

Nº 21173



CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2013

A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 03 DE ABRIL DEL 2013

SAN JOSÉ, COSTA RICA

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

Acta de la sesión ordinaria número dieciocho, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho y treinta horas del 03 de abril del 2013.

Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta. Asiste el señor Gilbert Camacho Mora.

Se deja constancia de la inasistencia de los señores Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, según lo establecido en el acuerdo 002-016-2013, de la sesión ordinaria 016-2013, celebrada el 22 de marzo del 2013; Waltherr Herrera Cantillo, según lo indicado en acuerdo 012-014-2013, de la sesión ordinaria 014-2013, celebrada el 14 de marzo del 2013; Rodolfo González López, representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, debido a la atención de labores propias de su cargo; los Asesores Legales Jorge Brealey Zamora y Mercedes Valle Pacheco, quienes deben atender funciones propias de sus puestos y Rose Mary Serrano Gómez, quien disfruta de parte de sus vacaciones.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Cinthya Arias Leitón, Directora a.i. de la Dirección General de Mercados.

## ARTICULO 1

APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

**CONVOCATORIA**  
**Sesión ordinaria N° 018-2013**

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

Fecha: 3 de abril del 2013  
 Hora: 08:30 AM  
 Lugar: Sala de sesiones José Gonzalo Acuña González  
 Sesión: Ordinaria N° 018-2013

<b>ORDEN DEL DÍA</b>
----------------------

- I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.
- II. APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 016-2013 Y 017-2013.
- III. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

<p><b>Solicitud</b> del Viceministerio de Telecomunicaciones para que se nombre a los funcionarios de la SUTEL que participarán en la <b>Comisión Mixta encargada de liderar el proceso de transición a la Televisión Digital.</b></p>
--

Documentación de soporte: Oficio OF-DVT-2013-067-10 MICITT.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Maryleana Méndez Jiménez.

**Solicitud** de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para que la Superintendencia de Telecomunicaciones, en seguimiento a la rendición de cuentas del **Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración**, nombre un contacto institucional al que se le pueda encomendar la tarea de realizar los reportes de Aporte Local del Proyecto.

<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio AIG-BID-N-No.003-2013. Formulario de aporte local.</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Maryleana Méndez Jiménez.

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

**Presentación de Estados Financieros del Fideicomiso** e informe del análisis a los EF. Para aprobación del Consejo, se presenta el informe con el análisis realizado a los Estados Financieros, presentados por el Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR con corte al 28 de Febrero de 2013, con nota FID-449-2013 (NI- 1921-13).

Oficio 1445-SUTEL-DGF-2013. Oficio FID 449-2013 (NI-01921-2013).

<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Humberto Pineda.

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

**Autorizaciones.** Informe técnico y propuesta de resolución sobre la solicitud presentada por la empresa **Cable Costa S.A.** para obtener título habilitante. Expediente SUTEL-OT-056-2012.

Documentación de soporte: Oficio 1447-SUTEL-DGM-2013.

Disposición por adoptar: Resolución.

Encargado del tema: Cinthya Arias, Max Ruíz, Rodolfo Rodríguez, María Fda. Casafont.

**Ampliación de servicios.** Informe técnico e inscripción en el RNT de la nueva oferta de servicios de Televisora de Costa Rica S.A., como acarreador de telefonía IP. Expediente SUTEL-OT-486-2009.

Documentación de soporte: Oficio 1314-SUTEL-DGM-2013.

Disposición por adoptar: Resolución.

Cinthya Arias, Max Ruíz, María Fernanda Casafont.

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

Aprobación de **Modificación presupuestaria 03-2013** al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2013.

Documentación de soporte: Oficio 1542-SUTEL-DGO-2013.

Disposición por adoptar: Acuerdo simple.

Mario Campos Ramírez.

**Informe y recomendación** de investigación sobre envío de correo electrónico por parte de un funcionario de la Dirección General de Calidad.

Documentación de soporte: Oficio 1540-SUTEL-DGO-2013.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Mario Campos Ramírez, Ronny González.

**Representación de Adrián Acuña y Kevin Godínez** en XXI reunión Comité Consultivo de CITEL en la ciudad de Cali, Colombia, del 7 al 2 de abril del 2013.  
Documentación de soporte: 1515-SUTEL-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Mario Campos Ramírez.

Informe y recomendación de solicitud **capacitación Maryleana Méndez** en Global Trends In Regulating Competition In Telco, a celebrarse en la ciudad de Houston, Estados Unidos de América, del 5 al 16 de agosto del 2013.  
Documentación de soporte: Oficio 1387-SUTEL-DGO-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Mario Campos Ramírez.

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

**Recomendación de archivo** de la solicitud de frecuencias presentada por la empresa **Corporación Costarricense de Televisión S.A.** Se recomienda el archivo de la solicitud de otorgamiento del segmento de frecuencias de 6600 MHz a 6620 MHz debido a que debe tramitarse por procedimiento concursal.  
Oficio 1484-SUTEL-DGC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

Sobre las **disposiciones que deberán ser atendidas** conjuntamente por el MICITT y la SUTEL. Atención a lo dispuesto a la disposición a) inciso iii del punto 5.1 del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República.  
Oficio 1503-SUTEL-DGC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

**Solicitudes de permiso de uso de frecuencias.** Criterios técnicos para recomendar el otorgamiento de las solicitudes permiso de derecho de uso de frecuencias.  
Lista de solicitudes.  
Oficio 1476-SUTEL-DGC-2013. Otorgar Adrián Villegas Vega.  
Oficio 1495-SUTEL-DGC-2013. Otorgar Banana Tica de Costa Rica S.A.  
Oficio 1499-SUTEL-DGC-2013. Otorgar Roblaca de Alajuela S.A.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

**Estudio técnico.** Necesidades de espectro para el futuro desarrollo de los servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de reforma al Plan Nacional Atribución de Frecuencias.  
Documentación de soporte: Informe 890-SUTEL-DGC-2013.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas.

**Propuesta de resolución.** Acto final del procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por **incumplimiento de los indicadores de calidad** del servicio de transferencia de datos móviles y aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC). Expediente SUTEL-OT-077-2012.  
Documentación de soporte: Propuesta de resolución.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

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

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

De inmediato, la señora Presidenta somete a conocimiento del Consejo el orden del día para la presente sesión. Sugiere modificarlo para incluir el conocimiento de los puntos que se detallan a continuación:

1. En los Asuntos de los Señores Miembros del Consejo, se conoce la solicitud de vacaciones de la señora Méndez Jiménez, para el viernes 12 de abril del 2013.
2. En las Propuestas de la Dirección General de Operaciones, se incluyen:
  - a) Nombramiento en el puesto de Profesional Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno, sustituto del señor Durman Esquive Esquivel,
  - b) Presentación sobre las declaraciones juradas de los operadores para el cobro del canon del 2013.
3. En las Propuestas de la Dirección General de Calidad:
  - a. Estado del Reglamento para la transición a la televisión digital terrestre en Costa Rica,
  - b. Estado del plan de medios y la campaña que se efectuará referente a la portabilidad numérica en Costa Rica.

Luego de la revisión y discusión del orden del día y aprobados los ajustes propuestos, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 001-018-2013**

Aprobar el orden del día para la sesión 018-2013, de conformidad con los detalles conocidos en esta oportunidad y los ajustes sugeridos por parte de la señora Presidenta del Consejo.

#### **ARTICULO 2**

#### **APROBACION DE LAS ACTAS DE SESIONES 016-2013 Y 017-2013.**

Se deja constancia de que durante el análisis de las actas conocidas en esta oportunidad, estuvo presente en la sala de sesiones el funcionario Eduardo Castellón Ruiz, Profesional en Comunicación y Contraloría de Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

De inmediato se procede a la lectura y discusión del contenido de las actas mencionadas, así como a realizar las observaciones y ajustes que corresponden, luego de lo cual el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 002-018-2013**

Aprobar las actas de las sesiones ordinarias 016-2013 y 017-2013, celebradas el 22 y el 27 de marzo del 2013.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

## ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

1. *Solicitud del Viceministerio de Telecomunicaciones para que se nombre a los funcionarios de la SUTEL que participarán en la Comisión Mixta encargada de liderar el proceso de transición a la Televisión Digital.*

La señora Méndez Jiménez expone la solicitud planteada por el Viceministerio de Telecomunicaciones para que se nombre a funcionarios de la SUTEL que participarán en la Comisión Mixta encargada de liderar el proceso de transición a la Televisión Digital.

Para atender este tema, se conoce en esta oportunidad el oficio OF-DVT-2013-067-10 Micitt, de fecha 20 de marzo del 2013, por medio del cual el Viceministerio de Telecomunicaciones solicita al Consejo la designación de los funcionarios que participarán en la Comisión mencionada.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, quien manifiesta que dicha comisión no ha tenido modificaciones de ningún tipo. Se asignó a SUTEL la parte técnica de dicho proceso, aspecto sobre el cual se ha manifestado en repetidas ocasiones, además de la opinión de esta Superintendencia sobre esta comisión.

Ante la consulta planteada por el señor Gilberth Camacho Mora, miembro del Consejo, sobre la conformación de dicha comisión, el señor Fallas Fallas explica e informa que anteriormente los participantes de la misma eran los señores George Miley Rojas y Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, en ese orden. Por otra parte, se señala que los funcionarios que asistían a las reuniones eran Allan Corrales y Pedro Arce, como respaldo técnico, sin posibilidades de voto, esto por cuanto el decreto respectivo señala que solo los Miembros del Consejo pueden integrarlo, lo cual limita mucho el accionar.

La señora Méndez Jiménez señala que en la comisión está representado el sector, lo que significa que no se va a tomar ninguna decisión drástica para un representado. Se refiere a la importancia de llevar a cabo el nombramiento, además señala que no existe interés político en esa comisión y debe continuarse trabajando la parte técnica que le corresponde a SUTEL. Por otra parte, considera importante actualizar la participación de SUTEL, dado que es necesario excluir la representación del señor Miley Rojas.

El señor Fallas Fallas indica que se debe mantener el mismo enfoque en la participación, recomienda que se designe un representante que asista como oyente, la toma de decisiones no le parece adecuada en esa comisión, pues sería tomar decisiones en conjunto con los propietarios de las frecuencias. Por lo anterior, sugiere que se puede nombrar al funcionario Adrián Acuña Murillo como suplente en la comisión.

El señor Camacho Mora expresa que el tema de la televisión digital le gusta y que por lo tanto, estaría dispuesto a participar en dicha comisión.

Luego de analizado este tema, se da por recibido el oficio OF-DVT-2013-067-10 Micitt, de fecha 20 de marzo del 2013, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 003-018-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio OF-DVT-2013-067-10, de fecha 20 de marzo del 2013, por medio del cual el Viceministerio de Telecomunicaciones solicita al Consejo la designación de los

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

funcionarios que participarán en la Comisión mixta encargada de liderar el proceso de transición a la Televisión Digital.

2. Nombrar al señor Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo, como Miembro Titular y al señor Adrián Acuña Murillo, funcionario de la Dirección General de Calidad, como Miembro Suplente, en la Comisión mixta encargada de liderar el proceso de transición a la Televisión Digital.
  3. Dejar establecido que la participación de SUTEL en dicha comisión no compromete de previo sus criterios técnicos, o aquellos que sobre el particular emita el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
2. ***Solicitud de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental de Panamá, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones, en seguimiento a la rendición de cuentas del Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración, nombre un contacto institucional al que se le pueda encomendar la tarea de realizar los reportes de Aporte Local del Proyecto.***

Seguidamente la señora Presidenta expone al Consejo la solicitud planteada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental de Panamá para que la Superintendencia de Telecomunicaciones, en seguimiento a la rendición de cuentas del Proyecto de Desarrollo de la Banda Ancha para la Competitividad y la Integración, nombre un contacto institucional al que se le pueda encomendar la tarea de realizar los reportes de Aporte Local del Proyecto.

Para analizar este asunto, se conoce el oficio AIG-BID-N-No. 003-2013, con fecha 21 de febrero del 2013, por medio del cual la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental de Panamá expone el detalle de la solicitud planteada y el requerimiento de presentar el Formulario de Puntos Focales y Desglose de Aportes Locales a más tardar los primeros cinco días de cada mes.

Explica la señora Méndez Jiménez que el Banco Interamericano de Desarrollo financia un proyecto de banda ancha a nivel centroamericano que inició hace dos años. Hasta ahora el BID está nombrando la comisión indicada.

Señala que el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez le sugirió nombrar a la funcionaria Xinia Herrera Durán como representante ante dicha comisión, en vista de que se encuentra al tanto de las negociaciones y demás asuntos relacionados con este particular.

El señor Camacho Mora manifiesta que está de acuerdo con la designación de la funcionaria Herrera Durán en esta comisión y solicita que de todos los temas conocidos en esa comisión y los acuerdos que se tomen, mantenga debidamente informado y someta a consideración del Consejo. Consulta si existen ventajas para participar en dicha comisión y si tal participación es obligatoria o representa alguna responsabilidad.

La señora Méndez Jiménez da respuesta a su consulta y señala que se puede ganar mucho y no perder nada. Es una participación similar a la que existe con Regulatel, en la cual se puede obtener información importante para asuntos relacionados con Fonatel, temas de banda ancha, con el propósito de fortalecer el plan de banda ancha y otros.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este tema, se da por recibido en el oficio AIG-BID-N-No. 0032013, de fecha 21 de febrero del 2013, así como lo expuesto por la señora Presidenta sobre el particular, y el Consejo resuelve:

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

**ACUERDO 004-018-2013**

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio AIG-BID-N-No. 003-2013, de fecha 21 de febrero del 2013, por medio del cual la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental expone el detalle de la solicitud planteada y el requerimiento de presentar el Formulario de Puntos Focales y Desglose de Aportes Locales.
- 2) Designar a la funcionaria Xinia Herrera Durán como contacto institucional para realizar los reportes de Aporte Local del Proyecto de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

**3. Solicitud de vacaciones de la señora Maryleana Méndez Jiménez.**

Seguidamente la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo su solicitud para disfrutar de parte de sus vacaciones el viernes 12 de abril del 2013. Luego de analizado este asunto el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 005-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibida y aprobar la solicitud planteada por la señora Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo, para disfrutar de parte de sus vacaciones el viernes 12 de abril del 2013.

**ACUERDO FIRME.****ARTICULO 4****PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL.****4. *Presentación de Estados Financieros del Fideicomiso e informe del análisis realizado a los Estados Financieros, presentados por el Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR con corte al 28 de febrero de 2013, con nota FID-449-2013 (NI- 1921-13).***

De inmediato, la señora Méndez Jiménez expone al Consejo el informe con el análisis realizado a los Estados Financieros, presentados por el Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR con corte al 28 de febrero de 2013.

Se conocen en esta oportunidad los oficios 1445-SUTEL-DGF-2013, de fecha 22 de marzo del 2013 y el FID 449-2013, de fecha 08 de marzo del 2013, por medio de los cuales el Consejo conoce la información financiera mencionada.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, de la Dirección General de Fonatel, quien en conjunto con el señor Humberto Pineda Villegas brindan una explicación sobre el particular.

La funcionaria Bermúdez se refiere al patrimonio a febrero y los cambios presentados en el mismo con respecto al mes anterior. Destaca la información relativa al crecimiento de la recaudación de la contribución especial parafiscal a Fonatel y presenta una comparación entre la recaudación de enero del 2012 versus enero del 2013.

Por otra parte, destaca lo relativo a la utilidad/pérdida mensual por variaciones en el tipo de cambio reflejado en el estado de resultados y la composición del comportamiento del fideicomiso con respecto a la moneda, el comportamiento de las inversiones de fideicomiso, los rendimientos sobre las inversiones, el control de límites y el cumplimiento de las políticas de inversión. Además, destaca lo relativo al costo de administración de Fonatel.

El señor Camacho Mora plantea algunas consultas en relación con la moneda en que se realizan las inversiones y lo indicado en la normativa sobre el particular. La funcionaria Bermúdez atiende la consulta y brinda las explicaciones correspondientes al señor Camacho.

Interviene el señor Campos Ramírez, quien se refiere a este asunto, brinda una explicación sobre el trámite de registro de las inversiones y señala aspectos relacionados con el trámite brindado y consideraciones con respecto al tipo de cambio actual, todo en atención con lo dispuesto en el Manual de Inversiones.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre este tema, se dan por recibidos los oficios 1445-SUTEL-DGF-2013, con fecha 22 de marzo del 2013 y el FID 449-2013, con fecha 08 de marzo del 2013, además de lo explicado por la funcionaria Paola Bermúdez, luego de lo cual el Consejo resuelve:

#### ACUERDO 006-018-2013

1. Dar por recibidos los documentos que se detallan a continuación:
  - a. Oficio 1445-SUTEL-DGF-2013 del 22 de marzo del 2013, adjunto al que el señor Humberto Pineda Villegas, Director de la Dirección General de FONATEL, remite al Consejo un informe con el análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso remitido por el Banco Nacional de Costa Rica mediante nota 1082-GPP SUTEL-BNCR a febrero del 2013.
  - b. Nota 449-2013 (NI-1921-13) del 8 de marzo del 2013, mediante el cual el señor Santiago Salas borbón, Ejecutivo Fideicomisos BN-FIDUCIARA remite al Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR el informe financiero con corte al 28 de febrero del 2013, el cual contiene un balance general, un balance general detallado, el estado de resultados, el auxiliar de inversiones y un comunicado servicio al cliente.
2. Aprobar los estados financieros presentados por el Fideicomiso mediante oficio 449-2013 (NI-1921-13) del 8 de marzo del 2013 y solicitar al señor Humberto Pineda Villegas que prepare una propuesta de información gráfica que se estaría publicando en la página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, previa aprobación por parte de los señores Miembros del Consejo.

#### ARTÍCULO 5

##### PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.

5. ***Autorizaciones. Informe técnico y propuesta de resolución sobre la solicitud presentada por la empresa Cable Costa, S. A. para obtener título habilitante.***

De inmediato, la señora Méndez Jiménez expone al Consejo el informe técnico y propuesta de resolución sobre la solicitud presentada por la empresa Cable Costa, S. A. para obtener título

**03 DE ABRIL DEL 2013****SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013**

habilitante. Para analizar este asunto, se conoce el oficio 1447-SUTEL-DGM-2013, con fecha 22 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el resultado del análisis técnico a la solicitud mencionada.

Interviene la funcionaria Cinthya Arias Leitón, quien explica que se trata de una solicitud de autorización para brindar el servicio de televisión por suscripción en el cantón de Jiménez, Cartago, que se encuentra desde hace un tiempo en trámite en virtud de que ha sido necesario aperebrir a la empresa en anteriores oportunidades para que presenten información financiera.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este tema y atendidas las consultas que se plantean sobre el particular, se da por recibido el oficio 1447-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de marzo del 2013, así como la explicación brindada la señora Arias Leitón y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 007-018-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 1447-SUTEL-DGM-2013, de fecha 22 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el "Informe técnico sobre la solicitud presentada por la empresa Cable Costa, S. A. para obtener título habilitante".
2. Consecuente con lo anterior, emitir la siguiente resolución:

**RCS-123-2013**  
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA**  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**SAN JOSÉ, A LAS 11:20 HORAS DEL 03 DE ABRIL DEL 2013**

**"SE OTORGA AUTORIZACIÓN A LA EMPRESA CABLE COSTA S.A., CÉDULA JURÍDICA NÚMERO 3-101-340854, PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE TELEVISION POR SUSCRIPCION,"**

**EXPEDIENTE C0012-SST-AUT-OT-00056-2012**

---

**RESULTANDO**

1. Que el día 22 de diciembre del 2011, los señores Víctor Porras Zúñiga y Javier Solano Jiménez, apoderados de la empresa CABLE COSTA, S. A., presentaron ante la Superintendencia de Telecomunicaciones por escrito (NI-5083-2012) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por suscripción según consta en folios 02 al 90 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
2. Que mediante oficio No. 1369-SUTEL-DGM-2012 del 16 de abril del 2012, la Dirección General de Mercados remitió a CABLE COSTA, S. A., una prevención para que la empresa adicionara información sobre los requisitos jurídicos y técnicos que se solicitan en la resolución RCS-588-2009, visible a folios 91 a 92 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
3. Que el día 30 de abril de 2012, según consta en el documento con número de ingreso NI-2215-2012, la empresa CABLE COSTA, S. A., responde al oficio enviado por la Dirección General de Mercados el 30 de abril del 2012, completando los requisitos jurídicos solicitados y de forma parcial, los requerimientos técnicos solicitados según consta en los folios 95 a 101 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.

4. Que mediante oficio N° 4777-SUTEL-DGM-2012, del 19 de noviembre del 2012, la Dirección General de Mercados, atendiendo las disposiciones de la resolución RCS-588-2009, solicita que se amplíe la información técnica que la empresa CABLE COSTA, S. A. remitió el día 30 de abril de 2012 según consta en los folios 102 a 107 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
5. Que según la documentación sin número de oficio y con número de ingreso NI-7367-2012, del día 30 de noviembre de 2012, la empresa CABLE COSTA, S. A. responde lo solicitado en el oficio N° 4777-SUTEL-DGM-2012, según consta a folios 108 al 160 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
6. Que según se indica en el oficio 5136-SUTEL-DGM-2012 del 13 de diciembre de 2012 se le otorga admisibilidad a la solicitud de autorización de la empresa CABLE COSTA, S. A. y se le ordena a la empresa, la emisión y publicación de los edictos de convocatoria, visibles al folio 161 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
7. Que conforme lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642, CABLE COSTA S.A. emitió los edictos de ley (visible al folio 164), el día 31 de diciembre del 2012 en el periódico la Prensa Libre y 23 de enero del 2012 en el diario oficial La Gaceta (folio 162), otorgando el plazo de diez días hábiles para que los interesados se apersonaran ante la Superintendencia de Telecomunicaciones a hacer valer sus derechos. La publicación de dichos edictos fue aportada por CABLE COSTA, S. A. por medio de la documentación número NI-0153-13 con fecha del 23 de enero de 2013, visible a los folios 162 a 164 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-056-2012.
8. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por CABLE COSTA, S. A. de conformidad con el artículo 39 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
9. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por CABLE COSTA, S. A. de conformidad con el artículo 39 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

#### CONSIDERANDO

- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un 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."*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que “[l]as objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL...”
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen *redes públicas* o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones:
- “Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente.*
- Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.*
- En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo.”*
- VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de telecomunicaciones, publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008 establece las *condiciones de tasación* aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.
- IX. Que 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: “[c]ada 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.
- X. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley 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.”

- XI. 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.
- XII. 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.
- XIII. 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.
- XIV. 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 el sitio oficial electrónico que tiene la SUTEL en la Internet.
- XV. Que en relación a la tarifa aplicable al servicio solicitado, la empresa debe ajustarse a lo fijado en el pliego tarifario vigente, de acuerdo con lo dispuesto por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la resolución número RCS-615-2009 de las 10:45 horas del 18 de diciembre del 2009, publicada en el diario La Gaceta N° 31 de 15 febrero del 2010.
- XVI. Que de acuerdo al Informe Técnico de la Dirección General de Mercados, oficio número 1447-SUTEL-DGM-2013 de fecha 22 de marzo de 2013, la empresa solicitante cumple con la capacidad técnica, por lo que se concluyó que:
- "Una vez valorada la documentación técnica remitida por CABLE COSTA S.A., la Superintendencia de Telecomunicaciones verificó que la empresa cumple con los requisitos técnicos exigidos por el ordenamiento jurídico y por la resolución N° RCS-588-2009 de las 2:25 horas del 30 de noviembre de 2009 y publicada en el diario oficial La Gaceta N° 245 del 17 de diciembre del 2009. En este sentido, se expone a continuación el análisis efectuado.*

a) Descripción detallada de los servicios de telecomunicaciones para los cuales se solicita la autorización:

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

En la solicitud presentada por parte de la empresa, (folios 02 al 91) del expediente N° OT-056-2012 la empresa indica que requiere autorización para el servicio de Televisión por Suscripción.

Para garantizar las características de dichos servicios y facilidades esta Superintendencia, analizó la petición y solicitó que se adicionará información. Dicha adición se muestra en folios 95 a 101 y al folio 108 a 160 del expediente administrativo, aclarando la descripción y la propuesta del servicio a implementar. Por tanto, esta Superintendencia determinó que la empresa CABLE COSTA S.A., detalló de forma adecuada las características del servicio a proveer.

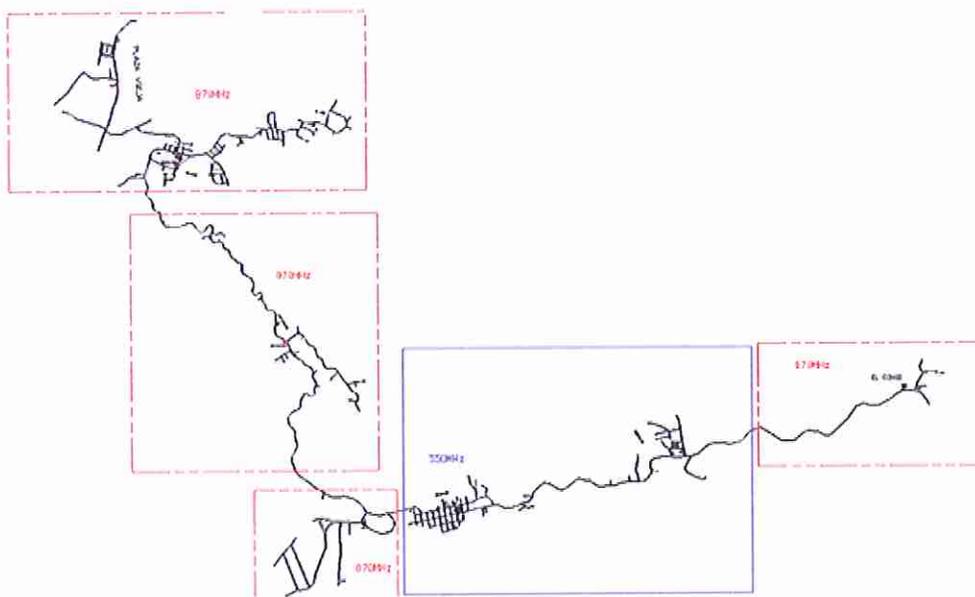
b) Acreditar la capacidad técnica relacionada con los servicios que se pretende autorizar. Para ello deberá:

- i. Indicar con detalle y claridad las capacidades técnicas de los equipos, tanto a nivel de núcleo, distribución y acceso.

Es criterio de esta Superintendencia de Telecomunicaciones, que la empresa cumplió con la información a suministrar sobre el detalle de las capacidades y características técnicas de los equipos, requeridos para brindar el servicio solicitado, esto luego de adicionar información al responder las prevenciones hechas en oficios N° 1369-SUTEL-DGM-2012 y N° 4777-SUTEL-DGM-2012 .

- ii. Incluir un diagrama de red (equipos, enlaces y puntos de interconexión con otras redes, en caso de proceder el acceso a redes internacionales) para cada servicio solicitado.

En relación con los diagramas de red para la prestación del servicio de Televisión por Suscripción, es criterio de esta Superintendencia que la información suministrada por la empresa solicitante es completa, dado que muestra la topología de red a implementar, sus características y la proyección de cobertura para garantizar la prestación de los mismos. Los diagramas junto con sus detalles (frecuencia, sitios, etc.) se pueden revisar en los folios 101 y 160. Además, la empresa remitió un diagrama para mostrar el despliegue geográfico de la red.



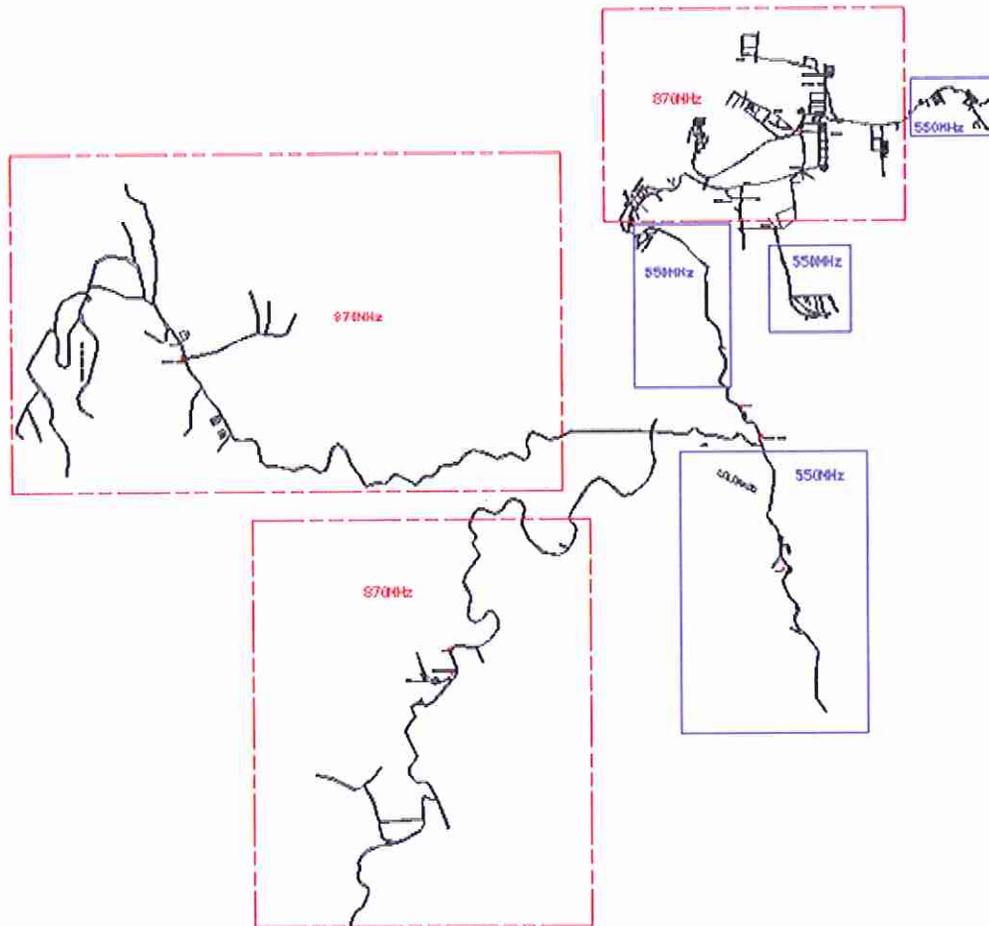


Figura 1. Diagrama que muestra la distribución geográfica de la red de Cable Costa S.A.

- iii. Indicar en los diagramas de red, los anchos de banda entre los distintos elementos de la red.
- iv. Con respecto a la descripción de los anchos de banda para ofrecer el servicio de Televisión por Suscripción, esta Superintendencia considera conformes los valores indicados en los folios 101 y 160 para la distribución y el acceso a la red, y para la recepción de las señales satelitales.
- v. Incluir el programa de cobertura geográfica. Debe presentarse un cronograma que refleje la expansión de la cobertura geográfica de la ampliación de las zonas o áreas de cobertura, el deberá relacionarse directamente con la cantidad de clientes a los que se pretende servir.
- vi. Luego de cumplir con las prevenciones hechas en oficios en oficios N° 1369-SUTEL-DGM-2012 y N° 4777-SUTEL-DGM-2012, la empresa, según consta en el expediente administrativo, detalla que el servicio que pretende implementar se brindará en el cantón de Jiménez, en los distritos Juan Viñas, Tucurrique y Pejivalle.
- vii. De conformidad con lo anterior la empresa CABLE COSTA S.A. cumple con los requerimientos técnicos para la prestación del servicio de Televisión por Suscripción."

XVII.

Que de acuerdo al Informe Técnico de la Dirección General de Mercados, la solicitante cumple con la **capacidad financiera**, dado que luego de verificar los presupuestos jurídicos y de hecho correspondientes se concluyó que:

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

Una vez valorada la documentación financiera proporcionada por CABLE COSTA, S. A. los profesionales de la SUTEL consideran que la Compañía cumple con los requisitos financieros exigidos por la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-588-2009 de las 2:25 horas del 30 de noviembre de 2009. En este sentido, se expone a continuación el análisis efectuado.

Acreditar la capacidad financiera relacionada con los servicios que se pretende autorizar. Para ello deberá aportar los estados financieros certificados del solicitante o en su defecto un estudio de factibilidad financiera del proyecto de telecomunicaciones específico, que incluya cada una de los servicios de telecomunicaciones que se pretende se autoricen.

Para acreditar la capacidad financiera relacionada con los servicios que se pretende autorizar CABLE COSTA, S. A. aportó sus estados financieros al 30 de setiembre de 2011 (folios 99 y 100).

La revisión de dichos estados financieros evidencia que al 30 de setiembre de 2011, la empresa disponía de activos por valor de ₡15.867.483, de los cuales un 91,75% (₡14.558.913) corresponden a efectivo. En vista de que las deudas acumuladas a esa fecha por CABLE COSTA, S. A. alcanzaban ₡892.508, resulta relevante señalar que un 94,4% (₡14.974.974) de dichos activos se financiaron con recursos propios, es decir corresponden al patrimonio de la empresa.

Por otra parte, el Estado de Resultados remitido es indicativo de que CABLE COSTA, S. A. durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2010 y el 30 de setiembre del 2011, a partir de ingresos totales por la suma de ₡29.476.617, obtuvo una utilidad neta de ₡7.465.395.

Considerando tales resultados financieros, es evidente por una parte que CABLE COSTA, S. A. constituye una empresa rentable y por otra, que cuenta con los recursos financieros con los cuales hacerle frente a las inversiones que se requieren para la prestación del servicio de televisión por suscripción, cuya autorización ha solicitado a esta Superintendencia. En ese sentido, desde la perspectiva financiera es recomendable que el Consejo de Sutel emita la autorización solicitada por CABLE COSTA, S. A.

**XVIII.** Que de acuerdo al Informe Técnico de la de la Dirección General de Mercados, la solicitante cumple con la **condiciones jurídicas**, dado que luego de verificar los presupuestos jurídicos y de hecho correspondientes se concluyó que:

*Del análisis de fondo realizado de la totalidad de folios que integran el expediente administrativo, se comprueba que CABLE COSTA, S. A., cumple con los requisitos jurídicos exigidos por el ordenamiento jurídico, según se expone a continuación:*

- a) El solicitante expuso su pretensión de brindar el servicio de televisión por suscripción (folios 02 al 90 del expediente administrativo).
- b) La solicitud fue presentada en idioma español y conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto de 1973 y su Reglamento).
- c) El solicitante se identificó como CABLE COSTA, S. A., cédula jurídica número 3-101-340854, cuyo presidente es el señor Víctor Porras Zúñiga, con cédula de identidad 1-0671-0159, y su tesorero el señor Javier Solano Jiménez con cédula de identidad 3-0198-0595, ambos con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma actuando conjuntamente. Lo anterior fue verificado mediante certificación de personería jurídica según consta en los folios 09 y 10 del expediente administrativo. Esta certificación fue emitida dentro de los tres meses anteriores, a la fecha en que la solicitud de autorización fue presentada ante esta Superintendencia. Asimismo, se señala el correo electrónico [jasol109@hotmail.com](mailto:jasol109@hotmail.com) y el fax 2552-4262 como medio para la recepción de notificaciones.
- d) La solicitud fue firmada por los señores Víctor Porras Zúñiga y Javier Solano Jiménez, ambos apoderados generalísimos sin límite de suma actuando de manera conjunta de CABLE COSTA, S. A.
- e) Igualmente, los interesados adjuntaron la declaración jurada en donde se hace constar que CABLE COSTA, S. A.: (i) asume las condiciones establecidas para la operación y explotación de redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones y (ii) se somete al ordenamiento jurídico, regulaciones directrices, normativa y demás disposiciones vigentes en materia de telecomunicaciones. Esta declaración jurada fue otorgada ante Notario Público por Víctor Porras Zúñiga y Javier Solano Jiménez, en calidad de

*apoderados generalísimos sin límite de suma actuando conjuntamente de la empresa, según consta al folio 11 del expediente administrativo.*

- XIX. Que el solicitante ya tiene los equipos y está listo para iniciar operaciones una vez que le sea dada la autorización para ofrecer el servicio por parte de la esta Superintendencia.
- XX. Que finalmente, y de acuerdo al citado Informe Técnico, una vez analizada la solicitud de autorización presentada por **CABLE COSTA, S. A.**, se puede concluir que esta se ajusta a los requerimientos legales y reglamentarios al procedimiento administrativo correspondiente, según la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-588-2009 de las 2:25 horas del 30 de noviembre de 2009.
- XXI. Que la empresa **CABLE COSTA, S. A.**, mediante la información financiera aportada, demostró que posee la capacidad financiera para prestar el servicio para el cual solicita la autorización. Esta compañía posee las capacidades técnicas para poder desarrollar e implementar la arquitectura y topología de red, así como las condiciones para brindar mantenimiento y servicios de calidad a los usuarios según el ordenamiento jurídico vigente para los servicios sobre los que solicita autorización.
- XXII. Que en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el oficio 1447-SUTEL-DGM-2013, para lo cual procede autorizar a **CABLE COSTA, S. A.** cédula jurídica número 3-101-340854, para operar una red pública de telecomunicaciones y para brindar el servicio de Televisión por Suscripción en el cantón de Jiménez, en los distritos Juan Viñas, Tukurrique y Pejivalle

#### 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, la resolución número RCS-588-20- de las 14:25 horas del 30 de noviembre de 2009, publicada en La Gaceta N° 245 del 167 de diciembre del 2009, y demás normativa de general y pertinente aplicación,

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

1. Otorgar autorización a la empresa **CABLE COSTA, S. A.** cédula jurídica número 3-101-340854, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta, para la operación de una red pública de telecomunicaciones, empleando frecuencias de uso libre, por medio de enlaces inalámbricos, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - i. Televisión por Suscripción.
2. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme con el artículo 27 de la Ley N° 8642, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto dicha ley. En este sentido, se hace constar que al día de hoy y para efectos del Registro Nacional de Telecomunicaciones, **CABLE COSTA, S. A.** prestará el servicio de televisión por suscripción.
3. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** la empresa **CABLE COSTA, S. A.**, cédula jurídica número 3-101-340854, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en el cantón de Jiménez, en los distritos Juan Viñas, Tukurrique y Pejivalle.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2013

**SEGUNDO. Sobre las tarifas:** La empresa **CABLE COSTA, S. A.**, deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

**TERCERO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **CABLE COSTA, S. A.**, cédula jurídica número 3-101-340854, estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir en general con las obligaciones de acceso e interconexión.
- e. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- f. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- g. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- h. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- i. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- j. 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.
- k. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- l. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- m. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- n. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar.
- o. 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
- p. 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.
- q. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- r. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- s. 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, y pueda la SUTEL realizar su función de control y fiscalización correspondientes.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

- t. Informar a la SUTEL sobre cualquier cambio o modificación a los hechos que se tienen como fundamento para el dictado de esta resolución de autorización.
- u. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- v. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- w. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** La empresa **CABLE COSTA, S. A.**, cédula jurídica número 3-101-340854, estará obligada a cancelar oportunamente el canon de regulación anual. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá el monto por dicho concepto al a la dirección de correo electrónico señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

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

**SÉTIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, así como la información 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, convenios de tráfico internacional, 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. La información en dicho registro será de acceso general público.

**OCTAVO: Sobre la composición accionaria:** De conformidad con el acuerdo del Consejo de la SUTEL 012-041-2011 de la sesión ordinaria 041-2011 celebrada el día 01 de junio del 2011, todo operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberá informar a la SUTEL la composición de su capital accionario. Por lo tanto, dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de esta resolución, la empresa **CABLE COSTA, S. A.**, deberá presentar ante la SUTEL una certificación notarial de capital social en la cual demuestre la naturaleza y propiedad de las acciones de la empresa. Asimismo, todo cambio en la propiedad accionaria, deberá ser comunicado a la SUTEL.

**NOVENO: Plazo para la instalación de equipos e inicio de prestación del o los servicios autorizado(s):** La ahora autorizada debe proceder a la instalación de los equipos e iniciar la prestación del servicio autorizado, dentro del plazo establecido en este título, a decir, 12 meses a partir de la fecha de publicación de la resolución de autorización, de conformidad con el artículo 80 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**DÉCIMO: Comunicación de instalación de la red para acuse e inspección:** Una vez instalada la red, la autorizada deberá notificar a la SUTEL a fin de que realice las inspecciones respectivas y compruebe que la instalación se ajusta a lo autorizado en el presente título habilitante de conformidad con la topología de la red visible a los folios 54, 55, 56 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

**DÉCIMO PRIMERO: Deber de obtener las habilitaciones administrativas correspondientes para el despliegue de la red y la infraestructura:** Los proyectos de ubicación y altura de la estructura que constituya o soporte al sistema de transmisión o recepción, observarán lo previsto en los reglamentos y disposiciones administrativas necesarias y demás disposiciones aplicables y, de ser necesario, deberán obtener las autorizaciones que se trate. Las torres de las estaciones de telecomunicación, deberán cumplir con las señales preventivas y demás requisitos para la navegación aérea, según establece la Organización de Aviación Civil Internacional O.A.C.I. de acuerdo a lo indicado por el artículo 86 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**DÉCIMO SEGUNDO: Documentos para inspecciones:** el titular de la presente autorización debe mostrar durante las visitas de inspección de los funcionarios de la SUTEL, los siguientes documentos: a. Autorización para operar el sistema; b. Instructivos de los equipos y materiales con que constan las instalaciones del sistema; y c. Copia del certificado del técnico responsable, conforme a lo dispuesto en el artículo 88 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**DÉCIMO TERCERO: Sobre el uso de frecuencias en bandas libre para la operación de redes públicas de telecomunicaciones y la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público:** Debe acatar las especificaciones técnicas de los equipos establecidos en el Adendum VII del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. El uso del espectro libre no genera ningún derecho de exclusividad por lo que se genera una mayor posibilidad de interferencias perjudiciales y la SUTEL no se responsabiliza de la eventual imposibilidad de prestar el servicio o servicios autorizados y está obligado a cooperar con la SUTEL y los otros operadores y proveedores para solucionar los potenciales conflictos de interferencia perjudicial. Asimismo libera a la SUTEL de responsabilidad por la eventual imposibilidad de prestar el servicio autorizado. Finalmente, se le advierte que las consecuencias del uso de espectro libre no implicarán causas de exoneración del cumplimiento de las obligaciones como operador y proveedor, sobre todo respecto del régimen de protección de derechos de los usuarios y del reglamento de prestación y calidad de los servicios.

**DÉCIMO CUARTO:** Publicar dentro de los siguientes cinco (5) días naturales a la fecha de emisión de esta resolución un extracto de la misma en el Diario Oficial La Gaceta, según lo que establece el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**DECIMO QUINTO:** Notificar esta resolución a la empresa **CABLE COSTA, S. A.**, al lugar o medio señalado para dichas efectos el correo electrónico [jasol@hotmail.com](mailto:jasol@hotmail.com) el fax 2552-4262.

**DECIMO SEXTO:** ORDENAR la inscripción del presente título habilitante y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el libro o archivo registral respectivo del Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:

Datos	Detalle
Denominación social:	CABLE COSTA SOCIEDAD ANÓNIMA, constituida y organizada bajo las Leyes de la República de Costa Rica.
Cédula jurídica:	3-101-340854
Domicilio social:	Juan Viñas, Jiménez, Cartago. Contiguo al Super La Canasta.
Fax:	2552-4262
Correo electrónico de contacto	<a href="mailto:jasol@hotmail.com">jasol@hotmail.com</a>
Representación Judicial y Extrajudicial:	Víctor Porras Zúñiga, con cédula de identidad 1-0671-0159, y su tesorero el señor Javier Solano Jiménez con cédula de identidad 3-0198-0595, ambos con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma actuando conjuntamente.
Título habilitante:	Resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, número RCS-123-2013, aprobado mediante acuerdo 007-018-2013, de la sesión ordinaria No. 018-2013, celebrada el día 03 de abril del 2013.
Plazo de la autorización:	10 años, contados a partir de publicación de esta resolución; prórroga (1)

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

	por 5 años, hasta un máximo de tres prórrogas.
Descripción de la red de telecomunicaciones:	Red pública de telecomunicaciones
Servicios autorizados por primera vez:	Televisión por Suscripción.
Plazo para el inicio de los servicios	Para proceder a la instalación de los equipos e iniciar la prestación del servicio, el titular se ajustará al plazo fijado según el artículo 80 del Reglamento a la Ley 8642.
Zonas de servicio o áreas geográficas autorizadas:	Cantón de Jimenez, distritos de Juan Viñas, Tucurrique y Pejivalle.
Resumen de los términos y condiciones sustanciales de la autorización	Someterse a lo dispuesto en esta Resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, RCS-123-2013, aprobado mediante acuerdo 007-018-2013, de la sesión ordinaria No. 018-2013, celebrada el día 03 de abril del 2013, sobre las zonas o áreas geográficas; las tarifas; la tasación aplicable a los clientes; las obligaciones en particular; el canon de regulación; la contribución especial parafiscal a Fonatel; el Registro Nacional de Telecomunicaciones; la composición accionaria; Plazo para la instalación de equipos e inicio de prestación del o los servicios autorizado(s); Comunicación de instalación de la red para acuse e inspección; Deber de obtener las habilitaciones administrativas correspondientes para el despliegue de la red y la infraestructura; Documentos para inspecciones y uso de frecuencias en bandas libre para la operación de redes públicas de telecomunicaciones y la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entre otros.

De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.

El operador deberá realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.

ACUERDO FIRME.

**6. Ampliación de servicios. Informe técnico e inscripción en el RNT de la nueva oferta de servicios de Televisora de Costa Rica, S. A., como acarreador de telefonía IP.**

A continuación, la señora Méndez Jiménez expone al Consejo el informe técnico e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de la nueva oferta de servicios de Televisora de Costa Rica, S. A., como acarreador de telefonía IP. Para analizar este tema, se conoce el oficio 1314-SUTEL-DGM-2013, con fecha 19 de marzo del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico que se indica.

Interviene la señora Arias Leitón, quien brinda un detalle de la solicitud presentada por Televisora de Costa Rica y señala que la misma cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, por lo que luego del análisis realizado a la documentación aportada por esa empresa, señala que la recomendación de la Dirección General de Mercados es que se brinde la autorización requerida.

La señora Méndez Jiménez expresa su preocupación por el contrato de interconexión, que aún no ha sido debidamente establecido y este tema gira en torno a ese contrato, además de la relación que existe con los servicios de Instituto Costarricense de Electricidad.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2013

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Adrián Mazón Villegas, quien brinda una explicación sobre este asunto, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo.

Se da por recibido el oficio 1314-SUTEL-DGM-2013, de fecha 19 de marzo del 2013, así como la explicación de la señora Arias Leitón y seguidamente el Consejo resuelve:

**ACUERDO 008-018-2013**

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 1314-SUTEL-DGM-2013, de fecha 19 de marzo del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico correspondiente a la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de la nueva oferta de servicios de Televisora de Costa Rica, S. A., como acarreador de telefonía IP.
- 2) Consecuentemente, aprobar la resolución que se copia a continuación:

**RCS-124-2013**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:40 HORAS DEL 04 DE ABRIL DEL 2013**

**“SE OTORGA AMPLIACIÓN DE OFERTA DE SERVICIOS PRESENTADA POR LA EMPRESA  
TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., CÉDULA JURÍDICA NÚMERO 3-101-006829, PARA  
PRESTAR SERVICIOS DE ACARREADOR DE TRÁFICO INTERNACIONAL IP”.**  
**EXPEDIENTE No. SUTEL-OT-486-2009**

**RESULTANDO**

1. Que mediante resolución del Consejo de SUTEL número RCS-535-2009 de las 13:30 horas del 18 de noviembre del 2009 se otorga autorización a **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** para prestar los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público: acceso a Internet, Transferencia de datos, Canales punto a punto, Televisión por cable analógico y digital en las áreas indicadas y demás zonas en las cuales la empresa contaba con su red. (visible a folio 292 del expediente administrativo).
2. Que el día 12 de diciembre de 2011 **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** presentó ante SUTEL notificación de ampliación de oferta de servicios bajo el escrito número NI-4881 con el fin de prestar el servicio de Acarreador de Tráfico Internacional IP. (visible al folio 579 del expediente administrativo).
3. Que mediante el oficio No. 3638-SUTEL-DGM-2011 de fecha 13 de diciembre de 2011, la Dirección General de Mercados le solicitó a la empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, referirse sobre los siguientes aspectos: i) Detallar el diagrama aportado y completarlo, ii) Indicar las condiciones comerciales bajo las cuales se ofrecerán los servicios a los usuarios finales y iii) las capacidades técnicas de los equipos empleados para la prestación del servicio de Acarreador de tráfico internacional IP, según lo dispuesto en el punto 11) de la resolución del Consejo No. RCS-588-2009 de las 2:25 horas del 30 de noviembre del 2009.
4. Que la empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** aportó la información solicitada en el oficio 3638-SUTEL-DGM-2011, mediante escrito (NI-5072), con fecha de recibido el 22 de diciembre de 2011. (visible a los folios 158 del expediente administrativo).

**CONSIDERANDO**

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

"(...)

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

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

(...)"

- II. Que en la notificación remitida por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** solicita se incluya como parte de su oferta el servicio de "acarreador de tráfico internacional IP" el cual es definido como "el servicio que se presta desde y hacia los usuarios de los prefijos del plan de numeración asignado, en el cual se cursa tráfico entrante y saliente desde orígenes y/o destinos internacionales y que por lo tanto tiene un indicativo diferente al de 506 asignado a Costa Rica."
- III. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 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.
- IV. Que la notificación o informe previo es una técnica de control preventivo, cuya exigencia se justifica por la trascendencia de la actividad y la estructura que presentan los mercados de telecomunicaciones. El deber de notificar a la SUTEL la intención de poner en marcha una actividad es una carga en sentido técnico jurídico. En consecuencia, la realización de la actividad sin su previa notificación sitúa al interesado en situación de ilegalidad y obliga a la SUTEL a impedir su desarrollo.
- V. Que la notificación genera para la SUTEL el deber de fiscalizar la iniciativa comunicada, con el fin de contrastar su conformidad con las exigencias normativas, lo que puede significar la prohibición de la actividad, según corresponda. Cuando la SUTEL constate que la notificación no reúne los requisitos legalmente establecidos, dictará resolución motivada denegatoria en el plazo máximo de 15 días (artículo 27 LGT)
- VI. Que la fiscalización no constituye una actuación puramente material, sino una comprobación, que comporta una calificación jurídica, aunque el procedimiento sea muy elemental y no necesariamente deba formalizarse en un acto, siendo suficiente su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. En cualquier caso debe quedar constancia documental de lo actuado.
- VII. Que esta notificación previa permite realizar un control previo preventivo del propósito de iniciar una determinada actividad, pero no requiere tener que dictar un acto administrativo que formalmente reconozca su adecuación a la legalidad, como si se tratase de un acto de autorización.
- VIII. Que esta técnica tiene como finalidad contribuir a la simplificación administrativa, pues supeditar la iniciativa privada a la previa obtención de un título habilitante puede representar una carga gravosa, máxime si ya el particular cuenta con un título habilitante general conforme con los artículos 11 y 23 de la Ley General de las Telecomunicaciones.
- IX. Que la notificación previa obliga a la SUTEL a realizar las actuaciones de comprobación que estime necesarias; dando lugar a la iniciación de un procedimiento administrativo, encaminado a fiscalizar el proyecto comunicado por el particular.
- X. Que en caso de que la SUTEL no encuentre objeciones a la iniciativa notificada, habrá de desarrollar un procedimiento elemental, que deje constancia de lo actuado, lo que por definición no debiera

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

concluir con una resolución administrativa. En todo caso, la comunicación previa conforme a derecho va seguida de una inscripción registral, que constituye una actuación de carácter declarativo, diferenciada de las actuaciones de comprobación previa, pero vinculada a éstas.

- XI. Que cuando –tras las comprobaciones iniciales- la SUTEL considere necesaria la introducción de modificaciones en la actividad proyectada, o incluso su prohibición puede pedir al interesado aclaraciones ulteriores y deberá salvaguardar su derecho de audiencia.
- XII. Que en este sentido, es posible que la actividad comunicada no reúna las condiciones previstas en la normativa, pero que no presente vicios que la hagan impracticable, sino simples deficiencias que pueden ser corregidas. En este caso, la SUTEL ha de dar oportunidad al particular de realizar las modificaciones que sean necesarias. Por ser una potestad reglada, la actividad administrativa ha de limitarse a señalar las condiciones normativas que ha de ser cumplidas por el notificante, y además debe hacerlo motivadamente.
- XIII. Que también la iniciativa comunicada puede que no pueda adaptarse a las exigencias normativas, por lo que la SUTEL ha de proceder a su prohibición, en garantía del interés general.
- XIV. Que en todo momento la SUTEL puede ejercer sus competencias de policía para controlar la adecuación de su desarrollo; (i) incumplimiento del interesado, que se aparta de lo notificado; (ii) cambio de circunstancias; (iii) o la SUTEL puede advertir su error al no haberse opuesto a la actuación del particular.
- XV. Que en fecha 12 de diciembre de 2011, la empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** conforme con el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, presentó la respectiva notificación previa para prestar el servicio de “acarreador de tráfico internacional IP”.
- XVI. Que mediante oficio 3638-SUTEL-DGM-2011 con fecha 13 de diciembre de 2011, la SUTEL como parte de las actividades de comprobación y fiscalización del cumplimiento de la notificación previa, solicitó a **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A** ampliar la información y subsanar algunas deficiencias de la comunicación previa a efectos de poder realizar en su notificación de ampliación de servicios.
- XVII. Que la empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** aportó la información solicitada en el oficio 3638-SUTEL-DGM-2011, mediante escrito (NI-5072), recibido el 22 de diciembre de 2011.
- XVIII. 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.
- XIX. 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.
- XX. Que la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe oficio No. 1314-SUTEL-DGM-2013 se verificaron la información técnico jurídica aportada por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**
- XXI. Que para garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas y comerciales, la Dirección General de Mercados analizó la información suministrada por la empresa y expuso lo siguiente:

\*(...)

**1. Información presentada por el solicitante:**

La empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, presentó ante esta Superintendencia la información requerida para la admisibilidad de la solicitud, de conformidad con el artículo 38 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 y la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-588-2009 de las 14:25 horas del 30 de noviembre del 2009.

**2. Análisis de fondo:****2.1. Requisitos jurídicos**

Del análisis de fondo realizado de la totalidad de folios que integran el expediente administrativo, se comprueba que **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, cumple con los requisitos jurídicos exigidos por el ordenamiento jurídico, según se expone a continuación:

- a) El solicitante expuso su pretensión de brindar los servicios de acarreador de tráfico internacional de IP, según consta al folio 579 del expediente administrativo SUTEL-OT-486-2009.
- b) La solicitud fue presentada en idioma español y conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto de 1973 y su Reglamento).
- c) El solicitante se identificó como **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, cédula jurídica número 3-101-006829, cuyo presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma con la representación judicial y extrajudicial es la señora Olga Lucía Cozza Soto, portadora de la cédula de identidad 1-0266-0800. Lo anterior fue verificado mediante certificación notarial según consta a folio 587 del expediente administrativo No. SUTEL-OT-486-2009. Esta certificación fue emitida el 7 de diciembre 2011, dentro de los tres meses anteriores a la fecha en que la solicitud de autorización fue presentada ante esta Superintendencia. Asimismo, se señala el fax 2231-6258 como medio para la recepción de notificaciones.
- d) La solicitud fue firmada por la señora Olga Lucía Cozza Soto, quien es presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**
- e) La empresa solicitante aportó copia de la cédula de identidad de su apoderado generalísimo sin límite de suma, la señora Olga Lucía Cozza Soto, cédula de identidad 1-0266-0800, según consta al folio 583 del expediente administrativo SUTEL-OT-486-2009.

**2.2. Requisitos técnicos**

Una vez valorada la documentación técnica remitida por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, la SUTEL verificó que la empresa cumple con los requisitos técnicos exigidos por el ordenamiento jurídico y por la resolución N° RCS-588-2009 de las 14:25 horas del 30 de noviembre de 2009, emitida por el Consejo de la SUTEL y publicada en el diario oficial La Gaceta N° 245 de fecha 17 de diciembre del 2009. En este sentido, se expone a continuación el análisis efectuado.

- a) **Descripción detallada de los servicios de telecomunicaciones para los cuales se solicita la autorización. En este caso, explicar las condiciones comerciales para el servicio solicitado:**

Según se indica en el documento sin número de oficio presentado ante esta Superintendencia y recibido el 22 de diciembre de 2011, mediante número de ingreso NI-5072-2011, la empresa indica que los clientes del servicio de operador móvil virtual, cuentan con el servicio de salida internacional por medio del servicio del Instituto Costarricense de Electricidad conocido como MIDA, pero que ampliarán la opción a los clientes con este servicio propio de acarreador de tráfico internacional, donde cada cliente podrá escoger el destino de la llamada previo conocimiento de la tarifa de cobro, la cual se sujetará a la tarifa máxima establecida.

- b) **Acreditar la capacidad técnica relacionada con los servicios que se pretende autorizar. Para ello deberá:**

- i. Indicar con detalle y claridad las capacidades técnicas de los equipos, tanto a nivel de núcleo, distribución y acceso.

Como se aprecia en folios 589 al 591 del expediente administrativo SUTEL-OT-486-2009, Televisora de Costa Rica S.A. muestra puntualmente el detalle de los equipos a utilizar, explicando los protocolos a implementar (ISDN y SS7), las capacidades de enrutamiento y de procesamiento del sistema adquirido y el detalle de las interfaces telefónicas. Aporta también, información sobre características de interoperabilidad, redundancia, operación, administración y mantenimiento del sistema.

- ii. Incluir un diagrama de red (equipos, enlaces y puntos de interconexión con otras redes, en caso de proceder el acceso a redes internacionales) para cada servicio solicitado.

Para cumplir con la solicitud hecha en el oficio Nº 3638-SUTEL-DGM-2011, TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. presenta, tal y como se muestra en el folio 588 del expediente administrativo, el diagrama de red y sus características para implementar el servicio según se muestra en la figura 1.

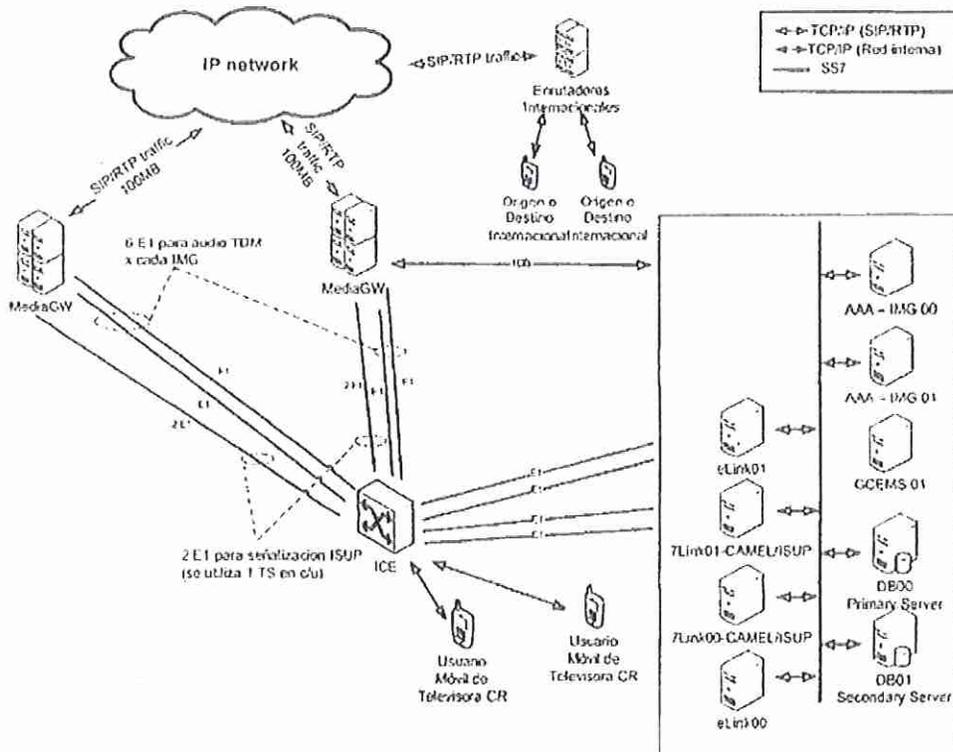


Figura 1. Diagrama esquemático para el servicio a implementar.

Con el respectivo análisis del diagrama de la figura 1 y lo indicado en folios 589 al 591 del expediente donde se muestran las especificaciones técnicas de los equipos, se concluye que la capacidad de transferencia de información del sistema implementado es adecuada para brindar el servicio.

**A. Conclusiones**

Una vez analizada la solicitud de autorización presentada por TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. se puede concluir que ésta se ajusta a los requerimientos y procedimientos de admisibilidad contemplados en la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-588-2009 de las 2:25 horas del 30 de noviembre de 2009.

*La compañía TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. posee las capacidades técnicas, legales y financieras para poder desarrollar e implementar la prestación de los servicios de acarreador de tráfico internacional IP. (...)*

- XXII. Que en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el oficio 1314-SUTEL-DGM-2013, para lo cual procede inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones la nueva oferta de servicios de TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. cédula jurídica número 3-101-006829, para que preste el servicio de Acarreador de Tráfico Internacional IP.

**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, la resolución número RCS-588-2009 de las 02:25 horas del 30 de noviembre de 2009, publicada en La Gaceta N° 245 del 17 de diciembre del 2009, y demás normativa de general y pertinente aplicación.

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

1. Acoger la recomendación hecha por la Dirección General de Mercados por la cual se respaldan las actividades de comprobación realizadas ante la comunicación hecha por parte de **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, cédula jurídica número 3-101-006829, para solicitar la actualización de su oferta de servicios en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
2. Inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones la oferta de servicios de **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** con cédula jurídica 3-101-006829 para que se incluya el servicio de:
  - i. Acarreador de Tráfico Internacional IP
3. **APERCIBIR** a **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** que de conformidad con la legislación vigente y a su título habilitante, conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
4. **APERCIBIR** a la empresa **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.** que deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones al Régimen Tarifario que establezca la Superintendencia de Telecomunicaciones, en lo que respecta a los servicios autorizados.
5. **ORDENAR** la inscripción de la presente ampliación y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el libro o archivo registral respectivo del Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:

Denominación social:	<b>TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.</b> , constituida y organizada bajo las Leyes de la República de Costa Rica.
Cédula jurídica:	3-101-006829
Fax:	2231-6258
Correo electrónico de contacto	<a href="mailto:rfallas@teletica.com">rfallas@teletica.com</a>
Título habilitante:	Según resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, número RCS-535-2009.
Plazo de la autorización:	10 años, contados a partir de la publicación de la resolución.
Nuevos Servicios autorizados:	Acarreador de Tráfico Internacional IP
Plazo para el inicio de los servicios	Para proceder a la instalación de los equipos e iniciar la prestación del servicio, el titular se ajustará al plazo fijado en el presente título, cual es el plazo de 12 meses, según el artículo 80 del Reglamento a la Ley 8642.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.

6. El operador deberá realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.

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

- 3) Apercibir a Televisora de Costa Rica, S. A. que debe cumplir con lo establecido en el acuerdo 009-006-2013, de la sesión 006-2013, celebrada el 13 de febrero del 2013 y presentar el anexo de acceso e interconexión en su relación de Operador Móvil Virtual (OMV) con el Instituto Costarricense de Electricidad.

**NOTIFÍQUESE.**

ARTICULO 6

**PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES.**

7. *Modificación presupuestaria 03-2013 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2013.*

De inmediato, la señora Presidenta hace del conocimiento la propuesta de modificación presupuestaria 03-2013 al presupuesto ordinario de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Interviene el señor Mario Campos Ramírez, quien brinda una explicación sobre la modificación que se pretende efectuar a las partidas de "Administración Superior" y "Regulación", ambos rubros se financian con recursos del canon de regulación.

Aclara que la información que se conoce en esta oportunidad no se encuentra dentro de lo establecido en el nuevo reglamento de modificaciones, sino dentro del esquema anterior, pero considera importante conocerlo para contar con la información requerida en esta oportunidad, a fin de gestionar esta modificación.

Se refiere a los montos de cada una de las partidas que se incluyen en la presente modificación, la asignación de los recursos para reforzar algunas partidas, las cuales detalla en su presentación, entre ellas: alimentación, equipo de cómputo, transporte y viáticos al exterior y otras.

La señora Méndez Jiménez señala su preocupación por los montos de las partidas de viáticos y gastos en el exterior. Señala que se deben monitorear debidamente estos rubros, pues lo presupuestado se ha gastado de una forma muy acelerada y ésta no se puede aumentar porque se debe cumplir Directriz del Gobierno.

Luego de analizado este tema, se produce un intercambio de impresiones y se da por recibido el oficio 1542-SUTEL-2013, del 01 de abril del 2013, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 009-018-2013**

1. Aprobar, conforme al detalle que se indica en la documentación adjunta al oficio 1542-SUTEL-2013, del 01 de abril del 2013, remitido por la Dirección General de Operaciones, la modificación presupuestaria 03-2013 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2013, por un monto de ¢79.459.180,00 (setenta y nueve millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil ciento ochenta colones con/100).
2. Remitir este acuerdo a la Dirección General de Operaciones para los trámites que corresponda.

**ACUERDO FIRME.****8. Informe y recomendación de investigación sobre envío de correo electrónico por parte de un funcionario de la Dirección General de Calidad.**

En cumplimiento al acuerdo 035-009-2013, de la sesión ordinaria 009-2013, celebrada el 13 de febrero del 2013, la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo los resultados de la investigación realizada, para lo cual se conoce el oficio 1540-SUTEL-FGO-2013, con fecha 01 de abril del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones expone al Consejo el informe preliminar que sobre el particular presenta el doctor Alexander Godínez Vargas, con el propósito de determinar los hechos y consecuencias relacionados con la circulación del correo electrónico mencionado.

El señor Campos Ramírez explica la situación presentada con el correo electrónico y se refiere a la labor de análisis realizada por el doctor Godínez Vargas y los aspectos desarrollados en su estudio, como lo son el uso inadecuado de los bienes institucionales y el abandono de labores para la realización de actividades que no tienen relación con las funciones que desempeña, todo en horas laborales. El análisis se fundamenta en jurisprudencia tanto de los tribunales laborales como de la Sala Constitucional.

Por otra parte, se refiere a la declaración que el funcionario investigado, Allan Corrales Acuña, rindió ante el abogado encargado de esta investigación, lo que facilitó la labor de análisis del caso y brinda una explicación de las conclusiones derivadas del estudio

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones en el sentido del compromiso y lealtad que todo funcionario le debe a la institución y hacia los compañeros y las buenas costumbres que deben privar en toda relación de trabajo.

Por otra parte, se reconoce en esta oportunidad que el funcionario investigado cometió un error propio de inmadurez, en virtud de que se reconoce que el señor Corrales Acuña es un buen funcionario.

La señora Méndez Jiménez señala la importancia de implementar un código de ética, la cual debe incluir todos los aspectos relacionados con respeto, responsabilidad y comportamiento profesional de los funcionarios de la Superintendencia, así como la imagen que la institución debe proyectar hacia los regulados. Además, dejar establecido en dicho código las responsabilidades que implica para los funcionarios la violación a las reglas establecidas en el mismo.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

El señor Campos Ramírez se refiere a la prioridad que se debe dar a los temas de control interno y la próxima contratación del profesional encargado de esta área, en virtud de que este tema incluye todas estas herramientas que se deben implementar a la brevedad posible, entre las cuales menciona el estudio de clima organización que se desarrolla actualmente, así como otras medidas relacionadas con aspectos informáticos que pretenden delimitar el uso de herramientas tecnológicas y redes sociales en horas laborales.

Interviene el señor Humberto Pineda Villegas, quien se refiere a la participación de funcionarios de la Contraloría de la Ética con algunas charlas que han ofrecido y por otra parte, se refiere al ofrecimiento de esa entidad para la implementación de un código de ética en SUTEL.

El señor Camacho Mora se manifiesta de acuerdo con la implementación del código y ofrece su apoyo para dicho trámite y consulta cuál será la estrategia de información al personal sobre la situación presentada con el correo electrónico.

Se discute la posibilidad de comunicar el acuerdo a todo el personal, sin detallar nombre ni otro dato que permita la identificación del funcionario involucrado. Lo anterior posterior a la debida comunicación que se haga al investigado.

Se da por recibido el oficio 1540-SUTEL-FGO-2013, de fecha 01 de abril del 2013, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y luego de discutir este asunto y atender las consultas que se plantean sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 010-018-2013**

1. Dar por recibido el oficio 1540-SUTEL-DGO-2013 del 1° de abril del 2013, mediante el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, en atención al acuerdo 035-009-2013 de la sesión 009-2013, celebrada el 13 de febrero del 2013, remite el informe del señor Alexander Godínez Vargas, Abogado del Bufete Godínez & Asociados, mediante el cual detalla los resultados de la investigación preliminar realizada en contra del funcionario Allan Corrales Acuña por los hechos relacionados con el envío de un correo electrónico desde su cuenta institucional.
  2. Solicitar al Área de Recursos Humanos que, con base en el criterio elaborado por el Bufete Godínez & Asociados contratado para ese fin, al cual se refiere el numeral anterior, prepare para comunicar al señor Allan Corrales Acuña, funcionario de la Dirección General de Calidad, una severa amonestación escrita mediante la cual se indique la molestia de este Cuerpo Colegiado por sus actuaciones con respecto a la circulación de un correo electrónico desde su cuenta institucional. Queda claro que la entrega de dicha comunicación al señor Corrales Acuña será realizada en presencia de la señora Presidenta del Consejo, Glenn Fallas Fallas, Director de la Dirección General de Calidad y el Área de Recursos Humanos.
  3. Solicitar al Área de Recursos Humanos que en coordinación con el señor Eduardo Castellón Ruíz, Profesional 5 Comunicación y Contraloría de Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, lleven a cabo una comunicación para el personal de la SUTEL, mediante la cual se informe de las medidas adoptadas en esta oportunidad.
9. ***Representación de Adrián Acuña y Kevin Godínez en XXI reunión Comité Consultivo de CITEL en la ciudad de Cali, Colombia, del 7 al 12 de abril del 2013.***

De inmediato, la señora Presidenta expone al Consejo la solicitud de representación de Adrián Acuña y Kevin Godínez en XXI reunión Comité Consultivo de CITEL en la ciudad de Cali, Colombia, del 7 al 12 de abril del 2013.

Para atender este tema, se conoce el oficio 1515-SUTEL-2013, de fecha 01 de abril del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el resultado del estudio realizado a dicha solicitud, la cual incluye la justificación para la participación de los funcionarios mencionados en dicha actividad. Además, se expone el detalle presupuestario que implica la participación en este evento.

La señora Méndez explica que se trata de una invitación que se recibió por una situación periodística, es decir, no se recibió la invitación con la debida anticipación, por lo que SUTEL gestionó la participación. Aclara además que se trata de una actividad en la cual se discutirán temas de homologación de espectro para América Latina, por lo que considera importante la participación de los funcionarios Acuña Murillo y Godínez Chaves en este evento.

En dicha actividad participará también el Micitt, y la participación de SUTEL es con carácter de apoyo técnico.

Se da por recibido el oficio oficio 1515-SUTEL-2013, de fecha 01 de abril del 2013, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez sobre el particular y luego de analizado este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

#### ACUERDO 011-018-2013

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 1515-SUTEL-2013, de fecha 01 de abril del 2013, mediante el cual la Dirección General de Operaciones hace del conocimiento del Consejo el informe de representación de los funcionarios Adrián Acuña Murillo y Kevin Godínez Chaves en la "XXI Reunión del Comité Consultivo Permanente II" de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), a celebrarse del 07 al 12 de abril del 2013, en Cali, Colombia.
2. Autorizar la representación de los funcionarios Adrián Acuña Murillo y Kevin Godínez Chaves en la "XXI Reunión del Comité Consultivo Permanente II" de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), a celebrarse del 07 al 12 de abril del 2013, en Cali, Colombia.
3. Se autoriza a la Dirección General de Operaciones y al Área Administrativa a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje de los funcionarios Adrián Acuña Murillo y Kevin Godínez Chaves.
4. 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.
5. Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), transportes internos dentro del país visitado, 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 y los gastos conexos, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Se autoriza al Área de Proveeduría de la Institución para que cubra a los funcionarios Adrián Acuña Murillo y Kevin Godínez Chaves los gastos derivados de la compra de los tiquetes aéreos para el viaje que realizarán a la ciudad de Cali, Colombia.

#### ACUERDO FIRME.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

**10. Informe y recomendación de solicitud capacitación Maryleana Méndez en Global Trends In Regulating Competition In Telco, a celebrarse en la ciudad de Houston, Estados Unidos de América, del 5 al 16 de agosto del 2013.**

En atención a una sugerencia que se recibe en esta oportunidad, el Consejo considera conveniente trasladar el conocimiento del oficio 1387-SUTEL-DGO-2013, para una próxima sesión.

**ACUERDO 012-018-2013**

Posponer, para una próxima sesión, el conocimiento de la solicitud capacitación de la señora Maryleana Méndez en el Global Trends In Regulating Competition In Telco, a celebrarse en la ciudad de Houston, Estados Unidos de América, del 5 al 16 de agosto del 2013.

**11. Nombramiento del Profesional Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno, en sustitución de Durman Esquivel Esquivel.**

A continuación, la señora Presidente hace del conocimiento de Consejo el nombramiento del Profesional Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno, en sustitución de Durman Esquivel Esquivel.

Para analizar este tema, se conoce el oficio 1568-SUTEL-2013, con fecha 02 de abril del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones expone al Consejo los detalles de este asunto.

Interviene el señor Campos Ramírez, quien explica que de conformidad con lo dispuesto por el Consejo en el acuerdo 008-017-2013, de la sesión ordinaria 017-2013, celebrada el 27 de marzo del 2013, se nombró en el puesto de Profesional Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno al señor Durman Esquivel Esquivel.

Luego de realizada la comunicación correspondiente, el señor Esquivel remite correo electrónico en el cual manifiesta que no aceptará el cargo, en virtud de los ofrecimientos que recibió de su actual empleador. En virtud de lo anterior y con base en las necesidades existentes en esta área, se recomienda el nombramiento de la señora Lianette Medina Zamora, quien fue la persona que ocupó el segundo lugar en este concurso y quien de hecho, obtuvo la calificación más alta en la prueba técnica efectuada.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad, luego de lo cual el Consejo resuelve:

**ACUERDO 013-018-2013**

1. Dejar sin efecto lo dispuesto mediante acuerdo 008-017-2013, del acta de la sesión ordinaria 017-2013, celebrada el 27 de marzo del 2013, mediante el cual se nombró al señor Durman Esquivel Esquivel en el puesto de Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno.
2. Dar por recibido y aprobar el oficio 1568-SUTEL-2013, de fecha 02 de abril del 2013, mediante el cual la Dirección General de Operaciones hace del conocimiento del Consejo el nombramiento de la señora Lianett Medina Zamora, cédula de identidad número 6-224-763, quien formó parte de la terna y cuenta con las habilidades técnicas y personales requeridas para ocupar el puesto de Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno.
3. Nombrar a la señora Lianett Medina Zamora, cédula de identidad número 6-224-763, como Jefe de Planificación, Presupuesto y Control Interno, de la Dirección General de Operaciones.

4. Comunicar el presente acuerdo al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que lleve a cabo los trámites correspondiente y la SUTEL pueda contar a la brevedad con los servicios de la señora Lianett Medina Zamora.

ACUERDO FIRME.

**12. *Presentación sobre las declaraciones juradas de los operadores para el cobro del canon del 2013.***

De inmediato, la señora Presidenta expone al Consejo la presentación sobre las declaraciones juradas de los operadores para el cobro del canon del 2013.

Sobre el particular, se conoce el oficio 1588-SUTEL-DGO-2013, de fecha 03 de abril del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo la información sobre declaraciones juradas de ingresos brutos anuales sujetos al canon de regulación correspondientes al periodo 2012.

Dicho documento contiene datos estadísticos y variaciones de la participación de los operadores en el mercado de las telecomunicaciones de los ingresos totales por los servicios regulados, la cual se ha recolectado entre los operadores, para que sean considerados como base en la facturación del canon de regulación.

Explica el señor Campos Ramírez que la idea es que quede la evidencia ante el Consejo y que se utilice esas distribuciones dentro de la información de abril.

Menciona también algunos datos importantes, por ejemplo, que se cuenta con los diez principales operadores que reportaron mayor ingreso, solo uno presenta pérdidas y se refiere a los movimientos correspondientes.

Luego de analizado este tema, se da por recibido el oficio 1588-SUTEL-DGO-2013, de fecha 03 de abril del 2013 y la explicación brindada por el señor Campos Ramírez, posteriormente el Consejo resuelve:

**ACUERDO 014-018-2013**

Acuerdo Único. Dar por recibido el oficio 1588-SUTEL-DGO-2013, de fecha 03 de abril del 2013, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo la información sobre declaraciones juradas de ingresos brutos anuales sujetos al canon de regulación correspondientes al periodo 2012.

**ARTICULO 7**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD.**

13. *Recomendación de archivo de la solicitud de frecuencias presentada por la empresa Corporación Costarricense de Televisión, S. A. Se recomienda el archivo de la solicitud de otorgamiento del segmento de frecuencias de 6600 MHz a 6620 MHz debido a que debe tramitarse por procedimiento concursal.*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

La señora Méndez Jiménez expone al Consejo la recomendación de archivo de solicitud de frecuencias presentada por la empresa Corporación Costarricense de Televisión, S. A., del segmento de frecuencias de 6600 MHz a 6620 MHz, debido a que debe tramitarse mediante procedimiento concursal.

Se conoce el oficio 1484-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad expone a Consejo los detalles de este asunto y brinda el informe técnico que justifica la recomendación de archivo.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien brinda una explicación de este tema y señala que las frecuencias mencionadas están supeditadas a la regulación del tema de la banda 900 y la emisión del decreto correspondiente. Explica que en el informe técnico se le recuerda al Micitt que estas frecuencias son de uso exclusivo en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, por lo que para poder otorgarlas, es necesario realizar un proceso concursal. Lo anterior se les comunicó recientemente.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este tema, se da por recibido el oficio 1484-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, posteriormente el Consejo resuelve:

**ACUERDO 015-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 1484-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el dictamen técnico correspondiente al archivo de la solicitud de otorgamiento de frecuencias presentada por la empresa Corporación Costarricense de Televisión, S. A.

**ACUERDO FIRME.****14. Sobre las disposiciones que deberán ser atendidas conjuntamente por el MICITT y la SUTEL. Atención a lo dispuesto a la disposición a) inciso iii del punto 5.1 del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República.**

De inmediato, la señora Presidenta expone al Consejo el tema referente a las disposiciones que deberán ser atendidas conjuntamente por el MICITT y la SUTEL, en atención a la disposición a) inciso iii del punto 5.1 del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República.

Para atender este tema, se conoce el oficio 1503-SUTEL-DGC-2013, con fecha 27 de marzo del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad expone al Consejo los detalles de este asunto.

Señala el señor Fallas Fallas que el Micitt dirigió este asunto directamente a la Presidencia del Consejo y no al grupo de trabajo que se encarga de este tema, como corresponde. Con base en lo anterior, explica la situación presentada con el manejo de fechas.

Por lo anterior y luego de la explicación brindada sobre este tema, señala el señor Fallas Fallas que lo que procede es que el Consejo autorice a la Presidencia para que conjuntamente con el señor Ministro del Micitt, suscriba la nota de respuesta a la Contraloría General de la República.

Luego de analizado este tema, se da por recibido el oficio 1503-SUTEL-DGC-2013, de fecha 27 de marzo del 2013, así como lo expuesto por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 016-018-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 1503-SUTEL-DGC-2013, de fecha 27 de marzo del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad expone al Consejo el detalle de la atención brindada a la disposición a), inciso iii del punto 5.1 de informe oficio No DFOE-IFR-IF-6-212 de la Contraloría General de la República.
2. Autorizar a la Presidencia del Consejo para que, conjuntamente con el Ministro del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, suscriba el oficio de respuesta para la Contraloría General de la República.

**ACUERDO FIRME.**

**15. Solicitudes de permiso de uso de frecuencias. Criterios técnicos para recomendar el otorgamiento de las solicitudes permiso de derecho de uso de frecuencias.**

Seguidamente la señora Presidenta expone al Consejo las solicitudes de frecuencias que se conocen en esta oportunidad.

Para atender cada caso, se conocen los oficios que se indican a continuación:

1. 1476-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, Adrián Villegas Vega.
2. 1495-SUTEL-DGC-2013, de fecha 26 de marzo del 2013, Banana Tica de Costa Rica, S. A.
3. 1499-SUTEL-DGC-2013, de fecha 27 de marzo del 2013, Roblaca de Alajuela, S. A.

Explica el señor Glenn Fallas cada una de las solicitudes conocidas en esta oportunidad, señala que en todos los casos son de uso no comercial y que cada una cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

Se dan por recibidos y se aprueban los oficios indicados, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de analizado cada caso en particular y atendidas las consultas planteadas, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 017-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibidas y aprobar las solicitudes de autorización de frecuencias que se detallan a continuación:

1. 1476-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, Adrián Villegas Vega.
2. 1495-SUTEL-DGC-2013, de fecha 26 de marzo del 2013, Banana Tica de Costa Rica, S. A.
3. 1499-SUTEL-DGC-2013, de fecha 27 de marzo del 2013, Roblaca de Alajuela, S. A.

**ACUERDO 018-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 1476-SUTEL-DGC-2013, de fecha 25 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad somete al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de permiso de uso de frecuencias presentada por Adrián Villegas Vega, en la banda de 225 a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

**ACUERDO 019-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 1495-SUTEL-DGC-2013, de fecha 26 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad envía al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de permiso de uso de frecuencias presentada por la empresa Banana Tica de Costa Rica, S. A., en la banda de 440 a 460 MHz.

**ACUERDO FIRME.****ACUERDO 020-018-2013**

Acuerdo único. Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 1499-SUTEL-DGC-2013, de fecha 27 de marzo del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad remite al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de permiso de uso de frecuencias presentada por la empresa Roblaca de Alajuela, S. A., en la banda de 225 a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**16. Estudio técnico. Necesidades de espectro para el futuro desarrollo de los servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de reforma al Plan Nacional Atribución de Frecuencias.**

Seguidamente la señora Méndez Jiménez expone al Consejo el tema de las necesidades de espectro para el futuro desarrollo de los servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de reforma al Plan Nacional Atribución de Frecuencias.

En relación con este tema, se conoce el oficio 890-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de febrero del 2013, por medio del cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo las "*Necesidades de Espectro para el Futuro Desarrollo de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución Frecuencias*".

Sobre el particular, expone el señor Fallas Fallas que ya se cuenta con la versión final del documento, el cual incluye la opinión del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y se refiere a los cambios de forma incorporados, los cuales solicita sean valorados por los asesores del Consejo.

Luego de discutido este tema, se da por recibido el informe 890-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de febrero del 2013 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 021-018-2013**

1. Dar por recibido y aprobar el informe 890-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de febrero del 2013, "*Necesidades de Espectro para el Futuro Desarrollo de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución Frecuencias*".
2. Consecuente con lo anterior, aprobar la resolución que se copia de seguido:

RCS-121-2013

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES SAN JOSÉ, A LAS 12:45 HORAS DEL 03 DE ABRIL DEL 2013****“DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DEL ESTUDIO SOBRE LAS NECESIDADES DE ESPECTRO PARA EL FUTURO DESARROLLO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES INTERNACIONALES EN COSTA RICA, RECOMENDACIÓN DE REFORMA AL PLAN NACIONAL DE ATRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS”**

En relación con la declaratoria de confidencialidad del “*Estudio sobre las necesidades del espectro para el futuro desarrollo del servicio de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, Recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias*”, contenido en el oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013, de la Dirección General de Calidad; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó:

**RESULTANDO**

1. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los servicios Públicos, N° 7593, le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL) “*regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones*”.
2. Que el artículo 7 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que “*el espectro radioeléctrico es un bien de dominio público. Su planificación, administración y control se llevará a cabo según lo establecido en la Constitución Política, los tratados internacionales, la presente Ley, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y los demás reglamentos que al efecto se emitan*”.
3. Que el artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), N° 8642, dispone que le corresponde a la SUTEL “*la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas (...)*”.
4. Que son obligaciones de la SUTEL, de conformidad con el artículo 60 de la Ley N° 7593, los siguientes: “*c) promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías; f) asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones; g) controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos*”.
5. Que son competencias del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, las siguientes: “*a) proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política; c) incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia; e) administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; j) velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones*”.

6. Que con base en dichas facultades la Dirección General de Calidad emitió mediante oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013, el *"Estudio sobre las necesidades del espectro para el futuro desarrollo del servicio de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, Recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias"*.
7. Que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el acuerdo 020-014-2013, de la sesión ordinaria N° 014-2013, celebrada el día 13 de marzo del 2013, dispuso dar por recibido y declarar confidencial el oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013.
8. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 30 de la Constitución Política, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor de interés público (*derecho de acceso a la información administrativa*).
- II. Que la Ley N° 6227, Ley General de Administración Pública, en su artículo 273, inciso 2) determina, en relación a la confidencialidad de los documentos, que *"se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de estos antes de que hayan sido rendidos"*.
- III. Que es el Poder Ejecutivo el ente competente para modificar el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y el obligado a asignar, reasignar o rescatar frecuencias del espectro radioeléctrico, de conformidad con el artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones, por razones de conveniencia y oportunidad.
- IV. Que el oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013, corresponde a un estudio dirigido al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en su condición de representante el Poder Ejecutivo, por parte del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con el acuerdo 020-014-2013, de dicho Consejo, tomado en la sesión ordinaria N° 014-2013, celebrada el día 13 de marzo del 2013.
- V. Que en razón de que el *"Estudio sobre las necesidades del espectro para el futuro desarrollo del servicio de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, Recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias"*, oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013, consiste en un documento que deberá ser conocido y dictaminado por el Poder Ejecutivo por las facultades establecidas en la Ley N° 8642, y en el cual se examinan las posibles reformas a dicho Plan, lo procedente es declarar el oficio 890-SUTEL-DGC-2013 confidencial debido a razones de conveniencia y oportunidad.
- VI. Que adicionalmente, de conformidad con el criterio C-239-95 de fecha 21 de noviembre de 1995, de la Procuraduría General de la República *"el derecho de acceso a la información tiene como límites la información de carácter privado, el orden y moral públicos, los derechos de terceros, así como la existencia de secretos de Estado"*.
- VII. Que tomando en consideración lo indicado por la Procuraduría General de la República, la publicidad de la información contenida en el oficio 890-SUTEL-DGC-2013, podría implicar una afectación en los derechos de terceros interesados en la asignación de frecuencias o por su parte actuales operadores o proveedores de servicios que posean un título habilitante, por las propuestas de reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias; generando así ventajas competitivas contrarias al orden público instaurado por la regulación en las telecomunicaciones, al divulgarse información que podría generar una competencia desleal de acuerdo a lo descrito por la Ley de Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472.

- VIII. Que lo la declaratoria de confidencialidad debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá dicho carácter conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- IX. Que en razón de lo anterior, lo procedente es declarar confidencial el oficio N° 890-SUTEL-DGC-2013, denominado "*Estudio sobre las necesidades del espectro para el futuro desarrollo del servicio de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, Recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias*".

**POR TANTO**

Con fundamento en la Constitución Política de Costa Rica, los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, los artículos 10 de la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones y criterios de la Procuraduría General de la República.

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

1. Declarar con carácter confidencial por un plazo de seis (6) meses, el oficio 890-SUTEL-DGC-2013, denominado "*Estudio sobre las necesidades del espectro para el futuro desarrollo del servicio de telecomunicaciones móviles internacionales en Costa Rica, Recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias*".

Remitir, con carácter confidencial y de conformidad con lo establecido en el numeral anterior, el informe 890-SUTEL-DGC-2013, de fecha 22 de febrero del 2013, "*Necesidades de Espectro para el Futuro Desarrollo de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) en Costa Rica y recomendación de Reforma al Plan Nacional de Atribución Frecuencias*", a la Contraloría General de la República y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

**17. Propuesta de resolución. Acto final del procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de transferencia de datos móviles y aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC).**

De inmediato la señora Presidenta expone al Consejo el tema referente al acto final del procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de transferencia de datos móviles y aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC).

Con base en lo dispuesto por el Consejo mediante acuerdo 007-016-2013, de la sesión ordinaria 016-023-2012, celebrada el 22 de marzo del 2013, en el cual se solicitaba a la Dirección General de Calidad la elaboración de la propuesta de resolución del informe técnico relacionado con el procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por el supuesto incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles y aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC), dicha Dirección presenta al Consejo la resolución correspondiente, para su consideración.

A partir de lo solicitado se conoce el proyecto de resolución y de inmediato se da un intercambio de impresiones entre los señores Miembros del Consejo al tiempo que se aprueba tal y como sigue:

**ACUERDO 022-018-2013**

RCS-122-2013

**“ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL INSTITUTO  
 COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) POR INCUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE  
 CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS MÓVILES Y APLICACIÓN DEL  
 FACTOR DE AJUSTE DE CALIDAD (FAC)”  
 SAN JOSÉ, A LAS 13:10 HORAS DEL 03 DE ABRIL DEL 2013**

EXPEDIENTE: SUTEL-OT-077-2012

**RESULTANDO**

1. Que durante el período del 2011 y parte del 2012 la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones recibió 49 reclamaciones indicando incumplimientos en la calidad del servicio de Internet Móvil a través de la Red 3G del ICE, tal y como se demuestra en la siguiente tabla. No obstante, consta en los registros internos de información que, posterior a la apertura del presente procedimiento administrativo se continuó recibiendo reclamaciones por dicho concepto.

N° Expediente	Nombre del reclamante	N° Expediente	Nombre del reclamante
SUTEL-AU-101-2011	Christopher Vargas Araya	SUTEL-AU-351-2011	Eliecer Sanabria Camacho
SUTEL-AU-108-2011	Magally Padilla Abarca	SUTEL-AU-362-2011	Alejandro Carranza Salazar
SUTEL-AU-111-2011	Leonardo Mata Pereira	SUTEL-AU-015-2012	Ricardo Garita Murillo
SUTEL-AU-169-2011	Mario Mena Rivera	SUTEL-AU-019-2012	Juan Carlos Acosta Rojas
SUTEL-AU-182-2011	Frederick Brenes Roberts	SUTEL-AU-029-2012	Luis Diego Brenes Apestegui
SUTEL-AU-216-2011	Claudio Calderón Cuadra	SUTEL-AU-034-2012	Franklin Villalobos Bolaños
SUTEL-AU-223-2011	Evans Herrera Méndez	SUTEL-AU-036-2012	José Pablo Mora Vega
SUTEL-AU-234-2011	Juan Manuel Vargas Masís	SUTEL-AU-048-2012	Gustavo Paniagua Muñoz
SUTEL-AU-235-2011	Marco Ant. Montero Pineda	SUTEL-AU-065-2012	Gerson Alvarado Corella
SUTEL-AU-237-2011	Gustavo Cascante Ortiz	SUTEL-AU-072-2012	Cristian Castro González
SUTEL-AU-238-2011	Carlos Alpízar Chacón	SUTEL-AU-099-2012	Gerardo Salas Montero
SUTEL-AU-241-2011	Gerardo Martínez Villalobos	SUTEL-AU-140-2012	Jorge Mauricio Mirada Bravo
SUTEL-AU-246-2011	Carlos Batalla Bonilla	SUTEL-AU-148-2012	Alfonso Gatgens Fernández
SUTEL-AU-251-2011	Gina Isabel Larios Salas	SUTEL-AU-151-2012	Álvaro Brown Dennis
SUTEL-AU-267-2011	Bárbara Schmidt	SUTEL-AU-154-2012	Roberto Garro Mena
SUTEL-AU-284-2011	Johan Solano Araya	SUTEL-AU-155-2012	Norman Curlingh Martínez
SUTEL-AU-286-2011	Norman Bolaños Chavarría	SUTEL-AU-179-2012	Alan R. Sánchez Huertas
SUTEL-AU-288-2011	Nelson Rojas Araya	SUTEL-AU-215-2012	Rayner Rodríguez Rojas
SUTEL-AU-293-2011	Johan Blanco Bolaños	SUTEL-AU-248-2012	Héctor Trejos Benavides
SUTEL-AU-307-2011	Joseph Torres Barquero	SUTEL-AU-251-2012	Kenneth J. Waugh Holguín
SUTEL-AU-319-2011	Ixchel Montero Mora	SUTEL-AU-320-2012	Esteban Calderón Acuña
SUTEL-AU-329-2011	José Daniel Vargas Porras	SUTEL-AU-341-2012	Pablo Guzmán Jiménez
SUTEL-AU-333-2011	Marco Vinicio Cortés Corella	SUTEL-AU-352-2012	David Ovares Loría
SUTEL-AU-340-2011	Fabián Bolaños Jiménez	SUTEL-AU-384-2012	Jose F. Esquivel Rodríguez
		SUTEL-AU-425-2012	Herald Arroyo Salazar

2. Que los citados usuarios en sus reclamaciones solicitan principalmente, la devolución del dinero cobrado por el servicio Internet Móvil, la disminución de la tarifa del servicio Internet Móvil, la rescisión del contrato y/o el cumplimiento del servicio contratado (velocidad y acceso a Internet), la exoneración del pago del terminal adquirido mediante el plan asociado al servicio, indemnizaciones por daños y perjuicios.
3. Que en virtud de lo anterior, en fecha 21 de mayo de 2012, mediante oficio 1924-SUTEL-DGC-2012, funcionarios de la Dirección General de Calidad de la SUTEL remitieron al Director General de Calidad de la SUTEL el "*Acta de evaluación del servicio de transferencia de datos móviles de la red 3G del ICE*", documento en el cual se muestran los resultados de mediciones de velocidad de transferencia de datos (carga y descarga de datos), latencia y pérdida de paquetes, para un total de treinta y cuatro (34) poblados del territorio nacional (folios del 02 al 11).
4. Que el 23 de mayo de 2012, mediante oficio 1974-SUTEL-2012, funcionarios de la Dirección General de Calidad de la SUTEL remitieron al Director General de Calidad de la SUTEL la "*Revisión de las condiciones de calidad del servicio de transferencia de datos de la red de telefonía móvil 3G del ICE a nivel nacional*", documento en el cual se muestran los resultados de evaluaciones realizadas conforme a los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (publicado en La Gaceta No 82, del 29 de abril de 2009) y, en el cual se concluye lo siguiente: (folios del 14 al 47).
  - i. *"El nivel de cumplimiento de retardo local para el servicio de transferencia de datos de la red 3G del ICE, es inferior respecto al cumplimiento de retardo internacional. Los niveles de cumplimiento alcanzados corresponden a un 85,959% y un 100% respectivamente.*
  - ii. *En un 82,353% de los poblados evaluados se incumple el umbral reglamentario del parámetro de pérdida de paquetes para el servicio de transferencia de datos local, alcanzando un cumplimiento general de 0,408%.*
  - iii. *En un 61.765% de los poblados evaluados se incumple el umbral reglamentario del parámetro de pérdida de paquetes para el servicio de transferencia de datos internacional, alcanzando un cumplimiento general de 8,835%.*
  - iv. *El nivel de cumplimiento del desempeño de velocidad de transferencia local e internacional para el servicio de transferencia de datos de la red 3G del ICE es de un 0% en la totalidad de los puntos analizados, lo cual implica un incumplimiento grave del umbral reglamentario.*
  - v. *En todas las localidades evaluadas en el presente estudio se presentan deficiencias en la prestación del servicio de transferencia de datos móviles para la red 3G del ICE.*
  - vi. *Los resultados obtenidos en la presente evaluación, confirman las fallas en la calidad del servicio de transferencia de datos móviles, denunciadas en las quejas interpuestas ante la SUTEL."*
5. Que el 31 de mayo de 2012, mediante oficio 2124-SUTEL-DGC-2012, el Director General de Calidad de la SUTEL, dio inicio al "*Procedimiento administrativo especial de control, evaluación y fiscalización para la aplicación del factor de ajuste de calidad del servicio de transferencia de datos móviles*" y nombró el órgano director de dicho procedimiento especial (folios del 48 al 51).
6. Que el 26 de junio de 2012, mediante oficio 2452-SUTEL-DGC-2012, el órgano director del procedimiento especial remitió la "*Solicitud de información sobre estudios técnicos y evaluación de la calidad del servicio de internet móvil*", mediante el cual se solicita al ICE proporcionar los resultados de las evaluaciones de calidad realizados durante el período de mayo 2011 a mayo 2012 con base en los parámetros de transferencia de datos del servicio móvil establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (folios del 52 al 53).
7. Que el 10 de julio de 2012, mediante oficio 264-358-2012, el ICE brindó respuesta al oficio 2452-SUTEL-DGC-2012, indicando que no es factible remitir la información solicitada debido a que el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios no incluye parámetros de transferencia de datos del servicio móvil e indicando que los parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos

contenidos en dicho Reglamento se refieren a la red fija y están contenidos en su capítulo sétimo. (folio 54).

8. Que el 11 de julio de 2012, mediante oficio 2783-SUTEL-DGC-2012, el órgano director del procedimiento especial puso en conocimiento de los interesados, el expediente respectivo, con el objeto que en un plazo de tres (3) días formularan conclusiones sobre los hechos alegados (folios del 55 al 56).
9. Que en fecha 16 de julio de 2012, mediante oficio 090-131-2012, el ICE procedió a interponer Incidente de Nulidad contra el oficio 2783-SUTEL-DGC-2012, indicando que existen defectos de forma que conllevan a que el acto se encuentre viciado por no cumplir con los elementos esenciales del acto administrativo y en su petitoria solicita lo siguiente (folios del 57 al 66):
  - i. *“Acoger el incidente de nulidad, y por consiguiente anular lo hasta ahora actuado, por carecer el acto administrativo de los elementos materiales y formales descritos.*
  - ii. *Se aplique lo descrito en el artículo 326 de la LGAP, y se opte por convertir el procedimiento administrativo en ordinario, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar.*
  - iii. *Se gestione lo antes posible la normalización y puesta en práctica de los parámetros e indicadores específicos para transferencia de datos, y se deje de equiparar parámetros e indicadores que son para redes fijas, a las redes móviles, pues es evidente que tal aplicación conlleva a perjuicios a mi representada al momento de llevar a cabo mediciones, dado que los resultados no se asemejan ni aproximan a la realidad, por utilizarse umbrales que no son los recomendados y los adecuados por la normativa internacional sobre redes móviles.*
  - iv. *Por no existir regulación respecto a parámetros indicadores y metodologías en el RPCS, para evaluar de forma correcta el servicio de transferencia de datos en redes móviles, y ante la inseguridad que genera equiparar y aplicar la regulación normativa del servicio por medio de redes fijas, por tener cada medio o ambiente (fijo y móvil) sus propias condiciones especiales, se archive el expediente administrativo”.*
10. Que el día 14 de agosto de 2012, mediante oficio 3311-SUTEL-DGC-2012, el órgano director del procedimiento administrativo especial remitió al Consejo de la SUTEL la *“Solicitud de conversión de procedimiento sumario (especial) a ordinario de conformidad con el artículo 326 de la Ley General de Administración Pública”*, mediante el cual se solicita y justifica la conversión indicada (folios del 67 al 69).
11. Que en fecha 17 de agosto de 2012, mediante oficio 3337-SUTEL-DGC-2012, el órgano director del procedimiento administrativo brindó respuesta al ICE sobre el incidente de nulidad presentado contra el oficio 2783-SUTEL-DGC-2012, declarando parcialmente la nulidad de lo actuado, únicamente en relación con el oficio 2783-SUTEL-DGC-2012 el cual se considera absolutamente nulo por la ausencia de elementos constitutivos de conformidad con lo establecido en el artículo 166 de la Ley Nº 6227. Además, el órgano director, en ese mismo oficio, informó al ICE que se solicitó al superior convertir en ordinario el respectivo procedimiento administrativo, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar (folios del 70 al 76).
12. Que en fecha 24 de agosto de 2012, mediante oficio 853-SUTEL-SC-2012, se notificó al órgano director el acuerdo número 004-050-2012 del Acta de la Sesión Ordinaria número 050-2012 celebrada el día 22 de agosto del 2012, mediante el cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) acordó realizar la conversión a un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad por deficiencias en la calidad del servicio de transferencia de datos y la aplicación del correspondiente Factor de Ajuste por Calidad (FAC) en las tarifas de dicho servicio, y nombró el órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento y realizar todos los actos necesarios conjunta o individualmente, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados (folios del 77 al 79).

13. Que mediante auto de intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, se intimaron los hechos de este caso, se realizaron los apercibimientos sobre las pruebas y se citó la comparecencia a la audiencia oral y privada, la cual se programó para el 30 de octubre de 2012 (folios del 80 al 88).
14. Que según constancia de notificación del 02 de octubre de 2012, se dio traslado del auto de intimación a las partes (folios del 89 al 90).
15. Que en fecha 03 de octubre de 2012, el ICE interpuso Recurso de revocatoria y apelación en subsidio contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, mediante el cual se solicita (folios del 91 al 98):
  - i. *"Acoger en todos sus extremos el recurso de revocatoria, en caso contrario se eleve al superior para que resuelva el respectivo recurso de apelación.*
  - ii. *Se gestione lo antes posible la normalización y puesta en práctica de los parámetros e indicadores específicos para transferencia de datos, y se deje de equiparar parámetros e indicadores que son para redes fijas, a las redes móviles, pues es evidente que tal aplicación conlleva a perjuicios a mi representada al momento de llevar a cabo mediciones, dado que los resultados no se asemejan ni aproximan a la realidad, por utilizarse umbrales que no son los recomendados y los adecuados por la normativa internacional sobre redes móviles.*
  - iii. *Por no existir regulación respecto a parámetros indicadores y metodologías en el RPCS, para evaluar de forma correcta el servicio de transferencia de datos en redes móviles, y ante la inseguridad que genera equiparar y aplicar la regulación normativa del servicio por medio de redes fijas, por tener cada medio o ambiente (fijo y móvil) sus propias condiciones especiales, se archive el expediente administrativo".*
16. Que el día 29 de octubre de 2012, el ICE interpuso recusación contra los miembros del órgano director colegiado que conoce el expediente administrativo SUTEL-OT-077-2012 de conformidad con lo dispuesto en los artículos 230 al 238 de la Ley General de Administración Pública (folios del 99 al 103).
17. Que mediante auto de adición y aclaración de las 14:00 horas del 26 de octubre de 2012, se aclararon los hechos intimados de este caso y se adicionaron hechos nuevos, se dejó sin efecto la comparecencia a la audiencia oral y privada programada para el 30 de octubre de 2012, se reprogramó la comparecencia oral y privada para las 9:00 horas del 21 de noviembre de 2012 y se comunicó al ICE que el recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, sería resuelto en el acto final del procedimiento, de conformidad con el artículo 352 de la Ley General de Administración Pública (folios del 104 al 108).
18. Que según constancia de notificación del 29 de octubre de 2012, se dio traslado del auto de adición y aclaración a las partes (folios del 109 al 110).
19. Que en fecha 31 de octubre de 2012, mediante oficio 264-564-2012, el ICE respondió sobre la información solicitada en el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, indicando que: (folios del 111 al 115).
  - i. *"No es técnicamente factible proporcionar la información solicitada en el punto 4, inciso a, del Auto de Intimación.*
  - ii. *Para la información solicitada en el punto 4, inciso b, únicamente es factible presentar un registro de los últimos 20 días del mes de setiembre, no el registro del último año solicitado en el Auto de Intimación*
  - iii. *Es materialmente imposible aportar la información solicitada en el punto 4, inciso c, del Auto de Intimación.*
  - iv. *La información solicitada en el punto 4, inciso d, del Auto de Intimación no está contemplada dentro de artículo 57 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios".*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

20. Que mediante auto de las 13:00 horas del 16 de noviembre de 2012 el órgano director se refirió al incidente de recusación interpuesto, rechazándolo por falta de fundamento, por cuanto en el auto de intimación se parte de un supuesto y de hechos inciertos y no de aseveraciones en cuanto a los hechos investigados, por lo que determinó continuar con la tramitación normal del procedimiento.
21. Que a las 09:20 horas del 21 de noviembre del 2012 se llevó a cabo la comparecencia oral y privada programada con el fin de evacuar la prueba y que el investigado pudiera ejercer su derecho de defensa. El investigado solicita aportar por escrito sus conclusiones.
22. Que en fecha 26 de noviembre del 2012, el ICE aporta por escrito los alegatos de conclusión de la comparecencia celebrada. Entre los principales argumentos se encuentran:
- i. **Primero.** *Que las pruebas realizadas por la SUTEL del servicio de transferencia de datos de la red 3G del ICE se basan en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 del Reglamento de prestación y calidad de los servicios (RPCS) y que las normativas internacionales UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p no fueron establecidas ni creadas para evaluar el servicio de transferencia de datos de redes móviles, ya que dicha normativa es para evaluar transferencia de datos en redes fijas. Agrega que la red móvil utiliza un interfaz aire y la fija una línea dedicada, que la red móvil se ve afectada por su entorno y que el medio es compartido ya que el interfaz aire se utiliza al mismo tiempo por varios usuarios. Termina indicando que al usuario de datos móviles no se le puede garantizar una velocidad determinada por tratarse de mejor esfuerzo.*
  - ii. **Segundo.** *Que el RPCS reconoce diferencias entre los servicios prestados mediante redes fijas y móviles, por lo que existen condiciones particulares de operación y calidad para cada una de ellas.*
  - iii. **Tercero.** *Que la Dirección General de Calidad de la SUTEL realiza mediciones aplicando las mismas reglas para servicios de datos fijos y móviles, lo que favorece recopilar datos inexactos e irreales que perjudican al operador y crean falsas expectativas del servicio a recibir por parte de los usuarios. Adicionalmente menciona que, el Pliego Tarifario hace referencia a la prestación del servicio de transferencia de datos vía ADSL y que la RCS-615-2009 no equipara las condiciones de prestación del servicio fijo a móvil, únicamente equipara las tarifas de ambos servicios.*
  - iv. **Cuarto.** *Que los organismos internacionales como la UIT y la 3GPP han reconocido diferencias para los ambientes móviles e inalámbricos (sic) creando normas diferenciadas como las UIT-R M.1079-2 y la 3GPP TS 23.107.*
  - v. **Quinto.** *Que los parámetros del RPCS son establecidos para el servicio de transferencia de datos en un ambiente fijo y no para el móvil. No se han establecido condiciones de operación y evaluación de dicho servicio.*
  - vi. **Sexto y Séptimo.** *Que al carecer de normativa aplicable, las mediciones realizadas por la SUTEL priva de sustento para una correcta interpretación de los datos y correcta evaluación del servicio.*
23. Que en virtud de lo anterior, dentro del mismo alegato de conclusiones solicita:
- i. Declarar sin lugar los supuestos incumplimientos de los parámetros e indicadores de calidad del servicio de transferencia de datos móviles.
  - ii. Promover las reformas regulatorias necesarias para contar con los parámetros, indicadores y metodologías que permitan evaluar de forma correcta el servicio de transferencia de datos móviles.
  - iii. Realizar los estudios correspondientes en las redes de todos los operadores móviles.
24. Que mediante oficio 1308-SUTEL-DGC-2013 del 08 de marzo del 2013, el órgano director del procedimiento presentó el "Informe técnico final del procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por supuesto incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de transferencia de datos móviles y aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC)."

25. Que se han realizado las diligencias útiles necesarias para el dictado de la presente Resolución.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO: EN CUANTO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES Y LA NORMATIVA APLICABLE**

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones contempla que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: *"(5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente, (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles. (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente."*
- II. Que de conformidad con el artículo numeral 4) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, los operadores y proveedores de servicios de servicios deberán *"brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales, independientemente del medio de publicidad que se utilice ) En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que disponga la SUTEL", "5) En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso de que el usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente", "6) Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios (...)"*
- III. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone dentro de las obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *"(3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley."*
- IV. Que el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones establece dentro de las obligaciones de los operadores y proveedores se las siguientes: *"a) los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como las establecidas por la SUTEL y el contrato de adhesión", "i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios (...)"*
- V. Que el capítulo séptimo del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios establece los indicadores de calidad y su nivel de cumplimiento del servicio de transferencia de datos, las condiciones de evaluación de los servicios respecto a la calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarias para una eficiente y eficaz prestación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores), así como las condiciones de fiscalización de su cumplimiento. Asimismo, disponen la relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y el precio o tarifa que se cobra a sus usuarios.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

**SEGUNDO: EN CUANTO AL RECURSO DE REVOCATORIA Y APELACIÓN EN SUBSIDIO INTERPUESTO POR EL ICE CONTRA EL AUTO DE INTIMACIÓN DE LAS 11:00 HORAS DEL 28 DE SETIEMBRE DE 2012**

- VI. Que de conformidad con el artículo 352 de la Ley General de Administración Pública y por tratarse de una impugnación que versa sobre el fondo de lo aquí ventilado, la resolución del recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el ICE contra el auto de intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, fue reservada para el acto final.
- VII. Que así las cosas, se procede en este acto a resolver el recurso interpuesto y para ello, este Consejo acoge en su totalidad lo dispuesto en el informe final, oficio N° 1308-SUTEL-DGC-2013 del 08 de marzo del 2013, rendido por el órgano director del procedimiento:

(...)

**III. SOBRE EL RECURSO DE REVOCATORIA Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA EL AUTO DE INTIMACIÓN DE LAS 11:00 HRS DEL 28 DE SETIEMBRE DE 2012**

*Tal y como se señaló en el Auto de adición y aclaración de las 14:00 horas del 26 de octubre de 2012, el órgano director se reservó para el acto final del procedimiento la resolución del Recurso de Revocatoria y Apelación en Subsidio interpuesto contra el auto de intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012. Es por ello que, de previo a realizar el análisis técnico jurídico del presente asunto, se procede a atender debidamente los argumentos esbozados en el citado Recurso.*

**1. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA**

**a) Naturaleza del Recurso**

*El recurso de revocatoria con apelación en subsidio presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, el 3 de octubre del 2012, en contra del Auto de Intimación de las once horas del 28 de setiembre del 2012, corresponde a los recursos ordinarios regulados por los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227.*

**b) Temporalidad del Recurso**

*El Auto de Intimación de las once horas del 28 de setiembre del 2012 fue notificado al Instituto Costarricense de Electricidad el día 2 de octubre del 2012 en las instalaciones de la Institución.*

*En fecha 3 de octubre del 2012, el recurrente interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio dentro de las 24 horas posteriores a la notificación del auto de intimación, plazo establecido por el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, y ante órgano competente según el artículo 349 del mismo cuerpo normativo.*

**c) Legitimación**

*Respecto de la legitimación activa, el recurrente está legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con los artículos 275 y 276 de la LGAP, ya que es parte en el procedimiento.*

**d) Representación**

*El recurso de revocatoria con apelación en subsidio es suscrito por el licenciado Juan Carlos Herrera Flores, quien posee Poder Especial Administrativo para actuar dentro del presente procedimiento, de conformidad con el poder visible en el folio 97 del expediente.*

**2. NORMATIVA APLICABLE**

*Son aplicables al presente caso los artículos y 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública Ley N° 6227, así como la normativa contenida en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.*

### 3. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

En resumen el Instituto Costarricense de Electricidad solicita:

1. Acoger en todos los extremos el presente recurso de revocatoria, en caso contrario se eleve al Superior para que resuelva el respectivo recurso de apelación.
2. Se gestione lo antes posible la normalización y la puesta en práctica de parámetros e indicadores específicos para transferencia de datos, y se deje de equiparar parámetros e indicadores que son para redes fijas a las móviles, pues es evidente que tal aplicación conlleva a perjuicios a mí representada al momento de llevar a cabo mediciones, dado que los resultados no se asemejan ni aproximan a la realidad, por utilizarse umbrales que no son los recomendados y los adecuados por la normativa internacional sobre redes móviles.
3. Por no existir regulación respecto a parámetros, indicadores y metodologías en el RPCS, para evaluar de forma correcta el servicio de transferencia de datos en redes móviles, y ante la inseguridad que genera equiparar y aplicar la regulación normativa del servicio por medio de redes fijas, por tener cada medio o ambiente (fijo o móvil) sus propias condiciones especiales, se solicita se archive el expediente administrativo.

### 4. ANÁLISIS DEL RECURSO

#### a. Sobre el fin del procedimiento

Alega el recurrente que:

"No queda claro una vez leído y revisado el expediente administrativo, cual es el fin de dicho procedimiento. Lo que queda claro es la aplicación de FAC al servicio de internet móvil de red 3G. Pero aplicar el FAC ¿a quién?, a los reclamantes en la lista que taxativamente se elaboró en el Auto de Intimación, o, el fin de aplicarlo a nivel nacional a la totalidad de los clientes que utilizan el servicio"

En relación con ello, cabe indicar que mediante Auto de Adición y Aclaración sobre los hechos intimados de las 14:00 horas del 26 de octubre del 2012, se estableció que las mediciones que dieron origen al procedimiento administrativo se realizaron en las zonas reportadas por los usuarios con deficiencias en la calidad del servicio de datos móviles específicamente en cabeceras de provincia como lo son San José, Alajuela, Limón, Puntarenas y Guanacaste. Es por ello que, se aclaró que el objetivo del presente procedimiento administrativo consistía en la **aplicación del Factor de Ajuste de Calidad a la totalidad de reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones** en las cuales se alega incumplimiento en los indicadores de calidad de los servicios de transferencia de datos móviles por parte del ICE.

De conformidad con lo anterior, fue debidamente aclarado que el objetivo del procedimiento correspondía a la aplicación del Factor de Ajuste de Calidad para las zonas reportadas con mayor incidencia de reclamaciones por la calidad del servicio de transferencia de datos de la red de telefonía móvil 3G del Instituto Costarricense de Electricidad. Por los motivos expuestos este argumento debe ser rechazado.

#### b. Sobre la aplicación de las normas de la UIT.

Alega el Instituto Costarricense de Electricidad que:

"Las normativas de referencia son: UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE802.1, normativa que no fue establecida ni creada para evaluar el servicio de transferencia de datos en redes móviles. (...)"

En primera instancia, las recomendaciones UIT-T G.1010, denominada, Categorías de Calidad del Servicio para los Usuarios Finales de Servicios Multimedia, están orientadas a definir factores claves que inciden en la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario final y no es restrictiva a alguna red o tecnología en particular; por el contrario, la misma norma indica que estos parámetros de calidad del servicio son independientes de la arquitectura o tecnologías de la Red.

Por su parte, en relación con las recomendaciones contenidas en la norma UIT-T. Y.15.41 cabe destacar que ésta tiene como objetivo principal el establecer condiciones mínimas relacionadas a la calidad de funcionamiento de redes para servicios basados en el protocolo de internet (IP). La misma no nace

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

referencia explícita a ninguna tecnología en particular, dado que se centra en tratar aspectos generales sobre condiciones de calidad del servicio.

Finalmente, en relación, con la norma IEEE.882.1p, si bien se menciona en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, ésta no fue utilizada para las mediciones relacionadas con el servicio de transferencia de datos móviles de la red 3G del Instituto Costarricense de Electricidad, del presente procedimiento administrativo.

Por lo tanto, los alegatos indicados por el Instituto Costarricense de Electricidad no son de recibo, debido a que las normas de la UIT corresponden a recomendaciones sobre los parámetros generales que se deben medir y que se utilizaron como referencia para la creación del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal y como se indica en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 del mismo cuerpo normativo.

Por otra parte, al revisar con detalle la normativa internacional señalada por el ICE como la única aplicable para un ambiente móvil, se extrae que dichos estándares no establecen parámetros de calidad para el servicio de transferencia de datos o acceso a Internet móvil propiamente, con excepción de la guía ETSI EG 202 057-4 en cuyo documento se indican los parámetros para el servicio de Acceso a Internet. En dicho documento de la ETSI se indica claramente que los parámetros de QoS están relacionados principalmente con los servicios y sus características y no con la tecnología utilizada para proporcionar esos servicios, de esta forma, los parámetros son aplicables cuando los servicios son proporcionados sobre tecnologías como ATM, IP o cualquier otra tecnología de conmutación de paquetes así como tecnologías de conmutación de circuitos. Además aclara dicha normativa que los parámetros definidos son aplicables a cualquier tipo de acceso a Internet independientemente de la tecnología subyacente utilizada.

De acá se extrae que los parámetros utilizados para evaluar la calidad de un servicio como el de acceso a Internet ofrecido por el ICE, son los mismos independientemente de si el servicio se proporciona a través de cables de cobre con tecnología ADSL, cables de fibra con tecnología MetroEthernet, enlaces inalámbricos con tecnología WiMAX, enlaces inalámbricos con tecnología WCDMA/HSPA, u otro medio de acceso.

Lo anterior es coherente por cuanto indistintamente de la tecnología utilizada, el servicio prestado es en todos los casos el mismo, Acceso a Internet, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 inciso h) de la Ley 8642.

El principal argumento del ICE para justificar que el Reglamento de prestación y calidad de los servicios no es aplicable al servicio Internet Móvil, está basado en la interpretación de las normas internacionales indicadas en el capítulo séptimo del citado reglamento, a saber UIT-T G.1010, UIT-T Y.1541 e IEEE802.1p. Dicho argumento es analizado en el presente estudio y se considera importante contar con un criterio objetivo respecto de la interpretación de estas normas internacionales, especialmente de las normas de la UIT.

Así, con el propósito de esclarecer el alcance de las normas de la UIT y tener certeza de si éstas aplican o no a redes móviles, este órgano director procedió a efectuar la consulta directa al Grupo de Estudio 12 de la UIT-T (ITU-T SG12: Performance, QoS and QoE) que son los autores de las dos normas indicadas anteriormente. La pregunta efectuada al SG12 fue la siguiente: "¿Las recomendaciones Y.1541 y G.1010 aplican para servicios de datos sobre redes móviles o aplican solo para redes fijas? Específicamente, ¿aplican estas recomendaciones al servicio de banda ancha móvil?"

La respuesta del señor Kwame Baah-Acheamfuor en su condición de Presidente del SG12 de la UIT fue la siguiente: "Respecto de la Y.1541, ambos tipos de redes cableadas e inalámbricas están dentro de su alcance, por lo tanto **la banda ancha móvil está incluida**". (traducción nuestra)

Para el caso de la recomendación G.1010 obtuvimos la siguiente respuesta: "De forma similar, el alcance de la G.1010 cubre no solo las redes fijas, **sino también las móviles**". (traducción nuestra)

Lo anterior deja en evidencia que la interpretación efectuada por el ICE respecto a las normas internacionales de la UIT, es contraria al propio criterio de la UIT, lo cual desacredita los argumentos expuestos por el ICE respecto de la no aplicación del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios al servicio de Internet Móvil y deja en evidencia que este operador debió aportar la información requerida en el auto de intimación respecto a los resultados de las evaluaciones de los indicadores de calidad para el servicio de transferencia de datos a través de redes 3G, desde el punto de vista del usuario final en el

periodo de mayo 2011 a mayo 2012. En virtud de las razones citadas, dichas manifestaciones deben ser rechazadas.

**c. Sobre la aplicación del Capítulo VII denominado "Parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos" del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios**

Indica el recurrente, en los alegatos octavo y noveno, en lo conducente, lo siguiente:

**"OCTAVO:** La evaluación realizada por la SUTEL del servicio internet móvil brindado por el ICE a través de sus redes 3G, no es válida porque se utilizaron los parámetros establecidos para un ambiente fijo según los artículos 91, 92, 35, 96 y 98 del RPCS, y además se utilizaron las metodologías de medición establecidas en el pliego tarifario de agosto del 2006 para los servicios de internet Acelera e internet Pymes, que se refieren también a servicios prestados por medio de redes fijas.

**NOVENO:** Al carecer de normativa aplicable y sus respectivas metodologías de medición, las mediciones realizadas por la SUTEL, carece de sustento normativo para una correcta interpretación de los datos y una correcta evaluación del servicio brindado por el ICE. (...)"

De conformidad con lo alegado por el ICE, debe aclararse que los parámetros establecidos en el capítulo VII del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios aplican tanto para redes fijas como redes móviles, aspecto que fue respaldado por los expertos de la UIT mediante la consulta realizada sobre los estándares internacionales tomados como referencia en dicho Reglamento.

En lo que respecta a la aplicación de la metodología establecida en el Pliego Tarifario para la evaluación de los servicios de Internet Acelera e Internet PYMES, debe resaltarse que el Consejo de la SUTEL ratificó y amplió su aplicación a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, mediante la resolución RCS-615-2009 de las 10:45 horas del 18 de diciembre del 2009, en la cual dispuso en el Por tanto IX: "Mantener vigente las condiciones de tasación de las comunicaciones, calidad y prestación de los servicios de telecomunicaciones establecidas en el pliego tarifario, siempre y cuando no se contrapongan a ley o reglamentación posterior." (destacado intencional) Por lo tanto, mediante la citada resolución no solo se dispuso aplicar las tarifas vigentes para los servicios de acceso a Internet denominados "Acelera vía ADSL" a los servicios de acceso a Internet con velocidades y condiciones equivalentes brindados a través de otros medios, sino que también se estableció que las condiciones de prestación y calidad, que no se contrapusieran a normativa posterior, serían de aplicación a dichos servicios.

Asimismo, en relación con lo recurrido sobre la aplicación del Pliego Tarifario publicado el 25 de setiembre del 2006, en el Alcance Nº 52 a la Gaceta Nº 183, en la sección de Condiciones de Medición de los Indicadores de Calidad, se trae a colación lo establecido en el oficio Nº 1974-SUTEL-DGC-2012, en el cual se indica que dicho pliego, únicamente, se utilizó como referencia normativa sobre las metodologías ya existentes. Es decir, que ante la ausencia de normativa específica sobre el tema en cuestión, se procede a eliminar el vacío legal mediante las referencias normativas existentes dentro del ordenamiento jurídico nacional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código Civil.

Por otra parte, debe señalarse que la Ley General de la Administración Pública en el artículo 9, inciso 1) establece que el ordenamiento jurídico administrativo podrá aplicar las normas del derecho privado, cuando no exista norma administrativa aplicable. Por lo anterior, cabe indicar que el Código Civil posee las reglas generales sobre la interpretación y aplicación de las normas jurídicas, dentro de las cuales el artículo 12, establece:

**"Artículo 12:** Procederá la aplicación analógica de las normas cuando éstas no contemplen un supuesto específico, pero regulen otro semejante en el que se aprecie identidad de razón, salvo cuando alguna norma prohíba esa aplicación."

La analogía busca la integración de las normas en aquellos casos donde no esté concretamente prevista en el ordenamiento jurídico, cuando exista una identidad en los supuestos. De la revisión de las normas internacionales de la UIT (tanto las descritas en el citado punto 2 de este Análisis así como las mencionadas por el ICE en el recurso) se identificó la independencia de los parámetros de calidad del servicio de Internet respecto del medio de acceso, ya sea fijo o móvil.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

Cabe indicar, que los parámetros de calidad incluidos en el citado Reglamento, en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98, corresponden a una base mínima que deben ser evaluados para los servicios de transferencia de datos de cualquier red basada en tecnología ATM, IP o cualquier otra de conmutación de paquetes así como otras tecnologías; es decir, son aplicables tanto para redes fijas como para redes móviles debido a la similitud en la base tecnológica fundamental.

Por su parte, no lleva razón el recurrente en relación con lo alegado en el punto octavo del recurso, debido a que en las evaluaciones realizadas por la SUTEL se utilizan parámetros de calidad generales para los servicios de transferencia de datos de cualquier red basada en el protocolo IP. Por lo tanto, las mediciones realizadas sí cuentan con sustento normativo debido a que los parámetros utilizados por SUTEL son los considerados por las recomendaciones de UIT y ETSI y analógicamente los supuestos del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 12 del Reglamento citado, el cual expresamente indica en relación con los parámetros técnicos del servicio que: "Son los relacionados con los aspectos de operación técnica de los servicios brindados por los operadores o proveedores, que permiten cuantificar las condiciones de calidad y continuidad del servicio. Estos parámetros se establecen en la presente reglamentación con base en normativa internacional." (destacado intencional)

También, cabe destacar que las normas a las que el ICE hace referencia en el recurso tratan incluyen parámetros contemplados en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. Por lo cual, el ICE no tiene fundamento para alegar que se carece de normativa aplicable a las mediciones realizadas por la SUTEL. No obstante, el recurrente tuvo la oportunidad en el curso del procedimiento de haber aportado las pruebas que consideraba procedentes, en virtud de la carga de la prueba que le atañe, no obstante, el ICE no aportó ningún estudio técnico ni prueba fehaciente que desvirtuara la prueba proporcionada por la SUTEL.

En relación con la violación al principio de proporcionalidad entre el medio escogido y el fin buscado, se indica que no existe ambigüedad entre ambos porque, en primer lugar, la normativa internacional utilizada es la correcta por cuanto aplica tanto para redes fijas como móviles. Asimismo, los artículos utilizados del Reglamento de Prestación de Calidad son los aplicables para la verificación del incumplimiento del derecho del usuario de telecomunicaciones de recibir servicios de calidad de internet móvil, y son la base para la aplicación de un cálculo del Factor de Ajuste de Calidad regulado. En razón de lo anteriormente citado, estos enunciados deben ser rechazados.

## 5. CONCLUSIONES SOBRE EL RECURSO

1. Que la finalidad del presente procedimiento administrativo es la aplicación del Factor de Ajuste de Calidad establecido en el capítulo 11 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio para las reclamaciones específicas presentadas ante esta Superintendencia, en razón de los resultados de las pruebas realizadas en los poblados de mayor incidencia de quejas sobre la calidad del servicio de transferencia de datos de la red de telefonía móvil 3G del Instituto Costarricense de Electricidad.
2. Que las normas de referencia UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE802.1 UIT corresponden a recomendaciones sobre los parámetros de calidad que se deben medir y que se utilizaron como referencia para la creación del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal y como se indica en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 de dicho Reglamento. Adicionalmente, la misma UIT ha manifestado que la norma Y.1541, abarca ambos tipos de redes cableadas e inalámbricas, por lo tanto la banda ancha móvil está incluida. Asimismo que, el alcance de la G.1010 cubre no sólo las redes fijas, sino también las móviles.
3. Que las mediciones realizadas para verificar la calidad del servicio de transferencia de datos de la red de telefonía móvil 3G del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) se realizaron de acuerdo con los parámetros contenidos en el Capítulo VII del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como de las normas internacionales de la UIT. Es por ello que, los protocolos utilizados por la SUTEL resultan correctos y ajustados a la normativa nacional e internacional vigente.
4. Que no existe violación al principio constitucional de proporcionalidad debido a que no existe ambigüedad entre el fin del procedimiento y los medios utilizados, en razón de que la normativa internacional utilizada es la correcta por corresponder a normas generales sobre los parámetros de calidad y

*que las normas contenidas en el Reglamento de Prestación de Calidad son las aplicables para la verificación de la calidad de servicio asociada al precio cancelado por los usuarios de telecomunicaciones.*

(...)"

- VIII. Que en virtud de los considerandos que anteceden, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el ICE contra el auto de intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012, tal y como se dispone en la parte dispositiva de esta resolución.

TERCERO: EN CUANTO AL FONDO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- IX. Que del informe final, oficio N° 1308-SUTEL-DGC-2013 del 08 de marzo del 2013, rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

"(...)"

IV. **ANÁLISIS TÉCNICO-JURÍDICO**

1. **Hechos probados en autos**

- a. *Existe una gran cantidad de reclamaciones presentadas ante esta Superintendencia por usuarios del servicio Internet Móvil del ICE, en las cuales se indican problemas en la calidad de dicho servicio.*
- b. *La SUTEL efectuó mediciones de campo mediante las cuales se comprobó lo indicado por los usuarios en sus reclamaciones, respecto a que existen deficiencias en la calidad del servicio de Internet Móvil brindado por el ICE.*
- c. *El ICE no presentó ningún tipo de prueba idónea, tal como resultados de mediciones de campo, evaluaciones de calidad de servicio, datos de desempeño de la red, u otros, que desvirtuara lo indicado por los usuarios respecto de las deficiencias en la calidad del servicio de Internet Móvil brindado por dicho Instituto.*
- d. *El ICE no presentó ningún tipo de prueba idónea, tal como resultados de mediciones de campo, evaluaciones de calidad de servicio, datos de desempeño de la red, u otros, mediante la cual se demostrara una calidad de servicio distinta de la calculada por la SUTEL en sus informes técnicos.*
- e. *Que el servicio de Internet móvil se comercializa y cobra por parte del ICE con base en la velocidad de transferencia ofrecida a los usuarios.*
- f. *Que el contrato de servicios de telecomunicaciones para la prestación del servicio de Internet móvil se encuentra debidamente homologado por esta Superintendencia. No obstante, en los mismos no se consigna la velocidad real (mínima y máxima) esperada por el usuario final, tal y como se dispone en dichos contratos.*
- g. *Que el ICE comercializó servicios de Internet móvil para los cuales no se puede asegurar la velocidad contratada.*

2. **Hechos no probados**

- a. *No se logró demostrar que los distintos terminales comercializados en los diferentes planes ofrecieran mejor desempeño unos sobre otros en cuanto a velocidad de transferencia de datos.*
- b. *No se pudo demostrar que la red del ICE tuviera la capacidad para cumplir con los indicadores de calidad establecidos en la reglamentación vigente.*
- c. *No fue posible demostrar que la existencia de usuarios de "alto consumo" del servicio Internet Móvil sean los causantes de la degradación de este servicio de forma general.*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

- d. *No se pudo comprobar que exista una sobreventa por parte del ICE que excediera la capacidad de la red para brindar los servicios de Internet Móvil.*
- e. *No fue posible demostrar que la configuración de los terminales sea la causa de los problemas experimentados con el servicio de Internet por los usuarios que interpusieron sus reclamaciones*

### 3. Audiencia

*La audiencia se llevó a cabo a las nueve horas veinte minutos del veintiuno de noviembre del dos mil doce, en las instalaciones de esta Superintendencia. Se presentaron a dicha audiencia: por parte del Instituto Costarricense de Electricidad el señor Juan Carlos Herrera Flores, cédula 1-697-0084 en representación del ICE y le acompaña el señor Alberto Campos Ríos, cédula 6-147-0073 en calidad de asesor; el órgano director conformado por el ingeniero Jorge Salas Santana, el ingeniero César Valverde Canosa y la licenciada Natalia Ramírez Alfaro y como asesor técnico del dicho órgano el ingeniero Leonardo Steller Solórzano.*

#### i. Pruebas aportadas en la audiencia

*Se recibió prueba testimonial del ingeniero Oscar Arturo Romero Sánchez, cédula 1-0973-0515 en calidad de perito técnico aportado por el ICE.*

*Se recibió prueba testimonial de la ingeniera Natalia Salazar Obando, cédula 1-1190-0908 en calidad de perito técnico citado por el órgano director.*

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

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

##### **Juan Carlos Herrera (abogado representante del ICE):**

*Se refirió al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios en cuanto a la aplicación de los artículos 41, 92, 95, 96 y 98 los que a su vez hacen referencia a las recomendaciones UIT-T G.1010, UIT-T Y.1541 y la IEEE802.1P, normas que contienen una serie de indicadores de calidad. Para su representada la aplicación del cuerpo legal indicado, sugiere un gran problema de conflicto de aplicación normativa y transgresión al principio de legalidad. En el primer punto argumentó que la normativa citada deja en evidencia de que son recomendaciones que contienen umbrales o indicadores de calidad para ser aplicados en transferencia de datos sobre redes fijas más no sobre transferencia de datos móviles que es lo que se discute en este proceso. El informe de la SUTEL (oficio 1974 del 23 de mayo 2012), visible a folio 16 del expediente en el párrafo 2 indica textualmente "adicionalmente es importante indicar que la prueba de cada parámetro se realizó de forma independiente para garantizar el procedimiento indicado en el pliego tarifario", al revisar el pliego tarifario y el procedimiento que ahí se describe es evidente que fue hecho para medir transferencia de datos sobre redes fijas, no sobre redes móviles, tanto así que al final de dicho documento se mencionan los requerimientos mínimos de computadora y de la línea telefónica que debe soportar en un par telefónico de cobre, por lo que indudablemente todo este procedimiento va destinado a la transferencia de datos en redes fijas más no en móviles. Respecto al principio de legalidad, aseveró que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios en ningún apartado indica o hace referencia a transferencia de datos móviles como sí lo hace en el caso de telefonía donde establece una serie de factores a ser medidos para telefonía fija y telefonía inalámbrica. Dado que no existe en este momento en el ordenamiento jurídico nacional respecto al sector de telecomunicaciones, norma que regule o que indique lo que son las condiciones mínimas de prestación de servicio que tiene que dar un operador respecto a transferencia de datos en redes móviles, no existe fundamento legal para aplicar al ICE dicha normativa y sus parámetros. Por lo anterior, considera que el expediente debería, archiversse y le corresponde a SUTEL definir reglas claras y firmes en el sector sobre el servicio de transferencia de datos móviles.*

##### **Natalia Ramírez (Órgano Director):**

*Respecto de las aseveraciones argumentadas en cuanto al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, indicó que no le corresponde al órgano director determinar la razonabilidad y proporcionalidad*

de dicha norma en este procedimiento, por lo que seguidamente se procedió con la evacuación de la prueba ofrecida.

**Oscar Romero (perito técnico ICE):**

Es el coordinador del grupo de gestión especializada de la red del sistema de transporte, enfocada en la gestión del sistema de transporte IP, SDH, WDM y otras tecnologías de transporte.

Indicó que las normativas UIT-T G.1010, UIT-T Y.1541 e IEEE802.1 hablan de priorización mas no de calidad de servicio, la calidad de servicio es un tema aparte que se refiere a una serie de compromisos y requerimientos necesarios para poder inter-operar a través de una red, sea una red de acceso o un sistema de transporte. Reiteró que la citada normativa no hace referencia a calidad de servicio, únicamente establece protocolos y algunas facilidades que hay dentro del protocolo para poder diferenciar los paquetes o la tramas dentro de una red.

Respecto de los artículos del RPCS y los umbrales ahí establecidos, aclaró estos se refieren a una red de transporte cableada, llámese un red de transporte que utiliza la tecnología Ethernet, de hecho IEEE802.1p fue creado para redes Ethernet, no para una red de acceso móvil. La normativa de acceso móvil está dentro del 3GPP.

Sobre la relación precio-calidad, indicó que ambos están muy relacionados entre sí porque para poder comprometer una calidad de servicio determinada se debe dimensionar la red para poder cumplir ese objetivo, llámese desde la parte acceso hasta la parte transporte e incluso hasta las plataformas de servicio al usuario final. Por ejemplo, para cumplir con un retardo de 20 milisegundos hay que dimensionar una cobertura adecuada de celdas, con un buen ancho de banda, y dimensionar un sistema de transporte que pueda cumplir con eso, porque el servicio y la calidad se miden de extremo a extremo. Entonces ahí participa tanto el acceso como el transporte y las plataformas de servicio.

Sobre los diversos perfiles configurados a los clientes, explicó que usualmente en todo sistema de acceso o sistema de transporte cuando se brinda un perfil de servicio, este cumple con un cierto nivel de calidad, por ejemplo tiene una velocidad asociada. En un sistema de acceso móvil, donde el recurso es compartido, se tiene una interfaz de aire compartida con múltiples usuarios. Una interfaz de aire tiene una máxima capacidad (en Megabits por segundo), la cual se reparte entre los usuarios que la estén utilizando, y puede que en un momento de congestión un usuario no tenga toda la velocidad asociada con su perfil sino una capacidad menor dentro de lo que se encuentre en ese momento compartido con el resto de usuarios. Ahora bien, en un sistema cableado la condición es distinta porque prácticamente se extiende un bucle hacia el abonado, y sobre ese bucle se le garantiza el ancho de banda que el abonado está contratando, no como en el caso anterior donde hay bus y todos están tratando de hacer uso de él y en donde en ciertos momentos podría darse congestión y no llegar a completarse esa tasa máxima que se ofrece dentro del perfil del usuario.

Sobre el ancho de banda compartido aclaró que en este tipo de accesos la limitación es prácticamente en interfaz de aire porque la conexión al sistema de transporte siempre está muy sobre-dimensionada, por ejemplo la interfaz de aire en los Nodos B es de 7.2 Mbps y su conexión al sistema de transporte es de 1 Gbps (Gigabit por segundo), lo cual quiere decir que hay una disponibilidad bastante grande para poder hacer uso de ese recurso, sin embargo la interfaz de aire es la que limita y esta limitante es tecnológica.

Respecto a los estándares de calidad a nivel internacional, indicó que están definidos en la 3GPP y es sobre esa base que trabajan todos los operadores, teniendo claro que dependiendo del nivel de calidad que se le quiera dar al usuario, así también puede ser el costo del servicio.

Explicó también que la transferencia de datos en redes fijas y en redes móviles es distinta y no se pueden establecer las mismas reglas para ambas. El sistema de acceso móvil, tiene una interfaz de aire que es compartida y que está muy limitada en cuanto a ancho de banda, mientras que en la red de acceso cableada al usuario en su bucle de abonado o interfaz se le puede definir su ancho de banda prácticamente dedicado y no compartido como en el caso anterior.

Explicó además que en una red móvil es imposible garantizarle a un usuario una velocidad específica permanentemente porque sería financieramente muy oneroso, prácticamente habría que dimensionar una radio base pegada en la espalda de cada usuario.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

*Sobre los umbrales de latencia, jitter, pérdida de paquetes, indicó que no se pueden establecer las mismas reglas en redes fijas y móviles porque se trate de dos medios de acceso muy distintos con tecnologías muy distintas, incluso son muy distintas a nivel de topología y conectividad.*

*Acerca de los planes comercializados según la velocidad, indicó que son velocidades que cliente podría alcanzar si el medio está disponible, más nunca van a obtener siempre una velocidad constante, sino que lo que se tiene es un valor máximo con una variabilidad de acuerdo con la disponibilidad del recurso. El sistema móvil, no es algo donde se pueda predecir exactamente el comportamiento porque mucho depende de todas las variables de entorno, como el clima, las fiestas, actividades de fin de año.*

*Indicó no conocer sobre las acciones llevadas a cabo el ICE para evaluar la calidad del servicio de Internet móvil de los usuarios.*

**Natalia Salazar (perito técnico de la SUTEL):**

*Sobre el informe con oficio 1974-SUTEL-DGC-2011, indicó que se procedió a realizar una evaluación de calidad al servicio de transferencia de datos móviles tomando como base las quejas y la información aportada por los usuarios, y de ahí nace la elección de los parámetros a evaluar y los lugares a visitar. Se definió que los parámetros a evaluar eran el retardo a nivel local e internacional, la pérdida de paquetes a nivel local e internacional y la velocidad de transferencia de datos versus la velocidad contratada. Se hizo un listado de zonas con base en las quejas y se incluyeron las cabeceras de provincia, considerando que todas las zonas que se estaban evaluando tenían cobertura completa y en buena condición del ICE.*

*Explicó que los resultados obtenidos indican una afectación en la calidad del servicio brindado. En particular, la velocidad de transferencia que el usuario percibe es muy baja en comparación con la velocidad contratada, la latencia también afecta y la pérdida de paquetes es otra causa que también afecta la calidad del servicio.*

*Explicó que las pruebas se efectúan sobre servicios que la SUTEL contrata al ICE, con características de velocidad de 2 Mbps de descarga y 768 kbps de carga.*

*Sobre las similitudes y diferencias en transferencia de datos en una red fija y en una red móvil indicó que las reglas de medición que se van a aplicar son las mismas, pero los resultados que se van a obtener obviamente no van a ser iguales. Si bien es cierto, una red de transferencia de datos fija tiene un enlace dedicado al 100% hacia el usuario, una red de transferencia de datos móviles obviamente está compuesta por dos partes, una red de datos fija y una red de datos de acceso.*

*Acerca de la forma como un operador mantiene la misma calidad de servicio a todos los clientes de una red móvil, explicó que, desde el punto de vista técnico, lo que se debe hacer es garantizar que la cantidad de usuarios no exceda la capacidad de la red, para lo cual se hace una proyección del consumo de recursos de la red a partir del estudio del tráfico de las zonas, cantidad de población y densidad demográfica. Si esto no se hace correctamente, se afecta la calidad de servicio de los usuarios.*

*Sobre las condiciones bajo las cuales se efectuaron las mediciones, indicó que se hizo a lo largo del día y no necesariamente en condiciones de alto tráfico para poder obtener el dato incluso fuera de horas de alto tráfico en la red. Se midió fuera de las horas de alto tráfico para poder valorar si la calidad del servicio mejoraba fuera de estas horas.*

*Indicó que las evaluaciones de calidad se basan en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y en las condiciones establecidas en el pliego tarifario, y que los cinco parámetros escogidos son los parámetros básicos que uno debería medir para un servicio de transferencia de datos, sea fijo o sea móvil, y que los umbrales utilizados son los establecidos en dicho Reglamento y vigentes a la fecha.*

*Enfatizó que hay una deficiencia en el servicio que se brinda a los usuarios y una afectación real percibida. Se parte del hecho de que se usaron servicios propios que la SUTEL contrató al ICE bajo las mismas condiciones normales que cualquier otro usuario, es decir, sin condiciones especiales, las velocidades contratadas son las velocidades que se les ofrece a los otros usuarios y los terminales son homologados.*

**Conclusiones del ICE.**

*El ICE presenta en sus conclusiones el alegato de que las normas Y.1541, G.1010 y 802.1 P, no son normas diseñadas para redes móviles en el tema de transferencia de datos.*

*Indica que otro factor donde no se pueden aplicar los mismos parámetros del servicio fijo, son la movilidad de los usuarios, el entorno físico de cobertura y que el medio es compartido, por lo que al usuario final no se le puede garantizar la velocidad determinada por tratarse de un mejor de mejor esfuerzo en un entorno de red IP.*

*Indica el ICE que equiparar condiciones de prestación de servicio para ambas modalidades (fijo y móvil), conlleva a recopilar datos inexactos e irreales que perjudican al operador y crea falsas expectativas del servicio a brindar a los usuarios finales. Además indica el ICE que el RPCS no establece condiciones mínimas de prestación.*

*El ICE dentro de sus conclusiones indica que El pliego tarifario hace referencia a la prestación del servicio de transferencia de datos Acelera vía ADSL, que es por medio de redes fijas y no móviles, y la RCS-615-2009, no equipara condiciones de prestación de servicio, como lo afirmaron el órgano Director y la perito técnica, esa resolución lo que vino a equiparar fueron las tarifas, precisamente por tratarse de un servicio nuevo la transferencia de datos móviles, que no contaba en ese momento con una tarifa. Esa hace equiparación respecto solo a la tarifa y no a condiciones de servicio, así que existe un error de apreciación y aplicación de normativa, lo que genera incertidumbre jurídica.*

*Dentro de las peticiones del ICE esta dejar sin lugar el presente procedimiento y el de establecer reformas regulatorias al Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios.*

*Respecto de la relación precio-calidad, indicó que dicha relación existe porque el usuario paga un precio por recibir una calidad específica, si la calidad es inferior entonces el precio debería ser también inferior de acuerdo a esa calidad.*

#### **4. Análisis sobre el fondo**

*Revisadas las pruebas que constan en el expediente se procede con el siguiente análisis:*

##### **a. Sobre los derechos de los usuarios.**

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 inciso d) y el artículo 3 inciso c) de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, ésta tiene por objetivo y principio rector, la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.*

*El artículo 45 de la Ley N° 8642 referente a los Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones indica en los subincisos 1), 5), 9) y 13) que los usuarios de servicios de Telecomunicaciones tendrán los siguientes derechos:*

*"1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final.*

*(...)*

*5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente.*

*(...)*

*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.*

*(...)*

*13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles."*

*Con base en lo anterior y con la prueba evacuada dentro del procedimiento, quedó plenamente evidenciado que el Instituto investigado no brinda información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio de Internet Móvil y la velocidad real máxima y mínima que puede experimentar el usuario, a pesar de así haberse solicitado por esta Superintendencia mediante oficio 1290-SUTEL-2011 del 05 de julio del 2011 de previo a la homologación del respectivo contrato de adhesión. Adicionalmente,*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

*en dicho documento se dispuso que "el ICE deberá prever los aumentos requeridos en la capacidad, así como considerar los niveles máximos de sobresuscripción, con el fin de que los usuarios cuenten con una referencia de lo que realmente pueden esperar del servicio."*

*Asimismo de acuerdo con las disposiciones generales del Reglamento de Protección al Usuario Final que indica en su artículo 4, que dentro de las condiciones generales y con base en el artículo 45 de la Ley N° 8642 los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente.*

*En el inciso 3) de este artículo indica:*

*"Los operadores y proveedores deberán brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales, independientemente del medio de publicidad que se utilice."*

*En el inciso 4) de este artículo indica:*

*"En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que establezca la SUTEL."*

*En el inciso 5) de este artículo indica:*

*"En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado atribuible al operador o proveedor, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima del servicio será revocada y se deberá reintegrar la indemnización correspondiente."*

*En el inciso 6) de este artículo indica:*

*Los operadores y proveedores deberán implementar las mejoras en sus redes y plataformas de servicios, para alcanzar los niveles mínimos de calidad, según lo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio", sin que esto implique necesariamente incrementos en los precios y tarifas de los servicios. Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias.*

*Adicionalmente, el artículo 49 de la citada Ley establece la obligación que tienen los operadores de respetar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones.*

*En este sentido, el artículo 5 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios dispone que uno de los derechos de los usuarios consiste en recibir servicios de calidad, para lo cual los contratos suscritos con los operadores deberán establecer claramente los niveles de calidad asociados al precio convenido, así como las condiciones de prestación del servicio.*

*En este sentido es importante indicar que en los contratos de adhesión, homologados de acuerdo con el artículo 46 de la Ley N° 8642, para el servicio de Internet Móvil, esta Superintendencia solicitó mediante oficio 1290-SUTEL-2011 del 05 de julio del 2011 la inclusión de una cláusula en donde se establezcan los parámetros relacionados con el desempeño de la velocidad: un parámetro con valor garantizado y otro con un valor máximo para realizar sus ofertas comerciales.*

*Con base en lo anterior es criterio de este órgano director que el ICE incumplió con los incisos 1), 5), 9) y 13) del artículo 45 de la Ley de Telecomunicaciones al no garantizar los parámetros de calidad para el servicio de banda ancha móvil. En este sentido, el ICE en su comercialización señala valores máximos de velocidad, cuando lo procedente, es indicar en los respectivos contratos la velocidad mínima y máxima que podría experimentar el usuario en el uso y disfrute del servicio contratado. Lo anterior tal y como se establece en la cláusula 5 de su contrato de adhesión homologado por esta Superintendencia denominada: "Anexo de Servicio móviles postpago":*

"5. PLANES DE INTERNET: Servicio de acceso a Internet, que se ofrece mediante la suscripción de planes y que la permiten Cliente acceder a la Red Móvil del ICE, a través de un equipo terminal móvil, Datacard, Computadora Personal Netbook, o cualquier otro dispositivo móvil que reúna las especificaciones de interoperabilidad con la Red Móvil del ICE.

Plan Seleccionado	Precio Mensual del Plan (Sin terminal)	Precio Mensual Total (incluido el terminal)	Permanencia mínima	Velocidad Contratada	
				Max	Min

(...)" (Destacado intencional.)

**b. Sobre la aplicación del Reglamento de prestación y calidad de los servicios**

El Reglamento de prestación y calidad de los servicios es un reglamento nacional debidamente aprobado y el cual fue publicado en La Gaceta Nº 82 del miércoles 29 de abril de 2009, fecha desde la cual entró en vigencia.

Este reglamento establece las parámetros mínimos de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y las condiciones de evaluación respecto a la calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarias para una eficiente y eficaz prestación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores), así como las condiciones de fiscalización de su cumplimiento. Asimismo, establece la relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y el precio o tarifa que se cobra a sus usuarios.

El Reglamento de prestación y calidad de los servicios se encuentra vigente por lo que de conformidad con el artículo 60 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº7593 le corresponde a esta Superintendencia su aplicación así como corresponde a los operadores y proveedores de servicio su debido acatamiento.

Por otra parte, el presente procedimiento tiene como fin la aplicación de marco regulatorio vigente, por cuanto ya se llevaron los procesos de audiencia pública respectivos, por lo que no le corresponde al Órgano Director del presente procedimiento administrativo analizar la razonabilidad, proporcionalidad y legalidad de dicho Reglamento. De acuerdo con lo estipulado en el artículo 53, inciso n) de la citada Ley, son deberes y atribuciones de la Junta Directiva del ARESEP: "Dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en esta Ley y las modificaciones de estos". Así las cosas, los desacuerdos, cuestionamientos o sugerencias de modificación a dicho reglamento deben presentarse ante la ARESEP y no discutirse ante el Órgano Director del presente procedimiento administrativo.

**c. Sobre la interpretación del Reglamento de prestación y calidad de los servicios**

Nuevamente plantea el ICE como parte de sus argumentos, una interpretación al capítulo séptimo (parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos), sección 3 (parámetros técnicos de los servicios de transferencia de datos), del Reglamento de prestación y calidad de los servicios, para el cual indica que los artículos ahí planteados aplican al servicio de transferencia de datos únicamente para redes fijas y no para redes móviles, indicando como argumento principal que la normativa citada en dicho reglamento, que corresponde a los estándares UIT-T G.1010 UIT-T, Y.1541 e IEEE802.1p, fue creada únicamente para redes fijas.

Sugiere el ICE en sus oficios: 264-564-2012 del 30 de octubre de 2012, Alegatos de conclusión expediente SUTEL-OT-077-2012 del 26 de noviembre de 2012 y Recurso de revocatoria y apelación en subsidio contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2012 del 30 de octubre de 2012, que debe integrarse la normativa específica para redes móviles como por ejemplo: UIT-R M.1079-2, 3GPP TS 23.107, ETSI TS 102 250 y ETSI EG 202 057.

Al revisar con detalle la normativa internacional señalada por el ICE, se extrae que dichos estándares no establecen parámetros de evaluación de calidad para la transferencia de datos o acceso a Internet propiamente, con excepción de la guía ETSI EG 202 057-4 en cuyo documento de indican los parámetros

para el servicio de Acceso a Internet. En dicho documento de la ETSI se indica claramente que los parámetros de QoS están relacionados principalmente con los servicios y sus características y no con la tecnología utilizada para proporcionar esos servicios, de esta forma, los parámetros son aplicables cuando los servicios son proporcionados sobre tecnologías como ATM, IP o cualquier otra tecnología de conmutación de paquetes así como tecnologías de conmutación de circuitos. Además aclara dicha normativa que los parámetros definidos son aplicables a cualquier tipo de acceso a Internet independientemente de la tecnología subyacente utilizada.

De acá se extrae que los parámetros utilizados para evaluar la calidad de un servicio como el de acceso a Internet ofrecido por el ICE, son los mismos independientemente de si el servicio se proporciona a través de cables de cobre con tecnología ADSL, cables de fibra con tecnología MetroEthernet, enlaces inalámbricos con tecnología WiMAX, enlaces inalámbricos con tecnología WCDMA/HSPA, u otro medio de acceso.

Lo anterior es coherente por cuanto indistintamente de la tecnología utilizada, el servicio prestado es en todos los casos el mismo, Acceso a Internet, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 inciso h) de la Ley 8642. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones, no necesariamente tiene que ser un experto y conocer a fondo los pormenores de cada tecnología, ya que estos entran a valorar si el servicio final obtenido es de buena calidad o no, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por el operador o proveedor.

El principal argumento del ICE para justificar que el Reglamento de prestación y calidad de los servicios no es aplicable al servicio Internet Móvil, está basado en la interpretación de las normas internacionales indicadas en el capítulo séptimo del citado reglamento, a saber UIT-T G.1010, UIT-T Y.1541 e IEEE802.1p. Dicho argumento es analizado en el presente estudio y se considera importante contar con un criterio objetivo respecto de la interpretación de estas normas internacionales, especialmente de las normas de la UIT, dado que la norma IEEE802.1p es claramente una norma aplicable solo a redes cableadas.

Así, con el propósito de esclarecer el alcance de las normas de la UIT y tener certeza de si estas normas aplican o no a redes móviles, este órgano director procedió a efectuar la consulta directa al Grupo de Estudio 12 de la UIT-T (ITU-T SG12: Performance, QoS and QoE) que son los autores de las dos normas indicadas anteriormente. La pregunta efectuada al SG12 fue la siguiente: "¿Las recomendaciones Y.1541 y G.1010 aplican para servicios de datos sobre redes móviles o aplican solo para redes fijas? Específicamente, ¿aplican estas recomendaciones al servicio de banda ancha móvil?"

La respuesta del señor Kwame Baah-Acheamfuor en su condición de Presidente del SG12 de la UIT fue la siguiente:

"Regarding Y.1541, both wired and wireless access networks are within its scope, so mobile broadband is included."

*It is important to note that cellular networks are only now achieving the performance required to meet these objectives on paths with a combination with other IP networks. Specifically, LTE technology is a good match for networks conforming to the more stringent UNI-UNI delay objectives, 100ms One-way.*

*The older 3G or UMTS technologies will need to use other classes, with higher delay objectives" (el subrayado es maestro).*

Cuya traducción al español de texto subrayado dice: "Respecto de la Y.1541, ambos tipos de redes cableadas e inalámbricas están dentro de su alcance, por lo tanto **la banda ancha móvil está incluida**".

Para el caso de la recomendación G.1010 obtuvimos la siguiente respuesta:

"Similarly, the scope of G.1010 covers not only fixed networks, but also mobile. However, care should be taken when interpreting the numbers given in Appendix I since we need to update the tables taking into account the recent technologies, especially used in mobile applications. So, I think they can at least make use of the "main body" of Recommendation G.1010 to understand the rough image of QoS/QoE requirements".

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

en los Nodos B es de 7.2 Mbps y su conexión al sistema de transporte es de 1 Gbps (Gigabit por segundo). Adicionalmente, señaló que en una red móvil es imposible garantizarle a un usuario una velocidad específica permanentemente porque sería financieramente muy oneroso y prácticamente habría que dimensionar una radio base pegada en la espalda de cada usuario.

Al respecto sobre la limitación de la interfaz aire, es necesario señalar que el ICE por una condición histórica<sup>1</sup> se encuentra en una posición privilegiada respecto a los demás competidores del mercado de banda ancha móvil, por cuanto se le mantuvieron 2x20 MHz en cada una de las bandas comercialmente utilizadas en Costa Rica, aspecto que le brinda una alta flexibilidad para el crecimiento de la capacidad de su interfaz aire, ya que a diferencia de los demás operadores no requiere participar en procesos licitatorios para obtener mayor recurso y ampliar la capacidad de sus redes de acceso.

**e. Sobre la relación precio-calidad en los servicios de telecomunicaciones**

El Reglamento de prestación y calidad de los servicios, establece en su artículo 5 la relación que debe existir entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones y sus precios, reconociendo de esta forma que todo servicio de telecomunicaciones tiene asociado a su precio un determinado nivel de calidad.

En ese mismo Reglamento se indica además, en su artículo 133, que la relación entre el precio y la calidad de los servicios de telecomunicaciones se cuantifica a través de la herramienta llamada Factor de Ajuste por Calidad (FAC), la cual consiste en un factor aplicado al precio en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad establecidos en el citado cuerpo normativo.

Esta relación entre el precio y la calidad de un servicio fue reconocida por el perito técnico del ICE durante la audiencia, indicando que el precio y la calidad están muy relacionados, debido a que para poder dar una mejor calidad es necesario dimensionar las redes de telecomunicaciones para poder cumplir con ese objetivo, lo cual implica necesariamente una inversión económica mayor.

De igual forma, la perito técnica de la SUTEL recalcó que en definitiva existe una relación entre la calidad de un servicio y el precio que se paga por este, de manera tal que si la calidad recibida es inferior el precio debería también ser inferior.

De lo indicado anteriormente se puede concluir que en efecto existe una relación precio-calidad, la cual implica que el precio cobrado al cliente corresponde a una calidad de servicio que cumple con los umbrales establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

**f. Sobre la prueba aportada por el ICE**

La prueba aportada por el ICE se centró en la interpretación que hace dicha Institución al Reglamento de prestación y calidad de los servicios y en argumentar que dicho Reglamento no es aplicable al servicio de Internet Móvil. Tal y como se indicó anteriormente, no es el propósito de este procedimiento administrativo la discusión de dicho Reglamento ni tampoco es competencia de este Órgano Director analizar la razonabilidad de éste.

Por su parte, tanto las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio de Internet Móvil del ICE como las evaluaciones técnicas efectuadas por esta Superintendencia, están fundamentadas en el Reglamento vigente de prestación y calidad de los servicios. Las reclamaciones de los usuarios porque hacen referencia a disconformidades con la velocidad del servicio contratado, la cual está debidamente normada en el citado cuerpo normativo, y las evaluaciones de la SUTEL porque están basadas en dicho Reglamento.

Dentro de la prueba presentada por el ICE a este Órgano Director, no se incluye ningún tipo de prueba que desvirtúe lo indicado por los usuarios respecto de las deficiencias en la calidad del servicio de Internet Móvil brindado por dicho Instituto.

Tampoco se incluye ningún tipo de prueba que demuestre que la calidad de servicio brindada por el ICE es superior a la calculada por la SUTEL en sus informes técnicos.

<sup>1</sup> Según lo dispuesto en el "Acuerdo mutuo suscrito entre el Poder Ejecutivo y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para la extinción parcial de concesiones para el uso del espectro radioeléctrico otorgadas al ICE" del 18 de diciembre del 2009

*Es decir, el ICE no presentó resultados de mediciones de campo, ni datos de sus sistemas de gestión, ni encuestas efectuadas a los clientes, ni evaluaciones de calidad de servicio, ni datos de desempeño de la red, ni ningún tipo de prueba científica o técnica que refutara lo indicado por los usuarios o que arrojara resultados distintos de los obtenidos por esta Superintendencia en sus evaluaciones. Lo anterior, pese a que en el Auto de Intimación se le indicó claramente a dicho Instituto que debía aportar la prueba de descargo que considerara pertinente.*

*Es importante en este punto recalcar que, según lo establece la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 48, "en los casos de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la Sutel, al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba". Asimismo, el inciso 3) del artículo 49 de la misma Ley dispone que una de las obligaciones de los operadores y proveedores consiste en respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, por lo que para cada una de las reclamaciones indicadas en la tabla N° 1, el ICE debió atender y realizar los distintos estudios técnicos con el fin de brindar una respuesta efectiva a las reclamaciones presentadas por sus clientes.*

*En conclusión, resulta claro que el ICE no aportó prueba alguna que refutara lo indicado por los usuarios o que demostrara una calidad de servicio distinta de la calculada por la SUTEL de acuerdo con sus mediciones de campo.*

#### **g. Sobre la carga de la prueba**

*De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario de los servicios de telecomunicaciones, al operador le corresponde la carga de la prueba.*

*El "onus probando" (o carga de la prueba) es una expresión latina del principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho. Por ello, cuando hablamos de carga de la prueba estamos ante la obligación procesal que le impone el deber de demostrar alguna cosa. Quien tiene la carga de la prueba es quien ha de demostrar algún hecho. En el marco de proceso civil, penal o administrativo, quien tiene la carga de la prueba es quien ha de probar los hechos que son objeto de discusión.*

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

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

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

*En virtud de lo anterior, y de acuerdo con los diversos expedientes de los usuarios en cuestión, no existe información aportada por parte del ICE donde realice estudios o pruebas técnicas de percepción de la Calidad del Servicio desde el punto de vista del usuario final, para dar respuestas a las reclamaciones interpuestas ante dicho Instituto. Esto a pesar de la evidencia técnica que demuestra a través de los criterios de los expertos de la UIT, que las normas utilizadas según el RPCS son aplicables para la evaluación del servicio de Internet móvil, con lo que se comprueba la obligación del operador de realizar sus mediciones en cumplimiento con dicho Reglamento.*

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA Nº 018-2013

*Sobra decir que, dicho Instituto tuvo conocimiento de la interposición de las reclamaciones desde año 2011, es decir, varios meses antes de que este órgano fuese nombrado para tramitar el presente procedimiento.*

*No obstante, al día de hoy, dicho Instituto no ha presentado una sola prueba de descargo. Por lo tanto, este órgano considera que la reclamación debe resolverse con base en lo indicado por los usuarios en sus reclamaciones y con pruebas realizadas por la SUTEL documentadas en el informe 1974-SUTEL-DGC-2012.*

**h. Sobre las aplicación y cálculo del FAC**

*A pesar de que el ICE no aportó la información solicitada por éste órgano director en el Auto de intimación y con el fin de averiguar la verdad real de los hechos investigados se consideró dentro del análisis del Factor de Ajuste por Calidad la información aportada por el ICE mediante los oficios 264-213-2011 y 264-369-2011, con fecha de recibido 2 de mayo de 2012 y 16 de julio de 2012 respectivamente, así como los resultados de la evaluación de calidad realizada por esta Superintendencia, durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo del presente año, al servicio de transferencia de datos aplicado a la red 3G del ICE (oficio 1974-SUTEL-DGC-2012).*

*De acuerdo con lo establecido en el artículo 133 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, la SUTEL tiene la potestad de realizar evaluaciones de oficio para comprobar el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicios, ya sea para un cliente o un grupo de éstos, en una zona determinada o un segmento de red. Adicionalmente, este artículo señala que en ausencia de la información de la totalidad de indicadores de calidad, la SUTEL seleccionará los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste al precio del servicio. Con base en lo anterior, la tabla 2 muestra los parámetros considerados para tal efecto y la distribución porcentual respectiva para cada uno de ellos.*

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

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

*Tal y como se indicó, para el cálculo del FAC se consideró la información aportada por el ICE y para aquellos casos donde no se aportó la información requerida, se utilizaron los resultados de las evaluaciones realizadas por esta Superintendencia, según lo dispuesto en el artículo 134 del Reglamento antes señalado.*

*Adicionalmente, se procedió a reasignar un nuevo peso relativo a cada uno de los parámetros, en función de la cantidad de parámetros disponibles. La definición de los pesos relativos y el resultado del cálculo del Factor de Ajuste por Calidad (FAC) se detalla en la tabla 2:*

**Tabla 2.** Cálculo del Factor de Ajuste por Calidad (FAC) para el servicio de transferencia de Datos móviles

ID del parámetro	% de cumplimiento	Peso Relativo según RPCS	Nuevo Peso	FAC	Fuente
1	77,740	5	7,143	5,553	ICE
2	45,029	5	7,143	3,216	ICE
3	100,000	3	4,286	4,286	ICE
4	100,000	2	2,857	2,857	ICE
5	80,772	5	7,143	5,769	ICE
6	89,100	5	7,143	6,364	ICE
7	No disponible	0	-	-	-
8	No disponible	0	-	-	-



ID del parámetro	% de cumplimiento	Peso Relativo según RPCS	Nuevo Peso	FAC	Fuente
9	85,959	5	7,143	6,140	SUTEL
10	100,000	5	7,143	7,143	SUTEL
11	No disponible	0	-	-	-
12	No disponible	0	-	-	-
13	0,408	5	7,143	0,029	SUTEL
14	8,835	5	7,143	0,631	SUTEL
15	100,000	10	14,286	14,286	ICE
16	0	10	14,286	0,000	SUTEL
17	100,000	5	7,143	7,143	ICE
<b>Total</b>		<b>70</b>		<b>63,417</b>	

En la tabla 2, se destaca como "no disponible" aquella información que no fue posible obtener, de forma tal que estos parámetros no son considerados dentro del cálculo del FAC y su peso relativo se distribuye de forma equitativa en los demás parámetros que se utilizan para evaluar el servicio de transferencia de datos de acuerdo con el RPCS.

En la columna denominada "fuente" de la tabla 2 se indica el origen de los datos, a partir de la información aportada por el ICE mediante los oficios 264-213-2011 y 264-369-2011, con fecha de recibido 2 de mayo de 2012 y 16 de julio de 2012 respectivamente, y los resultados de la evaluación de calidad realizada por esta Superintendencia, durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo del presente año, al servicio de transferencia de datos aplicado a la red 3G del ICE (oficio 1974-SUTEL-DGC-2012).

Finalmente, se tiene que los precios de los servicios de Internet Móvil de los reclamantes deben ajustarse de manera que el precio final de cada uno de estos sea de un 63,4% del precio original.

Para estos casos se tomará en cuenta, el tipo de plan suscrito por el usuario y la proporción del costo del servicio de Internet, en cada uno de ellos, de tal manera que a cada usuario se le aplicará el FAC a la proporción del servicio de Internet con la velocidad contratada.

Dicho ajuste debe efectuarse para el período que comprende desde la interposición de la reclamación de cada uno de los reclamantes y según lo establecido en el artículo 137 "(...) éste se mantendrá hasta que el operador o proveedor, realice los ajustes y correcciones correspondientes y la SUTEL verifique el cumplimiento de los indicadores respectivos". Para lo anterior, dicho Instituto deberá notificar a la SUTEL sobre la corrección de las deficiencias del servicio Internet Móvil aportando las mediciones o datos científicos que corroboren que el correcto funcionamiento de este servicio de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

Con base en lo anterior y para el caso particular lo que procede es aplicar el FAC para cada uno de los usuarios que interpusieron reclamación formal ante esta Superintendencia. Asimismo, se recomienda que para futuras reclamaciones se valore el análisis realizado en el presente informe como un antecedente para su resolución.

Por último, en virtud de la reglamentación vigente y que existe un claro incumplimiento de los parámetros establecidos en el Reglamento de calidad para el servicio de transferencia de datos móvil, y con fundamento en lo establecido en el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, los usuarios podrán rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En relación con las pretensiones de los usuarios para omitir la cancelación del terminal se aclara que las reclamaciones presentadas ante esta Superintendencia fundamentan su objeto en las deficiencias en la calidad de servicio recibida. En ningún momento se discute ni se reclama la calidad de los terminales comercializados por el Instituto investigado. En caso de determinarse alguna anomalía en relación con la garantía o calidad de los aparatos adquiridos debe recurrirse a la Dirección de Apoyo del Consumidor del

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

*Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) por disposición expresa de la Procuraduría General de la República mediante criterio C-176-2011 del 27 de julio del 2011.*

*En este mismo sentido, la resolución RCS-364-2012 de las 11:00 horas del 05 de diciembre del 2012 mediante la cual se estableció los "Lineamientos sobre las cláusulas de permanencia mínima, retiro anticipado y justas causas en los planes de servicios de telecomunicaciones", en el punto VII de la parte dispositiva estableció: "ACLARAR que cuando las reclamaciones radiquen en contratos de permanencia mínima donde existe asociado un terminal, no aplican las eximentes de justa causa, señaladas anteriormente y asociadas con la calidad del servicio, ya que de conformidad con criterio C-176-2011 de la Procuraduría General de la República, le corresponde a la Oficina de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) analizar y tramitar este tipo de reclamaciones relacionadas al cumplimiento de los términos de garantía por problemas en la calidad del terminal."*

*En razón de lo anterior, se considera justo y razonable que los usuarios asuman su obligación comercial en relación con el pago de los montos pendientes por concepto del terminal subsidiado –en los casos que corresponda-, máxime si éstos operaron correctamente. Si los usuarios consideran que los aparatos aportados por el ICE presentan deficiencias de calidad, pueden presentar las respectivas reclamaciones ante el MEIC, toda vez que esta Superintendencia únicamente es competente para conocer, tramitar y resolver reclamaciones relacionadas con la calidad de servicio y derechos de los usuarios.*

(...)"

- X. Que debe resaltarse que el Reglamento de prestación y calidad de los servicios se encuentra vigente y por lo tanto le corresponde a esta Superintendencia su aplicación así como corresponde a los operadores y proveedores de servicio su debido acatamiento, hasta tanto no se apruebe ninguna modificación que altere o modifique la normativa actual.
- XI. Que se logró verificar que las normas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en las cuales se fundamenta el capítulo séptimo del Reglamento de prestación y calidad de los servicios, aplican tanto para redes móviles como para redes fijas, por lo que es obligación de los operadores y proveedores de servicios de Internet móvil su respectiva tomarlas en consideración tanto para la evaluación de sus redes como para la atención de las reclamaciones de los usuarios.
- XII. Que las mediciones de campo efectuadas por la SUTEL, y documentadas en los respectivos informes técnicos, replican las condiciones de uso real que hacen los usuarios del servicio Internet Móvil del ICE, y sus resultados constituyen un reflejo de lo que experimentan los usuarios finales de este servicio.
- XIII. Que con fundamento en las mediciones de campo efectuadas por la SUTEL se logró comprobar lo indicado por los usuarios en las reclamaciones presentadas ante esta Superintendencia, respecto que existen deficiencias en la calidad del servicio de Internet Móvil brindado por el ICE.
- XIV. Que quedó en evidencia que el ICE no presentó ningún tipo de prueba idónea, tal como resultados de mediciones de campo, evaluaciones de calidad de servicio, datos de desempeño de la red, u otros, que desvirtuara lo indicado por los usuarios en las reclamaciones del presente procedimiento respecto de las deficiencias en la calidad del servicio de Internet Móvil y/o que demostrara una calidad de servicio distinta de la evaluada por la SUTEL.
- XV. Que el Factor de Ajuste por Calidad (FAC) se entiende como la herramienta que permite establecer de manera explícita la relación entre el precio y la calidad de los servicios de telecomunicaciones (artículo 5 del citado Reglamento), es decir, el FAC es un factor aplicado al precio del servicio, en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del mismo, para un periodo de evaluación determinado. Es por ello que, el precio final para los clientes de los servicios de telecomunicaciones, corresponderá al producto del valor porcentual del FAC y el precio del servicio, tanto para el caso de las evaluaciones particulares o la evaluación de la gestión total de los operadores y proveedores.

- XVI. Que la relación precio-calidad establecida en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente, implica que, el precio cobrado al cliente corresponde con una calidad de servicio. Por lo que al haberse demostrado un nivel de calidad inferior en el servicio de Internet Móvil, corresponde la aplicación del Factor de Ajuste de Calidad (FAC).
- XVII. Que resulta procedente la aplicación de un FAC a los precios de los servicios de Internet Móvil facturados a los reclamantes que dieron origen al presente proceso administrativo, de manera que el precio final de cada uno de estos sea de un 63,4% del precio original.
- XVIII. Que se logró determinar que el servicio de Internet móvil se comercializa y cobra por parte del ICE con base en la velocidad de transferencia ofrecida a los usuarios, para los cuales no ha podido asegurar la velocidad contratada.
- XIX. Que el contrato de servicios de telecomunicaciones para la prestación del servicio de Internet móvil que se encuentra debidamente homologado por esta Superintendencia incluye en su cláusula 5 del Anexo de Servicio móviles postpago una referencia a la velocidad mínima y máxima esperada por el usuario final, la cual no es debidamente completada ni informada a los usuarios en el momento de la suscripción del servicio.
- XX. Que la ausencia de información clara, veraz y oportuna relacionada con las características de funcionamiento y calidad del servicio de Internet móvil, afecta negativamente la expectativa del usuario sobre el uso y disfrute del mismo, ya que no existe relación entre el servicio comercializado y la calidad experimentada por el usuario.
- XXI. Que quedó debidamente demostrado que el ICE incumplió con lo dispuesto en el artículo 2 inciso d), 3 inciso h), los incisos 1), 5), 9) y 13) del artículo 45 y el numeral 49 inciso 3) de la Ley N° 8642, por cuanto no garantizó los parámetros de calidad para el servicio de banda ancha móvil, no brindó al usuario información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios y no atendió de manera oportuna las reclamaciones interpuestas por los usuarios. Asimismo, la facturación no refleja un cobro correcto y proporcional al servicio efectivamente recibido.

**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, en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010.

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

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 28 de setiembre del 2012.
2. **DECLARAR CON LUGAR** las reclamaciones interpuestas por los usuarios y agrupadas según la tabla del Resultado I, por deficiencias de calidad relacionadas con el servicio de Internet móvil brindado por el ICE.
3. **DECLARAR SIN LUGAR** las pretensiones realizadas por los reclamantes asociadas a la exoneración del pago de los montos por concepto del terminal adquirido por éstos, para el uso y disfrute del servicio de Internet móvil.

03 DE ABRIL DEL 2013

SESIÓN ORDINARIA N° 018-2013

4. **RECHAZAR** las pretensiones realizadas por los reclamantes en relación con la indemnización económica por supuestos daños y perjuicios sufridos, dado que éstos no fueron individualizados ni cuantificados en la interposición de las reclamaciones.
5. **APLICAR EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (FAC)** a los precios de los servicios de Internet Móvil equivalente a un 63,4% del precio originalmente contratado por los usuarios listados en el Resultando I, desde la fecha de interposición de la reclamación ante esta Superintendencia y hasta que el operador comunique formalmente a sus usuarios las condiciones reales de prestación del servicio las cuales deben constar en los respectivos contratos de adhesión.
6. **SEÑALAR** a los reclamantes que si desean rescindir el contrato suscrito con el ICE lo pueden hacer a partir de la notificación de la presente resolución, sin que se les apliquen multas, intereses o penalizaciones por concepto de servicios, no obstante, deberán hacerse responsables y cancelar el costo del terminal en los términos establecidos en el contrato de servicios.
7. **ORDENAR** al ICE que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación de la respectiva resolución; deberá devolver o acreditar en la próxima facturación los montos ajustados luego de aplicar el FAC a cada uno de los usuarios indicados en el Resultando I de esta resolución.
8. **SOLICITAR** al ICE que en plazo máximo de **30 días hábiles** presente ante la SUTEL un Plan de mejoras del servicio de Internet Móvil.
9. **SEÑALAR** al ICE que debe atender y tramitar en forma debida las reclamaciones presentadas por los usuarios y brindar respuesta oportuna dentro del plazo legalmente establecido. Asimismo, deberá tomar en consideración los resultados de la presente investigación para la atención y resolución de las reclamaciones interpuestas a la fecha ante la SUTEL, por problemas de calidad del servicio de transferencia de datos, así como para la atención de futuras reclamaciones que se presenten por deficiencias de calidad similares en las zonas evaluadas dentro de este procedimiento.
10. **SEÑALAR** al ICE su obligación de brindar al usuario final información veraz, expedita, oportuna y adecuada sobre la prestación del servicio de Internet móvil y de completar adecuadamente los contratos de adhesión suscritos con los usuarios indicando la velocidad mínima y máxima del servicio.
11. **REMITIR** a la SUTEL en un plazo máximo de **15 días hábiles** un informe que detalle el cumplimiento de los puntos anteriores.
12. **ARCHIVAR** el expediente SUTEL-OT-077-2012 en el momento procesal oportuno.

**NOTIFIQUESE.- ACUERDO FIRME.**

#### **18. Estado del Reglamento para la Transición a la Televisión Digital Terrestre en Costa Rica.**

A continuación la señora Maryleana Méndez presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el estado del Reglamento para la Transición a la Televisión Digital Terrestre en Costa Rica y cede la palabra al señor Glenn Fallas para que se refiera al respecto.

El señor Glenn Fallas manifiesta que próximamente tendrán la versión final de dicho reglamento, pues la Procuraduría General de la República solicitó que debe modificarse en lo mínimo, ya que incluye acuerdos que se realizaron en las diferentes comisiones, y si bien es cierto, las observaciones son de forma, consideran que a algunos de los concesionarios les aplica la Ley 8642 y eso es lo que habría que modificar.

La señora Méndez Jiménez manifiesta que la propuesta que hizo SUTEL debe ser entregada formalmente, pues en ella se expresa el análisis técnico aprobado por el Consejo.

Por lo anterior, los señores Miembros consideran que el acuerdo debe ir en el sentido que la SUTEL ya se pronunció con su propuesta técnica y está en la mejor disposición de explicar en qué consisten las modificaciones planteadas por esta Superintendencia.

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

#### ACUERDO 023-018-2013

Acuerdo único. Dejar establecido que la propuesta técnica del Reglamento para la Transición a la Televisión Digital de la Superintendencia de Telecomunicaciones fue adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante acuerdo 013-017-2013 de la sesión 017-2013, celebrada el 27 de marzo del 2013, la cual atiende el requerimiento del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Queda claro que en el caso de que el MICITT requiera realizar modificaciones sobre dicha propuesta, la Dirección General de Calidad, deberá valorarlas y someter lo que corresponda a conocimiento de este Cuerpo Colegiado.

#### 19. Estado del plan de medios y la campaña que se efectuará referente a la portabilidad numérica en Costa Rica.

La señora Maryleana Méndez presenta para conocimiento de los señores Miembros el tema relacionado con el estado del plan de medios y la campaña que se efectuará con respecto a la portabilidad numérica en Costa Rica.

En ese sentido el señor Glenn Fallas explica que el señor Eduardo Castellón tiene coordinado todo lo relativo al dicho plan.

Por otra parte, se refiere a la reunión que se efectuará con los operadores con el objetivo de presentarles una carta por parte de la empresa El Corte Inglés, cuyo fin es ponerse a disposición de los operadores para la firma de los contratos y solicitarles que señalen a la SUTEL el grado de avance para la firma de los mismos.

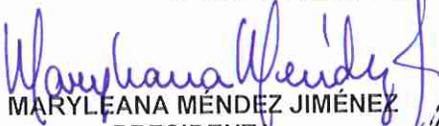
Luego de analizado este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, se da por recibida la presentación realizada por el señor Fallas Fallas y el Consejo resuelve:

#### ACUERDO 024-018-2013

Acuerdo Único. Quedar a la espera de los resultados de la reunión que estará llevando a cabo el Comité Técnico de Portabilidad Numérica el jueves 4 de abril del 2013, de conformidad con lo dispuesto mediante acuerdo 012-017-2013 de la sesión 017-2013, celebrada el 27 de marzo del 2013, así como del informe de estatus de las firmas de los contratos con la empresa El Corte Inglés.

A LAS 13:20 HORAS FINALIZA LA SESION.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

  
 MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ  
 PRESIDENTA



  
 LUIS ALBERTO CASCANTE-ALVARADO  
 SECRETARIO