

SAN JOSÉ, COSTA RICA

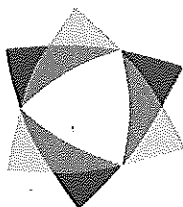
A LAS QUINCE HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 16 DE SETIEMBRE DEL 2009

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



SESIÓN ORDINARIA NÚMERO CUARENTA Y UNO

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el sala de reuniones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las quince horas y treinta minutos del dieciséis de setiembre del dos mil nueve; preside el señor George Milley Rojas, asisten la señora Maryleana Méndez Jiménez y el Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, miembros propietarios.

También asisten el señor Walther Herrera Cantillo, miembro suplente de este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.

Don Juan Manuel Quesada Espinoza, Director de la Dirección de Asesoría Jurídica, no asistió a esta sesión en virtud de encontrarse con un permiso sin goce de salario. Tampoco asistió en su sustitución la señora Carol Solano Durán, funcionaria de esa Dirección.

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 041-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 041-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009:

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

ACUERDO 001-041-2009

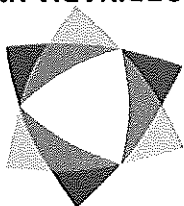
Aprobar el acta de la sesión ordinaria 039-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009.

ARTÍCULO 2

APERTURA DE QUEJA.

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	ASUNTO
SUTEL-AU-070-2009	MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNANDEZ	DODONA SRL Y RACSA	Mala calidad servicio de Internet

Ingresa la señorita Natalia Ramirez Alfaro, funcionaria de la SUTEL



SOLICITUD DE APERTURA DE QUEJA DE LA SEÑORA MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ CONTRA LA EMPRESA DODONA, S.R.L. Y RACSA, POR MALA CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de apertura de queja de la señora María Alejandra Solera Fernández contra Dodona SRL y RACSA por la mala calidad del servicio de internet (expediente SUTEL-AU-070-2009).

La señorita Natalia Ramírez Alfaro se refiere a la solicitud de apertura de queja planteado por la señora Solera Fernández, brindó una explicación sobre el particular, luego de la cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 002-041-2009

A. 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. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ**, cédula de identidad número 1-0733-0408, contra **DODONA SRL** y **RACSA S.A** por problemas de calidad y velocidad en el servicio de Internet.

B. 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 la señora **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ** contra **DODONA SRL** y **RACSA S.A**, 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).

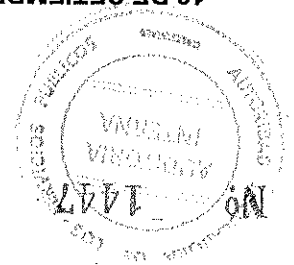
C. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.
D. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

I. Que a inicios del mes de mayo del año 2009, la señora **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ**, mediante las ordenes de trabajo N°1961240 y 1961428 interpuso queja ante AMNET por problemas de velocidad en el servicio de Internet. (folios 03 y 04)

II. Que en fecha 03 de junio del 2009 la señora **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ**, cédula de identidad número 1-0733-0408, presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por problemas de calidad y velocidad en el servicio de Internet. Indica que tiene contratado un servicio con ancho de banda de 3Mb/256 kb, sin embargo, ha experimentado constantes desconexiones y baja velocidad, la cual oscila entre 1,5 Mbps y 700 kbps. Por lo que solicita se realice una medición técnica y se le rebaje el monto correspondiente por parte de Amnet y de RACSA. (folio 02)

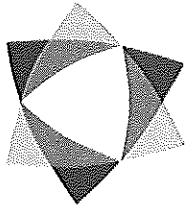
III. Que al día de hoy no ha sido resuelto el problema de la señora **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ** por calidad de servicio de Internet.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

superintendencia de
telecomunicaciones
sutel



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, (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles, (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico 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.

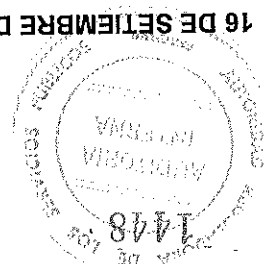
IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública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

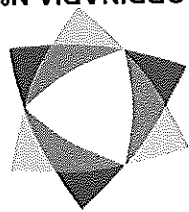
**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

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, Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por **MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNANDEZ**, cédula de identidad número 1-0733-0408, contra DODONA SRL y RACSA S.A por problemas de calidad y velocidad en el servicio de Internet.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009



II. 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 la señora MARIA ALEJANDRA SOLERA FERNÁNDEZ contra DODONA SRL y RACSA S.A, 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).

III. 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.

ARCHIVAR LA QUEJA INTERPUESTA

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTR A	ASUNTO	MOTIVO
SUTEL-AU-062-2009	REYNALDO MORENO CALDERÓN	ICE	Cobro indebido servicio de Internet	Desiste. ICE resolvió problema
SUTEL-AU-028-2009	DAVID ROJAS SANCHEZ	ICE	Instalación telefónica	Desiste. Conciliación en comparecencia.
SUTEL-AU-063-2009	MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ	ICE	Cobro \$8.000.000 por mensajes de contenido	Desiste. ICE resolvió problema
SUTEL-AU-047-2009	MANUEL BOZZOLI SOLANO	RACSA	Malta calidad Internet	Desiste. Firma acuerdo de finiquito. (Recurso de Apelación Auto de Intimación)

1. ARCHIVO QUEJA DEL SEÑOR CONTRA EL ICE POR COBRO INDEBIDO SERVICIO DE INTERNET

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de archivo de queja del señor Reynaldo Moreno Calderón contra el ICE por cobro indebido servicio de Internet (expediente SUTEL-AU-062-2009.

la señorita Natalia Ramírez Alfaro se refiere al archivo de la queja del señor Reynaldo Moreno Calderón, brindó una explicación al respecto en razón de que el ICE resolvió el problema.

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 003-041-2009

1. Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor REYNALDO MORENO CALDERON, cédula de identidad número 1-513-966 por encontrarse conforme con la solución brindada por el ICE.

2. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-062-2009.

3. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

I. Que el día 07 de mayo del 2009, el señor **REYNALDO MORENO CALDERON**, cédula de identidad número 1-513-966, presentó queja ante el Instituto Costarricense de Electricidad por las deficiencias del servicio de Internet, por lo que solicita se deje sin efecto el cobro realizado por concepto de instalación y mensualidad. (folio 14)

II. Que el día 12 de mayo del 2009, el señor **REYNALDO MORENO CALDERON**, interpuso queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) manifestando su inconformidad con la facturación realizada por un servicio de Internet ineficiente. Por lo que solicita se deje sin efecto en la facturación el cobro por concepto del servicio de Internet, de instalación y de alquiler del equipo router. (folio 01)

III. Que en día 02 de julio del 2009, mediante oficio 097-1610-2009, el ICE indica que en el mes de marzo del 2009 le facturó al señor Moreno Calderón un monto total de \$28,520.00, en la cual se incluía cuota de instalación del servicio de Internet, por lo que realizó el rebajo de este monto más los respectivos impuestos, quedando un monto de \$4,865.00. Asimismo menciona que para el mes de abril se facturó \$12,650.00, donde se cobró un cargo fijo por el servicio ADSL mas los respectivos impuestos por lo que se realizó el rebajo correspondiente, quedando una factura final de \$3,450.00. Finalmente solicita el cierre del expediente en virtud que ya se realizó el rebajo solicitado. (folios 19 al 21)

IV. Que mediante escrito fechado 28 de agosto del 2009, el señor **REYNALDO MORENO CALDERON** informa a la SUTEL que su problema con su servicio de Internet ya fue solucionado con la desinstalación del servicio y por ende la devolución del equipo y el no cobro de la facturación. Por lo tanto, solicita el archivo del expediente y esta anomalía se tome como precedente de la calidad del servicio que presta la institución. (folio 22)

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

CONSIDERANDO:

I. Que el reclamo planteado por el señor **REYNALDO MORENO CALDERON**, se centra en que el ICE no le cobre monto alguno por instalación y cuota mensual del servicio de Internet ADSL.

II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad realizó los rebajos correspondientes y el señor Moreno Calderón canceló las facturas en cuestión con el monto ajustado.

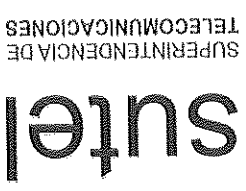
III. Que el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

IV. Que el numeral 339 inciso 2) de la citada ley indica que la Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia salvo que se hubieran apersonado otros interesados.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009



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. Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor REYNALDO MORENO CALDERON, cédula de identidad número 1-513-966 por encontrarse conforme con la solución brindada por el ICE.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-062-2009.

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

2. ARCHIVO QUEJA DEL SEÑOR DAVID ROJAS SANCHEZ CONTRA EL ICE POR INSTALACION TELEFÓNICA

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de archivo de queja del señor David Rojas Sánchez contra el ICE por instalación telefónica (expediente SUTEL-AU-028-2009.

la señora Natalia Ramírez Alfaro se refiere al archivo de la queja del señor David Rojas Sánchez, brindó una explicación ya que el interesado desiste por conciliación en comparecencia.

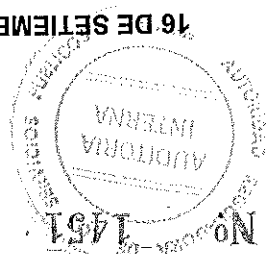
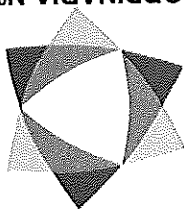
Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 004-041-2009

- A. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- B. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-028-2009.
- C. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 19 de febrero del año 2009, el señor DAVID ROJAS SANCHEZ presenta a la SUTEL una queja formal sobre la actuación del ICE, en cuanto a su denuncia por no instalación



del servicio telefónico solicitado desde año 2007. Asimismo, indica el señor Rojas que de acuerdo con las respuestas de la Dirección Jurídica de la CNFL y los convenios existentes entre dicha institución y el ICE no existe justificación técnica para que en dicho plazo no se haya instalado el servicio telefónico, por lo que solicita a la Sutel que investigue el caso, con el fin de que se instale su servicio telefónico. (folio 02)

II. Que mediante resolución RCS-078-2009 de las 10:30 horas del 03 de junio del 2008 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE y nombra órgano director para tramitar el desarrollo de dicho procedimiento y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados. (folios 12 al 15)

III. Que mediante resolución de las 09:00 horas del 07 de julio del 2009 el órgano director realiza Auto de Intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, donde le expuso los hechos intimados, se le realizaron apercibimientos y se convocó a las partes a una comparecencia oral y privada. (folio 26 al 30)

IV. Que a las 10:10 horas del 29 de julio del 2009 se celebró la comparecencia programada donde asistió el señor David Rojas Sánchez, por parte del ICE los licenciados Olimar Carvajal Mora e Ivette Ovarés Camacho y el señor Franz Sandoval Reyes, se presentó la señora Olga Chavarria Barahona acompañada de la licenciada Ana María Avendaño Rojas, el señor Allan Roberto Pizarro de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y el órgano director del procedimiento, señores Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro y como asesor técnico el señor Gonzalo Acuña González. (folios 34 al 38 y 58 al 64)

V. Que en la celebración de la comparecencia el Instituto investigado indicó que en repetidas ocasiones ha hecho intentos de instalar el teléfono, sin embargo, cuando los técnicos llegan al lugar la persona que vive en la casa cerca del poste sale y dice que definitivamente ahí no pueden instalar nada. Por tal motivo el ICE se compromete a instalar dicho servicio en el plazo de quince días aproximadamente y solicita que una vez que el señor Rojas Sánchez haga llegar la carta firmada de que se le instaló el teléfono se archive en forma definitiva el expediente.

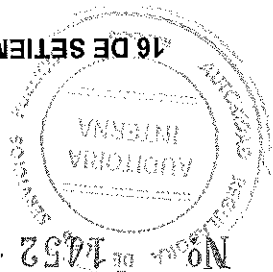
VI. Que el día 11 de agosto del 2009, mediante oficio número 097-1986-2009, el ICE informa que desde el 06 de agosto del 2009 fue instalado el servicio telefónico del señor David Rojas Sánchez con la orden de servicio 94138927, solicitando cerrar el expediente. (folios 56 y 57)

VII. Que el día 14 de agosto del 2009 el señor DAVID ROJAS SANCHEZ remite documento a la SUTEL por medio del cual señala que el ICE cumplió con la instalación de la línea telefónica solicitada de acuerdo con el reclamo presentado. (folio 73)

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

CONSIDERANDO:

I. Que la queja presentada por el señor DAVID ROJAS SANCHEZ se centra en que el ICE realice instalación de servicio telefónico fijo, el cual fue debidamente instalado como se acordó al celebrarse la comparecencia oral y privada.

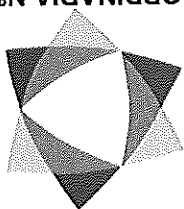


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



- II. Que el señor Rojas Sánchez manifiesta su conformidad con la solución al problema brindado por el ICE
- III. Que el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.
- IV. Que el numeral 339 inciso 2) de la citada ley indica que la Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia salvo que se hubieran apersonado otros interesados.

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 Administración Pública, ley número 6227:

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-028-2009.

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

3. ARCHIVO QUEJA DEL SEÑOR MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ CONTRA EL ICE POR COBRO \$8.000.000 POR MENSAJES DE CONTENIDO

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de archivo de queja del señor Maximiliano López Muñoz contra el ICE por cobro \$8.000.000 por mensajes de contenido (expediente SUTEL-AU-063-2009).

La señora Natalia Ramírez Alfaro se refiere al archivo de la queja del señor Maximiliano López Muñoz, quien desiste en razón de que el ICE resolvió el problema.

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 005-041-2009

1. Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ.

2. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-063-2009.

3. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

I. Que en fecha 08 de mayo del 2009, el señor **MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ**, cédula de identidad número 1-786-900, presenta queja ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) solicitando se elimine el cobro de más de \$8.000.000 y cualquier cobro adicional por los mensajes de contenido recibidos en el servicio 8816-06-32, el cual utiliza para brindar servicios de contenido con el ICE. También solicitó reconectar el servicio celular una vez cancelados los montos normales de dicha facturación. (folios 03 al 06)

II. Que el citado documento el señor López Muñoz expone que él utiliza el servicio telefónico 8816-06-32 para uso exclusivo de envío de mensajes de texto para los clientes de Radio Localizadores y aquellas personas que lo soliciten a través del número 900-2333333. Detalla que el procedimiento consiste, en que el cliente llama a Radio Localizadores y dicta un mensaje para enviar a celular y que por la naturaleza del servicio, únicamente se utiliza para el envío y no la recepción de mensajes. Sin embargo, detalla que a solicitud de un cliente, la operadora de Radio Localizadores envió un mensaje al código 7777, el cual respondió automáticamente "gracias". Posteriormente, su teléfono contestó "Este servicio no recibe mensajes de texto. Mas información al 900-2333333", y nuevamente recibió "Gracias", y así sucesivamente, por lo que ambas centrales entraron en un ciclo de enviarse mensajes automáticos hasta alcanzar la cantidad de 17.451 mensajes.

III. Que en fecha 19 de mayo del 2009, el señor **MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ**, presenta queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) con fundamento en los hechos expuestos en el punto anterior y solicita como medida cautelar la reconexión del servicio y que se le permita pagar los montos correspondientes a los servicios normales de ese teléfono celular. (folios 01 y 02)

IV. Que mediante resolución RCS-199-2009 de las 09:10 horas del 12 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE y nombra a este órgano director para tramitar el desarrollo de dicho procedimiento y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados. (folios 21 al 23)

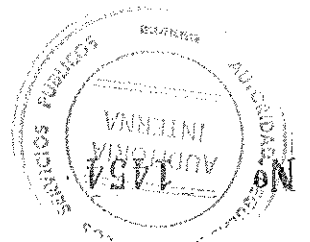
V. Que mediante oficio 097-2329-2009 del 31 de agosto del año 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad solicita el archivo del expediente, ya que el señor López canceló la deuda por los meses liquidados de enero, febrero, marzo y abril y le reinstaló el servicio ese mismo día, asimismo indica que cuando un servicio tiene cargos por servicios de contenido y el servicio se liquida, el cobro por este concepto sale de la liquidación, es decir, no se cobra porque el sistema lo rebaja automáticamente. (folios 17 al 19)

VI. Que en fecha 03 de setiembre del 2009, el señor **MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ**, desiste de la queja y solicita a la Superintendencia de Telecomunicaciones el archivo del expediente en virtud que su queja fue resuelta por la Contraloría de Servicios del ICE. (folio 20)

CONSIDERANDO:

I. Que el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

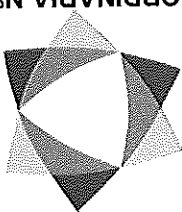
16 DE SETIEMBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



- II. Que el numeral 339 inciso 2) de la citada ley indica que la Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia salvo que se hubieran apersonado otros interesados.
- III. Que el señor MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ desiste de la queja interpuesta y solicita el archivo del expediente.

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. Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor MAXIMILIANO LÓPEZ MUÑOZ.
- II. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-063-2009.

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

4. ARCHIVO QUEJA DEL SEÑOR MANUEL BOZZOLI SOLANO CONTRA RACSA POR MALA CALIDAD INTERNET

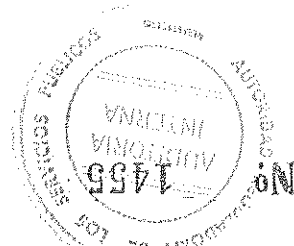
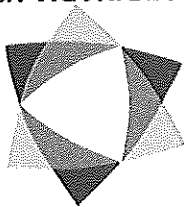
El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de archivo de queja del señor Manuel Bozzoli Solano contra RACSA por mala calidad internet. (expediente SUTEL-AU-047-2009.

La señorita Natalia Ramírez Alfaro se refiere al archivo de la queja del señor Manuel Bozzoli Solano, quien desiste por Firma acuerdo de finiquito. (Recurso de Apelación Auto de Intimación).

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 006-041-2009

1. Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor MANUEL BOZZOLI SOLANO, cédula de identidad 1-585-738 por encontrarse conforme con la solución brindada por RACSA.
2. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-047-2009.
3. Dictar la siguiente resolución:



RESULTANDO:

I. Que en fecha 19 de febrero del año 2009, el señor **MANUEL BOZZOLI SOLANO**, cédula de identidad 1-585-738, presentó queja ante Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) indicando que ha tenido problemas de calidad en el servicio contratado por 4 megas de bajada y 1 mega de subida, sin embargo, desde que contrató el servicio la máxima velocidad de transferencia obtenida ha sido de 87kbs, lo cual no es la velocidad contratada, la cual debería ser de 500 kbs. (folios 03 y 04)

II. Que el día 17 de marzo del 2009 el señor **MANUEL BOZZOLI SOLANO** presenta formal queja contra Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) reiterando los argumentos presentados ante RACSA. (folios 01 y 02).

III. Que mediante resolución RCS-096-2009 de las 15:30 horas del 17 de junio del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones inicia procedimiento administrativo ordinario contra RACSA y nombra a este órgano director para tramitar el desarrollo de dicho procedimiento y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados. (folios 05 al 08)

IV. Que el día 15 de julio del 2009, el órgano director del procedimiento notificó debidamente el Auto de Intimación a Radiográfica Costarricense S.A, donde se le previno que en el plazo de diez días hábiles debía aportar el expediente administrativo, presentar información sobre el reporte de averías del servicio de Internet (total de averías reportadas y reparadas), aportar informe en el que se indique los tiempos de reparación, velocidad suministrada, causas de los problemas encontrados, zona de la avería y reporte de averías realizadas por el usuario, también se le previno a RACSA aportar el contrato debidamente homologado y celebrado con el señor Bozzoli Solano para brindar el servicio de cable modem. Asimismo se le citó a comparecencia oral y privada para las diez horas del treinta y uno de julio del 2009 (folios 13 al 19)

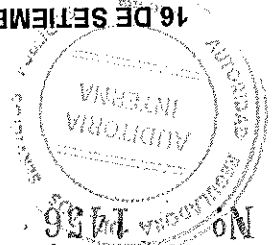
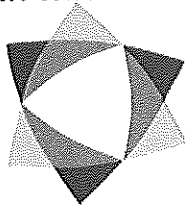
V. Que el 16 de julio del 2009, el señor Mario Estrada Solano en su condición de Apoderado General sin límite de suma de Radiográfica Costarricense S.A presenta formal Recurso de Revocatoria con nulidad concomitante y Apelación en Subsidio contra el Auto de Intimación de las 10:00 horas del 08 de julio del 2009 notificado el 15 de julio del año en curso. (folios 08 al 12)

VI. Que mediante resolución de las 13:00 horas del 27 de julio del 2009, el órgano director resuelve Recurso de Revocatoria, declarando parcialmente con lugar el mismo, únicamente en cuanto a la fecha de celebrarse la comparecencia oral y privada y emplazando al recurrente para que haga valer sus derechos ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (folios 29 al 33)

VII. Que en fecha 03 de agosto del 2008, RACSA presenta Recurso de Apelación con nulidad concomitante contra los autos de las 10:00 horas del 08 de julio del 2009 y contra el de las 13:00 horas del 27 de julio del 2009 alegando vulneración al debido proceso y falta de motivación de la resolución. (folios 20 al 28)

VIII. Que mediante resolución de las 16:00 horas del 07 de agosto del 2009, el órgano director deja sin efecto la comparecencia señalada por encontrar pendiente de resolución el Recurso de Apelación interpuesto. (folios 35 al 39)

IX. Que el día 21 de agosto del 2009, Radiográfica Costarricense S.A aporta Finiquito firmado el 18 de agosto del 2009, mediante el cual llega a un acuerdo satisfactorio con el señor Manuel Bozzoli Solano, devolviéndole el 50% de lo facturado en los meses de marzo a julio del 2009 por el servicio



de Internet en virtud de que en horas de alto tráfico el ancho de banda no alcanza el 50% de lo contratado por el cliente. En virtud de dicho arreglo solicita el archivo de la queja por haberse satisfecho en debida forma las pretensiones del quejoso. (folios 41 a 44)

X. Que en fecha 24 de agosto del 2009, el señor **MANUEL BOZZOLI SOLANO** desiste de la queja interpuesta en razón del acuerdo de finiquito firmado con Radiográfica Costarricense S.A., por lo que solicita archivar el expediente administrativo SUTEL-AU-047-2009 por haberse satisfecho en debida forma sus pretensiones. (folio 45)

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

CONSIDERANDO:

I. Que el reclamo planteado por el señor **MANUEL BOZZOLI SOLANO**, se centra en que la velocidad contratada con RACSA para el servicio de Internet no es la recibida, por lo que solicita la devolución del dinero pagado por dicho concepto.

II. Que Radiográfica Costarricense S.A realizó un ajuste a las facturaciones de marzo a julio del 2009, con las cuales se encuentra satisfecho el señor **BOZZOLI SOLANO**.

III. Que el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

IV. Que el numeral 339 inciso 2) de la citada ley indica que la Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia salvo que se hubieran apersonado otros interesados.

V. Que carece de interés actual pronunciarse sobre las impugnaciones realizadas por RACSA en virtud del Acuerdo de finiquito firmado y solicitud de desistimiento planteado.

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.** Acoger la petición de desistimiento realizada por el señor **MANUEL BOZZOLI SOLANO**, cédula de identidad 1-585-738 por encontrarse conforme con la solución brindada por RACSA.
- II.** Archivar el expediente N° SUTEL-AU-047-2009.

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

ARTÍCULO 3
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-058-2009	AMERICAN DATA NETWORKS S.A	Transferencia de datos	OTORGARLA
SUTEL-OT-118-2009	NAVEGA.COM S.A	Transferencia de datos, acceso a Internet y telefonía IP	OTORGARLA

1. AMERICAN DATA NETWORKS S.A PARA BRINDAR SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS, SUTEL-OT-058-2009

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, presentada por la empresa American Data Networks, S. A.

La señora **Natalia Ramirez Alfaro**, funcionaria de la SUTEL, se refiere a la solicitud de autorización de la empresa American Data Networks, S. A., y brinda la información al respecto.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 007-041-2009

1. Otorgar Autorización a la empresa la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS S.A.** cédula jurídica número 3-101-402954, 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:

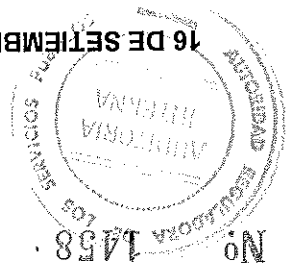
- Transferencia de datos.
- Acceso a Internet.
- Canales punto a punto y punto multipunto.

2. 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 Nº 8642.

3. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las prestación de servicios. La empresa **AMERICAN DATA NETWORKS S.A.** al constituirse como Acarreador de servicio de transferencia de datos, de acceso a Internet y canales punto a punto y punto multipunto, deberá suscribir contratos de acceso e interconexión con los operadores y/o proveedores que cuenten con la concesión o autorización para brindar servicios de telecomunicaciones al usuario final.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: La empresa **AMERICAN DATA NETWORKS S.A.** deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

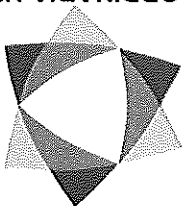
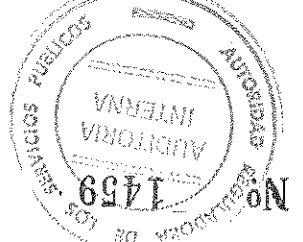
Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

CUARTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. En caso de brindar los servicios de telecomunicaciones en banda libre, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS 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.

QUINTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. cédula jurídica número 3-101-402954, 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 finales;
- 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.

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.

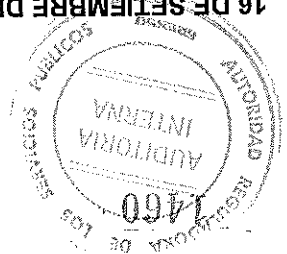
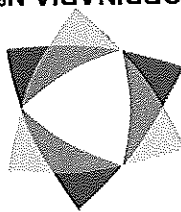
y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.

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.

SEXTO. Sobre el canon de regulación: La empresa **AMERICAN DATA NETWORKS 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.

SETIMO. 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 N° 8642, la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS 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.



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.

4. Extender a la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A., cédula jurídica número 3-101-402954, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

6. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

I. Que el día 12 de mayo del 2009 la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A., cédula jurídica número 3-101-402954 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para la prestación del servicio de transferencia de datos, acceso a Internet y canales punto a punto y punto a multipunto. (folios 2 a 110).

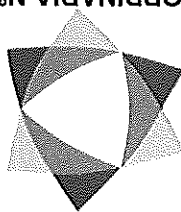
II. Que mediante resolución número RCS-088-2009 de las 13:30 horas del 10 de junio del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-058-2009, en particular lo relativo a los emplazamientos de las antenas de transmisión, los diagramas de red propuestos, las proyecciones financieras, las condiciones generales del servicio y las características técnicas de los equipos (folios 113 a 116).

III. Que mediante oficio 309-SUTEL-2009 fechado 22 de junio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa AMERICAN DATA NETWORKS 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 120).

IV. Que en fecha 25 de junio y 01 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 123 y 128).

V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por AMERICAN DATA NETWORKS S.A.

VI. Que mediante oficio número 1131-SUTEL-2009 de fecha 25 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 la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS S.A.** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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

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

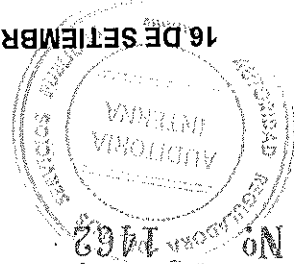
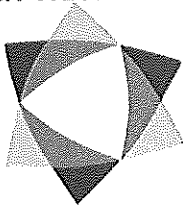
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

- 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 precios 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.

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

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

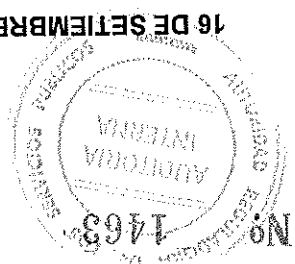
VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº 40 de la Gaceta Nº 201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas 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 Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

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

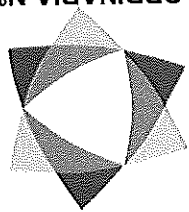
XI. Que en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247 (Equipo de comunicaciones en la banda ISM, frecuencias industriales, científicas y médicas), se indica que:

- 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 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).
- 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:



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009



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
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.

XII. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias Nº 35257-MINAE, establece que la potencia máxima permitida será de 1 wats 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 6dBiV.

XIII. 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."

XIV. 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 Sutel a más tardar el 30 de



noviembre del periodo 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 periodo fiscal inmediato anterior.

XV. 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.

XVI. 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.

XVII. 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-MINAEF, 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 la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS S.A.** cédula jurídica número 3-101-402954, 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:
 - a. Transferencia de datos.
 - b. Acceso a Internet.
 - c. Canales punto a punto y punto multipunto.

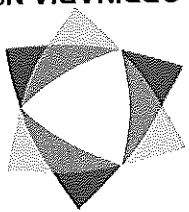
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES



III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las prestación de servicios. La empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. al constituirse como Acarreador de servicio de transferencia de datos, de acceso a Internet y canales punto a punto y punto multipunto, deberá suscribir contratos de acceso e interconexión con los operadores y/o proveedores que cuenten con la concesión o autorización para brindar servicios de telecomunicaciones al usuario final.

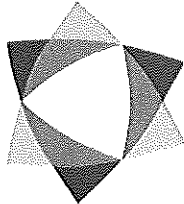
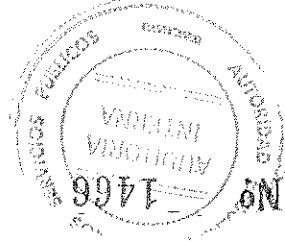
SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: La empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

CUARTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. En caso de brindar los servicios de telecomunicaciones en banda libre, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS 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.

QUINTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraladas de manera particular, la empresa la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. cédula jurídica número 3-101-402954, 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.

SEXTO. Sobre el canon de regulación: La empresa **AMERICAN DATA NETWORKS 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.

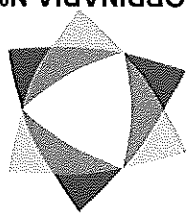


16 DE SEPTIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel. Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS 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.

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 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 AMERICAN DATA NETWORKS S.A., cédula jurídica número 3-101-402954, 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

2. NAVEGA.COM, S.A PARA BRINDAR SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS, ACCESO A INTERNET Y TELEFONIA IP SUTEL -OT-118-2009

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, acceso a Internet y telefonía IP, presentada por la empresa **Navega.com, S. A.**

La señorita **Natalia Ramirez Alfaro**, funcionaria de la SUTEL, se refiere a la solicitud de autorización de la empresa **Navega.com, S. A.**, y brinda la información al respecto.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 008-041-2009

1. Otorgar Autorización a la empresa NAVEGA.COM S.A., cédula de persona jurídica 3-012-453761 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:

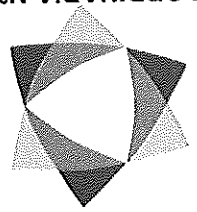
a. Transferencia de datos.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

superintendencia de
sutel



- b. Acceso a Internet.
- c. Telefonía IP.
- d. Redes privadas virtuales.
- e. Video conferencia.

2. 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.

3. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa NAVEGA.COM S.A podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en todo el territorio nacional.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: La empresa NAVEGA.COM S.A deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

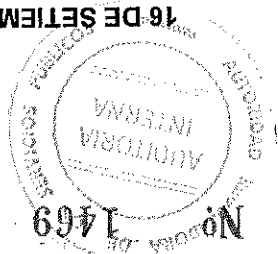
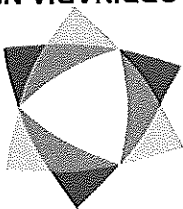
TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa NAVEGA.COM S.A deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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.

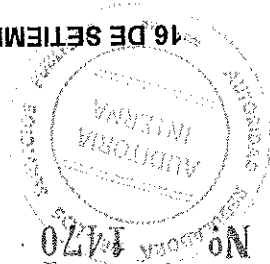
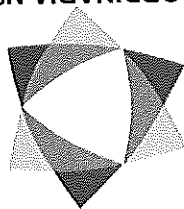
QUINTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. En caso de brindar los servicios de telecomunicaciones en banda libre, la empresa NAVEGA.COM S.A, se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos indicados en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 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.

SEXTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa NAVEGA.COM S.A., cédula de persona jurídica 3-012-453761 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 de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- j. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- k. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- 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. 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
- r. 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.
- s. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- t. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- u. 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.
- v. 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.



- w. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- x. 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.
- y. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- z. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

SETIMO. Sobre los servicios brindados con bandas licenciadas de terceros: La empresa **NAVEGA.COM 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.

OCTAVO. Sobre el canon de regulación: La empresa **NAVEGA.COM 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.

NOVENO. 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 **NAVEGA.COM 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.

DECIMO. 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.

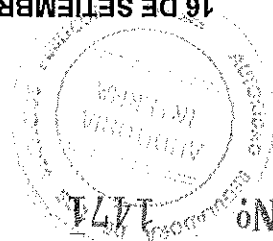
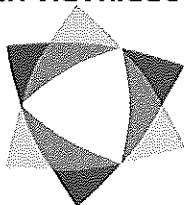
4. Extender a la empresa **NAVEGA.COM S.A.**, cédula de persona jurídica 3-012-453761 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

6. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

1. Que el día 23 de junio del 2009, la empresa **NAVEGA.COM S.A.**, compañía constituida, organizada y vigente de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, con cédula de



persona jurídica 3-012-453761, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar los siguientes servicios de telecomunicaciones: servicios de transmisión de datos (canales arrendados), servicios de acceso a Internet, servicios de voz sobre IP y servicios de video conferencia. Asimismo, solicitó que se declare confidencial la totalidad de la información presentada por un plazo de diez años. (folios 01 al 149)

II. Que mediante oficio 387-SUTEL-2009 fechado 29 de junio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa NAVEGA.COM S.A. indicándose que podía proceder al retiro de los edictos de ley una vez que se resolviera la declaratoria de confidencialidad solicitada. (folio 150)

III. Que mediante resolución número RCS-133-2009 de las 15:55 horas del 7 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años, la descripción técnica de los equipos, atención al cliente y mantenimiento red, estados financieros, contrato de líneas privadas y acuerdo de servicios de telecomunicaciones, entre otros. (folios 159 a 161)

IV. Que en fecha 20 y 24 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 extrato de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 153 y 154)

V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por NAVEGA.COM S.A.

VI. Que mediante oficio número 1282-SUTEL-2009 de fecha 16 de setiembre 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 NAVEGA.COM 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 primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que: "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

II. 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.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

III. 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.

IV. 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."

V. 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..."

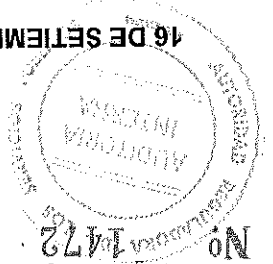
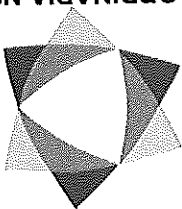
VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer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

VII. 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.

VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la SUTEL, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la SUTEL determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

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

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





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

XI. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que:

"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 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 audiado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

XII. Que 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:

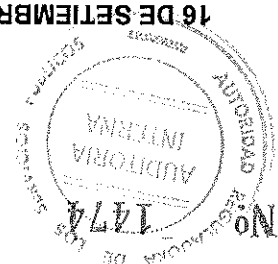
a. Para los equipos de la banda ISM que operan en el rango de 2400-2483.5 MHz que utilicen sistemas con al menos 75 canales de salto de frecuencias (at least 75 hopping channels) y todos los sistemas de saltos de frecuencia y secuencia directa del rango de frecuencias 5725-5850 MHz, la máxima potencia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

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
24	24	48
23	27	50
22	30	52
21	33	54
20	36	56

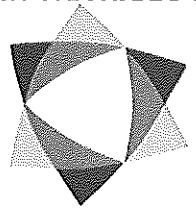


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA No 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



19	39	58
18	42	60

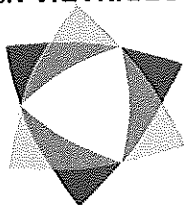
Los sistemas utilizados para enlaces fijos punto a punto que operen en el rango de 5725-5850 MHz, pueden emplear antenas con ganancias superiores a 6 dBi, sin la restricción anterior, pero siempre manteniendo la potencia de salida de los equipos de transmisión en 30 dBm como máximo.

XIII. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias No 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 6dBμV.

XIV. 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."

XV. 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 corresponda 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.

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 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.

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.

XIX. Que en razón de lo anterior lo procedente es acoger la solicitud de autorización planteada, como en efecto se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAEI, 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 **NAVEGA.COM S.A.**, cédula de persona jurídica 3-012-453761 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:

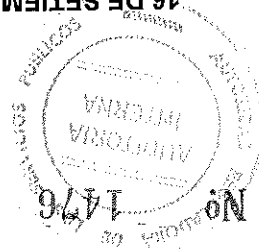
- a. Transferencia de datos.
- b. Acceso a Internet.
- c. Telefonía IP.
- d. Redes privadas virtuales.
- e. Video conferencia.

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 **NAVEGA.COM S.A** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en todo el territorio nacional.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: La empresa **NAVEGA.COM S.A** deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.



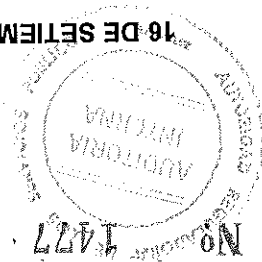
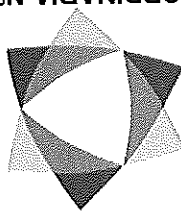
TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa NAVEGA.COM S.A deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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. En caso de brindar los servicios de telecomunicaciones en banda libre, la empresa NAVEGA.COM 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.

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 contratadas de manera particular, la empresa NAVEGA.COM S.A., cédula de persona jurídica 3-012-453761 estará obligada a:

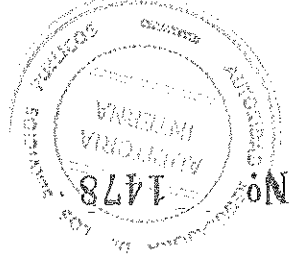
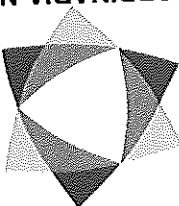
- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos 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. 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.
- r. 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.
- s. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- t. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- u. 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.
- v. 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.
- w. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- x. 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.
- y. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- z. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

SETIMO. Sobre los servicios brindados con bandas licenciadas de terceros: La empresa NAVEGA.COM 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.

OCTAVO. Sobre el canon de regulación: La empresa NAVEGA.COM 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.

NOVENO. 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 **NAVEGA.COM 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.

DECIMO. 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 NAVEGA.COM S.A., cédula de persona jurídica 3-012-453761 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 y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

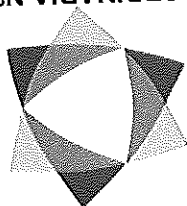
ARTICULO 4 DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD.

A partir de este momento se retiró del salón de sesiones la señorita Natalia Ramirez Alfaro.

SUTEL-OT-633-2009	AVOXI HOLDINGS SRL	Capacidad técnica de los equipos, diagrama y topología de la red, modelo de negocio y estudio de factibilidad.	Plazo máximo de ley	Admitir parcialmente. Se declara confidencial por el plazo de 5 años, capacidad técnica, modelo de negocio y estudio de factibilidad aportado.
-------------------	--------------------	--	---------------------	--

El señor George Milley Rojas, presenta la solicitud de declaratoria de confidencialidad de Avoxí, Holdings, R. R. L., ingresa el señor Jorge Salas Santana, quien se refiere al asunto:

Indica el señor Salas Santana, que la empresa Avoxí Holdings, S. R. L., solicita declaratoria



- A.** Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.** cédula jurídica número 3-102-451845.
- B.** Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-633-2009 de la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.**:
1. Capacidad técnica. (visible de folio 2, 3, 7, 8 y 83)
 2. Modelo de negocio (visible a folio 4)
 3. Estudio de factibilidad (visible a folio 74)

- C.** Rechazar la solicitud de confidencialidad sobre la información técnica correspondiente a hojas de datos de los equipos por cuanto éstas son de acceso general.

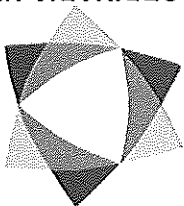
- D.** Determinar que cualquier información que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, será pública y de acceso general, una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No.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

RESULTANDO

- I. Que el día 25 de agosto del 2009, la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.** cédula jurídica número 3-102-451845 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de telefonía IP pre y post pago y solicitó declarar confidencialidad por el plazo máximo de ley, la información relacionada con la capacidad técnica, diagrama y topología de red, modelo de negocio y estados financieros. (folio 01 al 83)
- II. Que el día 28 de agosto del 2009, mediante oficio número 1158-SUTEL-2009 la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.**, sin embargo, indicó que aún se encontraba pendiente la declaración de confidencialidad. (folio 84)
- III. Que en el expediente número SUTEL-OT-633-2009 de la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.** no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

CONSIDERANDO

- I. 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.
- II. 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.

III. 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.

IV. 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."

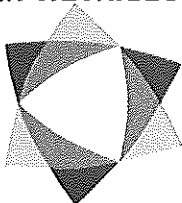
V. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz 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.

VI. 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.

VII. 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.

VIII. Que la solicitud de confidencialidad no puede declararse por plazo indefinido, por lo que el plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de **AVOXI HOLDINGS S.R.L.**, toda vez que coincide con el período de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y asegura su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

IX. Que en razón de lo anterior lo procedente es acoger parcialmente la solicitud de confidencialidad planteada, como en efecto se dispone.



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 parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.** cédula jurídica número 3-102-451845.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número **SUTEL-OT-633-2009** de la empresa **AVOXI HOLDINGS S.R.L.**:

1. Capacidad técnica. (visible de folio 2, 3, 7, 8 y 83)
2. Modelo de negocio (visible a folio 4)
3. Estudio de factibilidad (visible a folio 74)

C. Rechazar la solicitud de confidencialidad sobre la información técnica correspondiente a hojas de datos de los equipos por cuanto éstas son de acceso general.

D. 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

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

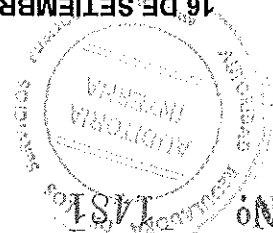
**ARTÍCULO 5
RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJAS.**

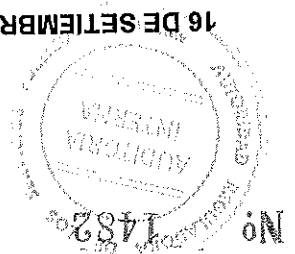
EXPEDIENTE	EMPRESA	MOTIVO
SUTEL-AU-027-2009	JOHAN SAENZ VINDAS	Terminación normal procedimiento
SUTEL-AU-044-2009	RONALD BOLAÑOS BOGANTES	Terminación normal procedimiento

1. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DEL SEÑOR JOHAN SAENZ VINDAS

El señor George Milley Rojas, somete a consideración de los señores miembros de SUTEL, solicitud de declaratoria de confidencialidad del señor Johan Saenz Vindas.

El señor Jorge Salas Santana procedió a explicar en detalle los principales extremos de la resolución final de la queja interpuesta por don Ronald Bolaños Bogantes, al tiempo que contesto una serie de pregunta que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.



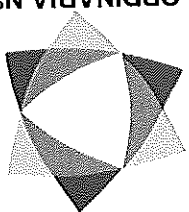


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



Luego de que se diera un cambio de impresiones al respecto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó:

De inmediato ingresó al salón de sesiones el señor Jorge Salas Santana, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones quien brindó una explicación sobre la resolución final de la queja interpuesta por el señor Johan Sáenz Vindas.

Luego de que se diera un cambio de impresiones al respecto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó:

ACUERDO 010-041-2009

1. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor JOHAN SAENZ VINDAS contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

2. Ordenar al ICE ajustar la deuda del señor Johan Sáenz Vindas al monto correspondiente de \$105,460.00.

3. Ordenar al ICE que debe respetar las condiciones iniciales de arrego de pago establecidas con el señor Johan Sáenz, a saber, 8 meses de plazo sin intereses, no aplicar cargo por reconexión, no aplicar multas por atraso de pago, pero si responsabilizar al usuario por los gastos administrativos correspondientes.

4. Desestimar la solicitud el señor Johan Sáenz Vindas respecto a que se sancione el personal del ICE y a la Contraloría de Servicios del ICE por falta de facultades legales para ello.

5. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-050-2009 de las 14:40 del 06 de mayo del 2009.

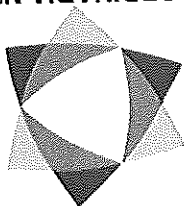
6. Indicar al ICE que debe aplicar todas las medidas posibles para que estos problemas de facturación no se repitan, ni con los proyectos que en la actualidad están operando, ni con los nuevos proyectos que se incorporen al país.

7. Archivar el expediente SUTEL-AU-027-2009.

8. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 20 de febrero del 2009, el señor JOHAN GERARDO SAENZ VINDAS cédula de identidad número 1-660-206 presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por supuestas deficiencias e irregularidades en las lecturas y facturación de sus servicio celular número 8892-63-19, 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 Sáenz Vindas se encuentran los siguientes:

a. Que su problema comenzó cuando a finales del año 2006 realizó un cambio de tecnología de TDMA a GSM, posteriormente se presentaron una serie de problemas principalmente en el momento de las lecturas, cortes indebidos en el mismo y cobros exagerados en la facturación por parte del ICE.

b. Que cuando realiza la consulta al ICE le informan que tiene atrasos en los pagos y que se le aplicaría un arreglo de pago automático, por lo que tenía que pagar cerca de \$30.000,00 después que estaba pagando \$15.000,00.

c. Que durante un periodo de 2 o 3 meses consultaba mediante vía telefónica sobre su consumo y el sistema le indicaba que no había meses pendientes, posteriormente se le suspende nuevamente el servicio y le aplican un arreglo automático en donde debe pagar cerca de \$50.000,00.

d. Que estos hechos ya los ha denunciado ante la Contraloría de Servicios del ICE solicitándole se le reestablezca el servicio sin que se le cobre gastos anteriores y se le resarza por los daños y perjuicios ocasionados

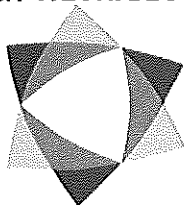
e. Que el ICE le realizó una propuesta, indicando que el monto de la deuda ascendía a \$112.500,00, pero que para instalar el servicio debía pagar 21.000,00 quedando una deuda de \$99.790,00, pero que no aceptó porque ya le han indicado diferentes montos a cancelar por lo que existe una confusión dentro del mismo ICE para hacer el cobro correspondiente.

f. Que él ha sido quien en todo momento ha tomado la iniciativa de acercarse al ICE al resolver el problema, pero los funcionarios del ICE han complicado la situación al extremo que tuvo que presentar su queja ante la Sutei.

g. Que solicita se le exonere de los cargos por facturación que el ICE le imputa del periodo comprendido en la queja.

III. Que mediante resolución RCS-050-2009 de las 14:40 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 1-1153-0420 y les número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (folios 23 a 25).

IV. Que con la apertura del procedimiento se establecen como medidas cautelares las siguientes: a) Se solicita al ICE restablecer el servicio telefónico número 8892-6319 hasta



tanto no se establezca la procedencia y legalidad del cobro realizado y b) Se solicita al ICE enviar oficio a la SUGEF para levantar nivel de morosidad del señor Johan Sáenz Vindas mientras se resuelve la presente queja y por no existir proceso de cobro judicial pendiente.

V. 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: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final", "(7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio 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", "(10) Recibir una facturación exacta, clara y veraz en cuanto a cargos por mora y desconexión" 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 14:00 horas del 12 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 28 al 32).

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

VII. Que al ser las 14:00 horas del 12 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió la Lic. Ivette Mayela Ovarés Camacho y la señora Teresita Quirós Jiménez, como representantes del ICE. El señor Johan Sáenz Vindas se presentó en compañía del Lic. Ernesto Azofeifa Cedeño. 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 62 a 70).

VIII. Que mediante oficio 1218-SUTEL-2009 del 08 de setiembre del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 73 al 87).

IX. 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:

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

III. Análisis técnico

a) Hechos probados en autos

1. De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-027-2009, oficio N° 9045-61-2009 del 12 de febrero del 2009, folio 50 y 51 el servicio 8892-6319 del señor Johan Sáenz fue retirado por falta de pago el 6 de octubre del 2008 por adeudar el pago de las facturas correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y setiembre del 2008 por un monto de \$112.895,00, adicionalmente para reinstalar el servicio telefónico debe realizar un pago inicial de \$21.000,00 en el cual se detalla a continuación

Depósito de garantía.....	\$12.500,00
Intereses.....	\$ 5.395,00
Gastos administrativos.....	\$ 2.500,00
Abono a la cuenta.....	\$ 605,00
TOTAL.....	\$ 21.000,00

Indica adicionalmente la nota del ICE que el monto restante de 99.790,00 sería cargado en 8 cuotas de \$ 12.473,75 sin intereses.

2. Se logró demostrar que el servicio telefónico 8892-6319 del señor Johan Sáenz, se encuentra dentro de la serie de los servicios Ericsson del proyecto de la 600K GSM, las cuales presentaron problemas para su correspondiente facturación.

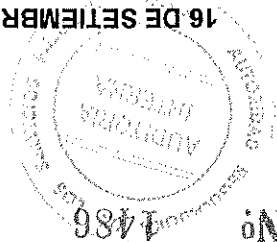
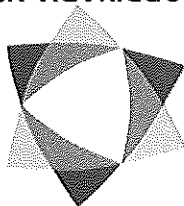
3. El servicio telefónico 8892-6319 del señor Johan Sáenz sufrió el problema de suspensión de su servicio por falta de pago, la suspensión que enfrentó fue en dos ocasiones, ambas por falta de pago pero producidas por la irregularidad en los procesos de facturación responsabilidad de ICE.

4. De acuerdo con la documentación aportada en el expediente se encontró que el señor Sáenz Vindas recurrió en varias ocasiones a las oficinas del ICE para arreglar su situación.

5. Se logró verificar con la información contenida en el expediente que el ICE le planteó al señor Johan Sáenz Vindas dos arreglos de pago de su servicio celular.

6. Se logró demostrar con la información aportada en el expediente, que el ICE alertó a sus clientes de la situación irregular de facturación que se estaba presentado con los servicios celulares del proyecto de las 600 K Ericsson.

7. De acuerdo con la información del expediente administrativo del señor Johan Sáenz Vindas no consta que la Contraloría de Servicios del ICE respondiera a la solicitud realizada por éste.



b) Hechos no probados

1. No se logró demostrar que para las fechas donde se presenta la queja, el ICE explicara con claridad y detalle la procedencia del monto de \$12.500,00 que el señor Sáenz Vindas supuestamente adeuda al ICE y tampoco se logró demostrar a que corresponde los \$99.790,00 luego de disminuir el pago que se le solicitaba de \$21.000,00
2. No fue posible determinar si el señor Johan Sáenz Vindas pudo recibir recibos telefónicos de los consumos telefónicos de los meses en estudio correspondientes al periodo comprendido entre el mes de octubre 2007 y setiembre 2008.
3. No fue posible determinar si el sistema de consulta automático 187 generara respuestas a consultas de facturación de forma incorrecta.

c) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo el día 12 de junio a las 2 de la tarde, en la Sala de reuniones de la Sutel, con presencia de la Licda Ivette Ovaras y la señora Teresita Quirós Jiménez ambas funcionarias del ICE, el señor Johan Sáenz Vindas acompañado del Licenciado Ernesto Azofeifa Cedeno y del Organo Director integrado por Licda Natalia Ramirez Alfaro y el Ing Jorge Salas Santana (folios 62 a 70)

i) Pruebas aportadas

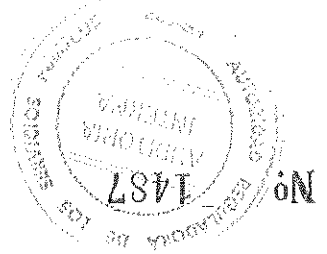
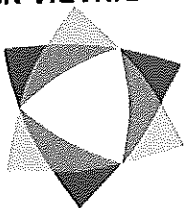
- a) Expediente administrativo del ICE del señor del servicio telefónico 8892-6319 del Johan Sáenz Vindas.
- b) El detalle de llamadas del servicio 8892-6319 en formato digital folios 45 a 55

ii) Resumen exposición de participantes

Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente: (folios 62 a 70)

Señor Johan Sáenz Vindas

Indica el señor Sáenz que el problema continua el ICE le presentó un nuevo cobro que a su juicio no es correcto, en este caso le quieren cobrar \$112.140,00 mientras que en otro documento le indican que es \$112.185,00, además, dice que en uno de los documentos dice que son \$56.000,00 y en otro dice que son \$59.000,00, manifiesta el señor Sáenz que no sabe si en realidad se trata de una factura o no, ya que los montos son diferentes; uno de los documentos fue remitido por una persona que se llama Heidi Carmona que es ejecutiva de Servicio al Cliente, no sabe de que, no sabe de donde, pero ella le envía este e-mail porque todos los días le mandan correos al teléfono para hacerle cobros, le indican que se presente a pagar porque lo van a mandar a cobro judicial, eso ha sido algo de todos los días, eso ha sido constante, denuncia también la situación del acoso y la intimidación a la que a su criterio a sido sometido; además, no comprende, lo que le dice la señora Heidi Carmona que debe de sumar el 13% del impuesto al total de este monto y el arreglo de pago lo realiza con la tercera parte de la deuda, no comprende esta situación si el ICE cobra en las facturas el 13% de impuesto de venta, o sea pareciera que tiene que pagar el 13% sobre el 13% del impuesto de venta.



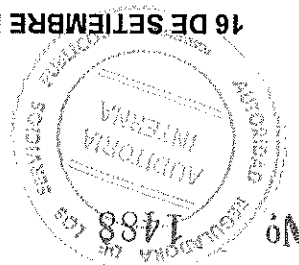
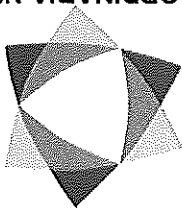
Por otra parte, indica que los funcionarios del ICE lo llevaron ante una protectora de créditos, inclusive en momentos en que todavía no está mediando ningún cobro judicial, sino que simplemente porque se les ocurrió enviaron su caso ante una protectora de crédito.

Indica también que la Contraloría de Servicios del ICE hasta este momento no ha resuelto su caso.

Señala el señor Sáenz que tuvo que ir al ICE a presentar el auto de intimación y solicitar la aplicación de las medidas cautelares, por lo cual se le asignó una línea nueva, pero no es su número original o sea el 8892-6319 ya que este último se lo asignaron a otra persona.

Explica el señor Sáenz que él ha intentado arreglar la situación, el ICE le comunicó el 15 de febrero que se le aplicaba un arreglo de pago automático, suspendiéndome el servicio el 16 de febrero. Posterior a esta situación se presenta a la oficina del ICE y hablo con un señor Marco Ramírez y le pidió explicaciones del porque la suspensión del servicio, la respuesta fue que se le aplicó un arreglo de pago por el periodo que no ha pagado. El arreglo de pago se realizó con el señor Marco Ramírez, pero volvió a suceder lo mismo, vino un recibo por \$ 30.000 colones, otro recibo por \$ 30.000 colones, fueron pagados, y volvió a insistir al ICE por la situación y le indicaron que esta situación manifiesta el señor Sáenz que él es consciente que hubo un periodo de consumo por el cual acepto el arreglo de pago pero recibe otro cobro de cuarenta y seis mil y resto de colones, justificado en nivelar el servicio algo que nunca le comunicaron, la respecto textualmente dice: "Me comunico nuevamente con el ICE, presenté mi queja con doña Teresita, y aquí tengo el e-mail donde ella me pide que por favor le dé mi número telefónico, entonces yo soy muy claro con ella y le digo que ni siquiera leyó mi e-mail ya que en la queja que yo le presento va mi número telefónico. Entonces después de hablar con ella, diez días después del retraso que se dio, entonces yo fui quién me comuniqué con ella el 11 de junio, y ella me dice que hagamos un arreglo de pago, después de eso entonces me presenté a pagar en junio y en la agencias no hay manera de pagar, entonces en febrero me manda a cobrar por un monto de \$112.895 colones, ahora en este son \$ 114.000 colones, eso ustedes lo tiene ahí en el expediente, entonces a quién le creo yo? A quién le pago? A mí me sirve estos dos porque son de \$ 56.000 colones, pero si usted lee aquí la nota, para referirme al tema dice: debe sumar el 13% de impuesto al total de este monto y el arreglo de pago lo realiza con la tercera parte de la deuda, aquí no dice que le debo sumar el 13% del impuesto a lo que dice Teresita, o sea dice al total de este monto, a los \$112.140 colones, yo lo que quiero es que quede claro que ni en el ICE saben cuánto es lo que les debo yo a ellos, y es en virtud del mal manejo que se ha estado presentado."

Indica el señor Sáenz que esta situación pudo haberse resuelto hace mucho tiempo, discipa con la información que presenta la señora Teresita Quirós: "todo esto que está presentando la señora Teresita a mí no se me presentó, y ahora es muy



fácil venir aquí a la SUTEL para que el ICE resuelva, yo tengo una denuncia ante la Contraloría de Servicios, soy reiterativo en este asunto porque insisten en el mismo camino ya que ahora si resulta que tienen las facturas, yo no las tengo, yo quiero ver esas facturas, si ella mes las enseña aquí yo voy y pago.."

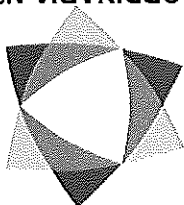
Finalmente indica el señor Sáenz que: "para mí esto se debe a un mal manejo en el Departamento de facturación y cobro del ICE, la señora Teresita manifiesta que el ICE fue el que tuvo problemas al facturar y a cobrar desde un principio, es evidente que en febrero se actúa con alevosía porque llegan y suspenden un servicio el quince sin aviso previo, sin decir: se va a aplicar un arreglo de pago automático, la manera de comunicarse del ICE fue suspendiendo el servicio, yo fui el que me presente al ICE para llegar a un arreglo de pago con el señor Marco Ramírez, y nuevamente se vuelve a dar el problema de que en los comunicados del ICE dicen que no hay recibos pendientes, la señora Teresita hoy si saca números que no son reales tampoco, o lo que ella dice no es real porque ella dice que yo debo \$ 28.000 colones, lo que no le dice es que de esos \$ 28.000 colones ya había un arreglo de pago que había sido aplicado por parte mía con el señor Marco Ramírez, mis montos celulares son de quince o dieciséis mil colones mensuales, o sea no son ni de veintiocho, ni de treinta mil colones. Eso ella lo va a tener que comprobar trayendo la facturación de esos meses, y yo definitivamente no estoy anuente a hacer ningún tipo de pago al ICE, y más bien estoy en la posición de que se me exonere de este pago y además se me resarza el daño y perjuicio que se me ocasionó en esta situación, como le digo aquí el único perjudicado he sido yo, porque yo por todos los medios intenté solucionar la situación y el ICE no ha respondido a mis llamados hasta que tuve que venir hasta esta instancia para encontrar una respuesta."

Licenciado Ernesto Azofeifa Cedeno

El señor Azofeifa como representante del señor Sáenz indica que la pretensión de su cliente es en virtud de que no existe certeza de los consumos mensuales del servicio celular por lo tanto no existe seguridad de cuanto a lo que realmente debe, a su criterio a sido el señor Sáenz el que de forma insistente a buscado la manera de resolver esta situación lo ha hecho de forma personal, en las agencias o vía telefónica o en la misma Contraloría de Servicios del ICE, y no existe una facturación mensual que represente los consumos reales de su cliente, a tal punto que fue el señor Sáenz el que ha solicitado la facturación de su servicio; agrega además que en cuanto al 13% de impuesto de ventas, es importante recalcar de que en la facturación mensual viene recargado el 13% y recalca que la facturación es mensual.

Instituto Costarricense de Electricidad ICE. Licda Ivette Ovaras Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial

Solicita se admita como prueba el expediente administrativo que consta en el ICE y el detalle de llamadas en formato digital. Adicionalmente, aportan como prueba para mejor resolver un comunicado de prensa que salió en alguno medio referente a la normalización de la facturación de los servicios celulares



Indica la señora Ivette Ovares que el ICE no acusa a ningún cliente, que por tratarse de fondos públicos el ICE tiene que velar que los fondos se recuperen y una de las formas de hacerlo es llamando aquellos clientes que tienen con dicho instituto.

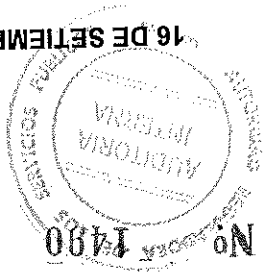
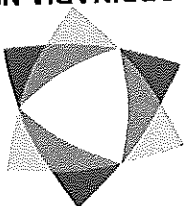
Indica la Licenciada Ivette Ovares que es cierto que el ICE tuvo problemas de hacer arreglos de pago cancelaron todas sus facturaciones y no se presentó mayor problema, algunos clientes acudieron a la ARESEP y también el ICE trató de conciliar con esos clientes y terminaron haciendo un arreglo de pago.

En el caso particular del señor Johan Sáenz manifestó que él es consciente de que utilizó el servicio, por lo tanto debe pagar por el servicio que él utilizó, sin embargo a la fecha no ha demostrado que haya cancelado ni una sola de las facturas a pesar de que se le hizo arreglo de pago, el ICE como institución pública y que debe velar con que se cumpla la ley y debe velar para que se recuperen esos fondos, tiene que ver como hace para cobrarle a los clientes por los servicios que ya terminaron, por lo tanto en este caso si don Johan no está anuente a cancelar lo que está debiendo a la institución, al ICE no le queda otro remedio que hacer el cobro por la vía judicial, por lo tanto en este caso solicitamos que se declare sin lugar la queja de don Johan y se proceda conforme a derecho.

Instituto Costarricense de Electricidad ICE
Teresita Quirós Jiménez, Coordinadora Sub-Proceso Gestión Cobro administrativo

La señora Quirós resume el proceder del ICE en esta situación en los siguientes términos: "el servicio ya fue retirado por falta de pago, para nosotros en términos internos fue liquidado el servicio por falta de pago, en el momento en que el cliente desea volver a adquirir su servicio, se cobra la factura tal y como está ahí, y a lo que se le adiciona el impuesto de ventas es específicamente a la cuota de instalación del servicio. Cuando se hace un arreglo de pago lo que se le solicita al cliente es que cancele el impuesto de ventas, pero no es el impuesto de ventas sobre esa factura, sino que es el monto del impuesto de ventas que ya está ahí, porque mínimo nosotros tenemos que recuperar lo que ya pagamos a Hacienda, entonces cuando hacemos un arreglo de pago lo que le solicitamos al cliente es que pague los intereses, gastos administrativos y por lo menos el monto del impuesto de ventas que ya se había facturado, y que ya nosotros habíamos pagado a Hacienda."

Agrega la señora Teresita Quirós que respecto a la entrega de recibos al señor Johan Sáenz lo siguiente: "específicamente los recibos el no los solicitó, nosotros le explicamos en la nota los meses por los cuales había sido la facturación, que fueron los meses de junio, julio, agosto y setiembre del año 2008, se le indicó los meses y se le indicó el monto, personalmente hablé con él y también por



teléfono, y nosotros tratamos de darle toda la información que él nos solicitó, porque esa información no es secreta."

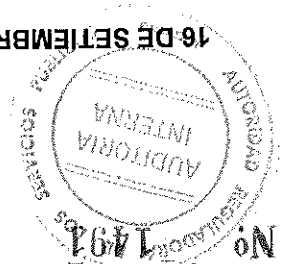
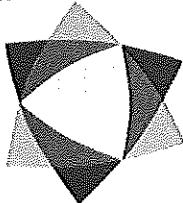
Se refiere la señora Teresita Quirós con respecto a los señalamientos del señor Johan que desde enero 2008 hasta mayo 2008 el ICE trató de solventar el problema de falta de facturación haciendo varias gestiones entre ellas se pusieron recibos cada quince días, se gestionaron arreglos de pago con clientes que presentaron problemas para cumplir con su obligación, luego a raíz de la intervención de la ARESEP se planteó otra manera de normalizar los periodos de vencimiento y de cobro, tanto en beneficio del ICE como al cliente, y fue donde se planteó hacer un comunicado de prensa en donde se dice a los clientes de esas numeraciones que el ICE va a proceder a realizar arreglos de pago extraordinario, sin intereses y al doble de cuotas de los meses que tengan. En el caso particular del señor Johan para el mes de mayo el debía \$ 28.840 colones, el mes de junio \$ 28.035 colones, al día 10 de julio que se hizo este corte para normalizar los servicios el señor debía \$56.875 colones, entonces el automático que hizo el ICE, como él tenía dos facturaciones, lo puso en el 10 de julio fue cuando se desaparecieron esas dos facturaciones que él tenía, y el 15 de julio le apareció una nueva facturación de julio por \$ 46.195 colones, que era el consumo que él había tenido durante el mes de julio más los \$ 14.220 colones del pagaré.

d) Análisis sobre el fondo

d.1 Facturación irregular del servicio celular del señor Johan Sáenz Vindas
De acuerdo con el análisis de la información contenida en el expediente, los servicio móviles contemplados dentro del proyecto de ampliación de las 600.000 GSM Ericsson experimentaron serios problemas en cuanto a la facturación, muchos usuarios tuvieron meses en donde el ICE no les facturó y luego dicho Instituto trató de solventar esta situación aplicando varias medidas entre ellas estableciendo arreglos de pago automáticos, facturaciones quincenales y segundos arreglos de pagos. La ARESEP se pronunció al respecto en el sentido de buscar la mejor opción para los usuarios en donde por ser el ICE responsable no se le aplicaran intereses a deudas producto de los problemas de facturación. El ICE reconoce para el caso en estudio que efectivamente se generaron problemas de facturación para los servicios pertenecientes al proyecto de las 600.000 líneas GSM Ericsson, el servicio móvil del señor Johan Sáenz pertenece a este proyecto, por lo tanto si experimentó problemas de atrasos en los registros de la facturación de los servicios telefónicos.

d.2 Facturaciones del servicio 8892-6319

Con el fin de determinar el consumo y facturación real del servicio celular del señor Johan Sáenz Vindas en la comparación correspondiente se solicitó al ICE remitiera a este Ente Regulador el detalle de las facturaciones de los meses en estudio con el fin de evaluar la procedencia de cobro por parte del ICE, el detalle de esta información se presenta en el anexo 1 de este informe, sin embargo a continuación se explica el detalle de los cargos correspondientes



PROCEDENCIA DE PRIMER ARREGLO DE PAGO		
Mes de cobro	Monto de la factura	Cancela
Set-07	\$9.815,00	NO
Oct-07	\$10.430,00	NO
Nov-07	\$13.430,00	SI
Dic-07	\$9.450,00	NO
Ene-08	\$10.690,00	SI
Feb-08	\$13.255,00	NO
Total deuda		\$42.950,00

En este primer caso el monto de \$ 42.950,00 corresponde a los meses de setiembre, octubre y diciembre del 2007 y febrero del 2008 que el señor Johan no canceló, se puede observar que los meses de Noviembre del 2007 y Enero del 2008 si los canceló. En este primer arreglo de pago se definió sin intereses y se dividió el monto de \$42.950,00 entre 4 meses quedando una cuota de \$10.737,50 aplicable a partir del mes de Marzo hasta el mes de junio del 2008.

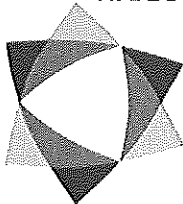
PROCEDENCIA SEGUNDO ARREGLO DE PAGO		
Mes de cobro	Cargo por consumo	Cargo por arreglo
Mar-08	\$20.387,50	\$10.737,50
Abr-08	\$18.104,50	\$10.735,50
May-08	\$17.299,50	\$10.735,50
Jun-08	\$21.239,50	\$10.735,50
Jul-08	\$16.611,25	\$14.218,75 (*)
Ago-09	\$3.920,00	\$56.875,00
Set-08	\$3.515,00	\$3.515,00

(*) Corresponde al segundo arreglo de pago del señor Johan Sáenz Vindas, el cual se calcula a partir del monto del mes de abril y mayo que no fueron cancelados para un total de \$ 56.875,00, a partir de este monto se divide entre 4 meses, ya que el ICE dividió la deuda en el doble de meses en los cuales se generó la misma, dando un segundo arreglo de pago de \$14.218,75 por mes que debía aplicarse a partir de mes de junio del 2008 y hasta setiembre del mismo año.

Del cuadro anterior se observa que para el mes de junio del 2008, el cargo total de la facturación del servicio 8892-6319 del señor Johan Sáenz Vindas fue de \$ 46.195,00, compuesto por \$ 21.239,50 correspondientes al consumo de dicho mes, \$10.735,50 producto del primer arreglo de pago y \$14.218,75 producto del segundo arreglo de pago.

Para el mes de julio el cargo total del servicio telefónico fue de \$30.830,00 de los cuales \$16.611,25 corresponde al consumo del mes de julio y los \$ 14.218,50 corresponde al segundo arreglo de pago.

Para el mes de agosto del 2008 se registró en la facturación el cargo por tarifa básica, 911 e impuesto de ventas por un monto de \$ 3.920,00 y en cargos a nómina se



CDR's mensaje de texto mes de mayo:

50630058075#506889263195#080530-1357265#E1 ICE le informa que su servicio sera suspendido por falta de pago. Evite la suspension efectuando la cancelacion. Si ya cancelo haga caso omiso de este aviso.

CDR's mensaje de texto mes de junio:

50630058075#506889263195#080718-1924295#080718-1924305#E1 ICE comunica que se encuentra al cobro su recibo de junio por 46195 colones y vence el 30-Jul-08. Evite la suspension cancelando a tiempo.

CDR's mensaje de texto mes de agosto:

50630050075#506889263195#080919-1534184#E1 ICE comunica que se encuentra al cobro su recibo de agosto por 6079

Con la informacion anterior es posible determinar que el ICE si envió mensajes de texto al señor Johan Sáenz anunciándole sobre el cobro correspondiente de los meses pendientes.

d.4 Cálculo Sutel de la deuda del servicio 8892-6319.

Es concluyente que el señor Johan Sáenz sufrió problemas de facturación de su servicio celular número 8892-6319 en el periodo comprendido entre setiembre del 2007 y setiembre del 2008, razón por la cual el ICE es responsable por la operación irregular de la facturación del servicio celular del señor Sáenz, así como de los servicios del proyecto de las 600.000 líneas celulares Ericsson, no obstante, el ICE propuso algunas medidas para solucionar el problema con sus clientes, en algunos casos no muy aceptables, como lo fue la facturación quincenal y otras como los arreglos de pago con sus clientes producto de la directriz que al respecto emitió la ARSEP al ICE sobre la problemáticas de las 600.000 líneas Ericsson, entre algunos aspectos que se debía atender por parte del ICE son los siguientes: difusión publicitaria de los arreglos de pago que el ICE estaría realizando, no aplicar intereses a la deuda de los clientes, facilitar reconexión de servicios cortados, aclarar a los clientes como se facturarán los servicios, no cortar el servicio aquellos clientes que busquen solucionar sus problemas sin intereses.

Mediante La Gaceta 131 del 8 de julio del 2008, el ICE publicó un aviso en la que explicaba los arreglos de pago a sus clientes del proyecto de las 600.000 líneas celulares Ericsson, de igual manera publicó esto mismo en el periódico la Nación del 22 y 25 de junio y el 02, 06, 07 y 09 de julio del 2008, en el periódico la Teka de 02, 07 y 09 de julio del 2008 y el periódico la Extra del 21 y 27 de julio del 2008.

Se considera que por un lado el ICE es responsable de la forma irregular de cobro del servicio 8892-6319 pero se considera también que el señor Sáenz efectivamente disfrutó del servicio celular, incluso se cuenta con registros de las llamadas realizadas por el señor Sáenz, por lo tanto debe responder por el uso que realizó de su servicio. Es nuestro criterio que de acuerdo con el registro de llamadas y las facturaciones que

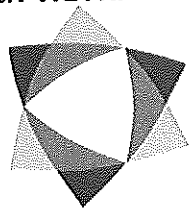


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



se obtuvieron como parte del análisis de la información el cálculo de la deuda del señor Johan Sáenz es el siguiente:

CÁLCULO SUTEL DE LA DEUDA				
Mes de cobro	Cargo por consumo	Cargo por arrendamiento	Monto de la factura	Cancela
Jul-08	\$16,610.00		\$16,610.00	NO
Jun-08	\$21,240.00	\$10,735.50	\$31,975.00	NO
May-08	\$17,299.50	\$10,735.50	\$28,035.00	NO
Abr-08	\$18,104.50	\$10,735.50	\$28,840.00	NO
TOTAL DEUDA			\$105,460.00	

No se considera correcto el cargo realizado por el ICE para los meses de agosto y setiembre del 2008, ya que para ese momento el servicio del señor Johan Sáenz estaba suspendido

El ICE deberá respetar las condiciones iniciales de arrendamiento de pago, es decir, 8 meses de plazo sin intereses, no se le aplicará cargo por reconexión, no se aplicará multas por atraso de pago, pero si deberá cargar los gastos administrativos correspondientes.

d.5 En cuanto a la solicitud de Sanción del personal de ICE y Contraloría de Servicios

Respecto a lo solicitado por el señor Johan Sáenz para que se sancione a la señora Teresita Quirós, el señor Manuel Rojas Quesada y la Contraloría de Servicios del ICE debemos indicar que, de conformidad con lo establecido en los artículos 60 y 73 de la ley 7593 y sus reformas, la Sutel no es el ente competente para realizar este tipo de sanciones.

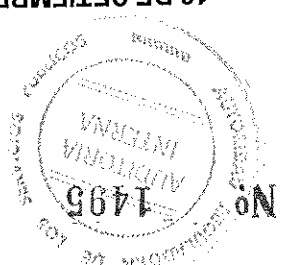
d.6 Sobre la medida cautelar decretada en el Auto de Apertura

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

IV. Conclusiones

1. Que el servicio telefónico 8892-6319 a nombre del señor Johan Sáenz Vindas forma parte del proyecto de 600.000 líneas Ericsson que experimentaron problemas de facturación a finales del año 2007 y durante el año 2008

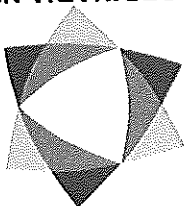
2. Que el problema de la facturación de las 600.000 líneas Ericsson generó incertidumbre entre los nuevos usuarios celulares que adquirieron dichas líneas, los sistemas automáticos de consulta del ICE no respondieron a las consultas que los usuarios hacían sobre el monto de facturación.



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES



3. Que producto de los atrasos de la facturación de la línea Ericsson, el ICE estableció algunas medidas correctivas para solucionar el problema, algunas de ellas no favorables a los usuarios como la facturación quincenal y otras mas favorables para los usuarios en el sentido de establecer arreglos de pagos sin intereses

4. Que la ARESSEP le indicó al ICE que debía establecer mecanismos para mejorar el problema de facturación pero que fueran beneficiosos para los usuarios, de manera que los arreglos de pagos se reformularan para mejorar las condiciones de los clientes.

5. Que el señor Johan Sáenz sufrió los problemas de facturación irregular que presentaron las líneas Ericsson, por lo cual se le suspendió el servicio en varias ocasiones.

6. Que el señor Sáenz tuvo inseguridad en cuanto a las fechas de pago de su servicio celular, ya que no se estableció con certeza dichas fechas

7. Que el ICE publicó en los principales medios de comunicación la normalización de vencimientos de pago, de manera que los clientes pudieran establecer arreglos de pago de la mejor forma

8. Que el señor Sáenz desde setiembre del 2007 a julio del 2008 solo canceló 3 facturas, quedando pendiente de cancelar, 8 facturas.

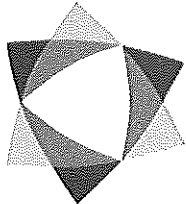
V. Recomendaciones

1. Desestimar la queja presentada por el señor Johan Sáenz Vindas en el sentido de que se le exonere de los cargos por facturación que el ICE le imputa del periodo comprendido en la queja.

2. Que el ICE deberá ajustar la deuda del señor Johan Sáenz al monto correspondiente sin tomar en cuenta los meses de agosto y setiembre, además, el ICE deberá entregar al señor Sáenz el detalle mes a mes del consumo de su servicio celular de todo el periodo de la queja; la deuda del señor Sáenz debe ajustarse a:

Mes de cobro	Cargo por consumo	Cargo por arreglo	Monto de la factura
Abri-08	\$18.104,50	\$10.735,50	\$28.840,00
May-08	\$17.299,50	\$10.735,50	\$28.035,00
Jun-08	\$21.240,00	\$10.735,50	\$31.975,00
Jul-08	\$16.610,00		\$16.610,00
TOTAL DEUDA			\$105.460,00

3. El ICE deberá respetar las condiciones iniciales de pago con el señor Johan Sáenz a saber, 8 meses de plazo sin intereses, no se debe aplicar cargo por reconexión, no se debe aplicar multas por atraso de pago, pero si responsabilizarse por los gastos administrativos correspondientes.



4. Desestimar la solicitud el señor Johan Sáenz Vindas respecto a que se sancione el personal del ICE y a la Contraloría de Servicios del ICE por falta de facultades legales para ello.

5. Indicar al ICE que aplique todas las medidas posibles para que estos problemas de facturación no se repitan, ni con los proyectos que en la actualidad están operando, ni con los nuevos proyectos que se incorporen al país."

II. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el servicio telefónico 8892-6319 del señor Johan Sáenz, se encuentra dentro de la serie de los servicios Ericsson del proyecto de la 600K GSM, las cuales presentaron problemas para su correspondiente facturación.

III. Que con la información aportada en el expediente se logró demostrar, que el ICE alertó a sus clientes de la situación irregular de facturación que se estaba presentando con los servicios celulares del proyecto de las 600 K Ericsson.

IV. Que para solventar los inconvenientes derivados del proyecto de la 600K GSM el ICE propuso algunas medidas para solucionar el problema con sus clientes, en algunos casos no muy aceptables, como lo fue la facturación quincenal y otras como los arreglos de pago, para lo cual debía realizar la debida difusión publicitaria, no aplicar intereses a la deuda de los clientes, facilitar reconexión de servicios cortados, aclarar a los clientes como se facturarán los servicios, no cortar el servicio aquellos clientes que busquen solucionar sus problemas sin intereses.

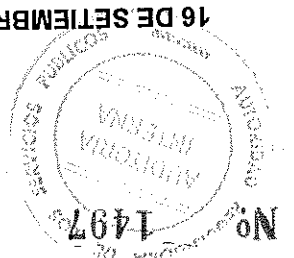
V. Que producto de las irregularidades en la facturación del servicio telefónico 8892-6319, el señor Johan Sáenz Vindas sufrió el problema de suspensión de su servicio por falta de pago en dos ocasiones.

VI. Que quedó demostrado en el expediente, de conformidad con los registros de los CDR's de los meses de enero, mayo, junio y agosto del servicio 8892-6319, que el ICE le avisó al señor Sáenz Vindas que tenía que pagar su servicio telefónico para evitar problemas de corte.

VII. Que el Instituto investigado logró demostrar que mediante La Gaceta 131 del 8 de julio del 2008, publicó un aviso en la que explicaba los arreglos de pago a sus clientes del proyecto de las 600.000 líneas celulares Ericsson, de igual manera realizó dicha publicación en el periódico la Nación del 22 y 25 de junio y el 02, 06, 07 y 09 de julio del 2008, en el periódico la Teja de 02, 07 y 09 de julio del 2008 y el periódico la Extra del 21 y 27 de julio del 2008.

VIII. Que el ICE realizó en dos ocasiones arreglos de pago con el señor Sáenz Vindas, sin embargo, desde setiembre del año 2007 sólo canceló 3 facturas quedando pendiente de cancelar, 8 facturas, razón por la cual el servicio fue liquidado el 06 de octubre del 2008.

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

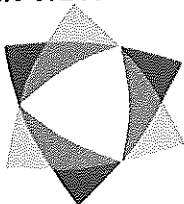


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



X. Que el señor Sáenz efectivamente disfrutó del servicio celular, lo cual fue comprobado mediante los registros de las llamadas realizadas y por manifestación expresa del quejoso en la comparecencia, por lo tanto debe responder por el uso que realizó de su servicio.

XI. Que el señor Sáenz Vindas deberá responsabilizarse por el consumo telefónico realizado, por lo que no resulta procedente exonerarle del pago solicitado, por ello, deberá cancelar el consumo normal de su servicio y los arreglos de pago que procedan hasta normalizar la facturación.

XII. Que el monto cobrado por el ICE no es correcto, por cuanto no es procedente el cargo por consumo realizado para los meses de agosto y setiembre del 2008, ya que para ese momento el servicio del señor Johan Sáenz estaba suspendido.

XIII. 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.

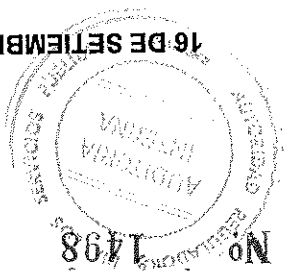
XIV. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar sin lugar la queja planteada, como en efecto se dispone.

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor JOHAN SAENZ VINDAS contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Ordenar al ICE ajustar la deuda del señor Johan Sáenz Vindas al monto correspondiente de \$105,460,00.
- III. Ordenar al ICE que debe respetar las condiciones iniciales de arreglo de pago establecidas con el señor Johan Sáenz, a saber, 8 meses de plazo sin intereses, no aplicar cargo por reconexión, no aplicar multas por atraso de pago, pero sí responsabilizar al usuario por los gastos administrativos correspondientes.
- IV. Desestimar la solicitud el señor Johan Sáenz Vindas respecto a que se sancione el personal del ICE y a la Contraloría de Servicios del ICE por falta de facultades legales para ello.

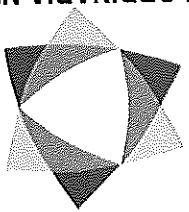


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



V. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-050-2009 de las 14:40 del 06 de mayo del 2009.

VI. Indicar al ICE que debe aplicar todas las medidas posibles para que estos problemas de facturación no se repitan, ni con los proyectos que en la actualidad están operando, ni con los nuevos proyectos que se incorporen al país.

VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-027-2009.

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.

2. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DEL SEÑOR RONALD BOLAÑOS BOGANTES

El señor George Milley Rojas, somete a consideración de los señores miembros de SUTEL, la declaración de confidencialidad del señor Ronald Bolaños Bogantes.

El señor Jorge Salas Santana procedió a explicar en detalle los principales extremos de la resolución final de la queja interpuesta por don Ronald Bolaños Bogantes, al tiempo que contestó una serie de pregunta que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.

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

ACUERDO 011-041-2009

1. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor **RONALD BOLAÑOS BOGANTES** cédula de identidad 1-929-859 contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
2. Ordenar al ICE que ajuste la facturación de noviembre del año 2008 correspondiente al servicio telefónico 8981-52-79 del señor Bolaños Bogantes, debiendo proceder optativamente por alguna de estas formas: a) Cobrar el monto de \$24,065.00 si se acredita el depósito de garantía realizado; o b) Cobrar la suma de \$108,130.00 si realiza la devolución del mismo.
3. Ordenar al ICE que respete la propuesta de pago establecida mediante el oficio 097-1428-2009 del 17 de junio del 2009.
4. Indicar al ICE que dentro del término de treinta días hábiles deberá presentar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones el formato del contrato de suscripción del servicio de Roaming internacional, para su correspondiente homologación de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.
5. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por la ley.

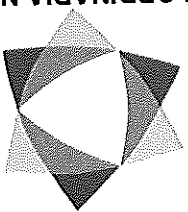


16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



6. Dejar sin efecto la medida cautelar dictada mediante resolución RCS-053-2009 de las 15:10 del 06 de mayo del 2009.
7. Archivar el expediente SUTEL-AU-044-2009 en el momento procesal oportuno.

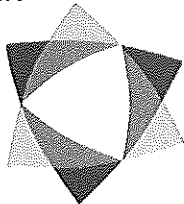
RESULTANDO:

- I. Que en fecha 09 de marzo del año 2009 el señor **RONALD BOLANOS BOGANTES** cédula de identidad 1-929-859 presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por supuestos problemas con el cobro de llamadas internacionales a través del servicio Roaming internacional del ICE, y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- II. Que dentro de los alegatos del señor Bolaños Bogantes se encuentran los siguientes:

- a. Que el contrato celebrado con el ICE para utilizar el servicio de Roaming internacional establece que "(...) cuando el consumo total de la facturación supere el monto de dicho depósito, el servicio de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se celebre otro depósito de garantía por el monto que el cliente disponga..."

- b. Que el ICE únicamente se limita a indicar que se presentó un atraso en la entrega de los registros de llamadas efectuadas mediante Roaming por parte del Operador Internacional, lo cual provocó que el control a partir del tope del Depósito de Garantía no se aplicara por cuanto en el momento que esos insumos ingresaron y fueron aplicados a la facturación ya se había sobrepasado dicho tope.
- c. Que en el momento de celebrarse el contrato con el ICE nunca le indicaron que la desactivación automática dependía de un factor u otro.
- d. Que no se encuentra de acuerdo en pagar la factura 282940432 que se le cobra al servicio celular 8981-52-79, por que el ICE no respetó las condiciones previamente estipuladas en el contrato para el uso de Roaming internacional.
- e. Que la información que le suministró el ICE sobre la llamadas realizadas con Roaming no es precisa ni veraz.
- f. Que el ICE no le brindó respuesta en los diez días establecidos por ley.

III. Que mediante resolución RCS-053-2009 de las 15:10 del 06 de mayo del 2009, Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les



instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (folios 25 a 29).

IV. Que con la apertura del procedimiento se establece como medida cautelar la siguiente: a) Se solicita al ICE no suspender el servicio telefónico número 8981-52-79 hasta tanto no se establezca la procedencia y legalidad del cobro realizado.

V. 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: "(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 servicio", "(7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio de la forma y por el medio en que se garantice su privacidad" y "(9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva" 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 09:00 horas del 16 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 30 al 35).

VI. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba.

VII. Que al ser las 09:00 horas del 16 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el señor Ronald Bolaños Bogantes y como representantes del ICE la Lic. Ivette Mayela Ovaras Camacho y la señora María Eugenia Pérez Miranda. 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 48 a 55).

VIII. Que mediante oficio 1244-SUTEL-2009 del 08 de setiembre del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 62 al 74).

IX. 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:

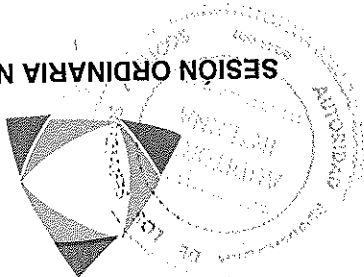
"(...)"

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



b) Hechos probados en autos

1. De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-044-2009, el señor Ronald Bolaños solicitó el servicio Roaming Internacional el 29 de octubre del 2008, pagando el depósito de \$150 establecido para este servicio, lo anterior según consta en el contrato establecido para tales efectos visible de folio 08 a 10.

2. Que de acuerdo con la información contenida en el expediente el servicio Roaming se dio desde el 29 de octubre hasta el 6 de noviembre del 2008, en el que se generaron 171 llamadas con un costo de \$161.837,00.

3. Que la Contraloría de Servicios del ICE tardó aproximadamente 3 meses en responder a la queja planteada por el señor Bolaños.

4. Que en el detalle de facturación se presenta números de destino con dígito inicial "3" conforme lo señaló el señor Bolaños.

5. Que la factura de noviembre del 2008 del servicio 8981-5279 del señor Ronald Bolaños tienen un importe total de \$196.010,00, de los cuales \$161.837,00 corresponden a consumo por Roaming.

6. Quedó demostrado que el contrato por servicios de Roaming Internacional firmado entre el ICE y el señor Bolaños, establece que el consumo autorizado estará limitado por el monto del depósito de garantía efectuado, así cuando el consumo total de la facturación supere el monto de dicho depósito, el servicio de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se realice otro depósito de garantía por el monto que el cliente disponga.

7. El ICE le propuso al señor Bolaños que en virtud de la situación irregular con la facturación en reclamo, se cobraría solamente el consumo correspondiente a los \$150 que él ya pagó y que la diferencia del consumo facturado de Roaming Internacional por \$161.837,00 lo asumiría el ICE como parte de su responsabilidad en la operación irregular del servicio.

8. El señor Ronald Bolaños no aceptó la propuesta realizada por el ICE.

c) Hechos no probados

1. No se logró demostrar la relación comercial del señor Ronald Bolaños con los números de destino descritos en el detalle de facturación de noviembre del 2008 del servicio 8981-5279 por el servicio de Roaming.

2. No se logró demostrar que el contrato estuviera diseñado con el fin de provocar incertidumbre en los clientes.

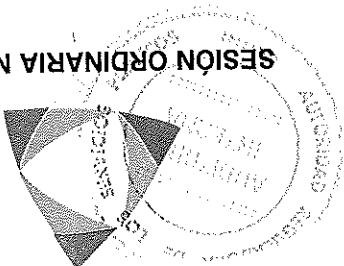
3. No fue posible determinar cuánto tiempo tardan los operadores internacionales en enviar la información al ICE cuando se brinda el servicio de Roaming Internacional, para aplicar la condición de desconexión automática.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



d) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo a las 09:00 horas del día 16 de junio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovares y la señora María Eugenia Pérez Miranda ambas funcionarias del ICE, el señor Ronald Bolaños Bogantes y del Órgano Director integrado por la Licda Natalia Ramírez y el Ing Jorge Salas (folios 48 a 55)

i) Pruebas aportadas

El detalle de llamadas del servicio 8981-5279 en formato digital folios 41 a 46

iii) Resumen exposición de participantes

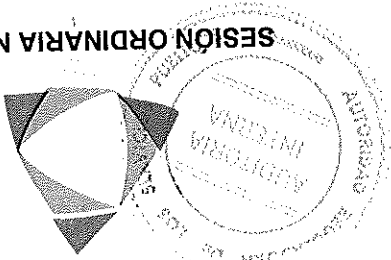
Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente: (folios 48 a 55)

Ronald Bolaños Bogantes

El señor Bolaños indica que en días anteriores recibió una propuesta de parte del ICE y si la entendió bien, va a aceptarla, no obstante quiere saber que sucede si continua con el proceso, Ante lo cual la Licda Natalia Ramírez le explica que si llegan a una conciliación, se reduce el proceso, ya que en ese mismo momento podrían solicitar el archivo de la queja, y el ICE debe comprometerse a cumplir el acuerdo. Por el contrario, se estaría celebrando la comparecencia y el Órgano Director posteriormente tiene la facultad de emitir un informe técnico al Consejo de la SUTEL para que ellos resuelvan, ahí se alargaría más el plazo porque podrían presentarse recursos más adelante.

Indica el señor Bolaños que la desconformidad se centra en que el ICE no cumplió con lo estipulado en el contrato, según se observa de sus manifestaciones:

"La inconformidad mía fue basada en dos puntos, la primera fue que cuando yo contrato el servicio tanto verbalmente como por escrito me dijeron que el servicio se desconecta en el momento que yo alcanzo el máximo de mi depósito, eso no sucedió, lo que permitió que esa factura siguiera corriendo, entonces cuando llegó la factura a mi casa yo estaba confiado en que se iba a cortar y como uno no tiene acceso allá para saber cuánto llevo, entonces pensé que lo máximo que tenía que pagar era el depósito y así yo estoy confiado. Yo contraté el servicio porque iba para Estados Unidos, y en ese momento yo estaba recientemente operado de las cervicales, entonces quería llevar un medio de comunicación ágil para cualquier emergencia, y para mi sorpresa cuando me llegó la factura era por un monto por el cual yo no lo contraté, entonces me sentí como burlado, más allá de eso como me extrañó la factura fui a pedir un reporte, y a manera de recomendación para el ICE les recomiendo que: 1. el contrato debe estar estipulado en términos reales de cómo se presta el servicio de Roaming, 2. cuando uno va a pedir un reporte, el primer reporte que a mí me dan, me dan



información que no es veraz, ni precisa, porque los números a donde yo supuestamente había llamado o me había llamado, empezaban con tres, y en Costa Rica los números empiezan con dos o con ocho, por lo que no pueden ser llamadas más, entonces luego me dijeron que no era ese reporte, sino otro reporte que me mandaron días después por correo, entonces no fueron veraces desde el primer momento. En segundo detalle que yo no tengo en ese primer reporte era que yo había contabilizado 171 llamadas, lo cual es imposible, no es cierto que yo hiciera esa cantidad de llamadas, luego me dijeron que no eran llamadas sino que yo tenía que interpretar que ahí había contabilizado los mensajes, donde el reporte debería decir son tantos mensajes y tantas llamadas, eso es recomendación para el ICE ya que para nadie es un secreto que al final va a haber competencia abierta, y yo creo que eso es básicamente los puntos que me molestaban más, que se resumen en dos: 1. que uno tenga que sentirse engañado en cómo le ofrecen las cosas y después como se las cobran y 2. la agilidad y la veracidad de la información a tiempo, porque si uno va a ir a una oficina del ICE a pedir una información, que no tenga que interpretarla y tratar de investigar más para ver si realmente es esa información. Yo me imagino que ustedes tienen todas estas cosas que yo les entregué por lo que no tengo ninguna hoja adicional que entregar. Pero bueno gracias a Dios doña Ivette ya me hizo una propuesta que me parece que es justo para ambas partes y me parece que mientras se mantenga yo estoy anuente, en ningún momento mi intención fue molestar al ICE, yo en eso si soy hasta defensor de que el ICE se mantenga como está, siempre y cuando estos ajustes se vayan haciendo, pero yo no podía pagar algo que no correspondía."

Cuando las funcionarias del ICE le explican al señor Bolaños con detalle la propuesta del ICE, él se manifiesta inconforme y manifiesta que no está de acuerdo en pagar el servicio Roaming, porque se sintió burlado de acuerdo con lo establecido en el contrato y con lo sucedido en la práctica, de manera que no está acepta la propuesta del ICE. Lo recalca de la siguiente manera:

"... en octubre se da un hecho y es que se da un engaño, porque yo voy a la oficina y voy a contratar un servicio que me dan de acuerdo a un contrato que ya está firmado, me lo ofrecen tal cual está ahí, entonces yo digo: si me lo ofrecen de esa forma yo acepto, estoy viendo la facturación de noviembre y me doy cuenta de que la facturación está equivocada porque no cumple con el contrato, entonces todo lo que fue el uso de Roaming entre octubre y noviembre en ese sentido se está corrigiendo en teoría con la propuesta que me está haciendo el ICE, pero esto ni siquiera se hubiera enterado si no se hubiera dado en engaño que se dio en octubre, entonces yo por eso no puedo estar de acuerdo a pesar de que me ajusten, es como que yo le diga a usted: le voy a cobrar \$ 30.000 colones y entonces yo le digo que le voy a cobrar solo \$ 15.000 colones de más, pero no le tengo que cobrar, porque usted no tiene porque pagar de más. Y yo acepté las tenís en base a un contrato y ese contrato no se respetó, entonces si a mí me hubieran dicho desde un inicio que eso no se cortaba automáticamente, entonces yo ni siquiera hubiera contratado el servicio y por eso no hubiera pasado esto, y

por ende no estaríamos aquí, entonces esa propuesta lo que está haciendo es corrigiendo lo que es el proceso una vez contratado el servicio, pero la contratación del servicio se dio de una forma en donde yo aceptaba condiciones que no fueron respetadas, que ni siquiera existieron, porque lo del corte automáticamente no se da desde hace tiempo y este contrato según lo que acabo de escuchar se viene utilizando desde hace tiempo, lo que quiere decir que hace tiempo que la gente está mal informada, eso es en lo que yo no puedo estar de acuerdo, si a mí llegan y me ofrecen este contrato entonces yo compro este contrato, pero si no es así, entonces yo no lo compro, y eso es lo que sucedió en octubre, entonces porque tengo que pagar yo \$ 108.000 colones si este contrato fue vendido erróneamente, ahora, eso es con respecto al problema más grande que hay aquí, porque como yo le dije hay dos problemas, uno es que se está ofreciendo un servicio que no es tal cual se ofrece y otro que es que se ha demostrado que no hay claridad en el ICE en las informaciones, que sean claros en dar una respuesta, ya que si les está pasando a ellos que son expertos, imagínese lo que les puede pasar a los que están en las calles, o sea cuando yo llego la primera vez a pedir el primer reporte, vea el número que aparece 506 Costa Rica, 300-5106, no es un teléfono de Costa Rica, entonces después empiezan con que son mensajes, como vino un reporte que me mandaron después por correo me dicen que el primer correo no es, sino que es este otro, pero me lo están dando gente del ICE, como puede tener el ICE dos informaciones, entonces vea que aquí mismo sucedió doña Ivette me había dado una oferta y minutos después doña María Eugenia dice otra cosa. Si aquí mismo sucede, imagínese lo que sucede afuera."

Finalmente, indica el señor Bolaños que existen diferencias en la información presentada por el ICE a su persona por lo que ha perdido credibilidad, por lo tanto, mantiene su posición, de no pagar el servicio Roaming por considerarse engañado, según lo indica a continuación:

"...sigo pensando que esto tiene dos etapas donde se me ofrece a mí un servicio, donde yo lo adquiero basándome en información errónea y una segunda parte donde se presta el servicio en el que todavía hoy a mí no me dan seguridad si yo tengo dos reportes del ICE distintos de lo que yo utilicé y como todo está tan desordenado desde un inicio yo no quiero verme forzado a pagar algo de lo que que hice llamadas a teléfonos que no existen en Costa Rica, aunque después me digan que éste es el verdadero que credibilidad voy a tener yo en el segundo reporte si ya el primero estaba mal..."

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

Solicita se admita como prueba el registro de llamadas del servicio 8981-5279 del señor Bolaños cuando se encontraba en servicio de Roaming Internacional.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

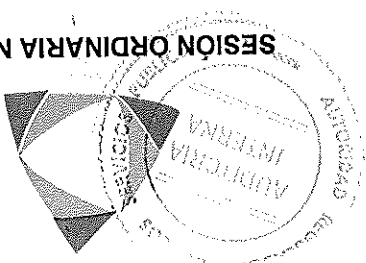
La Licda Ivette Ovaras explica el arreglo que el ICE le propone al señor Bolaños el cual textualmente dice lo siguiente:

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

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

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

Instituto Costarricense de Electricidad ICE



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

Maria Eugenia Pérez Miranda, Coordinadora Sub-Proceso Gestión Cobro administrativo

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

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

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

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

Continúa explicando la señora Pérez que en realidad por los problemas que ya se han citado, el ICE se hace responsable del consumo Roaming después de los \$150, es decir que el señor Bolaños tiene una nueva factura por \$ 108.000 para noviembre del 2008 y que solo deberá cancelar \$ 24.065,00 ya que el resto se aplica el depósito de los \$150 que ya fueron cancelados por el señor Bolaños en el momento de la adquisición del servicio.

Finalmente, la señora Pérez indica que el detalle de Roaming difiere del detalle de llamadas internacionales, por cuanto los dos informes de referencia provienen de fuentes diferentes.

d) Análisis sobre el fondo

d.1 Contenido de la facturación Roaming del servicio 8981-5279 de Ronald Bolaños

De acuerdo con el detalle de la facturación de Roaming presentado por el ICE en el expediente en estudio se encontró que el servicio se utilizó desde el 29 de octubre hasta el 6 de noviembre del 2008, con base en la explicación suministrada por los personeros del ICE, el código MOC utilizado en dicha facturación se refiere a las



llamadas que el cliente hace, el código MTC son las llamadas que el cliente recibe, el código 5063005100 se refiere a mensajes que el cliente realiza.

La suma de todo este comportamiento se traduce en 171 llamadas en el período comprendido entre el 29 de octubre y el 6 de noviembre, para un total de \$161.837,00 de acuerdo con el detalle de facturación.

A continuación se presenta un cuadro resumen del comportamiento de tráfico para el período en análisis.

Tabla Nº 1

Descripción	Cantidad	Importe
Llamadas salientes	65	111.343,35
Llamadas entrantes	26	39.259,50
Mensajes	80	11.234,15
Total	171	161.837,00

Respecto al comportamiento de las llamadas salientes se tiene lo siguiente:

Tabla Nº 2
Llamadas Salientes

Descripción	Cantidad	Importe
Llamadas locales	45	69.556,95
Llamadas a Costa Rica	20	41.786,40
Total	65	111.343,35

De las 20 llamadas a Costa Rica 6 fueron consultas a su casillero de voz.

En cuanto a los números que realizaron llamadas al número 8981-5279 se pudieron identificar los siguientes:

Tabla Nº 3
Números que llamaron al 8981-5279
Llamadas entrantes al 8981-5279

Número de origen	Nombre
27777500	ATV ADVENTURE OF PACIFIC S.A.
26501036	Moraga Hidalgo Angela
88461549	Calvo Lestón Andrea
22973633	Bolaños Gutiérrez Luis Alberto
83110437	ASEBATICA
22827671	Medina De Sequero María Joaquín
22585410	Corporación A Y G 410 S.A.
22444276	CAPRA PUERTAS Julio César
88443545	Munillo Mora Edgar

d.2 Contrato de prestación de servicio Roaming

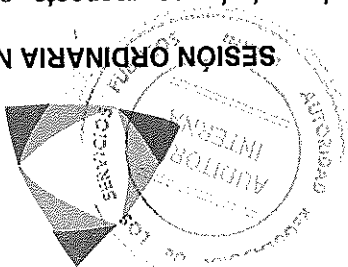
Como parte de las obligaciones del cliente estipuladas en el contrato, el mismo indica que el cliente debe realizar previo a la activación del servicio la cancelación del respectivo depósito de garantía, aprobado por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), esto quiere decir que los clientes deberán cancelar la suma de \$150 para poder adquirir el servicio.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



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

De lo anterior, resulta claro que cuando el límite de consumo supere el monto del depósito de garantía el sistema deberá desactivarse automáticamente, hasta que el cliente solicite mediante un nuevo depósito la ampliación del mismo, por lo tanto, el señor Bolaños tiene la razón en el sentido, que al no ser un experto en telecomunicaciones espera confiadamente que el servicio se suspenda cuando el consumo supere los \$150 que se depositaron para tal fin.

d.3 Operación técnica del servicio Roaming Internacional.

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

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

d.4 Propuesta de arreglo por parte del ICE.

Mediante oficio N° 097-1428-2009 del 17 de junio del 2009 (folios 46 y 47), el ICE presenta a la Sutel la propuesta de arreglo realizada al señor Ronald Bolaños, la cual no fue aceptada por el. Dicho arreglo consiste en que dado el problema real que está experimentando el ICE con las otras administraciones telefónicas para la obtención de la información de los clientes que están bajo la modalidad de Roaming, el ICE asume el resto de la deuda por no haber cumplido con lo establecido en el contrato, es decir, asumirá el excedente de los \$150 depositados como garantía. Entonces, el señor Bolaños debe responsabilizarse por el consumo que se generó hasta los \$150 (\$84.067,00 al tipo de cambio de ese momento) y el ICE por el monto de \$77.770,00 (\$77.770,00+\$84.067,00 = \$161.837,00). Asimismo, el señor Bolaños deberá cancelar el resto de la facturación que corresponde a consumo nacional y consumo internacional por un monto de \$24.065,00 del mes de noviembre del 2008.

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



16 DE SETIEMBRE DEL 2009

que el ICE diseñó malintencionadamente un contrato con el fin de engañar a sus clientes.

En virtud de lo expuesto, se considera razonable la propuesta realizada por el ICE, en el sentido de hacerse responsable por el consumo superior a los \$150 depositados como garantía del servicio en mención.

Por lo tanto, al demostrarse que el señor Bolaños disfrutó del servicio contratado y al existir un uso identificado del servicio telefónico 8981-5279 para el servicio de Roaming en el período del 29 de octubre al 6 de noviembre del 2008, tanto para llamadas entrantes como llamadas salientes así como de mensajes texto, este órgano considera que el señor Bolaños debe ser responsable del consumo realizado hasta los \$150 que previamente consintió al firmar el contrato de afiliación, por lo que dicho monto no debe ser devuelto al usuario. Asimismo, el señor Bolaños deberá cancelar la facturación correspondiente al mes de noviembre del 2008, por un monto de \$24.065,00 por concepto de consumo nacional e internacional.

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

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

IV. Conclusiones

9. El servicio telefónico 8981-5279 a nombre del señor Ronald Bolaños Bogantes fue utilizado para el servicio Roaming internacional desde el 29 de octubre hasta el 6 de noviembre del 2008 en los Estados Unidos de América.

10. La factura del servicio 8981-5279 para el mes de noviembre del 2008 considera el consumo del servicio Roaming internacional con un monto de \$161.837,00, la facturación total de dicho mes fue de \$196.010,00, en este último caso se registra el consumo normal nacional y otros cargos como internacional y mensajes de texto.

11. De acuerdo con el detalle de consumo del servicio Roaming para las fechas en estudio se encontró que el señor Bolaños utilizó el servicio, ya que realizó varias llamadas tanto locales en la Florida como hacia Costa Rica, también recibió varias llamadas, incluso utilizó la mensajería de texto hacia Costa Rica, por lo tanto, el servicio le funcionó correctamente según se observa del registro de detalle de llamadas.

12. El contrato del servicio Roaming internacional establece claramente que cuando el consumo supere los \$150, el servicio se suspende automáticamente, por lo tanto el cliente esta conñado que el monto más alto que puede pagar por dicho servicio son los \$150 ya depositados, para la activación del servicio.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

13. El arreglo que el ICE le propone al señor Ronald Bolaños es razonable ya que esta asumiendo la responsabilidad del incumplimiento del contrato en cuanto al límite de consumo establecido en el mismo.

V. Recomendaciones

6. Desestimar la queja presentada por el señor Ronald Bolaños Bogantes en el sentido de que se le reintegre el depósito de \$150 y que no se cobre la factura 282940432.

7. El ICE deberá ajustar la deuda del señor Ronald Bolaños Bogantes de acuerdo con el arreglo estipulado en el oficio N° 097-1428-2009, es decir, el señor Bolaños deberá pagar \$24.065,00 al ICE correspondientes al mes de noviembre del 2008.

8. El ICE deberá modificar la redacción del contrato para la prestación del servicio Roaming Internacional y presentarlo a la Sutel en un plazo máximo de 30 días hábiles para su respectiva homologación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones Ley N° 8642.

9. Que la medida cautelar decretada en el Auto de Apertura deberá levantarse una vez que se encuentre firme la resolución final del procedimiento administrativo y proceder con lo que en derecho corresponde.

10. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por ley.

II. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el señor Bolaños efectivamente disfrutó del servicio celular, lo cual fue comprobado mediante los registros de las llamadas realizadas y por manifestación expresa del quejoso en la comparecencia, por lo tanto debe responder por el uso que realizó de su servicio.

III. 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 distribuidos.

IV. Que quedó debidamente acreditado que el contrato que suscribe el operador con los usuarios del servicio de Roaming Internacional, claramente establece que el servicio se desactivará automáticamente una vez que se supere el monto del depósito de garantía efectuado, es decir, dicho depósito limita el monto de consumo de dicho servicio.

V. Que se logró demostrar que el ICE no desactivó el servicio de Roaming Internacional cuando este alcanzó el depósito de garantía, efectivamente cancelado por el usuario, por lo que éste continuó utilizando el servicio más allá del monto autorizado.

VI. Que el señor Bolaños Bogantes no ha cancelado suma alguna de la facturación correspondiente al mes de noviembre del 2008, excepto el depósito de garantía que respaldaba el uso de Roaming Internacional.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



VII. Que el desglose de las sumas adeudadas asciende al monto de \$24,065.00 colones el cual se desglosa así: tarifa básica \$2,899.80, excedente \$2,508.64, cargos fijos \$500.00, consumo internacional \$5,388.45, impuesto Cruz Roja \$79.56, mensajes \$ 258.00 más el impuesto de venta \$12,429.00.

VIII. Que mediante oficio 097-1428-2009 de fecha 17 de junio del año en curso el ICE realizó propuesta de pago al señor Bolaños, donde se comprometía a asumir el exceso facturado después del monto de depósito de garantía por el servicio de Roaming internacional.

IX. Que el señor Bolaños Bogantes deberá responsabilizarse por el consumo telefónico realizado, por lo que no resulta procedente exonerarle del pago solicitado y mucho menos la devolución del depósito de garantía, por ello, deberá cancelar el consumo normal de su servicio durante el mes de noviembre del 2008, monto que asciende a la suma de \$24,065.00 colones.

X. Que el ICE deberá ajustar la factura número 282940432 del servicio telefónico 8981-52-79 al monto de \$108,130.00 de conformidad con lo dispuesto en la propuesta de pago realizada.

XI. Que las medidas cautelares decretadas mediante el Auto de Apertura deben dejarse sin efecto a partir de la firma 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.

XII. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar sin lugar la queja planteada, como en efecto se dispone. No obstante, resulta necesario, por derivarse directamente del asunto investigado y en virtud de la potestad regulatoria de este Consejo, establecer al operador las disposiciones vinculantes que se indican en la parte dispositiva de este acto.

POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultados 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 RONALD BOLAÑOS BOGANTES cédula de identidad 1-929-859 contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

II. Ordenar al ICE que ajuste la facturación de noviembre del año 2008 correspondiente al servicio telefónico 8981-52-79 del señor Bolaños Bogantes, debiendo proceder optativamente por alguna de estas formas: a) Cobrar el monto de \$24,065.00 si se acredita el depósito de garantía realizado; o b) Cobrar la suma de \$108,130.00 si realiza la devolución del mismo.



SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

III. Ordenar al ICE que respete la propuesta de pago establecida mediante el oficio 097-1428-2009 del 17 de junio del 2009.

IV. Indicar al ICE que dentro del término de treinta días hábiles deberá presentar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones el formato del contrato de suscripción del servicio de Roaming internacional, para su correspondiente homologación de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.

V. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por la ley.

VI. Dejar sin efecto la medida cautelar dictada mediante resolución RCS-053-2009 de las 15:10 del 06 de mayo del 2009.

VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-044-2009 en el momento procesal oportuno.

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

A partir de este momento se retiró del salón de sesiones el señor Jorge Salas Santana.

ARTÍCULO 6 ASUNTOS VARIOS.

1.- MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA 2 DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

De inmediato don George Milley Rojas procedió a brindar una explicación dentro de la cual se refirió a la justificación de aumento y disminución de las partidas que se estaban afectando con dicha modificación. Añadió que el propósito es disminuir la subpartida transportes en el exterior por \$600.000,00 y aumentar en \$300.000,00 las subpartidas de transporte dentro del país y la de otros impuestos, todo ello con el fin de contar con los recursos necesarios para la realización de los viajes de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Finalmente, comentó la importancia de dejar claramente establecido que con esa modificación no se afectan los planes anuales operativos.

Suficientemente discutido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

ACUERDO 012-041-2009

Aprobar, conforme al detalle que se señala de seguido, la modificación presupuestaria 002 de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2009, por un monto de \$600.000,00:

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESION ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel

CÓDIGO	SUBPARTIDA	SUBPROGRAMA	DISMINUYE	AUMENTA
1.05.03	Transportes en el exterior	Programa 1	600,000.00	
1.05.01	Transporte dentro del país	Programa 1		300,000.00
1.09.99	Otros impuestos	Programa 1		300,000.00

Acuerdo firme.

2.- INFORME DE DON WALTHER HERRERA CANTILLO SOBRE CRONOGRAMA SOBRE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL 2010.

Don Walther Herrera Cantillo hizo uso de la palabra para informar que en relación con el cronograma sobre la contribución parafiscal 2010, quería llamar la atención sobre la necesidad de que esa contribución esté fijada al 30 de noviembre del 2009. Siendo así, en la semana que del 20 al 26 de setiembre se debe someter al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el estudio con el fin de iniciar el proceso de audiencia.

Luego de que se suscitara un cambio de impresiones en relación con dicho tema don Walther hizo ver que en este caso hay dos opciones. La primera es que se inicie con el proceso de llevar a cabo un estudio con la ayuda del Banco Mundial y determinar la contribución parafiscal en un monto mayor al 1.5% para el 2010, lo cual debe estar publicado a finales de noviembre próximo.

Se dio por recibido.

3.- INFORME DE DON WALTHER HERRERA CANTILLO SOBRE SOLICITUD DEL MINISTERIO DE HACIENDA PARA QUE SE LE REMITA LISTADO CON EL NOMBRE DE LAS EMPRESAS SUJETAS A LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL.

Informó don Walther Herrera Cantillo que, a raíz de una solicitud que en tal sentido le había formulado el Ministerio de Hacienda, le solicitó a Mariana Brenes Akerman, funcionaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones, preparar una lista con el nombre de las empresas sujetas a la contribución parafiscal, ello con el fin de enviarla a dicho Ministerio.

4.- CAMBIO DE IMPRESIONES SOBRE CANON DE REGULACIÓN Y EL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

De inmediato los señores Directores procedieron a tener un cambio de impresiones sobre el canon de regulación y las actividades que están sujetas a dicho canon, dentro del cual se hizo se comentó la necesidad de que una vez que la Junta Directiva de la ARISEP apruebe el Reglamento para la distribución del canon de regulación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se debe analizar lo relativo al canon de regulación para los café internet y el tipo de regulación que ejercerá la Sutel sobre esos establecimientos.

16 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel

Asimismo, se hicieron comentarios respecto el tema de la televisión por cable y su consideración como servicio de telecomunicaciones y por lo tanto estar sujeto al canon de regulación y del espectro, así como el canon de FONATEL.

A partir de este momento se retiró de la sala de reuniones don Walther Herrera Cantillo.

Por otra parte, se hizo mención a las posibles formas de cobro de dichos cánones para los café internet, dentro del cual se comentó que una opción puede ser a través de las municipalidades, todo ello con el fin de minimizar los costos de traslado de los recursos. Asimismo, se destacó la importancia de solicitar al Ministerio de Hacienda información sobre el manejo que llevan a cabo de los pequeños contribuyentes, ello con el fin de aprovechar la experiencia desarrollada en esa área para efectos del cobro que se deberá hacer de los cánones respectivos.

Suficientemente analizado el tema objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

ACUERDO 013-041-2009

1. Solicitarle al señor Rodolfo Rodríguez Salazar, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que coordine con don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, lo relativo al tratamiento que se deberá dar para la aplicación del cobro del canon de regulación de FONATEL para los café internet y la posibilidad de llevar a cabo dicha recaudación a través del servicio de las municipalidades.

2. Solicitar a don Rodolfo Rodríguez Salazar que lleve a cabo un cálculo preliminar de cuánto deberá ser el costo del pago que los café internet cancelarán a la Superintendencia de Telecomunicaciones por los servicios de regulación (tarifa única), en el entendido de que el informe respectivo lo someterá a conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para lo que corresponda.

A LAS 19:25 HORAS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE