar como un conjunto de potestades del órgano para conservar las condiciones reales indispensables para la emisión y ejecución del acto final.
- III. Que en el caso particular se debe analizar los presupuestos para la adopción de dichas medidas, desarrollados ampliamente por la doctrina y la jurisprudencia, entre los cuales destacan la apariencia de buen derecho (*fumus boni iuris*) y el peligro en la demora (*periculum in mora*).
- IV. Respecto al presupuesto *fumus boni iuris*, es claro que **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** al ser un proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público debidamente autorizado por la SUTEL de conformidad con la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-109-2009 de las 15:15 horas del 24 de junio del 2009, tiene derecho a obtener el acceso y la interconexión por parte del ICE.
- V. En relación con el peligro en la demora o *periculum in mora*, se debe indicar que en el presente caso, existe una alta probabilidad que la situación jurídica subjetiva de **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** se vea dañada o perjudicada, grave o irreparablemente, durante el plazo que transcurra para dictarse el acto final, el cual no podrá ser mayor a dos (2) meses.
- VI. Aunado a ello, se considera que el posponer el acceso e interconexión a **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** a las redes fijas y móviles del ICE implica un impedimento injustificado para que la empresa brinde en forma directa los servicios autorizados en el título habilitante. Dicho impedimento podría perjudicar gravemente la posición de la empresa en el mercado de las telecomunicaciones.
- VII. En la misma línea, cabe agregar que "Las telecomunicaciones son servicios esenciales para el desarrollo humano y, por tanto, no pueden ser vistas como una "mera mercancía". Es por esta razón que el Estado debe regular la prestación de estos servicios con miras a lograr una plena satisfacción de las necesidades de la comunidad en este campo./ Esta regulación debe adecuarse a la visión de convergencia antes mencionada, y debe considerar además dos pilares fundamentales: a) el fortalecimiento de la solidaridad y b) el establecimiento de medidas que permitan hacer realidad la competencia en el mercado." (Tomado del Dictamen Afirmativo de Mayoría del 20 de junio de 2007 del Expediente Legislativo 16.398). En el caso concreto el daño que se puede provocar, de no adoptarse una medida provisional, trasciende los intereses propios de la empresa solicitante, pues afecta al mercado como tal y en definitiva a la comunidad. Es decir, la medida provisional, no sólo no afecta un interés público superior, sino que lo protege.
- VIII. Que asimismo, de la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-024-2010, se extrae que **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** y el ICE ya acordaron los términos y condiciones básicas del respectivo contrato, y que la fijación de los costos para la interconexión solicitada parece ser la cuestión que no ha permitido perfeccionar y ejecutar el contrato.

CUARTO: DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

- I. Que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- II. Que por su parte, el artículo 43 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones indica que los proveedores y operadores deberán acordar previamente el tratamiento que cada parte le dará a la información recibida de la otra, con ocasión de la negociación del acuerdo de acceso e interconexión. Asimismo, el contrato de acceso e interconexión deberá establecer el tipo de información que será intercambiada entre las partes durante la vigencia del mismo.
- III. Que asimismo, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."
- IV. Que debe resaltarse que de conformidad con el inciso e) del artículo 80 de la Ley 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos y las resoluciones de acceso e interconexión. Por lo tanto, esta información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- V. Que no obstante, la información y documentación aportada al día de hoy por las empresas al expediente SUTEL-OT-024-2010 afecta y concierne únicamente a las partes involucradas en la correspondiente negociación, sean **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** y el **ICE**.

#### POR TANTO

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

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

- I. Iniciar un procedimiento administrativo sumario con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso e interconexión entre **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** y el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008.
- II. Se apercibe al **ICE** que de conformidad con el inciso b) del artículo 75 de la Ley 7593, se encuentra obligado a dar libre acceso a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información, y a ajustarse a las disposiciones propias del régimen de acceso e interconexión.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

- III. De conformidad con el artículo 60 de la Ley 8642, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, y el artículo 14, inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, se dicta como medida provisional la siguiente: Se le otorga al **ICE** 15 días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución, para realizar la interconexión física entre la red de **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** y las redes del **ICE**. Los costos y gastos asociados con la instalación de dicha interconexión correrán por cuenta de **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** Una vez que las partes acuerden los precios de interconexión o bien sean fijados por esta Superintendencia, estos precios serán aplicados de forma retroactiva al día en que se efectúe la interconexión provisional. Se apercibe al **ICE** que en caso de incumplir la medida cautelar, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 17).
- IV. Se tiene como prueba aportada la totalidad de piezas del expediente SUTEL-OT-024-2010, el cual comprende un total de 250 folios.
- V. Se le previene al **ICE** que dentro del término de dos días hábiles deberá aportar copia de las gestiones realizadas por la empresa **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.** en cuanto a la solicitud de acceso e interconexión, así como el correspondiente expediente administrativo que el Instituto lleva al efecto, el cual debe venir debidamente foliado. En este sentido, se apercibe al **ICE** que en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, se verá expuesto a lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8).
- VI. Se convoca a las partes a la comparecencia oral y privada que se realizará a las **10 HORAS DEL DÍA VIERNES VEINTITRÉS DE ABRIL DEL 2010** en la Sala de Juntas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), en el edificio de la ARESEP, Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República.
- VII. Se indica que de conformidad con el artículo 51 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, se podrán realizar las inspecciones, fiscalizaciones y auditorías que se consideren necesarias para el desarrollo del correspondiente acuerdo de acceso.
- VIII. Se les previene a ambas partes que deben señalar un número de fax o correo electrónico para recibir notificaciones. Asimismo deberán informar cualquier cambio en el medio señalado, de lo contrario, quedarán notificados de las resoluciones posteriores con sólo que transcurran veinticuatro horas después de dictadas, sin resolución que así lo ordene.
- IX. Se indica que los ingenieros Glenn Fallas Fallas y Gonzalo Acuña González, así como los abogados Jorge Brealey Zamora, Mercedes Valle Pacheco y Mariana Brenes Akerman, todos funcionarios de la SUTEL, podrán comparecer conjunta o separadamente a la comparecencia señalada en calidad de asesores técnicos del Consejo de la SUTEL.
- X. Se declara confidencial la totalidad de folios del expediente SUTEL-OT-020-2010, con excepción de los acuerdos y las resoluciones de acceso e interconexión que dicte la SUTEL pues de conformidad con el artículo 80 de la Ley 7593, éstas deberán ser inscritas en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto podrán ser accedidas por el público general.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 344 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución únicamente cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición en cuanto a la medida provisional dictada, el cual deberá interponerse en el plazo de 3 días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución ante este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**ACUERDO FIRME.****ARTÍCULO 8**
**OPINION JURÍDICA SOBRE VIABILIDAD PARA EL OTORGAMIENTO DE CERTIFICADOS DE USO DE SUELO PREVIO A LA LICENCIA DE CONSTRUCCION DE PROYECTOS CONSTRUCTIVOS DE INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, la opinión jurídica sobre viabilidad para el otorgamiento de certificados de uso de suelo previo a la licencia de construcción de proyectos constructivos e infraestructuras de telecomunicaciones.

Sobre el particular, don Jorge Brealey procedió a brindar una amplia explicación del tema objeto de este artículo, dentro del cual se refirió, entre otras cosas a las solicitudes que se habían presentado a la SUTEL de empresas proveedoras de infraestructura. Dentro de lo antecedentes señala que las empresas están viniendo a la SUTEL porque la Municipalidad de San José promovió un reglamento que, entre otras cosas, dice que le corresponde a esa Municipalidad otorgar el certificado de uso de suelo, siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones que se establecen en la norma y previo el criterio de viabilidad emitido por la SUTEL.

Adicionalmente, hace referencia a otro capítulo que señala que con el propósito de establecer las alturas necesarias y las distancias mínimas entre torres de telecomunicaciones, se solicitará a la SUTEL un plan de desarrollo de la red de telecomunicaciones. Asimismo, hace referencia un criterio de viabilidad que debe emitir la SUTEL y la aprobación de la gestión.

Luego de referirse a algunos otros aspectos como la diferencia entre una licencia de construcción y un certificado de uso de suelo y cuáles son las responsabilidades de las municipalidades y las de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se suscitó un cambio de impresiones dentro del cual don Jorge Brealey contestó algunas preguntas que le fueron formuladas sobre el particular.

Por otra parte, se hicieron comentarios respecto al tema de cuál era la información que la Sutel requiere para hacer los estudios correspondientes, de forma tal que se pueda dar certeza al inversionista de qué pasos debe llevar a cabo en la municipalidad y en la Sutel y qué debe presentar y en qué forma y cómo se van a atender los proyectos.

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

**ACUERDO 021-018-2010**

Dar por recibido el criterio jurídico sobre la viabilidad para el otorgamiento de certificados de uso de suelo previo a la licencia de construcción de proyectos constructivos de infraestructuras de telecomunicaciones conocido en esta oportunidad y encomendar a don Jorge Brealey Zamora y a don Glenn Fallas Fallas, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que redacten el borrador de respuesta para atender las solicitudes que originaron el criterio técnico del oficio 534-SUTEL-2010, dentro del cual se incorporen las justificaciones del rechazo de esas solicitudes legales y las recomendaciones de los requerimientos técnicos que la Superintendencia de Telecomunicaciones solicitará para la respectiva viabilidad técnica para la licencia de construcción, no así para el uso de certificados de suelo.

**ARTÍCULO 9**

Nº 4862



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**INFORME TÉCNICO RENDIDO POR RODOLFO RODRÍGUEZ SOBRE LA RAZONABILIDAD DEL PRECIO QUE COBRA COPEALFARO RUIZ POR ALQUILER DE POSTERÍA, CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR SI EXISTE UNA PRÁCTICA MONOPÓLICA.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, el informe técnico rendido por Rodolfo Rodríguez sobre la razonabilidad del precio que cobra Coopealfaro Ruiz, por el alquiler de postería, con la finalidad de determinar si existe una práctica monopólica.

Al respecto, don Jorge Brealey brinda una explicación sobre el particular, al tiempo que atiende algunas consultas que le formularon sobre el particular. Señala que el informe está bien elaborado y se hace necesario que la Superintendencia de Telecomunicaciones emita una metodología de costos en esta área, lo anterior sin perjuicio de que las partes ni siquiera con la metodología lleguen a un acuerdo, en cuyo caso se hace necesario solicitar información para analizar los costos y poder fijar los precios.

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

**ACUERDO 022-018-2010**

Dar por recibido el informe técnico rendido por el señor Rodolfo Rodríguez sobre la razonabilidad del precio que cobra Coopealfaro Ruiz por el alquiler de postería, con la finalidad de determinar si existe una práctica monopólica y encomendar al señor Rodríguez Salazar que solicite a esa Cooperativa la información requerida para analizar la razonabilidad del precio de los postes, de conformidad con lo indicado en el informe antes señalado.

**ARTÍCULO 10**

**AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE R&H INTERNATIONAL TELECOM, S. A. PARA BRINDAR SERVICIOS COMO OPERADOR PREPAGO MÓVIL Y OPERADOR DE REDES VIRTUALES (VNO)**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL una propuesta para ampliar los servicios de R & H International Telecom, S. A. para brindar servicios como operador prepago móvil y operador de redes virtuales (VNO).

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

**ACUERDO 023-018-2010**

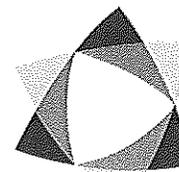
Adicionar la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, RCS-109-2009 de las 15:15 horas del 24 de junio del 2009, para ampliar los servicios de R&H International Telecom S.A., para brindar servicios como operador prepago móvil y operador de redes virtuales (VNO).

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 11**

**AUTORIZAR A LOS FUNCIONARIOS JORGE BREALEY ZAMORA Y NATALIA RAMÍREZ ALFARO A PARTICIPAR EN EL CURSO DENOMINADO: "SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y TECNOLOGÍAS DE**

Nº 4863



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: ARBITRABILIDAD Y AUTOCOMPOSICIÓN DE CONFLICTOS" EL CUAL SE CELEBRARÁ EN BOGOTÁ, COLOMBIA LOS DÍAS 13 Y 14 DE MAYO DEL 2010.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL, una solicitud para autorizar a los funcionarios Jorge Brealey Zamora y Natalia Ramírez Alfaro a participar en el curso denominado: "Servicios Electrónicos y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Arbitrabilidad y Autocomposición de Conflictos" el cual se celebrará en Bogotá, Colombia los días 13 y 14 de mayo del 2010.

Sobre el particular, don Carlos Raúl Gutiérrez comentó que le gustaría saber el estado de la normativa que se está emitiendo en esta materia. Señala que precisamente este tema le interesa justamente por el asunto de los postes, que todavía no se tiene un criterio definido, por el asunto de las torres de transmisión donde está pendiente una solicitud de Canal 7 y de Amnet.

Se sabe que el reglamento de uso compartido está resolviendo la primera ronda, pero no está enfocado a las redes de nueva generación y las acometidas domiciliarias. El caso de Colombia es interesante porque se autorizó a una empresa colombiana que está operando en redes de nueva generación y la apertura colombiano, como se ha venido analizando en la reuniones de REGULATEL comienza con una apertura del servicio domiciliario, es un enfoque para todos los servicios domiciliario, agua, gas, electricidad y telecomunicaciones.

Sobre eso se basó la regulación, ahí empiezan las funciones del regulador colombiano y se atacó algo diferente al caso de los postes en Costa Rica y ya existe una cierta complementaridad. A lo largo de ese proceso en Colombia se privatizó y abrieron las competencias de telecomunicaciones y generación eléctrica y el Estado, en el caso de electricidad, se refirió a la transmisión y se desarrollo una subsidiaria para el uso de fibra.

Discutiendo el tema con los colegas colombianos, le parece que el caso de Colombia es interesante desde la posible apertura de la generación también en Costa Rica y aprender el modelo que se ha ido desarrollando de las redes en Colombia, que a pesar de estar basado en el sector eléctrico, el regulador de telecomunicaciones tiene todas las decisiones sobre esos puntos, torres de transmisión, postes, acometidas.

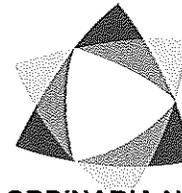
Por esa razón le parece valioso que teniendo a dos funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Colombia la próxima semana, se trate de desarrollar un temario para que con una inversión mínima de un par de días adicionales, se pueda analizar el caso colombiano tanto en la parte de operadores, como la coordinación entre el regulador de telecomunicaciones y energía, con el enfoque de una revisión del reglamento en Costa Rica, con el fin de que al analizarse esa normativa se pueda pensar no sólo en las redes tradicionales de telecomunicaciones, sino también en las redes de la próxima generación.

No está solicitando el permiso ahora; sin embargo, la conversación está abierta. Jorge Brealey y Natalia hicieron una lluvia de ideas que está compartiendo con los funcionarios de Colombia con el fin de lograr algún tipo de acercamiento y ampliar su estadía por esas tierras e ir con una agenda más agresiva, sobre todo con miras a lograr una mejoría del reglamento costarricense y su adaptación a las redes de nueva generación y cómo se pueden resolver los problemas existentes con la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, los ductos, la falta de claridad con respecto a las acometidas, los problemas de los postes en la vía pública y las torres de transmisión. El tema no es para decidirse ya pero se deben aprovechar esos viajes para lograr algunas metas en esa materia.

Nº 4864



016 DE ABRIL DEL 2010



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

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

**ACUERDO 024-018-2010**

- 1) Autorizar a los funcionarios Jorge Brealey Zamora y Natalia Ramírez Alfaro a participar en el curso denominado: "Servicios Electrónicos y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Arbitrabilidad y Autocomposición de Conflictos" el cual se celebrará en Bogotá, Colombia los días 13 y 14 de mayo del 2010.
- 2) Se autoriza a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje de los funcionarios Jorge Brealey Zamora y Natalia Ramírez Alfaro.
- 3) Se autoriza el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
- 4) Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
- 5) Se autoriza a la Proveduría de la Institución, para que cubra los gastos derivados de la compra de pasajes para el viaje que estarán realizando los funcionarios Jorge Brealey Zamora y Natalia Ramírez Alfaro a participar en el curso denominado: "Servicios Electrónicos y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Arbitrabilidad y Autocomposición de Conflictos" el cual se celebrará en Bogotá, Colombia los días 13 y 14 de mayo del 2010.
- 6) Se autoriza a la Proveduría de la Institución, para que cubra a los señores Brealey Zamora y Ramírez Alfaro, los gastos de inscripción que se deriven de su participación en el curso antes indicado.

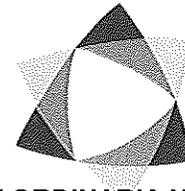
**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 12  
ASUNTOS VARIOS.**

**1. DICTAMEN JURÍDICO PARA CONSULTA A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
SOBRE APLICABILIDAD NORMATIVA EN LA CREACIÓN DE PLAZAS Y LOS ESQUEMAS**



016 DE ABRIL DEL 2010



SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**REMUNERATIVOS DEL PERSONAL DE SUTEL Y EN CASO DE QUE OTRO ÓRGANO TUVIERE COMPETENCIA EN ESTA MATERIA CIVIL ERA LA DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS.**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo de la SUTEL el dictamen jurídico para consulta a la Procuraduría General de la República sobre aplicabilidad normativa en la creación de plazas y los esquemas remunerativos del personal de SUTEL y en caso de que otro órgano tuviere competencia en esta materia civil era la determinación de las competencias.

De inmediato los señores Miembros del Consejo procedieron a conocer el criterio jurídico 608-SUTEL-2010, del 15 de abril del 2010, por cuyo medio la Asesoría Jurídica del Consejo se refiere a las competencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones en materia de organización, creación de plazas y los esquemas remunerativos del personal de la Superintendencia.

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

**ACUERDO 025-018-2010**

Con base en lo señalado por la Asesoría Jurídica de la Superintendencia de Telecomunicaciones en su criterio 608-SUTEL-2010, del 15 de abril del 2010, encomendar al señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo, que formule ante la Procuraduría General de la República una consulta en la cual se aclaren los temas que de inmediato se indican:

- (a) ¿Es el Consejo de la SUTEL competente para establecer la organización de la SUTEL, mediante la **creación de las normas generales**, y la Junta Directiva de la ARESEP solo tiene competencias para **aprobar o improbar dicha organización** como acto de control, para lo cual únicamente puede verificar la legalidad y oportunidad? En este sentido, se consulta si el texto de las normas de organización sometido a aprobación de la Junta Directiva, puede sufrir modificaciones por parte de la Junta Directiva para su aprobación (sin la intervención del Consejo), o si estas modificaciones deben ser realizadas por el Consejo, pues es el único competente para establecer la organización de la SUTEL, y luego someter nuevamente el texto modificado a la aprobación de la Junta Directiva. Se trata de delimitar la competencia de la Junta Directiva a efectos de no vaciar el contenido del inciso q) del artículo 73 de la Ley 7593 que otorga al Consejo la competencia para crear y establecer las normas de organización de la SUTEL. Adicionalmente, se trata de ser consistente con el artículo 61 de la Ley 7593 y los artículos 59, 66, 69, 71, 72 de ese mismo cuerpo legal.
- (b) ¿Qué debe entenderse por **“dictar las normas y políticas”** de creación de plazas y los esquemas de remuneración de la SUTEL, conforme el inciso ñ) del artículo 53 de la Ley 7593? En este sentido, la consulta es si el Consejo de la SUTEL como jerarca superior de la SUTEL le corresponde la aplicación de estas políticas y normas para crear formalmente las plazas que necesita la SUTEL y en consecuencia, fijar los esquemas remunerativos de su personal conforme al artículo 71 de la Ley 7593. Se trata de ser consistentes y congruentes con las reglas de la lógica, la técnica, el principio de razonabilidad y la conveniencia y oportunidad. Es decir, puesto que el Consejo –como jerarca superior– es el órgano que mejor conoce las necesidades de la SUTEL y la mejor forma de satisfacer el interés público al cual debe dirigirse el funcionamiento de la SUTEL. Adicionalmente, se trata de ser consistentes con la independencia y responsabilidad de los miembros del Consejo conforme con el artículo 66 de la Ley 7593, así como con los artículos 59, 61, 66,

016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

69, 71, 72 de ese mismo cuerpo legal. En síntesis, ¿es el Consejo competente para crear formalmente las plazas aprobadas y fijar los esquemas remunerativos del personal de la SUTEL, en aplicación de las normas y políticas dictadas y aprobadas por la Junta Directiva? Y que a través de las normas dictadas y aprobadas por la Junta Directiva no se puede vaciar esta competencia de la SUTEL asignando la materialización de estas funciones administrativas a otro órgano y dejando al Consejo sin la posibilidad de crear las plazas y fijar los salarios de su recurso humano, todo lo cual deja sin eficacia la posibilidad de la SUTEL de administrar sus recursos, patrimonio y presupuesto.

- (c) Por último, debido a que eventualmente otro órgano de la ARESEP distinto al Consejo de la SUTEL, pudiera tomar actos, omitir actos y en general realizar cualquier conducta que incidan en el funcionamiento de la SUTEL, se requiere que mediante esta consulta se aclare y precisen las competencias entre el Consejo de la SUTEL y cualquier otro órgano en estas materias de organización, creación de plazas y esquemas remunerativos, en relación de la seguridad que deben existir en el control y la auto tutela de la conducta administrativa y la consecuente responsabilidad. Lo anterior es importante para efectos del artículo 66 de la Ley 7593 en relación con la absoluta independencia de los miembros del Consejo en el desempeño de sus cometidos y la responsabilidad de su gestión.

**ACUERDO FIRME.****2. NECESIDAD DE QUE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES PUEDA CONTAR CON TODOS LOS ASESORES EN LAS SESIONES.**

El señor George Miley Rojas manifiesta que dado los últimos acontecimientos, le parece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe valorar la conveniencia de que en las sesiones que celebra este Cuerpo Colegiado se cuente permanentemente con todos los asesores o se les llame cuando únicamente se requiere.

En su criterio el Asesor Legal, don Jorge Brealey, que brinda sus servicios de asesoría al Consejo, es quien debe ser invitado y los demás ser invitados si se hace necesaria su presencia.

Después de analizado el tema y habiendo consenso en torno a la propuesta sugerida por don George Miley, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 026-018-2010**

Dejar establecido que para la celebración de las sesiones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se contará en la sala de sesiones, con la presencia del señor Asesor Legal, Jorge Brealey Zamora. En el caso de los demás asesores del Consejo, su presencia se solicitará únicamente cuando así se requiera.

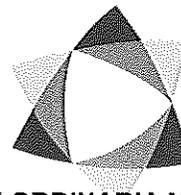
**3. INFORME DEL SEÑOR GEORGE MILEY ROJAS SOBRE INFORMES QUE DEBEN PRESENTAR LOS SEÑORES GUILLERMO MUÑOZ Y ROBERTO ALFARO.**

Señala don George Miley Rojas que la semana pasada la señora Maryleana Méndez Jiménez notificó a los señores Guillermo Muñoz y Roberto Alfaro, sobre el estado del informe de los postes y las cableras.

Nº 4867



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

Sería importante que doña Maryleana Méndez, brindara un informe sobre el particular.

El viernes 26 de marzo del 2010 se les envió un correo a don Guillermo Muñoz y a don Roberto Alfaro indicándoles que está pendiente la entrega de los informes técnicos de los conflictos con las empresas de televisión por cable. Verbalmente le había solicitado a don Guillermo un reporte sobre el estado de esos informes técnicos. Asimismo, existe un correo electrónico donde Guillermo aseguraba que en particular el informe de Cable Zar iba a estar listo en febrero pasado; sin embargo, a esa fecha no estaba listo.

Así las cosas, se les solicitó un reporte para ese mismo día y una fecha cierta de entrega de todos los informes pendientes que no pudiera ir más allá del 10 de abril del 2010. También se les indicó que dicho informe debía ser de muy buen nivel el cual permita tener una perspectiva completa de toda la problemática y las recomendaciones técnicas correspondientes.

Ambos funcionarios enviaron un tipo de informe en donde hacen mención de todos los expedientes, en particular Dodona contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Cable Visión contra la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, Cable Victoria contra Coopesantos, Cable Visión contra Compañía Nacional de Fuerza y Luz y Cable Zar contra Coopealfaro Ruiz. De esas sólo existe una declaración de excepción de incompetencia que se aceptó, que es el de Cable Visión contra la Empresa de Servicios Públicos de Heredia. Los demás se dice que se encuentra en fase de redacción los informes y el último que es Cable Zar contra Coopealfaro Ruiz se dice que está en fase de consulta en Coprocom lo cual corroboró y no es cierto porque no se ha enviado a Coprocom porque precisamente no está listo el informe técnico.

Como se les fijó fecha de entrega del informe el 10 de abril del 2010 y no se presentaron los informes, dio un espacio el fin de semana por aquello de que fueran presentados los informes correspondientes, sobre todo tomando en cuenta el tema de Semana Santa. El 12 de abril a las quince horas le envió un correo a esos funcionarios donde les indicaba que no se habían recibido los informes técnicos respecto de los expedientes indicados y que fueron solicitados, a más tardar, para el 10 de abril del 2010, al tiempo que les indicaba que tampoco se había recibido una justificación de ampliación de plazo.

Asimismo, les hizo ver que los informes de esos conflictos se habían venido postergando desde hace muchos meses y eso afectaba directamente el desempeño de la Superintendencia de Telecomunicaciones frente a los regulados involucrados en estos casos de estudio. Asimismo, les indicó que aprovechando ese correo para prevenirles que el incumplimiento injustificado de sus obligaciones podría provocarles una sanción de las establecidas en el artículo 107 del Reglamento.

Don Guillermo le contesta y dice que el atraso se da por problemas de información requerida y obtenida, información técnica específicamente sobre la cargabilidad de la red de postera y ocupación de la red subterránea ya que se tienen muchas inconsistencias en la información analizada. Además, señala que de las inspecciones realizadas a esas redes se ha constatado que la red está saturada y presenta problemas importantes de sobrecarga.

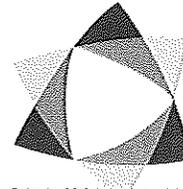
Don Guillermo le solicitó un espacio para el martes pasado, pero ese día tuvo una emergencia familiar y no pudo atenderlo; sin embargo, le contestó el correo señalándole que precisamente obtener todo ese "input" del que mencionan en su correo es el objetivo del Consejo; no obstante, no se ha tenido esa información con detalle a la mano, al tiempo que le señala que ese criterio que menciona en el correo es algo que se incluye en los informes, ya están los informes listos y se requiere toda esa información para proceder a realizar la discusión en el seno del Consejo, pero seguir postergando la entrega de esos documentos, lejos de facilitar agrava el problema de fondo para el mercado.

Nº

4868



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

Al día de hoy ella le hizo dos preguntas muy claras a don Guillermo en el sentido de si ese criterio que externaban en el correo es algo que se incluye en los informes, es decir, que es algo que van a contestar todo ese tema de sobrecarga de la red y ocupación de la red subterránea y si los informes ya estaban listos. Esas fueron dos preguntas específicas y a la fecha no han contestado. Ese es el estado sobre el particular, conoce que se han reunido y han estado trabajando juntos y esperaríamos que el informe que presenten realmente sea de muy buena calidad y sirva para la toma de decisiones del Consejo.

Le parece que la decisión en este tema le corresponde al Consejo, pues se trata de una decisión complicada y que conlleva otra serie de implicaciones, de ahí que no tiene claro si es el momento propicio para hacerlo o se puede esperar a que lleguen los informes. Es un tema que se debe discutir y valorar.

Don George Miley señala que lo importante es que conste el informe rendido por la señora Méndez Jiménez de qué ha pasado desde la última vez que se mencionó el tema, además están los correos electrónicos y las notificaciones y habría que esperar para ver la calidad del informe que van a remitir y ver si lo remiten en un tiempo prudencial.

Don Carlos Raúl Gutiérrez señala que lo que procede es solicitarles a ambos funcionarios que comuniquen a este Consejo cuándo van a entregar el informe. Está de acuerdo con lo discutido anteriormente pero se les debe enviar el mensaje que, por favor, entreguen el informe a la brevedad.

Maryleana Méndez hace ver que su actuación se fundamenta en un acuerdo del Consejo donde se le solicitó coordinar lo relativo a este tema. Le ha dado el seguimiento adecuado y lamentablemente a hoy no hay resultados. De todo este tema le ha estado copiando al asesor legal en materia de recursos humanos, porque esto es resorte de cumplimiento en materia de recursos humanos, de ahí que, en el acuerdo se podría tomar el parecer a dicho asesor legal.

Sobre el particular, don Jorge Brealey hace una serie de recomendaciones dentro de las cuales destaca que independientemente de los comentarios de la señora Méndez Jiménez que reflejan la realidad, también hay que sopesar el hecho de destacar que si se han venido presentando avances y eso sopesarlo y destacar que si se abre un procedimiento habría que entregarle el documento a la contraparte y eso puede venir en detrimento de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Después de conocido el tema se hizo ver la conveniencia de que Maryleana Méndez, en representación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, haga ver a los funcionarios mencionados que este Cuerpo Colegiado conoció una presentación sobre el tema de los informes pendientes y se dispuso solicitar a don Guillermo Muñoz y a don Roberto Alfaro, que hagan del conocimiento del Consejo la fecha en que estarán presentando el informe solicitado.

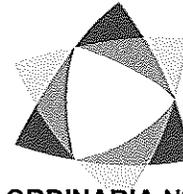
Después de conocido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 027-018-2010**

Encomendar a la señora Maryleana Méndez que, en representación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, haga del conocimiento de los señores Guillermo Muñoz y don Roberto Alfaro, que este Cuerpo Colegiado conoció una presentación sobre el estado en que se encuentran los informes relacionados con los temas de los postes y las cableras que deben presentar al Consejo y consideró conveniente solicitar a ambos funcionarios la fecha en la cual estarían elevando el tema a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



016 DE ABRIL DEL 2010



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

**4. SOLICITUD A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA QUE SE REFIERA AL TEMA DE WALTHER HERRERA CANTILLO.**

El señor George Miley Rojas señala que, sería oportuno, tomando en consideración que ya existe un informe rendido por el señor Carlos Andrés Arguedas Vargas, quien fue la persona contratada por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para llevar a cabo una investigación sobre el nombramiento del Miembro suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que don Jorge Brealey prepare una nota para solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la forma en que se deberá proceder para cancelar al señor Walther Herrera Cantillo, el pago del monto que se le adeuda por concepto de aguinaldo.

Ahora bien, tomando en cuenta lo dispuesto por este Cuerpo Colegiado mediante acuerdo 026-014-2010, del acta de la sesión 014-2010, celebrada el 17 de marzo del 2010, le parece que lo que procede es reiterar a la Junta Directiva de la ARESEP que haga del conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cómo debe de procederse con el pago del aguinaldo del señor Walther Herrera Cantillo, para cuyo efecto se encomienda a don Jorge Brealey que prepare el oficio correspondiente y lo comunique a don Walther Herrera Cantillo para lo que estime conveniente.

**ACUERDO 028-018-2010**

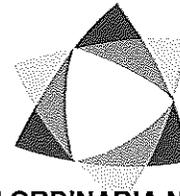
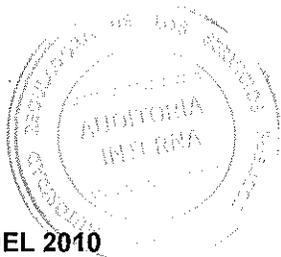
Encargar al señor Jorge Brealey Zamora, que prepare una nota para solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la forma en que se deberá proceder para cancelar al señor Walther Herrera Cantillo, el pago del monto que se le adeuda por concepto de aguinaldo, todo lo anterior tomando en cuenta que ya existe un informe rendido por el señor Carlos Andrés Arguedas Vargas, quien fue la persona contratada por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para llevar a cabo una investigación sobre el nombramiento del Miembro suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Una copia del oficio deberá ser remitida al señor Herrera Cantillo para lo que corresponda.

**ACUERDO FIRME.****5. OFICIO REMITIDO POR RODOLFO RODRÍGUEZ SOBRE EL TEMA DE MENSAJES MMS.**

Don George Miley señala que recientemente el señor Rodolfo Rodríguez, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones envió un oficio relacionado con el tema de los mensajes MMS, donde hace una serie de señalamientos en relación con una solicitud tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad, en relación con dicha modalidad de mensajería. Hace una serie de comentarios respecto a un cruce de información entre la SUTEL y el Instituto Costarricense de Electricidad sobre el particular, razón por la cual le parece que lo conveniente es solicitar al señor Rodríguez Salazar que analice la información y haga del conocimiento del Consejo, si corresponde o no darle admisibilidad a la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad para ajustar la tarifa de mensajería MMS.

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

**ACUERDO 029-018-2010**



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2010

Trasladar a don Rodolfo Rodríguez Salazar, con el propósito de que lleve a cabo un estudio sobre el particular y rinda el correspondiente informe al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la información correspondiente a la solicitud formulada por el Instituto Costarricense de Electricidad para que se le autorice un ajuste en la tarifa de mensajería MMS, todo ello con el fin de determinar si debe darse trámite a dicha solicitud.

#### 6. INFORME SOBRE EL ESTUDIO DE LA BANDA HORARIA.

Informa don George que mediante acuerdo 023-014-2010, del acta de la sesión 014-2010, celebrada el 17 de marzo del 2010, se había tomado un acuerdo relacionado con el tema de la banda horaria y el tema de si eran aplicables o no las tarifas máximas, razón por la cual le gustaría conocer en qué estado se encuentra en análisis de ese tema.

Al respecto, don Jorge Brealey señala que todavía no ha sido posible examinar el expediente que originó la definición de la banda horaria.

Sobre el particular y luego de algunos comentarios que se hicieron al respecto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### ACUERDO 030-018-2010

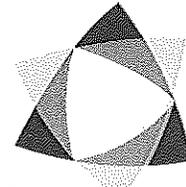
Trasladar para la próxima sesión el análisis que se está llevando a cabo en relación con el estudio de la banda horaria, todo ello con el fin de atender las solicitudes que sobre el particular ha llevado a cabo el Instituto Costarricense de Electricidad sobre dicha materia.

#### 7. ASUNTO RELACIONADO CON EL TRASLADO DE EDIFICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

Don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez comentó que en relación con el tema del posible traslado de la Superintendencia de Telecomunicaciones al nuevo edificio ubicado en Guachipelín de Escazú, le solicitó al señor Enrique Muñoz, Director de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, le facilitara información con tres temas que le parecen fundamentales.

Por un lado, aclarar si todas las opciones finalistas eran en obra gris "desarrollo", lo anterior para justificar el tema tercero que hará más adelante, el segundo punto, suministrar el dato de los metros cuadrados por empleados actuales y metros cuadrados por empleados actuales y futuros aprobados a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos a la fecha, para ambos contratos y, finalmente, si existe alguna oferta del costo del perito para supervisar la entrega de la obra, incluyendo la razonabilidad de los montos invertidos. La idea en este último punto es llevar a cabo una valoración de la razonabilidad de los montos invertidos.

Doña Maryleana Méndez señala que, hace un tiempo atrás, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos envió a la Superintendencia de Telecomunicaciones un comunicado donde decía que la SUTEL tenía que estar en el mismo edificio, en este caso en edificios anexos y que por eso hicieron la contratación por los más de 5.000 metros cuadrados que representan la contratación con Multipark, contrato que firmó George Miley en nombre de la SUTEL y don Fernando Herrero a nombre de la ARESEP.



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

Ahora bien, la SUTEL fué consecuente con esa orden y hoy en día está comprometida con la adjudicación de un edificio de 1.500 metros; sin embargo, eso no ha ido a la par de la aprobación de las plazas del año pasado y las del 2010 y eso va a dar una relación por metro cuadrado por funcionario muy alta.

Por esa razón, le parece que la responsabilidad por esa contratación del edificio en esa cantidad de metros cuadrados y el supuesto de una cantidad determinada de funcionarios es de la Junta Directiva de la ARESEP.

Don Jorge Brealey destaca que el hecho de que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos haya empezado a negociar una determinada cantidad de metros cuadrados para la Superintendencia de Telecomunicaciones, confirma la situación de que está de acuerdo en la necesidad de la contratación de "x" cantidad de personal para esta Superintendencia.

Es importante hacer ver este tema, agrega la señora Méndez Jiménez porque la SUTEL en ese momento está comprometida con la adjudicación, pero la relación de metro cuadrado por funcionario va a ser muy alta y, en ese sentido, lo que esta Superintendencia está haciendo es siguiendo una directriz expresa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y lamentablemente eso no ha ido en coordinación con la aprobación de las plazas.

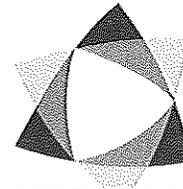
Agrega que ya salió publicado el Reglamento Interno de Organización y Funciones remitido por la SUTEL, donde aparecen tres direcciones asignadas a la Superintendencia, esto es, la de calidad, la de mercados y la de FONATEL, incluyendo dentro de la dirección de mercados un tema que esta Superintendencia había planteado de forma separada que era la dirección del espectro radioeléctrico. Así las cosas se le debería solicitar a la ARESEP la autorización de cada una de las plazas asignadas a esas direcciones en función de la información que se había planteado y que la firma Deloitte & Touche va a plantear.

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

**ACUERDO 031-018-2010**

- 1.- Dar por recibido lo informado por el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, en relación con la solicitud de información hecha al señor Enrique Muñoz Aguilar, Director de la Dirección de Estrategia y Evaluación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en relación con el traslado de la Superintendencia de Telecomunicaciones al nuevo edificio que estaría albergando las oficinas de la ARESEP y la SUTEL.
- 2.- Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, con base en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos publicado recientemente, autorice a la Superintendencia de Telecomunicaciones las plazas de directores requeridas para ocupar las direcciones de mercados, calidad y FONATEL, con el fin de iniciar cuanto antes el proceso de contratación de dichas plazas.

**A las catorce horas y treinta y cinco minutos se retira del salón de sesiones la señora Maryleana Méndez Jiménez.**



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

**8. INFORME DEL SEÑOR CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ, SOBRE CONSULTAS FORMULADAS POR LA FUNDACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LA CORDILLERA VOLCÁNICA CENTRAL (FUNDECOR).**

Intervino el señor Carlos Raúl Gutiérrez para informar que, en relación con el acuerdo 022-013-2010, celebrada el 12 de marzo del 2010, en torno a las consultas formuladas por la Fundación para la Protección de la Cordillera Volcánica Central (FUNDECOR), el análisis se efectuó y fue elaborado por Glenn Fallas y se logró mantener la posición decisoria en esa materia.

Sobre ese mismo tema, conversó con funcionarios de FUNDECOR y le hicieron ver que ellos querían seguir insistiendo sobre el tema, por lo cual les hizo ver cuál era la posición técnica existente en la SUTEL y les comentó que la posición es que sobre el particular se podría abrir un procedimiento administrativo. A raíz de esa situación le informaron que ellos iban a analizar el tema; sin embargo, no han vuelto a manifestar ningún comentario al respecto. Ellos estaban presionados por la salida del Presidente de Fundecor que se traslada a Canadá a seguir sus funciones, pero a la fecha no ha habido mayor contacto al respecto.

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

**ACUERDO 032-018-2010**

Dar por recibido lo informado en esta oportunidad por el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, sobre la situación presentada con la Fundación para la Protección de la Cordillera Volcánica Central (FUNDECOR), en torno a la "Consultoría para la elaboración de un mapa digitalizado con información básica para el diseño de redes de acceso a internet de banda ancha en zonas no rentables y centros de servicios sociales", de conformidad con la contratación directa 2009PP-000011-SUTEL.

**9. CAMBIO DE IMPRESIONES EN RELACIÓN CON LA REVISIÓN DEL CARTEL DE LICITACIÓN DEL ESPECTRO.**

De inmediato intervino el señor George Miley Rojas para hacer ver que en relación con lo conversado y acordado mediante artículo 12 del acta de la sesión 016-2010, se debe solicitar a la comisión de trabajo del cartel de licitación de SUTEL que emita un criterio para la próxima sesión, en donde se indique el documento borrador del cartel que se deberá presentar ante la opinión pública de manera no vinculante, a través de una audiencia pre-cartel.

El señor Miley hace ver a los miembros de los Consejo que en conversaciones con la Comisión de Trabajo designada para ese propósito, ya se había estado analizando qué elementos del cartel son los que se podría estar publicando para la consulta previa.

De inmediato se suscitó un cambio de impresiones sobre el particular, luego del cual los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelven:

**ACUERDO 033-018-2010**

Nº 4873



016 DE ABRIL DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2010

Solicitar a la Comisión de Trabajo del cartel de licitación pública del espectro radioeléctrico, que prepare un informe y un borrador del documento que será sometido a audiencia pública como parte de la audiencia previa al cartel, para que el Consejo lo conozca en la próxima sesión del Consejo.

**ACUERDO FIRME**

**A LAS CATORCE HORAS Y CINCUENTA MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.**

**CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**



---

**SR. GEORGE MILEY ROJAS  
PRESIDENTE**