

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

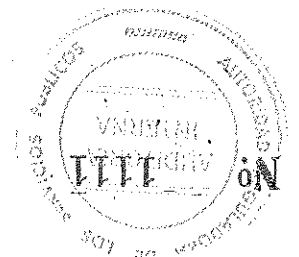
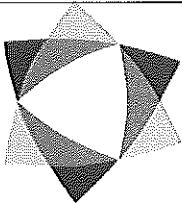
**A LAS TRECE HORAS TREINTA MINUTOS DEL 20 DE AGOSTO DE 2009**

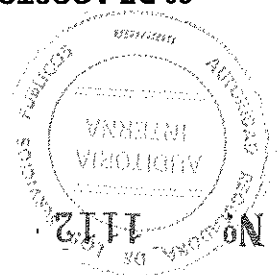
**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES**

**sutel**





20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



## SESIÓN ORDINARIA NÚMERO TREINTA Y SIETE

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el salón de sesiones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las trece horas y treinta minutos del veinte de agosto del dos mil nueve; preside el señor George Milley Rojas, asisten la señora Maryleana Méndez Jiménez y el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez propietarios.

También asisten los señores Walther Herrera Canillo, como miembro suplente de este Consejo y el señor Luis Alberto Cascañe Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.

Ausente el señor Juan Manuel Quesada Espinoza, Director de la Dirección de Asesoría Jurídica.

## ARTÍCULO 1 LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTAS

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 036-2009, celebrada el 12 de agosto del 2009.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 036-2009, celebrada el 12 de agosto del 2009:

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

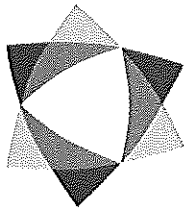
**ACUERDO 001-037-2009**

Dejar pendiente la aprobación del acta de la sesión ordinaria 036-2009, celebrada el 12 de agosto del 2009, ello hasta tanto se conozca la totalidad de los recursos que están pendientes de incluirse en dicha acta.

## ARTÍCULO 2 APERTURA DE QUEJAS

SE CONOCEN LAS SIGUIENTES APERTURAS DE QUEJA,

| EXPEDIENTE                         | SOLICITANTE                                       | CONTRA | ASUNTO                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUTEL-AU-053-2009 Y SUTEL-091-2009 | EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ Y ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ | ICE    | Desde el 2006 los vecinos de Urbanización Vista del Valle en Barrio San José de Atenas donaron al ICE la totalidad de la red telefónica y a la fecha no les han instalado el servicio solicitado. |



|                   |                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUTEL-AU-097-2009 | RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO | ICE Y RACSA | Indica que tiene servicio de Internet conmutado y que le cobraron llamadas al servicio 900 a pesar que este servicio estaba desactivado. (Se abrió expediente porque la Defensoría de los Habitantes solicitó informe y SUTEL se comprometió a realizar la investigación) |
|-------------------|------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ingresó la señora Natalia Ramírez Alfaro, funcionaria de la SUTEL, quien se refiere a cada uno de los temas a tratar.

**1. APERTURA DE QUEJA DE LOS SEÑORES EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ Y ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ CONTRA EL ICE, SUTEL-AU-053-2009 y SUTEL-091-2009**

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la apertura de queja del caso de los señores Emilia Sánchez Rodríguez y Arnoldo García Jiménez, vecinos de Urbanización Vista del Valle en Barrio San José de Atenas, quienes donaron al ICE la totalidad de la red telefónica y a la fecha no les han instalado el servicio solicitado.

La señora Natalia Ramírez Alfaro, explica los aspectos más importantes de la referida solicitud.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 002-037-2009**

**I.** Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

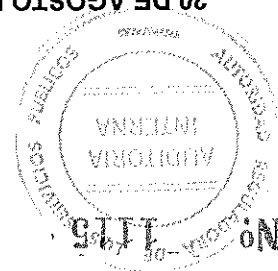
**II.** Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ cédula de identidad 2-366-769 y el señor ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ cédula de identidad 6-188-757 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por cuando dicha institución no le ha instalado los servicios telefónicos solicitados desde el año 2006.

**III.** Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMÍREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-1153-0420 y JORGE SALAS SANTANA, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por los señores EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ y ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

**IV.** Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

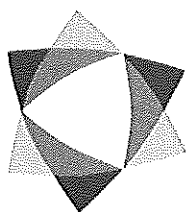
**V.** Dictar la siguiente resolución:

20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



- III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

#### POR TANTO:

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

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

- I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por **EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ** cédula de identidad 2-366-769 y el señor **ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ** cédula de identidad 6-188-757 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por cuando dicha institución no le ha instalado los servicios telefónicos solicitados desde el año 2006.
- III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por los señores **EMILIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ** y **ARNOLDO GARCÍA JIMÉNEZ** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
- IV. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

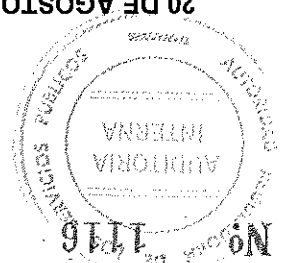
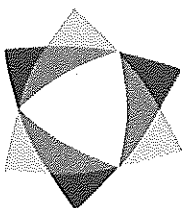
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



## 2. APERTURA DE QUEJA DEL SEÑOR RAFAEL ANTONIO FALLAS CASTRO CONTRA EL ICE Y RACSA, SUTEL-AU-097-2009

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la apertura de queja del caso del señor **Rafael Antonio Fallas Castro**, contra el ICE y RACSA, por cobro de llamadas al servicio 900 a pesar de que este servicio estaba desactivado.

La señora **Natalia Ramírez** se refiere al tema relacionado, y señala que se debería abrir una investigación contra el ICE y contra RACSA.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 003-037-2009

Encomendar a **Natalia Ramírez Alfaro** que, de conformidad con los comentarios y observaciones que se hicieron en esta oportunidad, lleve a cabo una investigación preliminar ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA), con el fin de identificar si efectivamente las comunicaciones que el señor **Rafael Antonio Fallas Castro** aduce en su queja fueron llevadas a cabo, todo ello de previo a realizar la apertura de un procedimiento como corresponde en estos casos.

## 3. APERTURA QUEJA CARLOS CAMPOS ZAMORA

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la apertura de queja del caso del señor **Carlos Campos Zamora**.

La señora **Natalia Ramírez** se refiere al tema.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 004-037-2009

1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA**, cédula de identidad número 4-120-887, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque no ha permitido migrar de la tecnología TDMA a la GSM conservando el número de teléfono.

- III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

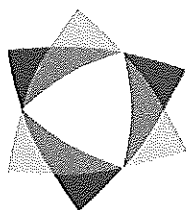


20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sute!l



IV. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

V. Dictar la siguiente resolución:

#### RESULTANDO:

I. Que en fecha 25 de junio del 2009, el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA**, se presenta ante el Instituto Costarricense de Electricidad, CAIC de San José, a presentar reclamo sobre portabilidad numérica, ante lo cual le indican que "actualmente no se está dando la portabilidad, se está trabajando en esto pero no hay fecha definida, no hay solución viable en este momento, debe estar consultando al 193." (folio 02)

II. Que en fecha 26 de junio del año 2009, el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA**, cédula de identidad número 4-120-887, en su condición de titular del servicio telefónico número 8384-61-78, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque no le han permitido migrar de la tecnología TDMA a la GSM conservando su número de teléfono. Asimismo, indica que ICE había anunciado desde hace meses la factibilidad de realizar este cambio, el cual requiere necesariamente para realizar su quehacer diario y así no incurrir en gastos innecesarios por tener que utilizar dos celulares. (folio 01)

III. Que al día de hoy el Instituto Costarricense de Electricidad no ha brindado respuesta efectiva a la queja presentada por el señor **CAMPOS ZAMORA**.

#### CONSIDERANDO:

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (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, (17) Mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicios similares, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento vigente."

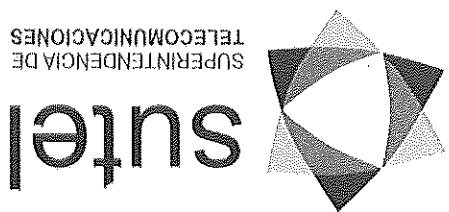
II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: "(...) (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley."

III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESION ORDINARIA N° 037-2009



IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

POR TANTO:

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

EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:

I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA**, cédula de identidad número 4-120-887, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) porque no ha permitido migrar de la tecnología TDMA a la GSM conservando el número de teléfono.

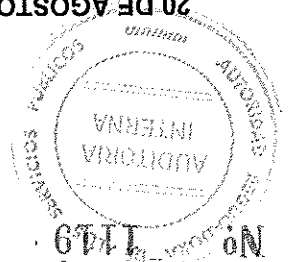
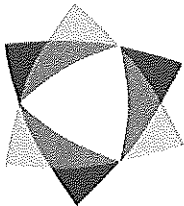
III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMIREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **CARLOS CAMPOS ZAMORA** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

IV. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

ARTÍCULO 3  
APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Se conocen las siguientes solicitudes de aperturas de los siguientes procedimientos administrativos:

|                       |             |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|-------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXPEDIENTE            | DENUNCIANTE | GT GUATUSO<br>TRUST Y GRUPO<br>PUBLICIDAD E<br>INTERNET S.A. |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SUTEL-OT-618-<br>2009 |             |                                                              | Negativa por parte de la denunciada al uso de la<br>postera, ductos, torres y estaciones para brindar<br>servicios de telecomunicaciones. Solicita ordenar la<br>imposición inmediata de <u>medidas cautelares</u> : i) Se<br>ordene a la denunciada, que la denunciante pueda |
| ASUNTO                | CONTRA      |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|                   |                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|----------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUTEL-OT-621-2009 | RONNY BLAKE<br>MESÉN | TICO-<br>LÍNEA | La empresa denunciada vende tarjetas telefónicas prepago sin contar con autorización de SUTEL, además que las llamadas no se pueden realizar porque el número, que indica la tarjeta (2218-13-70) siempre está ocupado, por lo que no pueden utilizarlas para realizar llamadas internacionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                   |                      | CNFL           | utilizar los ductos, postes y tuberías necesarios para la prestación de los servicios que ella ofrece. iii) Se ordene a la CNFL, no realizar actuación alguna, que impida a la denunciante realizar efectivamente sus funciones. iii) Se disponga provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión a la postera y conductos subterráneos hasta emitir la resolución final. iv) Se sancione a la CNFL por limitar a la denunciante a llevar a cabo sus labores en el mercado de las telecomunicaciones, v) se le imponga a la CNFL, resarcir económicamente los daños y perjuicios ocasionados. |

**1. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE GT GUATUZO Y GRUPO PUBLICIDAD E INTERNET, S. A., SUTEL-OT-618-2009**

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de apertura del procedimiento administrativo presentado por la empresa **GT GUATUZO TRUST Y GRUPO PUBLICIDAD E INTERNET S. A.**, contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A. por negativa por parte de la denunciada al uso de la postera, ductos, torres y estaciones para brindar servicios de telecomunicaciones. Solicita ordenar la imposición inmediata de **medidas cautelares**: i) Se ordene a la denunciada, que la denunciante pueda utilizar los ductos, postes y tuberías necesarios para la prestación de los servicios que ella ofrece. ii) Se ordene a la CNFL, no realizar actuación alguna, que impida a la denunciante realizar efectivamente sus funciones. iii) Se disponga provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión a la postera y conductos subterráneos hasta emitir la resolución final. iv) Se sancione a la CNFL por limitar a la denunciante a llevar a cabo sus labores en el mercado de las telecomunicaciones, v) se le imponga a la CNFL, resarcir económicamente los daños y perjuicios ocasionados.

La señorita **Natalia Ramirez** se refiere al tema relacionado con la empresa **GT-Guatuso Trust**. Ingresó el señor **Guillermo Muñoz Rojas**, para aclarar algunos aspectos de la solicitud de apertura de procedimiento administrativo de **GT-Guatuso Trust**,

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

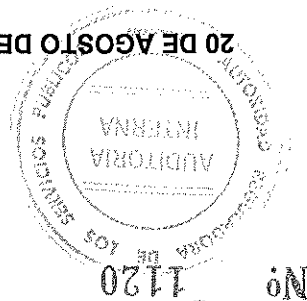
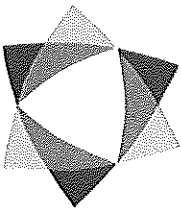
20 DE AGOSTO DE 2009

ACUERDO 004-037-2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



1. Encargar al señor Walther Herrera Cantillo, hacer del conocimiento de la empresa GT Gualuso Truist y Grupo Publicidad e Internet S.A., que la Superintendencia de Telecomunicaciones, en relación con su queja contra la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A., por su negativa a permitir el uso de la postera, ductos, torres y estaciones para brindar servicios de telecomunicaciones, va a continuar con el procedimiento establecido en el artículo 46 y 60 del Reglamento de acceso e interconexión.

2. Solicitar a don Roberto Alfaro T. y a don Guillermo Muñoz R., funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que lleven a cabo las investigaciones del caso ante la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y rindan un informe en una próxima oportunidad, sobre el uso que esa Entidad está llevando a cabo de los ductos utilizados para brindar servicios de telecomunicaciones.

El numeral 2 de esta parte resolutive fue adoptado en firme.

## 2. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL SEÑOR RONNY BLAKE MESÉN

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de apertura del procedimiento administrativo presentado por el señor Ronny Blake Mesén contra la empresa Ticolínea. La empresa denunciada vende tarjetas telefónicas prepago sin contar con autorización de SUTEL, además de que las llamadas no se pueden realizar porque el número que indica la tarjeta (2218-1370) siempre está ocupado, por lo que no pueden utilizarlas para realizar llamadas internacionales.

La señorita Natalia Ramírez se refiere al tema relacionado con la queja presenta por el señor Ronny Blake Mesén contra la empresa Ticolínea.

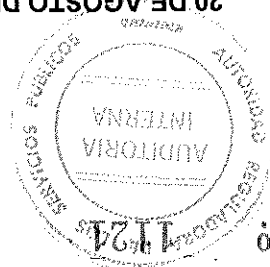
Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 005-037-2009

Encomendar a Natalia Ramírez Alfaro que, de previo a la apertura del procedimiento administrativo, lleve a cabo una investigación preliminar sobre el funcionamiento de la empresa Ticolínea, S.A. y someta su informe en una próxima sesión. Para los efectos correspondientes, se nombra a los señores Natalia Ramírez Alfaro y Glenn Fallas como órgano investigador preliminar.

## ARTÍCULO 4 OTORGAR AUTORIZACIÓN

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud para otorgar las siguientes autorizaciones:



| EXPEDIENTE        | SOLICITANTE                                                                     | SERVICIOS                                                                                                                        | RECOMENDACIÓN |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| SUTEL-OT-043-2009 | LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA                                                        | CAFÉ INTERNET<br>(Acceso a Internet)                                                                                             | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-034-2009 | RUBY MÉNDEZ ORTIZ                                                               | CAFÉ INTERNET<br>(Acceso a Internet)                                                                                             | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-052-2009 | SOLUCIONES<br>TECNOLÓGICAS S.T.<br>TRES MIL S.A.                                | CAFÉ INTERNET<br>(Acceso a Internet y voz<br>sobre IP)                                                                           | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-039-2009 | TELECOM NETWORKS<br>CR S.A.                                                     | Transferencia de datos<br>Canales Punto a Punto<br>Acceso a Internet<br>Teléfono IP, IPTV (en<br>bandas libres y<br>licenciadas) | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-042-2009 | SOCIÉTÉ<br>INTERNATIONALE DE<br>TÉLÉCOMMUNICATIONS,<br>AÉRONAUTIQUES,<br>(SITA) | Transferencia de datos,<br>Acceso a Internet,<br>Teléfono IP                                                                     | Otorgarla     |

**1. LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA, SUTEL-OT-043-2009, PARA BRINDAR SERVICIOS DE INTERNET (ACCESO INTERNET)**

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de autorización para brindar servicios de Internet, (acceso internet), al señor Luis Orlando Alván Acuña, La señorita Natalia Ramírez se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por el señor Luis Orlando Alván Acuña.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:



20 DE AGOSTO DE 2009

ACUERDO 006-037-2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



- a. Otorgar Autorización a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** cédula de residencia número 455-169119002249, por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:

- a. Acceso a Internet.

- b. Indicar a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA**, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

- c. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el cantón de Desamparados, Distrito San Jerónimo, 50 metros oeste de la escuela de San Jerónimo.

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

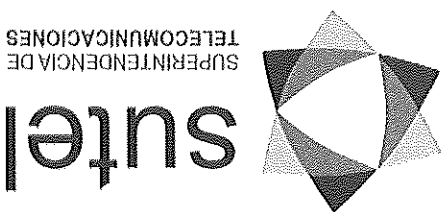
**TERCERO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraladas de manera particular, **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilicen los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.

j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.

k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.

l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.

n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.

o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.

p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.

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

**CUARTO. Sobre los requisitos desables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA podrá implementar las siguientes recomendaciones:

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

b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antispyas, antijoans, anti malware y firewall.

c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.

d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.

e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.

f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.

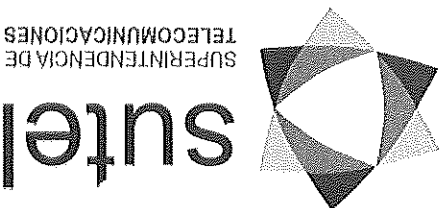
g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el fin de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA estará obligada a

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

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

d. Extender a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA**, cédula de residencia número 455-169119002249, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

f. Dictar la siguiente resolución:

#### RESULTANDO

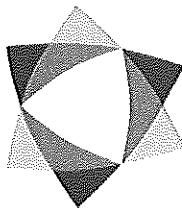
I. Que el día 30 de abril del 2009 el señor **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** cédula de residencia número 455-169119002249 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, (folios 02 al 07).

II. Que en fecha 05 de junio del año 2009 mediante oficio 272-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 10).

III. Que en fecha 23 de junio del 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 17 de junio en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 13 y 14).

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA**.

V. Que mediante oficio número 1063-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de



Telecomunicaciones otorgar autorización a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

### CONSIDERANDO

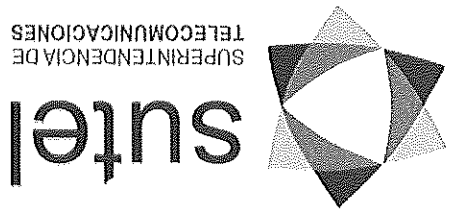
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
  - b) Presten servicios de telecomunicaciones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





20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009



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

VIII.

Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

IX.

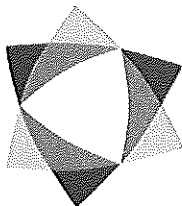
Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso 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, septiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

X.

Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley 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.

XI.

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.



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

## POR TANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** cédula de residencia número 455-169119002249, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar a **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA**, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

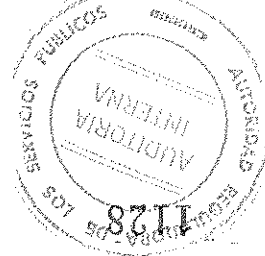
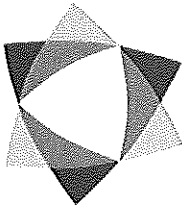
## III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el cantón de Desamparados, Distrito San Jerónimo, 50 metros oeste de la escuela de San Jerónimo.

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

**TERCERO.** Sobre las 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 contradas de manera particular, **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** estará obligado a:

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



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

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

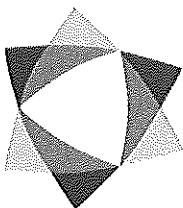
- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antispyas, antitrojans, anti malware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.

20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**QUINTO. Sobre el canon de regulación: LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, **LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA** 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 respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**IV. Extender a LUIS ORLANDO ALVÁN ACUÑA**, cédula de residencia número 455-169119002249, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

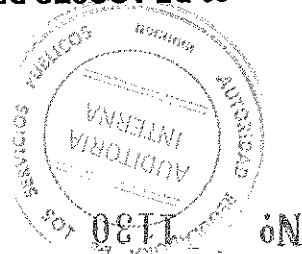
**V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.**

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

**2) RUBY MÉNDEZ ORTIZ, PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET, (ACCESO A INTERNET), SUTEL-OT-034-2009**

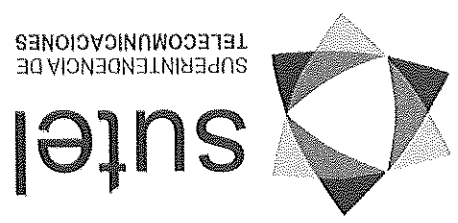
El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de autorización para brindar servicios de CAFÉ INTERNET, (Acceso a internet), presentada por el señor Ruby Méndez Ortiz.

La señorita **Natalia Ramírez** se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por el señor Ruby Méndez Ortiz.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009



Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

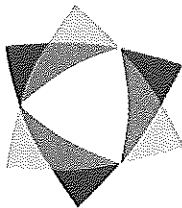
ACUERDO 007-037-2009

- I. Otorgar Autorización a **RUBY MÉNDEZ ORTIZ**, cédula de identidad número 8-0066-0090, por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar a **RUBY MÉNDEZ ORTIZ**, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **RUBY MÉNDEZ ORTIZ HERRERA** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el cantón de Paraiso, Distrito Orosi, 200 metros Sur de la Iglesia Colonial.

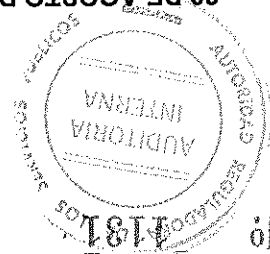
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre las 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 contraladas de manera particular, **RUBY MÉNDEZ ORTIZ** estará obligada a:

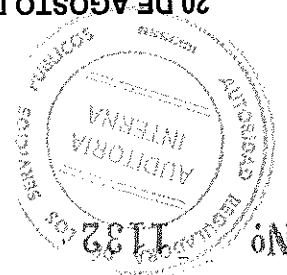
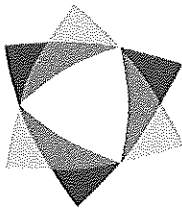


**SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009**

**20 DE AGOSTO DE 2009**



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



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

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

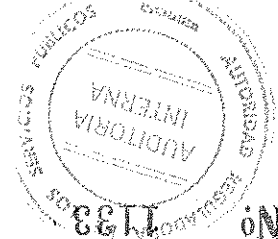
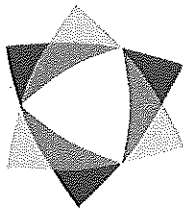
**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** RUBY MÉNDEZ ORTIZ estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, RUBY MÉNDEZ ORTIZ 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 respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**IV. Extender a RUBY MÉNDEZ ORTIZ** cédula de identidad número 8-0066-0090, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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



VI. Dictar la siguiente resolución:

### RESULTANDO

I. Que el día 21 de abril del 2009 el señor **RUBY MÉNDEZ ORTIZ** cédula de identidad número 8-0066-0090 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEI) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, (folios 02 al 10).

II. Que en fecha 4 de mayo del año 2009 mediante oficio 174-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **RUBY MÉNDEZ ORTIZ** ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEI a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 11).

III. Que en fecha 05 de mayo del 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 30 de abril en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 15 y 16).

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **RUBY MÉNDEZ ORTIZ**.

V. Que mediante oficio número 1062-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **RUBY MÉNDEZ ORTIZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

### CONSIDERANDO

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

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

II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



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

IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

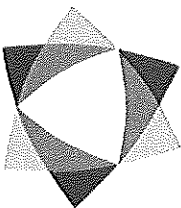
VII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

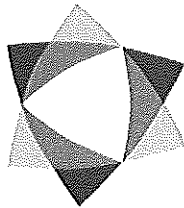
VIII. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

IX. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley 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

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel





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

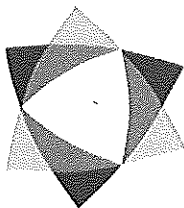
**X.** Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.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

**XI.** 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.

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

### POR TANTO

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



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

1. Otorgar Autorización a RUBY MÉNDEZ ORTIZ, cédula de identidad número 8-0066-0090, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar a RUBY MÉNDEZ ORTIZ, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

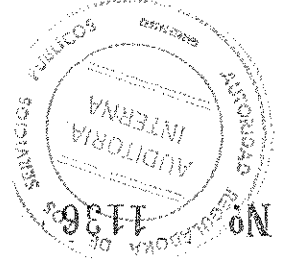
III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

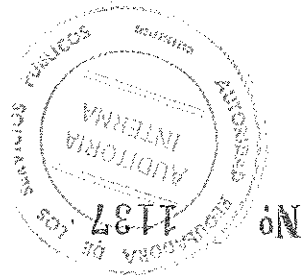
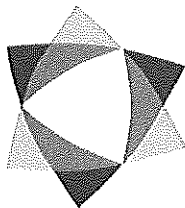
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** RUBY MÉNDEZ ORTIZ HERRERA podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el cantón de Paraiso, Distrito Oroshi, 200 metros Sur de la Iglesia Colonial.

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

**TERCERO. Sobre las 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 contradas de manera particular, RUBY MÉNDEZ ORTIZ estará obligada a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilicen los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, la hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.





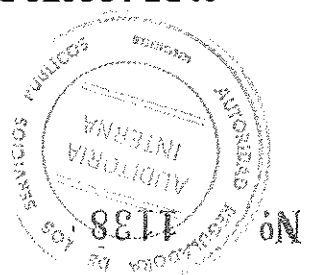
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**CUARTO. Sobre los requisitos desables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, RUBY MÉNDEZ ORTIZ podrá implementar las siguientes recomendaciones:

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

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** RUBY MÉNDEZ ORTIZ estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

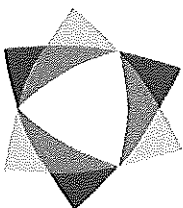
**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, RUBY MÉNDEZ ORTIZ estará obligada a cancelar la



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

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

**IV.** Extender a **RUBY MÉNDEZ ORTIZ** cédula de identidad número 8-0066-0090, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

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

**3) SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A. PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET (ACCESO A INTERNET Y VOZ SOBRE IP) SUTEL-OT-052-2009**

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de autorización para brindar servicios de **CAFÉ INTERNET** (Acceso a Internet y voz sobre IP), presentada por la empresa Soluciones Tecnológicas S.T. Tres Mil, S.A.

La señora **Natalia Ramírez** se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.**

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

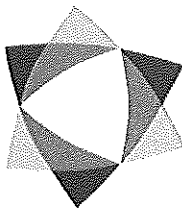
**ACUERDO 008-037-2009**

**I.** Otorgar Autorización a **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** cédula jurídica 3-101-339701, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de **Café Internet:**

**h.** Acceso a Internet.

**i.** Telefonía IP.

**II.** Indicar a **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.**, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones



informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

### III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

#### PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES

MIL S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet en los siguientes lugares:

- Provincia San José: cantón de San José, distrito de Hatillo 3; cantón Pérez Zeledón distrito de Palmares; cantón de Moravia distrito de San Vicente.
- Provincia Alajuela: cantón de San Carlos, distrito La Fortuna.
- Provincia Cartago: cantón de Paraiso distrito de Paraiso; cantón de Turrialba distrito de Turrialba.
- Provincia Heredia: cantón de Barba distrito San Pablo.
- Provincia Guanacaste: cantón de Liberia distritos Capulín y Moravia.

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

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

#### CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contratadas de manera particular, SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A. estará obligada a:

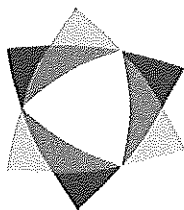
- Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilicen los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- 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.
- Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

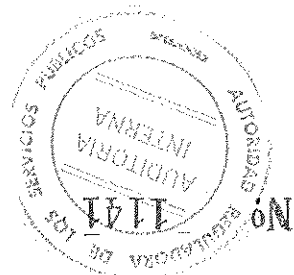
**QUINTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** podrá implementar las siguientes recomendaciones:

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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación: SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SÉTIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

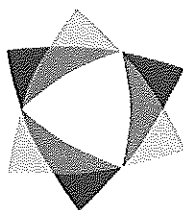
**OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

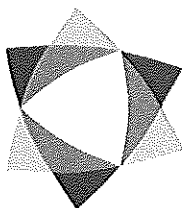


ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

- IV. Extender a SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A., cédula jurídica número 3-101-339701, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
- VI. Dictar la siguiente resolución:

### RESULTANDO

- I. Que el día 6 de mayo del 2009 la empresa SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A., cédula jurídica número 3-101-339701 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet (folios 02 al 16).
- II. Que mediante resolución número RCS-062-2009 de las 09:15 horas del 20 de mayo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-052-2009, en particular información sobre contratos y facturas visibles del folio 05 al 10 del dicho expediente (folios 27 a 29).
- III. Que en fecha 22 de mayo del año 2009 mediante oficio 238-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A., ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 25).
- IV. Que en fecha 04 de junio del 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 01 de junio en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 32 y 33).
- V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.
- VI. Que mediante oficio número 1061-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A. para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.



## CONSIDERANDO

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

- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

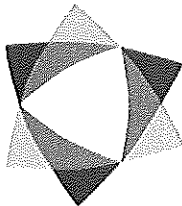
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El



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

**IX.** Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

**X.** Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal 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, septiembre 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 Sutei a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

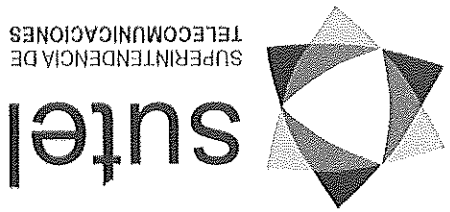
**XI.** Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

**XII.** Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



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

**POR TANTO**

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

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

**I.** Otorgar Autorización a **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** cédula jurídica 3-101-339701, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de **Café Internet:**  
a. Acceso a Internet.  
b. Telefonía IP.

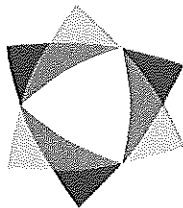
**II.** Indicar a **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

**III.** Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en los siguientes lugares:  
a. Provincia San José: cantón de San José, distrito de Hatillo 3; cantón Pérez Zeledón distrito de Palmares; cantón de Moravia distrito de San Vicente.  
b. Provincia Alajuela: cantón de San Carlos, distrito La Fortuna.  
c. Provincia Cartago: cantón de Paraiso distrito de Paraiso; cantón de Turrialba distrito de Turrialba.  
d. Provincia Heredia: cantón de Barba distrito San Pablo.  
e. Provincia Guanacaste: cantón de Liberia distritos Capulín y Moracia.

**SEGUNDO.** Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.  
**TERCERO.** Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008.

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

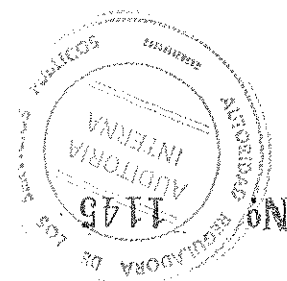


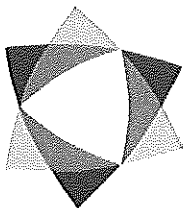
reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, **SOLUCIONES** **TECNOLOGICAS S.T. TRES MIL S.A.** estará obligada a:

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

**QUINTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, **SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.T. TRES MIL S.A.** podrá implementar las siguientes recomendaciones:

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





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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación: SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

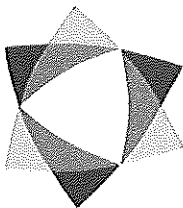
**SÉTIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el fin de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, **SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A.** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

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

**IV. Extender a SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.T. TRES MIL S.A., cédula jurídica número 3-101-339701, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**

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

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



**4) TELECOM NETWORKS CR S.A. PARA BRINDAR SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS CANALES PUNTO A PUNTO ACCESO A INTERNET, TELEFONIA IP, IPTV (EN BANDAS LIBRES Y LICENCIADAS) SUTEL-OT-039-2009**

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de autorización para brindar servicios de Transferencia de datos, canales punto a punto, acceso a internet, telefonía IP, IPTV (en bandas libres y licenciadas), presentada por la empresa Telecom Networks, C. R., S. A.

La señorita **Natalia Ramírez** se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por la empresa TELECOM NETWORKS CR S.A.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 009-037-2009**

**I.** Otorgar Autorización a la empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** cédula jurídica número 3-101-554274, por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- i. Transferencia de datos.
- ii. Acceso a Internet.
- iii. Telefonía IP.
- iv. Televisión por IP.
- v. Canales punto a punto.

**II.** Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

**III.** Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.**, cédula jurídica número 3-101-554274, podrá brindar sus servicios en todo el territorio nacional.

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

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

**CUARTO.** Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de televisión IP: La empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** deberá cumplir con los niveles de calidad establecidos en el Apéndice VI de la Recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T G.9954 (01/2007) en cuanto a lo siguiente:

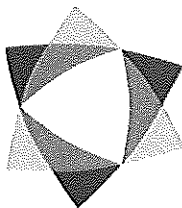


Tabla 1. Requerimientos de QoS para servicios estándar

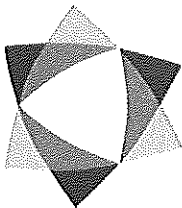
| Servicio                                    | Prioridad                                                                                 | Velocidad mínima de transferencia a nivel de capa MAC (Medium Access Control)        | Descripción de carga útil (payload) | Flujos (stream) de datos simultáneos mínimos | Tasa de errores máxima | Retardo máximo | Variedades del retardo (jitter) máximo |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------|----------------------------------------|
| Video por flujo (streaming) de baja calidad | Mediana a alta                                                                            | (Clase de servicio del 0 al 3 según Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios) | MPEG-TS                             | 3                                            | 1E-6                   | 100 ms         | ±10 ms                                 |
| Video por flujo (streaming) de alta calidad | Alta (Clase de servicio del 0 al 2 según Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios) | 1,5 Mbps                                                                             | MPEG-TS                             | 1                                            | 1E-8                   | 50 ms          | ±10 ms                                 |

**QUINTO. Sobre las tarifas:** La empresa TELECOM NETWORKS CR S.A. deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

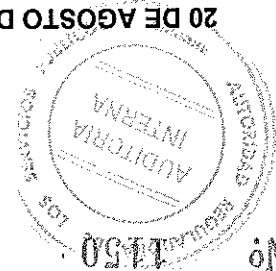
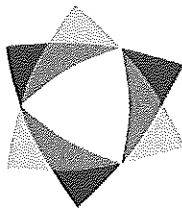
**SEXTO. Sobre la potencia máxima de transmisión.** La empresa TELECOM NETWORKS CR S.A. se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos indicados en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" y potencias máximas de transmisión establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 35257-MINAE.

**SÉTIMO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274, estará obligada 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;
- Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;



- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- o. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- p. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.
- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.



- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**OCTAVO. Sobre los servicios brindados con bandas licencias de terceros:** La empresa **TELECOM NETWORKS CR, S.A.** estará obligada a presentar ante la SUTEL los contratos suscritos con los concesionarios de las bandas licenciadas, para que el ente regulador pueda verificar si el uso compartido de dichas bandas es adecuado para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

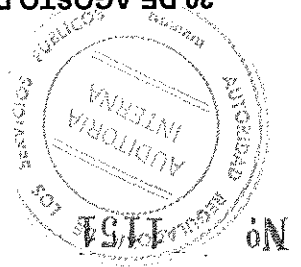
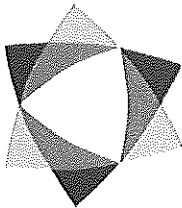
**NOVENO. Sobre el canon de regulación:** La empresa **TELECOM NETWORKS CR, S.A.** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

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

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

**IV. Extender a la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**

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



VI. Dictar la siguiente resolución:

## RESULTANDO

I. Que el día 24 de abril del 2009 la empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** cédula jurídica número 3-101-554274, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones: transporte de datos (nacional e internacional), Internet residencial y empresarial, voz sobre IP (nacional e internacional), televisión por IP, distribución de contenido IP, administración de redes de datos, seguridad de datos y seguridad electrónica, transporte de Ethernet, E1s y TDM y servicios digitales con valor agregado (folios 03 al 40).

II. Que mediante resolución número RCS-077-2009 de las 12:45 horas del 27 de mayo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-039-2009, en particular lo relativo a los emplazamientos de las antenas de transmisión, los diagramas de red propuestos, las proyecciones financieras, las condiciones generales del servicio y las características técnicas de los equipos (folios 43 a 45).

III. Que mediante oficio 275-SUTEL-2009 fechado 8 de junio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes (folio 49).

IV. Que en fecha 24 de junio y 19 de junio del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 54 y 55).

V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **TELECOM NETWORKS CR S.A.**

VI. Que mediante oficio número 1064-SUTEL-2009 de fecha 17 de agosto de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **TELECOM NETWORKS CR S.A.** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

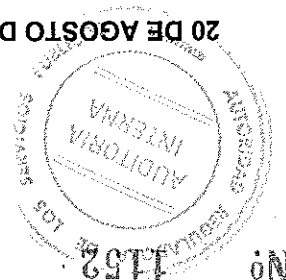
## CONSIDERANDO

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

"a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.

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

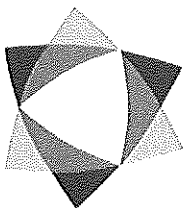
20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



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 prórogas.

III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

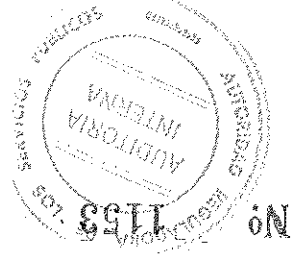
VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

VII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente.

VIII. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

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

X. 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.

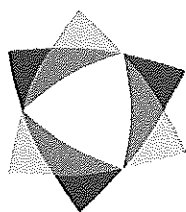


20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



XI. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

XII.

Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

XIII.

Que en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247 (Equipo de comunicaciones en la banda ISM, frecuencias industriales, científicas y médicas), se indica que:

a. Para los equipos de la banda ISM que operan en el rango de 2400–2483.5 MHz que utilicen sistemas con al menos 75 canales de salto de frecuencia (at least 75 hopping channels) y todos los sistemas de saltos de frecuencia y secuencia directa del rango de frecuencias 5725–5850 MHz, la máxima potencia de salida de los equipos transmisores es de 1 Watt (30 dBm).

b. Para todos los demás equipos de saltos de frecuencia de la en el rango de 2400–2483.5 MHz, la potencia máxima de salida de los equipos transmisores será de 0.125 Watts (21 dBm).

c. Se establece para las bandas indicadas en el punto a. un EIRP máximo de 4 Watts (36 dBm, considerando 30 dBm de potencia máxima de salida del transmisor, más 6 dBi de ganancia máxima de antena), con las siguientes excepciones:

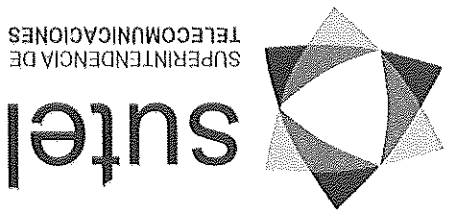
Los sistemas utilizados para enlaces fijos punto a punto que operen en el rango de 2400–2483.5 MHz, que empleen antenas con ganancias superiores a 6 dBi, deben reducir la potencia de salida del transmisor en 1 dBm por cada 3 dBi de ganancia de antena superiores a 6 dBi. La siguiente tabla ejemplifica este principio:

| Potencia de salida (dBm) | Ganancia de antena (dBi) | EIRP (dBm) |
|--------------------------|--------------------------|------------|
| 30                       | 6                        | 36         |
| 29                       | 9                        | 38         |
| 28                       | 12                       | 40         |
| 27                       | 15                       | 42         |
| 26                       | 18                       | 44         |
| 25                       | 21                       | 46         |



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

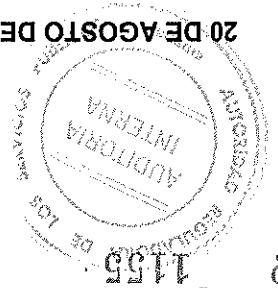
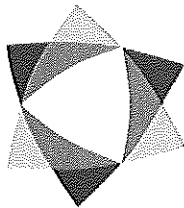


|    |    |    |
|----|----|----|
| 24 | 24 | 48 |
| 23 | 27 | 50 |
| 22 | 30 | 52 |
| 21 | 33 | 54 |
| 20 | 36 | 56 |
| 19 | 39 | 58 |
| 18 | 42 | 60 |

XIV. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias N° 35257-MINAE, establece que la potencia máxima permitida será de 1 watt para los que utilicen la banda de 2400 a 2483 MHz y de 350 mW para la utilización de las bandas indicadas de 5150 a 5825 GHz. Asimismo establece que la potencia radiada aparente máxima será de 6dB<sub>1V</sub>.

XV. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

XVI. 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 para fiscal 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, septiembre 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.

**XVII.**

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.

**XVIII.**

Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 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.

**XIX.**

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

## POR TANTO

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

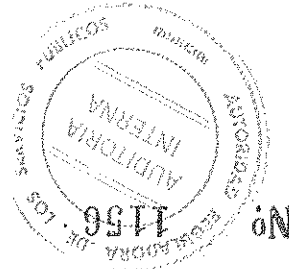
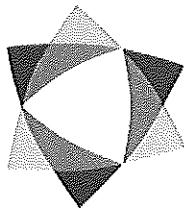
## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

**I.** Otorgar Autorización a la empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** cédula jurídica número 3-101-554274, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- i. Transferencia de datos.
- ii. Acceso a Internet.
- iii. Telefonía IP.
- iv. Televisión por IP.
- v. Canales punto a punto.

**II.** Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

**III.** Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:



**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa TELECOM NETWORKS CR S.A., cédula jurídica número 3-101-554274, podrá brindar sus servicios en todo el territorio nacional.

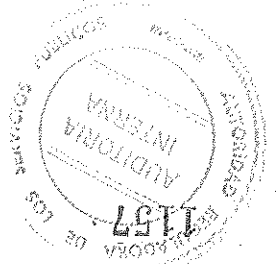
**SEGUNDO.** Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa TELECOM NETWORKS CR S.A., deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

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

**CUARTO.** Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de televisión IP: La empresa TELECOM NETWORKS CR S.A., deberá cumplir con los niveles de calidad establecidos en el Apéndice VI de la Recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T G.9954 (01/2007) en cuanto a lo siguiente:

**Tabla 2. Requerimientos de QoS para servicios estándar**

| Servicio                                    | Prioridad                                                                              | Velocidad mínima de transferencia a nivel de capa MAC (Medium Access Control) | Descripción de carga útil (payload) | Flujos (stream) de datos simultáneos mínimos | Tasa de errores máxima | Retardo máximo | Variaciones del retardo (jitter) máximo |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| Video por flujo (streaming) de baja calidad | Mediana a alta (Clase de servicio del 0 al 3 según Reglamento de Calidad de Servicios) | 256 kbps                                                                      | MPEG-TS                             | 3                                            | 1E-6                   | 100 ms         | ±10 ms                                  |
| Video por flujo (streaming) de alta calidad | Alta (Clase de servicio del 0 al 2 según Reglamento de Calidad de Servicios)           | 1,5 Mbps                                                                      | MPEG-TS                             | 1                                            | 1E-8                   | 50 ms          | ±10 ms                                  |



20 DE AGOSTO DE 2009

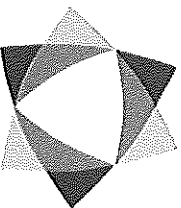
SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

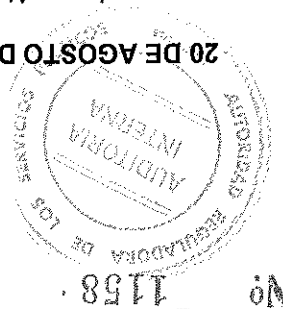
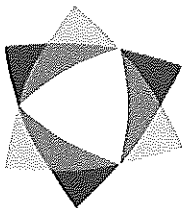
**QUINTO. Sobre las tarifas:** La empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

**SEXTO. Sobre la potencia máxima de transmisión.** La empresa **TELECOM NETWORKS CR S.A.** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos indicados en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" y potencias máximas de transmisión establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Nº 35257-MINAE.

**SÉTIMO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **TELECOM NETWORKS CR, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-554274, estará obligada 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;
- 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;
- 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;
- Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- 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;
- Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.



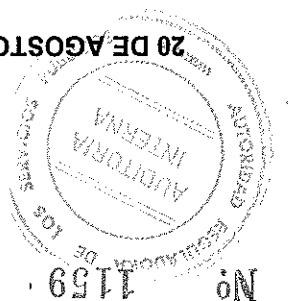
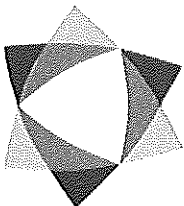


- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes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

**OCTAVO. Sobre los servicios brindados con bandas licencias de terceros:** La empresa **TELECOM NETWORKS CR, S.A.** estará obligada a presentar ante la SUTEL los contratos suscritos con los concesionarios de las bandas licenciadas, para que el ente regulador pueda verificar si el uso compartido de dichas bandas es adecuado para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

**NOVENO. Sobre el canon de regulación:** La empresa **TELECOM NETWORKS CR, S.A.** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**DÉCIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley



General de Telecomunicaciones N° 8642, la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A. estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

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

**IV.** Extender a la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

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

## 5) SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, (SITA), PARA BRINDAR SERVICIOS TRANSFERENCIA DE DATOS, ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA IP

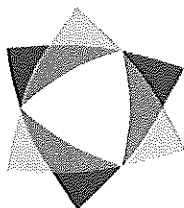
De conformidad con el artículo 53, inciso 3, establecido en el Código Procesal Civil, el señor George Milley Rojas, se excusa de participar en la discusión de este asunto, lo anterior en virtud de que el señor Milley Rojas, en sus actividades particulares de previo a ser nombrado como Miembro de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sostuvo relaciones comerciales con la firma Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques, (SITA).

**Assume la Presidencia la señora Maryleana Méndez Jiménez, y el señor Walther Herrera como miembro propietario.**

La señora Maryleana Méndez Jiménez, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de autorización para brindar servicios de transferencia de datos, acceso a internet y telefonía IP, presentada por la empresa Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques.

La señorita Natalia Ramírez se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por la empresa SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:



- I. Otorgar Autorización a la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA**, cédula jurídica número 3-012-105594, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - h. Transferencia de datos
  - i. Acceso a Internet
  - j. Telefonía IP
  - k. Video conferencia
  - l. Redes privadas virtuales.
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

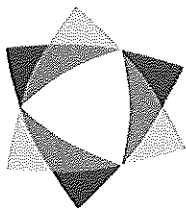
**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** cédula jurídica número 3-012-105594, podrá brindar sus servicios en todo el territorio nacional.

**SEGUNDO.** Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

**TERCERO.** Sobre las tarifas: La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

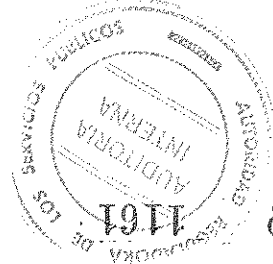
**CUARTO.** Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en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

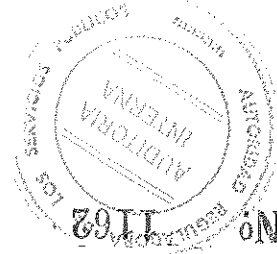
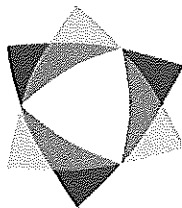
**QUINTO.** Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos indicados en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" y potencias máximas de transmisión establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 35257-MINAEI.



**SEXTO. 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 **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA**, cédula jurídica número 3-012-105594, estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telesección que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.





- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

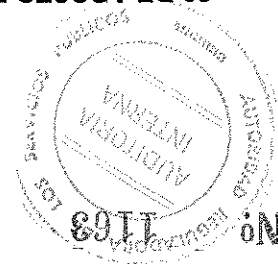
**SETIMO. Sobre el canon de regulación:** La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

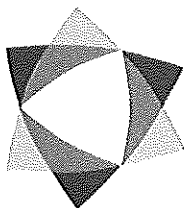
**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos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

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

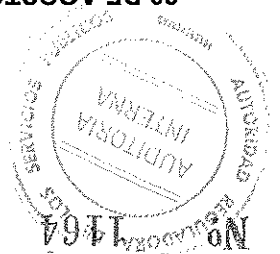


- IV. Extender a la empresa SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA, cédula jurídica número 3-012-105594, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
- VI. Dictar la siguiente resolución:

### RESULTANDO

- I. Que el día 28 de abril del 2009 la empresa SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA, cédula jurídica número 3-012-105594 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones: servicios privados de transmisión de datos, servicios globales de voz corporativos, acceso a Internet, valor agregado, transmisión de voz y datos a través de Internet y la red privada, call center y video conferencia (folios 2-107).
- II. Que mediante resolución número RCS-045-2009 de las 13:45 horas del 6 de mayo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-042-2009, en particular lo relativo a los emplacements de las antenas de transmisión, los diagramas de red propuestos, las proyecciones financieras, las condiciones generales del servicio y las características técnicas de los equipos (folios 110 al 112).
- III. Que mediante oficio 307-SUTEL-2009 fechado 19 de junio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes (folio 116).
- IV. Que en fecha 24 de julio y 19 de julio del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 132 y 133).
- V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA.
- VI. Que mediante oficio número 1074-SUTEL-2009 de fecha 18 de agosto de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

20 DE AGOSTO DE 2009

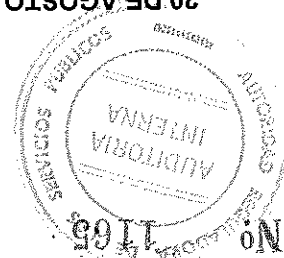
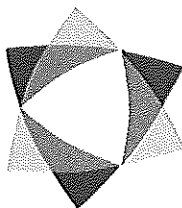


## CONSIDERANDO

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



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



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

VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N° 40 de la Gaceta N° 201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

IX. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo. .

X. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

XI. Que en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247 (Equipo de comunicaciones en la banda ISM, frecuencias industriales, científicas y médicas), se indica que: Para los equipos de la banda ISM que operan en el rango de 2400-2483.5 MHz que utilicen sistemas con al menos 75 canales de salto de frecuencias (at least 75 hopping channels) y todos los sistemas de saltos de frecuencia y secuencia directa del rango de frecuencias 5725-5850 MHz, la máxima potencia de salida de los equipos transmisores es de 1 Watt (30 dBm).

- a. Para todos los demás equipos de saltos de frecuencia de la en el rango de 2400-2483.5 MHz, la potencia máxima de salida de los equipos transmisores será de 0.125 Watts (21 dBm).
- b. Se establece para las bandas indicadas en el punto a. un EIRP máximo de 4 Watts (36 dBm, considerando 30 dBm de potencia máxima de salida del transmisor, más 6 dbi de ganancia máxima de antena), con las siguientes excepciones:
  - Los sistemas utilizados para enlaces fijos punto a punto que operen en el rango de 2400-2483.5 MHz, que empleen antenas con ganancias superiores a 6 dbi, deben reducir la potencia de salida del transmisor en 1 dBm por cada 3 dbi de ganancia de antena superiores a 6 dbi. La siguiente tabla ejemplifica este principio:

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Potencia de salida (dBm) | 30 |
| Ganancia de antena (dbi) | 6  |
| EIRP (dBm)               | 36 |



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

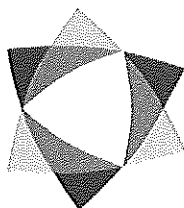
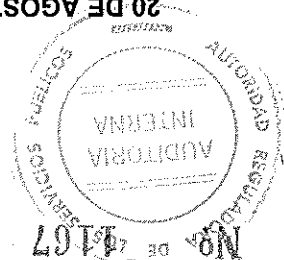
|    |    |    |
|----|----|----|
| 29 | 9  | 38 |
| 28 | 12 | 40 |
| 27 | 15 | 42 |
| 26 | 18 | 44 |
| 25 | 21 | 46 |
| 24 | 24 | 48 |
| 23 | 27 | 50 |
| 22 | 30 | 52 |
| 21 | 33 | 54 |
| 20 | 36 | 56 |
| 19 | 39 | 58 |
| 18 | 42 | 60 |

Los sistemas utilizados para enlaces fijos punto a punto que operen en el rango de 5725-5850 MHz, pueden emplear antenas con ganancias superiores a 6 dBi, sin la restricción anterior, pero siempre manteniendo la potencia de salida de los equipos de transmisión en 30 dBm como máximo.

**XIII.** Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias N° 35257-MINAE, establece que la potencia máxima permitida será de 1 watt para los que utilicen la banda de 2400 a 2483 MHz y de 350 mW para la utilización de las bandas indicadas de 5150 a 5825 GHz. Asimismo establece que la potencia radiada aparente máxima será de 6dBmV.

**XIV.** Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo 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."

**XV.** 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, septiembre 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 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.

#### XVI.

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.

#### XVII.

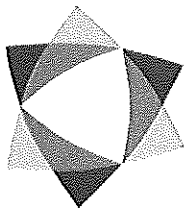
Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente 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.

#### XVIII.

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

### POR TANTO

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



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

- I. Otorgar Autorización a la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA**, cédula jurídica número 3-012-105594, por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - I. Transferencia de datos
  - II. Acceso a Internet
  - III. Telefonía IP
  - IV. Video conferencia
  - V. Redes privadas virtuales.

- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** cédula jurídica número 3-012-105594, podrá brindar sus servicios en todo el territorio nacional.

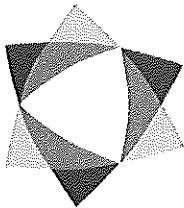
**SEGUNDO.** Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

**TERCERO.** Sobre las tarifas: La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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

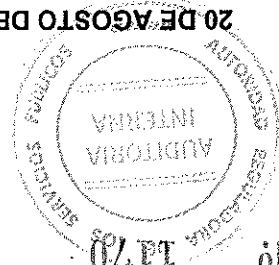
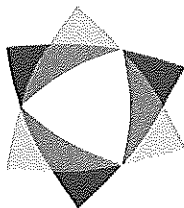
**QUINTO.** Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos indicados en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" y potencias máximas de transmisión establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 35257-MINAE.

**SEXTO.** 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 contradas de manera particular, la empresa **SOCIÉTÉ**



INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA, cédula jurídica número 3-012-105594, estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.

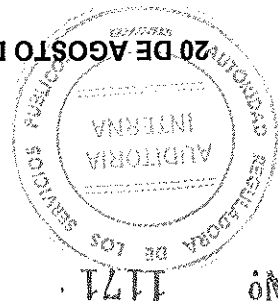
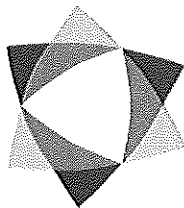


- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.
- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**SÉTIMO. Sobre el canon de regulación:** La empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, la empresa **SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA** estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios



y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y las resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

IV. Extender a la empresa SOCIÉTÉ INTERNATIONALE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AÉRONAUTIQUES, SITA, cédula jurídica número 3-012-105594, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

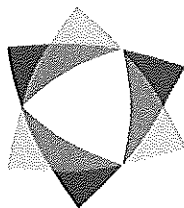
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

## ARTÍCULO 5 CONFIDENCIALIDAD:

Se reintegra el señor George Milley Rojas, quien asume nuevamente la Presidencia, y el señor Walther Herrera como miembro suplente.

El señor George Milley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo las siguientes solicitudes de declaratoria de confidencialidad:

|                   |                                          |                                                                                                                               |                  |                         |
|-------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| EXPEDIENTE        | EMPRESA                                  | DOCUMENTOS SOLICITADOS                                                                                                        | PLAZO SOLICITADO | RECOMENDACIÓN           |
| SUTEL-OT-494-2009 | CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A             | Estados financieros, capacidad técnica, modelo de negocio y contratos con los emisores de señal.                              | 5 años           | Admitir en su totalidad |
| SUTEL-OT-         | CABLE PACAYAS SERVICIOS FEMARROCA TV S.A | Zonas o áreas geográficas, plazo estimado para la instalación, capacidades técnicas, programa de cobertura geográfica, modelo |                  | Admitir en su           |



|                   |                                                        |                                                                                                                      |            |                                             |
|-------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| 497-2009          |                                                        | de negocio, estudio de factibilidad y contratos con proveedores                                                      | 5 años     | totalidad                                   |
| SUTEL-OT-583-2009 | COSTA RICA<br>INTERNET SERVICE<br>PROVIDER S.A (CRISP) | Anexo 2 (Especificaciones técnicas), 3 (Certificación de estados financieros) y 4 (plan de establecimiento de nodos) | 10 años    | Admitir parcialmente por el plazo de 5 años |
| SUTEL-OT-245-2009 | EDWIN ALBERTO<br>CÉSPEDES SALAZAR                      | Información técnica, detalles de la red, ancho de banda e información tributaria.                                    | Indefinido | Rechazar totalmente                         |

**1. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA EMPRESA CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.**

SUTEL-OT-494-2009

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** de las siguientes piezas estados financieros, capacidad técnica, modelo de negocio y contratos con los emisores de señal.

La señorita **Natalia Ramírez** explica los principales detalles de la solicitud presentada por la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.**

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 011-037-2009**

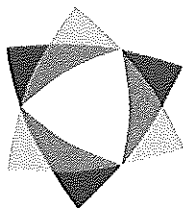
**A.** Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** cédula jurídica número 3-101-187011.

**B.** Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-494-2009 de la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.**:

1. Capacidad técnica, visible a folios 05 y 06.
2. Modelo de negocio, visible a folios 08 y 09
3. Contratos con los emisores de señales, visible a folios 16 al 78 y del 107 al 132.
4. Información financiera, visible a folios 86 al 89 y del 100 al 106.

**C.** Determinar que la información sobre las zonas y áreas geográficas en las que la solicitante actualmente presta los servicios de telecomunicaciones, será pública y de acceso general una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, así como cualquier otra que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593.

**D.** Dictar la siguiente resolución:



## RESULTANDO

I. Que el día 01 de julio del 2009 la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** cédula jurídica número 3-101-187011 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por cable y solicitó declarar confidencialidad por el plazo de cinco años los estados financieros aportados, capacidad técnica, modelo de negocio, contratos con los emisores de señales. (folios 01 al 89)

II. Que el día 30 de julio del 2009, mediante oficio número 930-SUTEL-2009, la SUTEL previno a la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** ampliar la información y documentación aportada en la solicitud. (folio 90)

III. Que el día 12 de agosto del 2009, la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** presentó ante la SUTEL ampliación de información de solicitud de autorización, para operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones (folios 92 al 132).

IV. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAFET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.

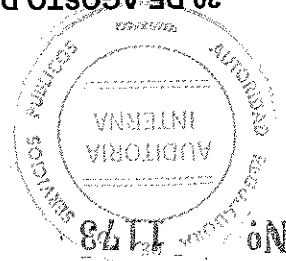
V. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben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

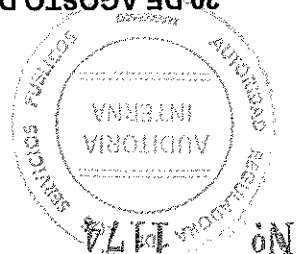
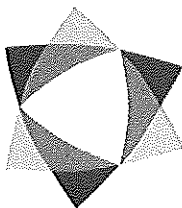
## CONSIDERANDO

I. Que en el expediente número SUTEL-OT-494-2009 de la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A** no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."





**IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrador de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.**

**V. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las 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.**

**VI. Que la declaración de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.**

**VII. Que el plazo de cinco (5) años de confidencialidad solicitado por CABLE TELEVISIÓN DOBLE R.S.A. coincide con el periodo de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y además resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.**

## POR TANTO

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

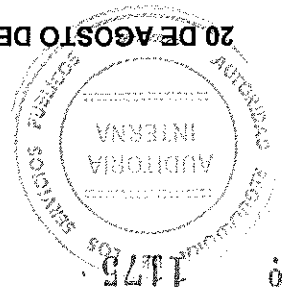
## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

### RESUELVE:

**A.** Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R.S.A.** cédula jurídica número 3-101-187011.

**B.** Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-494-2009 de la empresa **CABLE TELEVISIÓN DOBLE R.S.A.**:

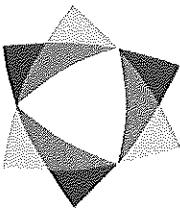
1. Capacidad técnica, visible a folios 05 y 06.
2. Modelo de negocio, visible a folios 08 y 09
3. Contratos con los emisores de señales, visible a folios 16 al 78 y del 107 al 132.
4. Información financiera, visible a folios 86 al 89 y del 100 al 106.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

**sutei**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



C. Determinar que la información sobre las zonas y áreas geográficas en las que la solicitante actualmente presta los servicios de telecomunicaciones, será pública y de acceso general una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, así como cualquier otra que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593.

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

## 2. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA EMPRESA CABLE PACAYAS SERVICIOS FEMARROCA TV S. A. SUTEL-OT-497-2009

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa **CABLE PACAYAS SERVICIOS FEMARROCA TV S.A.** de las siguientes piezas: zonas o áreas geográficas, plazo estimado para la instalación, capacidades técnicas, programa de cobertura geográfica, modelo de negocio, estudio de factibilidad y contratos con proveedores.

La señorita **Natalia Ramírez** se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por la empresa **CABLE PACAYAS SERVICIOS FEMARROCA TV S. A**

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 012-037-2009

A. Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** cédula jurídica número 3-101-335938.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-497-2009 de la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A:**

1. Zonas geográficas donde se pretende brindar el servicio, visible a folio 06.
2. Plazo estimado de instalación, visible a folio 07
3. Capacidades técnicas, visible a folio 08
4. Programa de cobertura geográfica, visible de folio 16 a 18.
5. Modelo de negocio, visible a folio 21
6. Capacidad financiera, visible de folio 23 a 26 y del 56 al 75
7. Contratos con los proveedores, visible de folio 29 a 32 y del 40 al 52.

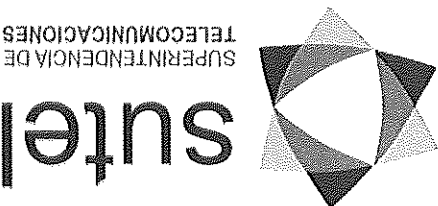
C. Determinar que la información sobre las zonas y áreas geográficas en las que la solicitante actualmente presta los servicios de telecomunicaciones, será pública y de acceso general una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, así como cualquier otra que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios.

D. Dictar la siguiente resolución:

20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



## RESULTANDO

I. Que el día 30 de junio del 2009, la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** cédula jurídica número 3-101-335938 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de televisión por cable y solicitó declarar confidencialidad por el plazo de cinco años las zonas geográficas donde se presta y prestará el servicio, el plazo estimado de instalación, las capacidades técnicas, programa de cobertura geográfica, modelo de negocio, proyecciones financieras y contratos con los proveedores. (folios 01 al 36)

II. Que el día 31 de julio del 2009, mediante oficio número 933-SUTEL-2009, la SUTEL previno a **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** ampliar la información y documentación aportada en la solicitud. (folio 37)

III. Que el día 13 de agosto del 2009, **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** presentó ante la SUTEL ampliación de información de solicitud de autorización, para operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones (folios 39 al 75).

IV. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAE, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.

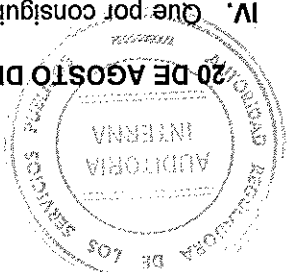
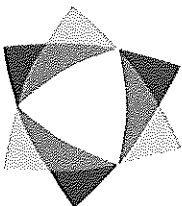
V. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben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

## CONSIDERANDO

I. Que en el expediente número SUTEL-OT-497-2009 de la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."



IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrador de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

V. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las 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.

VI. Que la declaración de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.

VII. Que el plazo de cinco (5) años de confidencialidad solicitado por SERVICIOS FEMARROCA TV S.A coincide con el período de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y además resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

## PORTANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

### RESUELVE:

A. Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A** cédula jurídica número 3-101-335938.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-497-2009 de la empresa **SERVICIOS FEMARROCA TV S.A**:

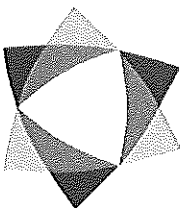
1. Zonas geográficas donde se pretende brindar el servicio, visible a folio 06.
2. Plazo estimado de instalación, visible a folio 07
3. Capacidades técnicas, visible a folio 08
4. Programa de cobertura geográfica, visible de folio 16 a 18.
5. Modelo de negocio, visible a folio 21
6. Capacidad financiera, visible de folio 23 a 26 y del 56 al 75
7. Contratos con los proveedores, visible de folio 29 a 32 y del 40 al 52.

20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



C. Determinar que la información sobre las zonas y áreas geográficas en las que la solicitante actualmente presta los servicios de telecomunicaciones, será pública y de acceso general una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, así como cualquier otra que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593.

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

### 3 DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA EMPRESA COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP). SUTEL-OT-583-2009

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** de las siguientes piezas Anexo 2 (Especificaciones técnicas), 3 (Certificación de estados financieros) y 4 (plan de establecimiento de nodos).

La señorita **Natalia Ramirez** se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)**.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 013-037-2009**

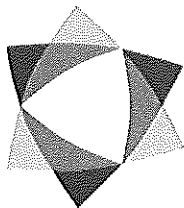
- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** cédula jurídica número 3-101-525475.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número **SUTEL-OT-583-2009** de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)**:

1. Anexo 2. Especificaciones técnicas. (visible de folio 58 a 102)
2. Anexo 3. Certificación de estados financieros (visible de folio 104 a 125)
3. Anexo 4. Plan de establecimiento de nodos. (visible en folios 127 y 128)
4. Diagramas de red y cronograma de cobertura geográfica. (visible de folio 135 a 144)

C. Determinar que cualquier información que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, será pública y de acceso general, una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593

### RESULTANDO

- I. Que el día 16 de julio del 2009, la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** cédula jurídica número 3-101-525475 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a



Internet y solicitó declarar confidencialidad por el plazo de diez años, la información establecida en el Anexo 2: Especificaciones técnicas, Anexo 3: Capacidad financiera, Anexo 4. Plan de establecimiento de nodos. (folio 101 al 131)

II. Que el día 04 de agosto del 2009, mediante oficio número 960-SUTEL-2009, la SUTEL previno a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** ampliar la información y documentación aportada en la solicitud. (folio 132)

III. Que el día 11 de agosto del 2009, la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** presentó ante la SUTEL ampliación de información de solicitud de autorización, para operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones y solicita que la información aportada sea declarada confidencial por el plazo y las razones indicados en la solicitud citada (folios 134 a 144)

IV. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINARET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.

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

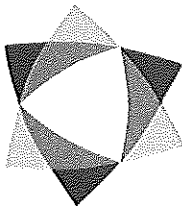
### CONSIDERANDO

I. Que en el expediente número SUTEL-OT-583-2009 de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."

IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrador de conocer los datos



personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

V. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las 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.

VI. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.

VII. Que la solicitud de confidencialidad no puede declararse por el plazo solicitado, por lo que el plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP), toda vez que coincide con el periodo de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y asegura su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

## POR TANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)** cédula jurídica número 3-101-525475.
- B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-583-2009 de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (CRISP)**:
  1. Anexo 2. Especificaciones técnicas. (visible de folio 58 a 102)
  2. Anexo 3. Certificación de estados financieros (visible de folio 104 a 125)
  3. Anexo 4. Plan de establecimiento de nodos. (visible en folios 127 y 128)
  4. Diagramas de red y cronograma de cobertura geográfica. (visible de folio 135 a 144)

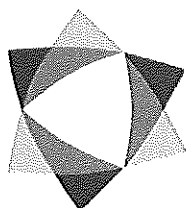
C. Determinar que cualquier información que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, será pública y de acceso general, una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



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

#### 4. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DEL SEÑOR EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, SUTEL-OT-245-2009

El señor **George Miley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de declaratoria de confidencialidad del señor Edwin Alberto Céspedes Salazar, de las siguientes piezas: información técnica, detalles de la red, ancho de banda e información tributaria.

La señorita Natalia Ramirez se refiere al tema relacionado con la solicitud presentada por el señor Edwin Alberto Céspedes Salazar.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 014-037-2009**

- I. Rechazar en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada el señor EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, cédula de identidad número 3-0333-0297.

- II. Dictar la siguiente resolución:

#### RESULTANDO

I. Que el día 29 de junio del 2009, el señor EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, cédula de identidad número 3-0333-0297, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de café Internet en Guápiles, Limón.

II. Que el señor EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, cédula de identidad número 3-0333-0297, solicitó que se declare confidencial la información técnica de los equipos con los que se cuenta, así como los detalles de la red, ancho de banda e información tributaria por tiempo indefinido.

III. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAE, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.

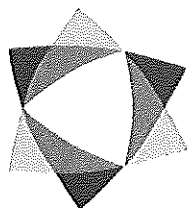
IV. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto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



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



## CONSIDERANDO

I. Que en el expediente SUTEL-OT-245-2009 del señor EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, cédula de identidad número 3-03333-0297, consta información de carácter pública.

II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaración de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen al solicitante.

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."

IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrador de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

V. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las personas físicas o jurídicas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.

VI. Que asimismo, toda declaración de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.

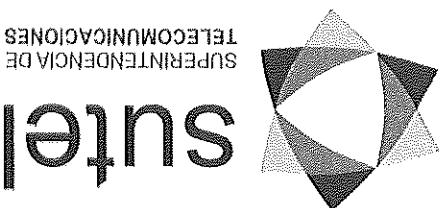
VII. Que la constancia de inscripción de obligaciones tributarias emitida por la Dirección General de Tributación Directa y la información referente al número de computadoras, características y anchos de banda, es pública y puede ser verificada por terceros a través de otros medios. Por lo tanto, dichas piezas del expediente no pueden ser declaradas confidenciales.

## POR TANTO

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

20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009



## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

Rechazar en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada el señor EDWIN ALBERTO CÉSPEDES SALAZAR, cédula de identidad número 3-0333-0297.

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

Ingresan los señores Glen Fallas y Jorge Salas, funcionarios de la SUTEL

## ARTÍCULO 6 RESOLUCIÓN FINAL DE GALIZA APARTMENTS S.A SUTEL-AU-017-2009

El señor George Miley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de la empresa Galiza Apartments, S. A.,

El señor Jorge Salas Santana, quien fue invitado a participar en la consideración de este asunto, se refiere a los principales antecedentes de la situación presentada por la empresa Galiza, Apartments, S.A.

Luego de un amplio cambio de impresiones que se tuvo al respecto, Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

ACUERDO 15-037-2009

I. Declarar con lugar la queja planteada por GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

II. Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) abstenerse de cobrar a GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S. A., la suma de ₡8.160.691,00 por concepto de llamadas internacionales registradas en su facturación entre el 30 de junio y el 02 de julio de 2007.

III. Ordenar al ICE actualizar el depósito de garantía de la empresa Galiza Business Apartments, S. A., en el monto de ₡895.006,33 suma a la que se le deberá descontar el depósito inicial cancelado por esa empresa.

IV. Ordenar a Galiza Business Apartments, S. A., que dentro del término de diez días hábiles cancele al ICE la suma de ₡1.342.509,50, correspondiente al costo del tráfico telefónico generado hasta que se alcanzó el umbral de reacción por parte del ICE (1,50 veces el depósito de garantía aquí actualizado).

V. Indicar al ICE que deberá asumir el monto restante de ₡ 6.818.181,50, en razón que no actuó de manera diligente para la generación de la facturación extraordinaria ni aplicó oportunamente las medidas de bloqueo de tráfico telefónico internacional.

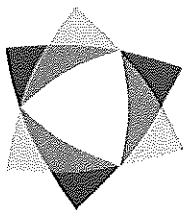
20 DE AGOSTO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



VI. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-049-2009 de las 14:30 del 06 de mayo del 2009.

VII. Indicar al ICE que debe utilizar métodos de prevención, control y monitoreo y sistemas que le permitan detectar y aplicar de forma inmediata políticas de bloqueo, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, con el fin de asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus redes.

VIII. Señalar a Galiza Business Apartments, S. A., que en protección de sus intereses implemente sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.

IX. Dictar la siguiente resolución:

#### RESULTANDO:

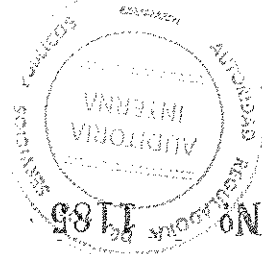
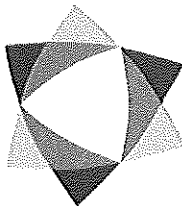
I. El 07 de octubre de 2008, el señor Sergio López Umaña, en su condición de Apoderado Generalísimo de GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., (la empresa) cédula de persona jurídica número 3-101-427912 presenta ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) formal queja por supuesto fraude telefónico de importación/exportación internacional por más de \$8.000.000 y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. (folio 06 y 08)

II. Que dentro de los alegatos de la empresa denunciante se encuentran los siguientes:

1. Que en fecha 11 de julio del año 2007, la empresa presentó reclamo al ICE mediante la cual manifiesta que entre el 30 de junio y el 02 de julio del 2007 se dio un extraño y excesivo tráfico de llamadas internacionales desde su central telefónica, el cual fue controlado porque el ICE lo detectó el lunes 02 de julio en la mañana, tomó las previsiones del caso y les avisó el día martes 03 de julio. (folio 09)

2. Que consideran se efectuó un fraude a dicho Instituto por un monto de ocho millones quinientos ochenta y cinco mil seiscientos sesenta y tres colones (\$8.585.663,00 moneda de curso legal de la República de Costa Rica), mediante el cual se utilizó el número 2205-2200 para realizar diversas llamadas internacionales, las cuales no fueron detectadas por la central telefónica de la empresa, por lo que solicita se le exonere de cualquier daño pecuniario. (folio 09)

3. Que en fecha 26 de setiembre de 2008 mediante oficio número 9023-420-2008 el ICE remite a la empresa informe sobre "Generación de tráfico internacional", en el cual el Área de Seguridad hace referencia a los problemas presentados por el tráfico internacional saliente originado por el servicio 2205-2200 e indicándole que dicho Instituto comprobó "un fraude de importación/exportación" entre gente sin conexión a Costa Rica, por lo que procederán a realizar el cobro de la factura emitida. (folios 17 al 52)

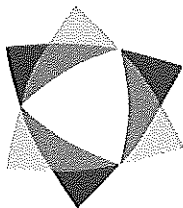


4. Que el día 07 de agosto del 2008, la empresa manifiesta su inconformidad con la respuesta brindada por el ICE por lo que le remite: (a) carta de DESCA, compañía que instaló la central telefónica, en la cual se confirma que desde el punto de vista técnico la excesiva cantidad de llamadas que registró el ICE no fueron detectadas por la central telefónica, por lo que no se pueden considerar efectuadas desde esa central, y (b) carta de TECAPRO SACT, especialistas en administración de información de la central telefónica, en la cual se indica que el módulo de captura de información estuvo activo durante los días en que se registraron los cargos excesivos y el mismo no registró las llamadas internacionales anormales. (folio 10)
5. Que la empresa solicita la exoneración total de la facturación internacional realizada por tráfico internacional entre el 30 de junio y el 02 de julio del 2007 porque estas comunicaciones no fueron detectadas por su central telefónica. (folios 06, 08, 10 y 15)

III. Que mediante resolución RCS-049-2009 de las 14:30 del 06 de mayo del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo por la queja interpuesta, nombra al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420, como miembros del órgano director del procedimiento y les instruye que con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 y dicta como medida cautelar que el ICE suspenda cualquier procedimiento tendiente a la ejecución del cobro judicial contra la empresa GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., en virtud de existir un procedimiento de queja interpuesto por ésta. (folios 63 a 65)

IV. Que en fecha 22 de mayo del 2009 el órgano director notifica el Auto de Intimación al Instituto Investigado, formulándole cargos por supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (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 mediación efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia. Asimismo, se le señala la prueba que consta en el expediente, le indica las respectivas sanciones, se le cita a comparecencia oral y privada para las 09:30 horas del 10 de junio del 2009 y le señala los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento. (folios 68 al 73)

V. Que en dicho Auto de Intimación se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba. Por lo que se le previno al ICE que aportara como prueba para mejor proveer, en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio. Asimismo se le previno al ICE que aportara detalle de llamadas internacionales completo que corresponde al monto de ocho millones de colones. Asimismo, se le previno a GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., que por tratarse de una central PBX debía aportar los registros de tasación correspondientes para el tráfico internacional con la finalidad de



constatar el número telefónico (extensión) desde la cual se originaron las comunicaciones telefónicas para el mes en estudio (folios 68 al 73).

VI. Que al ser las 09:30 horas del 10 de junio del 2009 se celebró la comparecencia oral y privada programada, a la cual asistieron, en representación de Galiza Business Apartments S.A., los licenciados Pedro Olier Taylor, Leonardo Castro Ferreto y Roberto José Esquivel Cerdas, el señor Luis Carlos Mondragón Pérez y Sergio Francisco López Zamora. En representación del ICE, los licenciados Ivette Mayela Ovaras Camacho y Orlando Ramírez Retana y el señor César Alpizar Muñoz. Declararon a favor del ICE los señores: Teresita Quirós Jiménez, María Eugenia Pérez Miranda y Ana Lorena Rodríguez Castro. La comparecencia a fue dirigida por el órgano director del procedimiento asesorado por el ingeniero José Gonzalo Acuña, todos funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 76 a 78 y del 103 a 116).

VII. Que mediante oficio 788-SUTEL-2009 del 21 de julio del 2009, el órgano director del Procedimiento, emite su informe final (folios 124 al 133).

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

#### CONSIDERANDO:

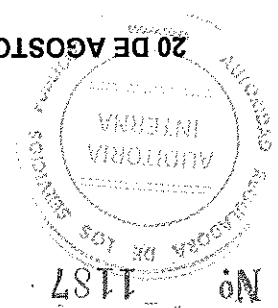
I. Que para efectos de sustentar el acto, resulta conveniente incorporar el análisis realizado por el órgano director en su informe final, el cual es acogido parcialmente por este Consejo, como se verá más adelante:

#### a) Hechos probados en autos

Del análisis de la información aportada por el ICE en los CDR's de la central internacional del servicio telefónico 2205-22-00 de la central telefónica de Galiza Business Apartments S.A, se observa que el consumo excesivo inició el 30 de junio del 2007 a partir de las 18:49 horas hasta el día 02 de julio del 2007 a las 13:24 horas, para un total de tres días de tráfico internacional excesivo con varios destinos particulares a saber: Indonesia, Costa de Marfil, Haití, Perú, Jamaica, Myanmar (Birmania). (folio 39 a folio 48). La siguiente tabla muestra la distribución del tráfico internacional para estas fechas:

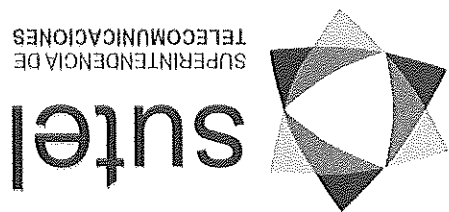
**Tabla 3. Distribución del tráfico por destinos servicio telefónico 2205-22-00 (30/06/2007 a 02/07/2007)**

| DESTINO            | PROPORCIÓN | CANTIDAD DE LLAMADAS |
|--------------------|------------|----------------------|
| ESTADOS UNIDOS (1) | 10,65%     | 441                  |
| HAITI (509)        | 21,11%     | 874                  |
| INDONESIA (62)     | 39,93%     | 1653                 |



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

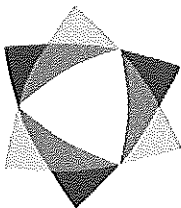


| DESTINO                 | PROPORCIÓN | CANTIDAD DE LLAMADAS |
|-------------------------|------------|----------------------|
| BIRMANIA (Myanmar) (95) | 2,27%      | 94                   |
| PERÚ (51)               | 7,85%      | 325                  |
| COSTA DE MARFIL (225)   | 15,94%     | 660                  |
| CUBA (53)               | 0,05%      | 2                    |
| MARRUECOS (212)         | 1,01%      | 42                   |
| SOMALIA (252)           | 0,36%      | 15                   |
| SUDÁFRICA (27)          | 0,02%      | 1                    |
| ITALIA (39)             | 0,05%      | 2                    |
| MÉXICO (52)             | 0,12%      | 5                    |
| HONDURAS (504)          | 0,02%      | 1                    |
| COLOMBIA (57)           | 0,07%      | 3                    |
| SENEGAL (221)           | 0,27%      | 11                   |
| BRASIL (55)             | 0,27%      | 11                   |
| TOTAL                   | 100,00%    | 4140                 |

Esta tabla muestra que existe una concentración considerable de llamadas telefónicas hacia sitios como Indonesia y Haití, los cuales no se encuentran entre los destinos habituales de la empresa GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. Adicionalmente, la cantidad de llamadas entre estas fechas es de 4140, la cual es muy superior al consumo internacional promedio de esta empresa, condiciones que permiten clasificar estos comportamientos como tráfico fraudulento.

Consta en autos que el día 02 de julio del 2007 el ICE notificó a GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A de la emisión de una factura extraordinaria por un monto de \$8.585.663,00, de los cuales 8.160.691,00 colones correspondían a llamadas internacionales. Asimismo, consta en autos que en esa misma fecha el ICE ejecutó la restricción del servicio internacional saliente de los servicios telefónicos de dicha empresa (folios 18 y 19).

Que el ICE rindió un informe mediante oficio 5891-1147-2008 del 07 de agosto del 2008, en el cual se detallan las acciones tomadas para verificar la existencia de problemas de fraude y para prevenir que los mismos se extendieran a otras fechas. En este informe consta la inspección ocular de la infraestructura de la empresa GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. realizada



por el ICE días después de detectado el fraude, en la cual dicho instituto comprobó que su red no había sufrido violaciones por parte de terceros, además se indica que existió fraude de importación y exportación a través de la infraestructura de GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. (folios 17 a 21)

Que la empresa GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. cuenta en sus instalaciones con un equipo marca CISCO Serie 2800 con integración a un equipo CISCO de administración de comunicaciones unificada para soporte en el procesamiento de llamadas que permite las siguientes condiciones de seguridad (folios 101 y 110):

- Seguridad integrada como firewall, cifrado y protección contra piratas informáticos.
- Soporte para conexiones de red privada virtual (VPN).
- Soporte para WLAN con seguridad robusta. (...)

#### b) Hechos no probados

La empresa GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. no logró demostrar que sus equipos se encontraran debidamente configurados con protocolos de seguridad que previnieran efectivamente los ataques informáticos para acceder a la central IPPBX.

#### c) Análisis sobre el fondo

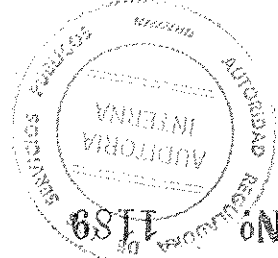
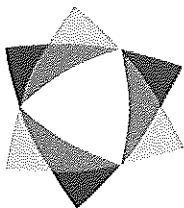
De acuerdo con el análisis de los hechos se comprobó que se generó un alto consumo internacional con origen en la central de GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A. con destino a los países mostrados en la tabla 2 del presente informe, entre los días 30/06/2007 al 02/07/2007, dado que los destinos hacia los cuales se concentró el tráfico telefónico y la cantidad de llamadas realizadas no coinciden con el tráfico normal de esta empresa. Por lo tanto, lo acontecido en esos días no corresponde en ninguna medida al comportamiento de consumo telefónico internacional de esta empresa.

#### c.1) Fraude de "importación y exportación de tráfico internacional y sistema de seguridad de la empresa Galiza Business Apartments S.A.:

De conformidad con la prueba documental que consta dentro del expediente y la prueba evacuada en la comparecencia oral y privada, se puede evidenciar que tanto Galiza Business Apartments S.A. como el Instituto Costarricense de Electricidad fueron víctimas de lo que usualmente se conoce como fraude telefónico de "importación y exportación de tráfico internacional".

En el caso particular, la empresa Galiza Business Apartments S.A. indicó que sus sistemas de seguridad corresponden a los contenidos en los router de servicios integrados de la Serie 2800 CISCO, los cuales incorporan desde origen, el hardware de encriptación y aceleración para construir VPNs (virtual private networks), así como características destacadas de seguridad integradas tales como: firewall y la funcionalidad del sistema de prevención de intrusión en línea (IPS - intrusion prevention system) (folio 101). Dichos equipos fueron inspeccionados y verificados por funcionarios del ICE, determinando que los mismos cuentan con mecanismos de seguridad para la operación de las redes. (folios 23, 109 a 111)

Sin embargo, el sistema de seguridad indicado no fue capaz de filtrar el tráfico fraudulento importado y exportado a través de la red de Galiza Business Apartments S.A. por lo que se



considera que existe un grado de responsabilidad por parte de dicha empresa en los hechos acontecidos.

### c.2) Tráfico telefónico excesivo:

El Reglamento General de Telecomunicaciones promulgado por el Poder Ejecutivo N° 30110-MP-G-MEIC, en su artículo 36, faculta al operador, a emitir un recibo extraordinario cuando el tráfico telefónico exceda el promedio de consumo de los últimos 3 recibos mensuales del cliente. El espíritu de este artículo busca proteger tanto a la empresa como al operador contra ataques de terceros que desean realizar fraudes de telecomunicaciones. La letra de este artículo indica lo siguiente:

"El Operador podrá cobrarle al cliente mediante recibo extraordinario en las siguientes situaciones: a. **Por consumo de tráfico telefónico excesivo.** Es tráfico telefónico excesivo, aquel que exceda el porcentaje especificado en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora, evaluado como el promedio de consumo de los últimos tres recibos mensuales del cliente."

En este sentido, el pliego tarifario publicado en el Alcance N° 52 a la Gaceta N° 183 del 25 de setiembre del 2006, indica que el ICE podrá utilizar la modalidad de cobro de factura extraordinaria, con aquellos clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

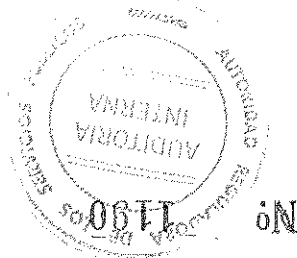
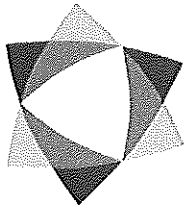
"a) Por consumo de tráfico telefónico excesivo: Tráfico telefónico excesivo, corresponde a aquel importe mensual por consumo que sea mayor o igual a 1,50 veces, el monto del depósito de garantía vigente."

Adicionalmente, dicho pliego establece que para estos casos se cobrará al cliente un depósito de garantía adicional que corresponderá al promedio del importe de las últimas tres facturas, incluyendo el impuesto de ventas. Dicho depósito adicional será devuelto al solicitud del cliente, cuando el consumo de su servicio disminuya a un comportamiento que el ICE considere habitual. Esta normativa busca establecer un mecanismo objetivo y técnico de protección tanto para el ICE como para los clientes contra el fraude. A raíz de esta situación los operadores de servicios de telecomunicaciones deben utilizar nuevas tecnologías y especialistas en el área. El mayor problema que se presenta es lo acelerado y cambiante que son las técnicas utilizadas por los infractores.

Actualmente, el artículo 69 del Reglamento de Acceso e Interconexión vigente indica que todo operador de una red de telecomunicaciones debe tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectada esta situación, con el fin de evitar el posible fraude de telecomunicaciones, es decir, de nuevo se establece una norma que busca (sic) la protección de sus propios intereses económicos y de sus clientes."

II. Que de conformidad con lo establecido en el numeral 303 de la Ley General de la Administración Pública, los informes técnicos no son vinculantes.

III. Que este Consejo se aparta del análisis realizado por el órgano director del procedimiento, sobre los registros de llamadas (CDR's), en virtud que la queja se presentó por un supuesto fraude



teléfono de tráfico internacional, y no por inconsistencias de facturación, además, los mismos fueron aportados en su oportunidad, de conformidad con lo prevenido, y sirvieron de prueba para que el órgano director determinara los destinos de las comunicaciones. En razón de lo anterior, considera improcedente la aplicación de lo establecido en el Pliego Tarifario Vigente respecto al no cobro de las comunicaciones en las cuales existen inconsistencias entre los CDR's de la central local e internacional.

IV. Que el Consejo considera que en autos ha quedado plenamente acreditado que durante los días comprendidos entre el 30 de junio y el 02 de julio del 2007, se generó un tráfico telefónico excesivo a través del servicio 2205-22-00, toda vez que su facturación excedió el promedio de consumo de los últimos 3 recibos mensuales del cliente. Ese uso intensivo corresponde a un fraude telefónico, en el cual terceros intervinieron la central de la empresa y re-enrutaron el tráfico a diferentes países, con los cuales esa empresa no mantiene ningún tipo de relación comercial.

V. Que el Instituto Costarricense de Electricidad no acreditó en el expediente haber contado con los mecanismos suficientes que le generarán una alarma oportuna, de manera que su intervención se realizó tres días después de haberse iniciado las llamadas a los diferentes destinos internacionales. La reacción tardía del ICE permitió que la facturación de consumo internacional ascendiera a la suma total de ¢8.160.691,00 por concepto de llamadas internacionales (impuesto de ventas incluido).

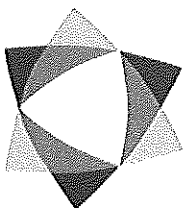
VI. Que el incumplimiento de contar con procedimientos actualizados para detectar fraudes y la reacción tardía, en el caso concreto, obligan al operador a asumir el costo del consumo excesivo no realizado por la empresa Galiza Business Apartments S.A. Cabe recordar, que el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, publicado en La Gaceta 27 del 7 de febrero de 2002, en el artículo 36 a), faculta al operador a expedir una facturación extraordinaria por concepto de tráfico telefónico excesivo.

VII. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, faculta a la Sutel a dictar las disposiciones pertinentes para corregir las anomalías, por lo cual -como una medida preventiva- directamente derivada de los hechos y consideraciones acreditadas en el expediente, se agregan las disposiciones que se indican en el Por tanto de esta resolución, en relación con el depósito de garantía y con la responsabilidad de la empresa quejosa.

VIII. Que con fundamento en el pliego tarifario contenido en la resolución RRG-5957-2006, publicada en el Alcance 52 a La Gaceta 183 del 25 de setiembre de 2006, emitida por la ARESSE y aplicable al caso, por tratarse de una queja contra la facturación del mes de julio de 2007, debe emplearse el concepto de "tráfico telefónico excesivo", que está definido como el importe mensual por consumo mayor o igual a 1,50 veces el monto de la garantía vigente.

IX. Que la normativa aplicable faculta al ICE para que en el momento en que detecte tráfico telefónico excesivo, cobre al cliente un depósito de garantía adicional. Para calcular ese depósito, el pliego tarifario indica que se tomará el promedio del importe de las últimas tres facturaciones, incluyendo el impuesto de ventas. Ese depósito adicional será devuelto -a solicitud del cliente- cuando el consumo de su servicio disminuya a un comportamiento que se considere habitual.

X. Que el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto 30110-MP-G-MEIC), aplicable al caso concreto por encontrarse vigente al momento de la facturación cuestionada,



establece la posibilidad de cobrar al cliente el tráfico telefónico excesivo, mediante un recibo extraordinario, como se indicó supra.

**XI.** Que el objetivo de ese reglamento es proteger al proveedor del servicio mediante el cobro de una garantía adicional, para que pueda cubrir el exceso en el consumo, con respecto al habitual, si el cliente no llega a cancelar dicha facturación. También busca proteger al usuario porque al tener actualizado el monto del depósito de garantía, con el promedio del importe de las últimas tres facturas, tendrá un monto real que sirve de base para determinar lo que sería un "consumo de tráfico excesivo". Contar un depósito de garantía actualizado, tiene hoy día mayor trascendencia debido a que el artículo 69 del nuevo Reglamento de Acceso e Interconexión obliga a todo operador de redes de telecomunicaciones a tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectada la situación, con el fin de evitar un posible fraude de telecomunicaciones.

**XII.** Que por lo anterior, corresponde a la entidad prestadora del servicio implementar sistemas de detección de fraudes, de manera que cuente con vigilancia las 24 horas del día y los fines de semana, lo que le permitirá tomar medidas de bloqueo temporal y determinar, con base en los depósitos de garantía actualizados, la aplicación de la facturación extraordinaria, en caso de consumos excesivos.

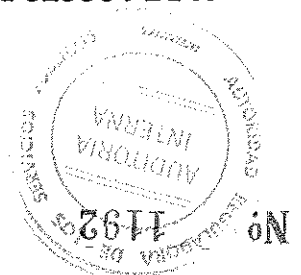
**XIII.** Que con fundamento en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y en lo señalado en el informe final por parte del Órgano Director, considera el Consejo que el ICF está obligado a ajustar el depósito de garantía al promedio de las últimas tres facturas puestas al cobro inmediatas anteriores a la facturación cuestionada, por un monto de \$895.006,33 correspondientes a las facturaciones de los meses de abril, mayo y junio, suma a la que deberá descontarle el actual depósito de garantía de la empresa.

**XIV.** Que al no quedar acreditado en autos que la empresa contara, en el momento de la facturación reclamada, con protocolos de seguridad correctamente implementados contra ataques informáticos que previnieran el acceso a su central telefónica, considera el Consejo que debe asumir el costo del tráfico telefónico generado, es decir, hasta que se alcanzara el umbral de reacción por parte del ICF (1,50 veces el depósito de garantía actualizado), monto que asciende a \$1.342.509,50. Asimismo, dicha responsabilidad resulta razonable en virtud de el promedio mensual de consumo telefónico de la empresa asciende a la suma de \$895.006,33.

**XV.** Que el fundamento para imponer dicho cargo a la empresa, se encuentra en la responsabilidad que le corresponde a ésta de velar por la seguridad de sus propios activos y sistemas, incluyendo la central telefónica. El cálculo se fundamenta en lo que realmente se considera tráfico telefónico excesivo, basado en el consumo real efectuado en los últimos tres meses.

**XVI.** Que en razón de que el ICF no actuó de manera diligente para la generación de la facturación extraordinaria ni aplicó oportunamente las medidas de bloqueo de tráfico telefónico internacional, deberá asumir el monto restante de la facturación por la suma de \$6.818.181,50.

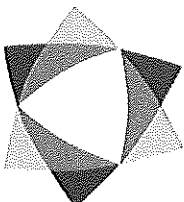
**XVII.** Que las medidas cautelares decretadas mediante el Auto de Apertura deben dejarse sin efecto a partir de la firmeza de la presente resolución, en virtud que tienen un carácter provisional y su naturaleza obedece a una razón de carácter práctico, la cual es el aseguramiento y garantía de cumplimiento de la decisión final que se adopte.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



XVIII. Que debe declararse al Instituto Costarricense de Electricidad responsable de no mantener debidamente actualizadas las mediciones efectivas del consumo a partir del cual se realiza la facturación al usuario, por lo cual no pudo reaccionar de manera oportuna ante el caso de tráfico telefónico excesivo, conforme lo establece el inciso 9) del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones. Asimismo, se le considera responsable de no actuar de manera diligente para aplicar la suspensión del tráfico internacional, como mecanismo otorgado por ley para proteger sus intereses económicos, conforme lo establece el artículo 36 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones y el pliego tarifario vigente, como en efecto se dispone.

### POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes, lo dispuesto en la resolución RRG-5957-2006 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y lo establecido en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones y en la Ley General de Telecomunicaciones,

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

I. Declarar con lugar la queja planteada por GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

II. Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) abstenerse de cobrar a GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S.A., la suma de ¢8.160.691,00 por concepto de llamadas internacionales registradas en su facturación entre el 30 de junio y el 02 de julio de 2007.

III. Ordenar al ICE actualizar el depósito de garantía de la empresa Galiza Business Apartments, S.A., en el monto de ¢895.006,33 suma a la que se le deberá descontar el depósito inicial cancelado por esa empresa.

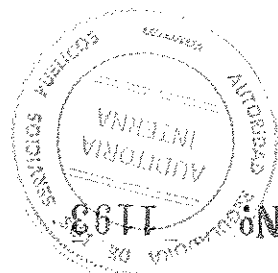
IV. Ordenar a Galiza Business Apartments, S.A., que dentro del término de diez días hábiles cancele al ICE la suma de ¢1.342.509,50, correspondiente al costo del tráfico telefónico generado hasta que se alcanzó el umbral de reacción por parte del ICE (1,50 veces el depósito de garantía aquí actualizado).

V. Indicar al ICE que deberá asumir el monto restante de ¢ 6.818.181,50, en razón que no actuó de manera diligente para la generación de la facturación extraordinaria ni aplicó oportunamente las medidas de bloqueo de tráfico telefónico internacional.

VI. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-049-2009 de las 14:30 del 06 de mayo del 2009.

VII. Indicar al ICE que debe utilizar métodos de prevención, control y monitoreo y sistemas que le permitan detectar y aplicar de forma inmediata políticas de bloqueo, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, con el fin de asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus redes.

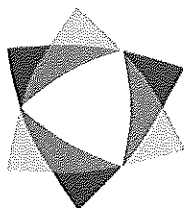
VIII. Señalar a Galiza Business Apartments, S.A., que en protección de sus intereses implemente sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



Prevention System (PS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se informa que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir del día hábil inmediato siguiente al de la notificación de este acto.

#### ARTÍCULO 7

#### RESOLUCIÓN FINAL DE ANIBAL LÓPEZ CENTENO SUTEL-AU-004-2009

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud resolución final del señor Anibal López Centeno.

El señor Jorge Salas Santana explica el asunto y brinda un detalle de la situación de las llamadas efectuadas por don Anibal López.

Suficientemente discutido el asunto objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

#### ACUERDO 16-037-2009

I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor **ANIBAL LÓPEZ CENTENO** contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por alto consumo internacional celular.

II. Archivar el expediente SUTEL-AU-004-2009.

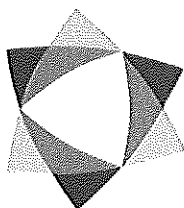
III. Dictar la siguiente resolución:

#### RESULTANDO:

I. Que el día 07 de julio del 2008, el señor **ANIBAL LÓPEZ CENTENO** cédula de residencia N° 135-RE-021894, presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por supuesto alto consumo internacional celular y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

II. Que dentro de los alegatos del señor López Centeno se encuentran los siguientes:

- a) Que durante los meses de febrero, marzo y abril del 2008 experimentó un alto consumo internacional del servicio celular 8887-0086, sin embargo, el uso de dicho servicio siempre ha sido moderado.
- b) Que solicitó que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) realice un estudio de los meses indicados y le devuelva el dinero que se le cobró de más (folio 04 y 05)



c) Que en esa misma fecha autorizó al señor Manuel Centeno López pasaporte número C0897746 para que realizara los trámites correspondientes de la queja, en virtud de que este último es el usuario habitual del servicio en cuestión (folio 08)

d) Que el día 03 de julio del 2008 la señora María Eugenia Pérez funcionaria del ICE se comunicó vía telefónica con el para brindarle respuesta sobre el trámite del reclamo presentado ante el ICE, indicándole que el servicio telefónico se le había suspendido el 09 de abril del 2008 y que debía cancelar lo especificado en los recibos en reclamo ya que el sistema así lo indicaba.

e) Que considera que no existe justificación para que le cobren las llamadas al exterior después del 09 de abril del 2008 por lo que solicita se le devuelva el dinero que pagó en demasía injustamente.

f) Que manifiesta su malestar porque se le dijo que el servicio se le había reestablecido y él no lo había solicitado, por lo que se apersonó a la sucursal del ICE en San Pedro y solicitó se le brindara esa respuesta por escrito, pero le indicaron que no era necesario porque ya se la habían dado por teléfono. (folio 04)

g) Que solicita se revise el sistema de cobro y facturación, específicamente de los meses de febrero, marzo y abril porque estaría cobrando de manera irregular a los usuarios, ocasionando pérdidas de tiempo, dinero y otros perjuicios.

### III.

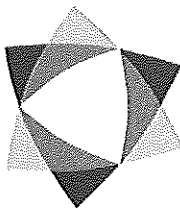
Que mediante resolución RCS-047-2009 de las 14:10 del 06 de mayo del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye que, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándole que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (folios 49 a 52).

### IV.

Que el 22 de mayo del 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio de la forma y por el medio en que se garantice su privacidad", "9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva" y "22) Obtener una respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia." Asimismo, se pone en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indican las posibles sanciones a imponer, se le cita a una comparecencia oral y privada para las 10:00 horas del 08 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 53 al 57).

### V.

Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba. Por lo cual se le previno que aportara como prueba para mejorar



proveer, en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio. Asimismo se le previno que aportara el detalle completo de las llamadas internacionales y, de acuerdo con el programa de ciclos de facturación y de desconexión de servicios por falta de pago, debía adjuntar la orden de desconexión y ejecución en la central telefónica respectiva para el servicio telefónico 8887-0086 correspondiente al mes de abril del 2008.

**VI.** Que al ser las 10:00 horas del 08 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió la Lic. Ivette Mayela Ovaras Camacho y la señora María Eugenia Pérez Miranda, como representantes del ICE. El señor Anibal López no se presentó a la misma. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, asesorado por el ingeniero José Gonzalo Acuña, todos funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 60 a 62 y 91 a 94).

**VII.** Que mediante oficio 1001-SUTEL-2009 del 05 de agosto del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 97 al 103).

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

### CONSIDERANDO:

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

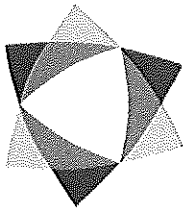
#### a) Hechos probados en autos

**1.** De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-004-2009, folio 33 y 42 fue posible probar que en los meses de febrero, marzo y abril se registró una facturación del servicio telefónico 8887-0086 del señor Anibal López por \$34,615.00, \$74,600.00 y \$93,020.00 respectivamente, además, por concepto de llamadas internacionales para dichos meses el consumo fue de: \$25,562.95 para el mes de febrero, \$57,377.90 para el mes de marzo y finalmente, \$76,019.00 para el mes de abril, todas las comunicaciones con destino a Nicaragua. Estos consumos internacionales son los que corresponden a la queja presentada por el señor López.

**2.** Analizando la información contenida en el expediente SUTEL-AU-004-2009 el cual contiene la información del presente caso, se verificó que la salida internacional del servicio telefónico 8887-0086 se suspendió a partir del 12 de mayo hasta el 3 de julio del 2008, según se observa en los registros del detalle de llamadas internacionales de acuerdo con los folios del 35 al 42, fechas que son diferentes a las mencionadas por el señor López Centeno en el folio 04 del mismo expediente. Adicionalmente, de conformidad con el folio 76 se observa que para el mes de mayo no se registra consumo internacional en el servicio telefónico 8887-0086 lo cual confirma, la fecha de 12 de mayo al 3 de julio del 2008.

#### b) Hechos no probados

**1.** No se logró demostrar lo señalado por el señor Anibal López Centeno que indica que existe una inconsistencia en la facturación debido a que se suspendió la salida internacional a



partir del 9 de abril del 2009 y sin embargo en la facturación para dicho mes se registra consumo internacional, lo que significa a su criterio que es una clara inconsistencia de parte del ICE, no obstante, esto se contrapone con la información contenida en los folios 33 y 34 que corresponde al resultado del estudio técnico realizado por el ICE, ya que según lo señalado en dichos folios, el consumo internacional se registró entre el 17 de enero al 12 de mayo del 2008, la realidad es que la restricción se aplicó desde el 12 de mayo al 3 de julio del 2008.

2. No se encontró registro en el expediente administrativo que el señor Anibal López Centeno solicitara expresamente la restricción de la salida internacional de su servicio móvil celular.

3. No se encontró registro en el expediente administrativo que indicara cual fue la razón técnica de la suspensión de la salida internacional del servicio celular del señor Anibal López comprendida entre el 12 de mayo al 3 de julio y tampoco se encontró información conculyente que justificara que la suspensión fuera programada como medida de protección por alto consumo internacional.

### c) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo el día 8 de junio a la diez horas y quince minutos, en la Sala de reuniones de la Sutel, con presencia de la Lcda Ivette Ovaras y la señorita María Eugenia Pérez ambas funcionarias del ICE y del Organo Director integrado por la Lcda Natalia Ramirez Alfaro y el Ing Jorge Salas Santana ( folios 91a 94)

### i) Pruebas aportadas

- 1.) Documento fechado 5 de junio suscrito por la señorita Eugenia Pérez Miranda del ICE folios 63 a 64
- 2.) Registro de llamadas internacionales y ordenes de servicio del teléfono 8887-0086 folios 65 a 76
- 3.) Expediente administrativo folios 83 a 88.

### ii) Resumen exposición de participantes

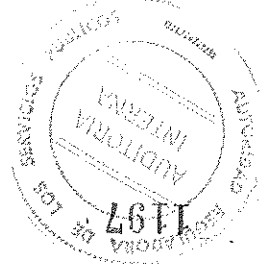
Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente: (folios 91 a 94)

### Instituto Costarricense de Electricidad ICE.

Lcda Ivette Ovaras Camacho, Dirección Jurídica Institucional

Solicita se admita como prueba el registro de llamadas internacionales y también indica que se admita como prueba un oficio remitido por la señora Eugenia Pérez de fecha 5 de junio del 2009.

Adicionalmente, no existe registro en el expediente correspondiente en el que se indique que el señor Anibal López haya solicitado restricción de llamadas internacionales, para el periodo de la queja.

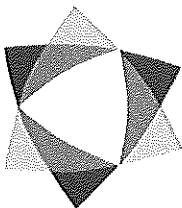


20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



Indica también la Licenciada Ivette Ovarés que es una lástima que el señor Anibal no esta presente para que pudiera explicar con detalle lo sucedido, las llamadas internacionales según los registros de la cinta magnética de la central internacional son correctos, además si se toma en cuenta el comportamiento de las llamadas internacionales del servicio del señor Anibal López para del resto de año 2008, se observa que la cantidad y montos por llamadas internacionales son similares al período de la queja, por lo que se considera que no existe ninguna anomalía en las facturaciones correspondientes a la queja, ya que para el resto del año el comportamiento es similar y no existe queja por dicho período, por lo que solicita se declare sin lugar la queja presentada por el señor Anibal López.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE**  
**María Eugenia Pérez, Departamento de Gestión de Incidencias**

Señala la señora María Eugenia que ella es la encargada de las investigaciones de llamadas internacionales, para lo cual se utiliza los CDR's de la central internacional para realizar estos estudios, adicionalmente, indica la señora María Eugenia que no se encontró ninguna anomalía que puedan determinar algún error en la facturación.

Señala también la señora María Eugenia que presentó la información del comportamiento de tráfico internacional desde el mes de enero del 2008, con lo cual se puede observar que el tráfico internacional es con destino a Nicaragua y que el comportamiento del segundo semestre del año 2008 es similar al presentado en los meses que el señor Anibal López indica estar disconforme, en otras palabras mantiene un comportamiento similar en los otros meses.

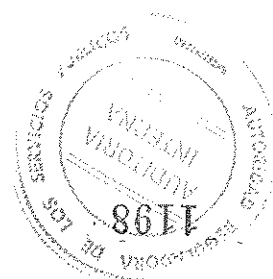
Agrega la señora María Eugenia que un problema adicional en este caso es que el servicio esta a nombre del señor Anibal López pero quien lo esta utilizando es su sobrino el señor Manuel Centeno López por lo que la comunicación oficial del ICE ha sido con el señor Anibal López.

#### d) Análisis sobre el fondo

1. Según el cuadro resumen del histórico de consumo internacional folio 76 se observa que efectivamente el período comprendido entre el 12 de mayo a 3 de julio del 2008 no se registró consumo internacional, lo cual confirma lo señalado en el oficio 9040-83-2008 del ICE, folio 33 y 34 en el sentido que la suspensión se dio a partir del 12 de mayo hasta el 3 de julio del 2008. No se encontró sustento con la información contenida en el expediente a lo señalado por el señor Anibal López que su servicio celular fuera suspendido desde el 9 de abril hasta el 3 de julio del año 2008.

2. En el mismo cuadro resumen del folio 76 se presenta el comportamiento histórico de consumo telefónico del año 2008 del servicio 8887-0086, se observa que para los meses siguientes a los de la queja, el comportamiento de consumo internacional es similar a los meses donde se presenta el alto consumo y sin embargo no se presenta queja por parte del señor Anibal para estos otros meses.

| Mes     | Cargo Internacional | Cargo Total |
|---------|---------------------|-------------|
| Enero   | \$8,045,85          | \$14,145,00 |
| Febrero | \$25,562,95         | \$34,615,00 |
| Marzo   | \$57,377,90         | \$74,600,00 |



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

|           |            |             |
|-----------|------------|-------------|
| Abril     | ¢76,019.10 | ¢93,020.00  |
| Mayo      | ¢0.00      | ¢5,245.00   |
| Junio     | ¢4,792.30  | ¢14,760.00  |
| Julio     | ¢29,253.25 | ¢42,600.00  |
| Agosto    | ¢77,095.90 | ¢101,095.00 |
| Setiembre | ¢47,377.00 | ¢62,715.00  |
| Octubre   | ¢48,056.70 | ¢63,280.00  |
| Noviembre | ¢24,885.20 | ¢37,955.00  |
| Diciembre | ¢49,637.40 | ¢80,105.00  |

3. En el folio 75 del expediente SUTEL-AU-004-2009 se presenta el oficio 9041-19-2009, suscrito por el señor Carlos Varela Castillo, coordinador Dirección técnica Aseguramiento de ingresos, dicho oficio se refiere a la solicitud de información de los CDR's de la central origen de las llamadas internacionales del número telefónico 8887-0086, al respecto la respuesta señala lo siguiente:

"De acuerdo al asunto en mención se aclara que para esas fechas se cobraba en los servicios móviles para las comunicaciones móvil-internacional con el CDR de la central internacional, por lo tanto para este caso específico no se cuenta con los registros de origen de la comunicación, solamente se cuenta con los CDR's de la central internacional. A partir de setiembre 2008 se comenzó a cobrar con el CDR de origen para las comunicaciones móvil-internacional para la tecnología GSM."

Lo anterior es la justificación del ICE para no presentar la información solicitada en la intimación por parte del Órgano Director que solicitó que aportara el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio.

Al respecto se indica que el control de registro de los CDR's está establecida desde el Alcance Nº 52 de la Gaceta 183 del 25 de setiembre del 2006, por lo tanto no es justificación lo señalado por el ICE en el oficio 9041-19-2009 para la no presentación de los CDR's de la central desde donde se originan las llamadas internacionales.

Desde el punto de vista jurídico habrá que evaluar si cabe alguna sanción al ICE por la no presentación de dicho informe, No obstante, para la resolución del presente caso existen otros elementos sustanciales que son fundamenteles para resolver, por ejemplo, de acuerdo con el detalle de llamadas internacionales se encontró concordancia y coincidencia con los números de destino en Nicaragua que se registran en los meses de febrero, marzo y abril (meses de la quena) con respecto a los meses del año por ejemplo: setiembre, noviembre y diciembre, es decir en todo el año el servicio 8887-0086 del señor López estuvo llamando algunos números que son repetitivos en todo el 2008, además, el destino internacional es todo los casos es hacia Nicaragua

Para los meses de julio, agosto setiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2008 se continua registrando un consumo internacional significativo, inclusive similar al comportamiento de consumo internacional de los meses en disconformidad, además el servicio es utilizado por el señor Manuel Centeno López por lo que se desconoce si el señor Anibal tiene pleno conocimiento del uso que se le da a su servicio telefónico.

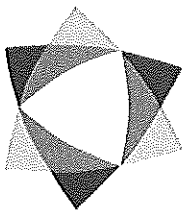


20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



4. El señor Anibal López no se presentó a la comparecencia programada ni tampoco indicó con anterioridad que no podía asistir. Por lo que no se pudo contar con su declaración para ampliar con mayor detalle la queja presentada, por lo tanto no existen más elementos o información adicional para mejor resolver en el presente caso.

#### IV. Conclusiones

1. El servicio telefónico 8887-0086 a nombre del señor Anibal López Centeno registra un incremento de consumo de llamadas internacionales importante particularmente con destino a Nicaragua.

2. Se encontró en el análisis de la queja que existe coincidencia con los destinos internacionales del servicio telefónico 8887-0086 durante todo el año 2008, o sea algunos números destino se registran desde febrero hasta diciembre.

3. El ICE incumplió con lo establecido en el pliego tarifario vigente en No presentar el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación, si presentó la información de los CDR's de la central internacional.

4. En cuanto a los montos por consumo internacional facturado en el servicio 8887-0086 mantiene un comportamiento similar durante todo el año 2008, es decir, los montos del trimestre donde se presenta la queja es similar en importe internacional al que se registra en los siguientes meses del año 2008.

5. No fue posible ampliar la información de la queja ya que el señor Anibal López no se presentó a la comparecencia programada.

#### V. Recomendaciones

1. Desestimar la queja presentada por el señor Anibal López Centeno por la facturación internacional de los meses de febrero, marzo y abril del año 2008 para su servicio celular número 8887-0086.

2. El ICE deberá realizar todas las gestiones necesarias para que presente en futuros estudios la información y detalle de los CDR's de la central de origen Celular así como la información de los CDR's de la central internacional, cuando la queja así lo amerite."

II. Que la prueba aportada demuestra que el comportamiento del tráfico internacional del servicio celular 8887-00-86 siempre ha registrado un patrón similar en cuanto a destinos y montos facturados, pues según se observa, el señor López Centeno constantemente realiza llamadas a Nicaragua, cuyo consumo mensual promedio asciende a la suma de \$40.736,68.

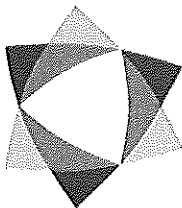
III. Que quedó demostrado en el expediente, de conformidad con los registros de llamadas internacionales, que la suspensión del tráfico internacional del servicio 8887-0086 no se realizó el 09 de abril del 2008, como erróneamente lo planteó el quejoso, sino que en esa fecha el servicio se encontraba habilitado. Más bien, ese servicio telefónico fue suspendido del 12 de mayo al 3 de julio del 2008, por lo que en ese período no registró consumo internacional.



20 DE AGOSTO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 037-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



IV. Que la prueba evacuada en la comparecencia demuestra que no existen anomalías en la facturación del servicio 8887-0086 durante los meses de febrero, marzo y abril toda vez que las llamadas fueron efectuadas del citado servicio y idéntico destino al que el usuario se ha comunicado regularmente desde enero hasta abril; incluso, cabe resaltar que las comunicaciones entre ambos servicios telefónicos continuaron realizándose en los meses posteriores al reclamo.

V. Que ha quedado demostrado que el señor Anibal López Centeno oportunamente recibió la facturación exacta y veraz que refleja el consumo realizado en el periodo de febrero a abril del 2008, así como que esa facturación se elaboró a partir de una medición efectiva.

VI. Que en la legislación que regula la materia se establece, dentro de las obligaciones contractuales, el deber del usuario de cancelar al operador los servicios de telecomunicaciones debidamente recibidos y disfrutados.

VII. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar sin lugar la queja planteada, como en efecto se dispone.

## POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley general de telecomunicaciones, Nº 8642 y en la Ley general de la administración pública, Nº 6227

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor **ANIBAL LÓPEZ CENTENO** contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por alto consumo internacional celular.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-004-2009.

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.

CONCLUYE LA SESIÓN A LAS DIECINUEVE HORAS.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS  
PRESIDENTE

SRA. MARYLEANA MENDOZA JIMÉNEZ  
VICEPRESIDENTA