

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS IDENTIFICACIÓN NUMERO 1-655-187”

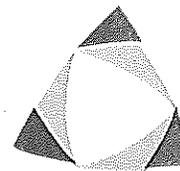
ACUERDO 068-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 8 de julio 2009, **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS**, identificación número **1-655-187**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 28 de julio 2009 mediante oficio número 826-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 24 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 21 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

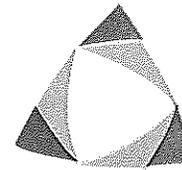
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

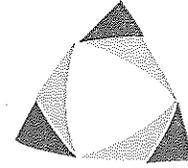
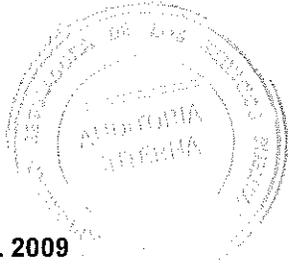
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS** identificación número **1-655-187** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

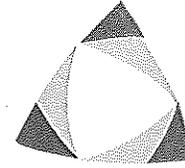
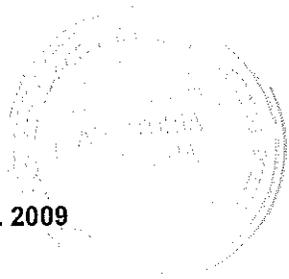
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 300 metros este del Palacio Municipal, edificio esquinero, segunda planta, local 2, Liberia, Guanacaste.

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

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

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

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



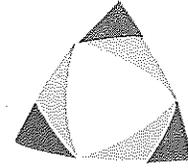
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimallware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

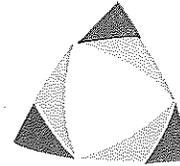
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **JUAN CARLOS CHAVARRÍA CAMPOS**, identificación número **1-655-187**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A. IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-101-391174”

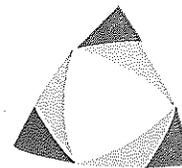
ACUERDO 069-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 8 de julio 2009, **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.**, identificación número **3-101-391174**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 28 de julio 2009 mediante oficio número 823-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 21 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 17 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

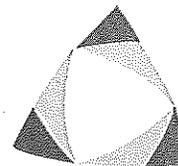
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

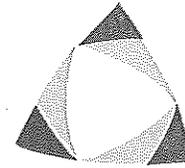
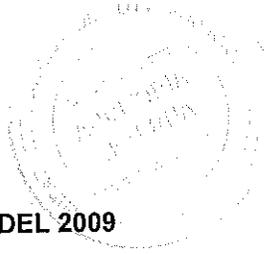
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

POR TANTO

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

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

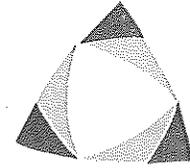
- I. Otorgar Autorización a **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.** identificación número **3-101-391174** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 25 metros este de la Plaza de Deportes, San José, cantón central de Alajuela.

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

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

CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.** estará obligado a:



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

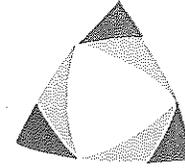
- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.



7 DE OCTUBRE DEL 2009



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

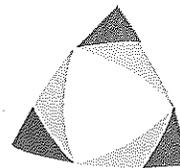
SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado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

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

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

- IV. Extender a **COMPUTACIÓN ALCALÁ DE ALAJUELA, S.A.**, identificación número **3-101-391174**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A SPEEDY INTERNET S.A. IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-101-384081”

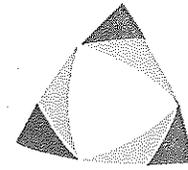
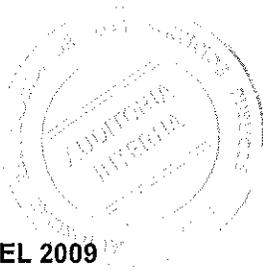
ACUERDO 070-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 8 de julio 2009, **SPEEDY INTERNET S.A.**, identificación número **3-101-384081**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 28 de julio 2009 mediante oficio número 897-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **SPEEDY INTERNET S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 7 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 8 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **SPEEDY INTERNET S.A.**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **SPEEDY INTERNET S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

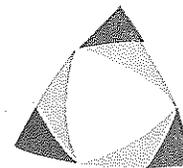
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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



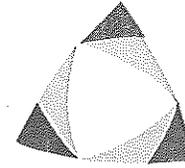
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

Nº 2802



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

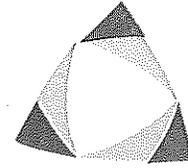
- I. Otorgar Autorización a **SPEEDY INTERNET S.A.** identificación número **3-101-384081** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **SPEEDY INTERNET S.A.** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 250 metros este de los Tribunales de Justicia, cantón central de Heredia.

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

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

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



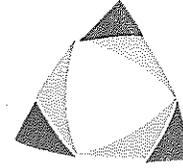
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

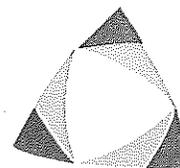
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **SPEEDY INTERNET S.A.**, identificación número **3-101-384081**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ IDENTIFICACIÓN NUMERO 1-799-690”

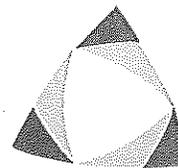
ACUERDO 071-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 8 de julio 2009, **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ**, identificación número **1-799-690**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 10 de agosto 2009 mediante oficio número 861-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 8 de setiembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 4 de setiembre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

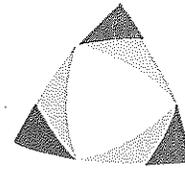
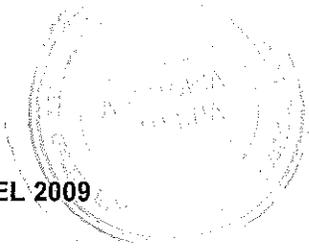
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

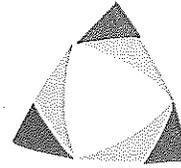
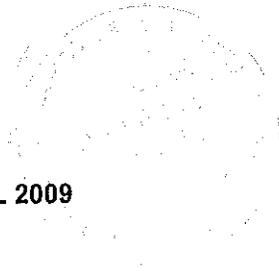


7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ** identificación número **1-799-690** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

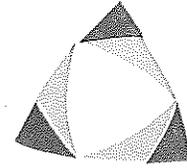
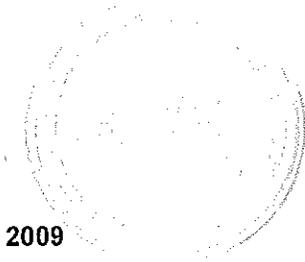
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 300 metros norte del cementerio, Florencia de San Carlos, Alajuela.

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

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

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

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



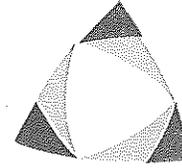
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

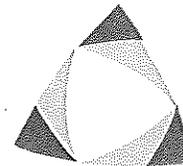
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **LIGIA MARÍA ESQUIVEL RODRÍGUEZ**, identificación número 1-799-690, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES IDENTIFICACIÓN NUMERO 1-717-534”

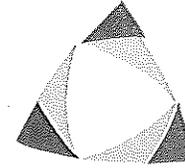
ACUERDO 072-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 28 de julio 2009, **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES**, identificación número **1-717-534**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 3 de agosto 2009 mediante oficio número 946-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 21 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 20 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

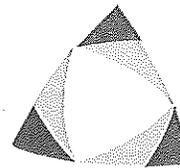
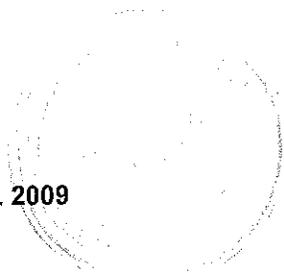
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

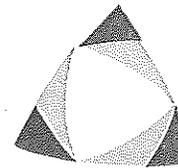
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES** identificación número **1-717-534** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

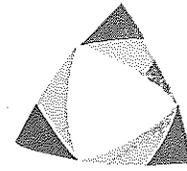
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 400 metros oeste del Supermercado Palí, Santa Catalina, Pavas, cantón central de San José.

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

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

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

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

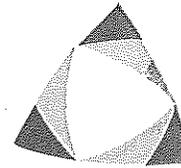
SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.

Nº 2816



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

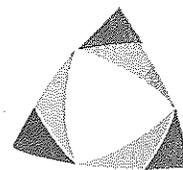
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **RONALD EDUARDO CARBALLO MORALES**, identificación número 1-717-534, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A RONALD ALBERTO BRENES ARCE IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-420-865”

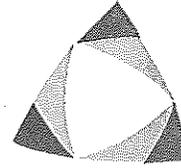
ACUERDO 073-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 31 de julio 2009, **RONALD ALBERTO BRENES ARCE**, identificación número **3-420-865**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 7 de agosto 2009 mediante oficio número 1005-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **RONALD ALBERTO BRENES ARCE**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 21 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 21 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **RONALD ALBERTO BRENES ARCE**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **RONALD ALBERTO BRENES ARCE** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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

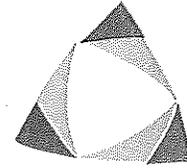
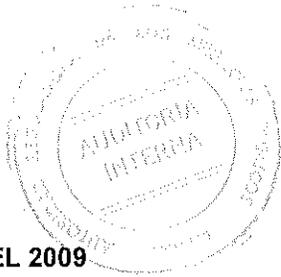


7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

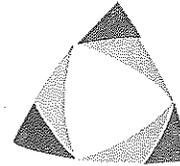
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **RONALD ALBERTO BRENES ARCE** identificación número **3-420-865** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

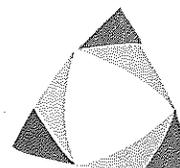
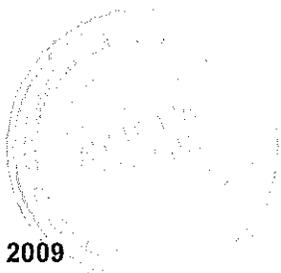
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **RONALD ALBERTO BRENES ARCE** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 200 metros este y 50 norte entrada principal Urbanización Los Alpes, San Blas, distrito El Carmen, cantón central de Cartago.

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

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

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

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



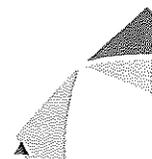
7 DE OCTUBRE DEL 2009

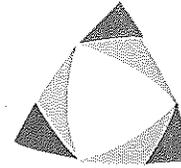
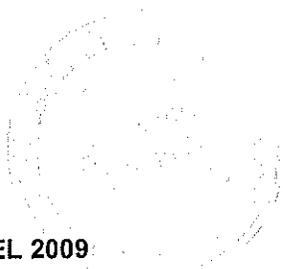
SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimallware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.





7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

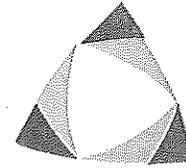
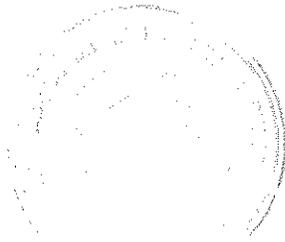
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **RONALD ALBERTO BRENES ARCE**, identificación número **3-420-865**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ IDENTIFICACIÓN NUMERO 5-196-099”

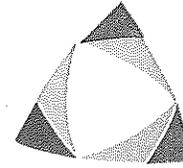
ACUERDO 074-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 4 de agosto 2009, **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ**, identificación número **5-196-099**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 7 de agosto 2009 mediante oficio número 1018-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 25 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 20 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

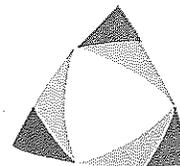
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
 - b) *Presten servicios de telecomunicaciones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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

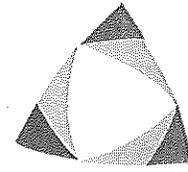
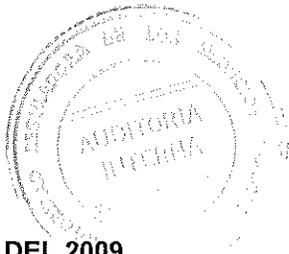
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ** identificación número **5-196-099** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

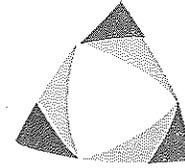
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado residencial Los Almendros, lote 1, Barranca, cantón central de Puntarenas.

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

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

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

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



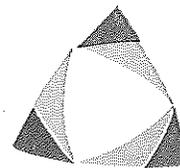
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

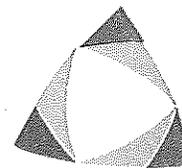
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **VÍCTOR HUGO LEIVA JUÁREZ**, identificación número **5-196-099**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A ALONSO MONTERO GONZÁLEZ IDENTIFICACIÓN NUMERO 1-1246-1070”

EXPEDIENTE SUTEL-OT-614-2009

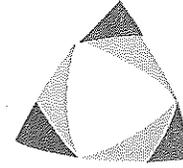
ACUERDO 075-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 4 de agosto 2009, **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ**, identificación número **1-1246-1070**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 7 de agosto 2009 mediante oficio número 1000-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 24 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 15 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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

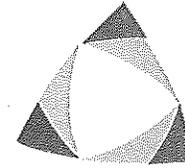


7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

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

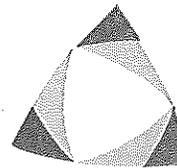


7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ** identificación número **1-1246-1070** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

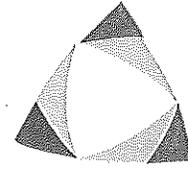
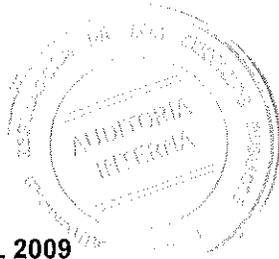
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: ALONSO MONTERO GONZÁLEZ podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente a Guardia de Asistencia Rural, antiguo Salón El Diamante, Barrio Tacacorí, San Isidro, cantón central de Alajuela.

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

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

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

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



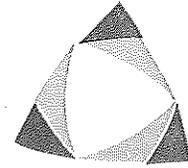
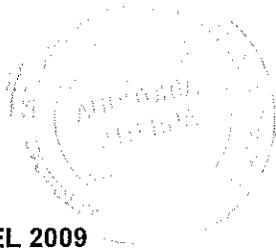
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre 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.

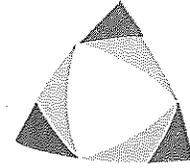
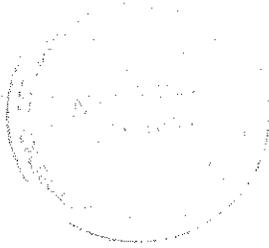
SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial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

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

- IV. Extender a **ALONSO MONTERO GONZÁLEZ**, identificación número **1-1246-1070**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

“SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A MARJORIE HERNÁNDEZ MENA IDENTIFICACIÓN NUMERO 1-728-152”

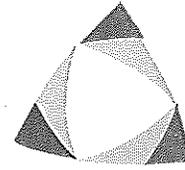
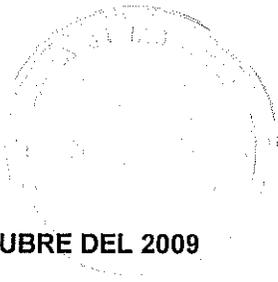
ACUERDO 076-046-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 11 de agosto 2009, **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA**, identificación número **1-728-152**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 17 de agosto 2009 mediante oficio número 1055-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 31 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 28 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA**.
- V. Que mediante oficio número 411-SUTEL-2009 de fecha 07 de octubre 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 **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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



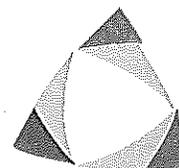
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

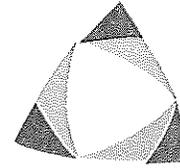


sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

POR TANTO

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

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

- I. Otorgar Autorización a **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA** identificación número **1-728-152** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

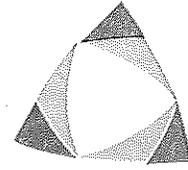
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado Librería Saavedra, 25 metros oeste del restaurante La Posada de la Luna, Cervantes, Alvarado, Cartago.

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

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

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

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



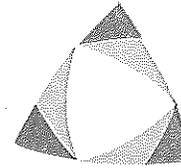
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

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

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

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

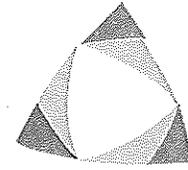
SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado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

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

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

- IV. Extender a **MARJORIE HERNÁNDEZ MENA**, identificación número **1-728-152**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

ARTICULO 4

APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO A SKY (SERVICIOS DIRECTOS DE SATÉLITE S.A.) POR BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SIN CONTAR CON AUTORIZACIÓN. QUEJA PRESENTADA POR ANTONIO LEHMANN STRUVE.

De inmediato la señorita Natalia Ramírez Alfaro y don Glenn Fallas Fallas procedieron a brindar una exposición sobre el particular, al tiempo que contestaron algunas preguntas que se le formularon sobre el particular, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 077-046-2009

Se deja para resolver en una próxima sesión, porque se le va a prevenir al señor Antonio Lehmann que previamente debe acudir a interponer su queja ante SKY.

ARTICULO 5

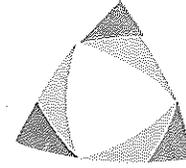
ABRIR PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO AL ICE POR QUEJA INTERPUESTA POR COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A POR SUPUESTO COBRO INDEBIDO DEL SERVICIO ROAMMING INTERNACIONAL. AU-098-2009.

Sobre el particular, los funcionarios Natalia Ramírez Alfaro y Glenn Fallas Fallas brindaron una exposición al respecto, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo sugerido en esta oportunidad, dispone:

ACUERDO 078-046-2009

RESULTANDO:

- I. Que el día 03 de agosto del 2009, el señor Adrián Key Monge cédula de identidad número 3-290-410, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A**, presentó queja ante el Instituto Costarricense de Electricidad para que se revisara la cuenta celular 8843-51-80 por considerar que se le ha realizado un cobro exagerado por servicio de Roaming internacional (olio 03)
- II. Que en fecha 20 de agosto del 2009, el señor Adrián Key Monge cédula de identidad número 3-290-410, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A** cédula de persona jurídica número 3-101-184294, presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) argumentando lo siguiente: a) Que dicho Instituto no le brindó un listado de los cargos del sistema Roaming hacia el número de celular 8843-51-80 para determinar si se estaba realizando un cobro doble por la misma llamada en tiempo y fecha. b) Que la facturación del mes de junio de dicho servicio presenta diferencias abismales en comparación con otras anteriores, donde se establecieron comunicaciones de la misma duración y a los mismos números, lo que demuestra diferencias de hasta un 234% en demasía. c) Que a



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

- III. pesar que el ICE cobra un depósito de garantía para utilizar el servicio de Roaming internacional, este no tiene un control efectivo ni preciso que suspenda el servicio cuando se alcanza dicho depósito. Por lo anterior, solicita se restablezca de forma inmediata el servicio celular mencionado, se elimine el excedente cobrado en forma abusiva y que el ICE asuma su error por falta de controles efectivos. (folio 01)
- IV. Que en fecha 11 de setiembre del 2009, mediante oficio 097-2495-2009 el ICE aporta respuesta brindada por dicho Instituto al señor Key Monge, donde manifiesta que las llamadas internacionales y de Roaming out están correctas. (folios 07 y 08)
- V. Que el ICE no ha brindado una respuesta satisfactoria sobre las gestiones presentadas por **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A.**

CONSIDERANDO:

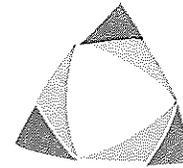
- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (8) Poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos, (9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.
- 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.
- V. Que resulta necesario realizar un análisis de la medida cautelar solicitada, con fundamento en lo siguiente:



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

- a. Que con la interposición de la presente queja, **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A**, solicita se restablezca en forma inmediata el servicio celular 8843-51-80.
- b. Que dicha solicitud ya había sido realizada ante el ICE en fecha 03 de agosto del 2009, donde la empresa quejosa solicitó una pronta acción en la revisión de su reclamo en virtud que dicho celular se encuentra suspendido por falta de pago y les genera pérdidas cuantiosas en el desarrollo comercial de su empresa.
- c. Que las medidas asegurativas o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en el proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela efectiva de los derechos y por ello se pueden conceptualizar como un conjunto de potestades del órgano para conservar las condiciones reales indispensables para la emisión y ejecución del acto final.
- d. Que en el caso particular se debe analizar los presupuestos para la adopción de dichas medidas –desarrollados ampliamente por la doctrina y la jurisprudencia-, entre los cuales destacan la apariencia de buen derecho (*fumus boni iuris*) y el peligro en la demora (*periculum in mora*).
- e. Respecto al primer presupuesto, el *fumus boni iuris*, debemos indicar que para decretar una medida cautelar, ésta debe de fundarse en cierto grado de probabilidad de que la pretensión de la queja es fundada o seria, esto es, que aparentemente va a ser admitida en la resolución final, por lo tanto, se reduce a un juicio o cálculo de probabilidad y verosimilitud sobre la existencia de la situación jurídica sustancial tutelada.
- f. En relación con el peligro en la demora o *periculum in mora*, se debe indicar que, cuando se inicia un proceso y se prevé que el resultado de la sentencia firme va a tardar cierto tiempo, el cual puede poner en peligro el derecho reclamado o la efectividad de la resolución final, es mejor cautelar ese derecho, es decir asegurarlo para que la resolución final no vaya a resultar inoperante e inútil. En ese sentido, el *periculum in mora* consiste en el temor fundado de que la situación jurídica subjetiva resulte dañada o perjudicada, grave o irreparablemente, durante el transcurso del tiempo necesario para dictarse el acto final.
- g. Que como parte de las obligaciones del cliente estipuladas en el contrato de Roaming, 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.
- h. Que respecto al consumo autorizado, dicho contrato 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**



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se realice otro depósito de garantía por el monto que el cliente disponga.”(destacado intencional)

- i. Que este Consejo considera que el reclamo presentado por la empresa quejosa tiene cierto grado de probabilidad de resultar fundado, por existir peligro en la demora de la resolución final y con la finalidad de evitarle al usuario un mal mayor al causado, resulta ajustado a derecho ordenar al ICE que restablezca el servicio celular 8843-51-80 mientras se tramita el presente procedimiento administrativo, como en efecto se dispone;

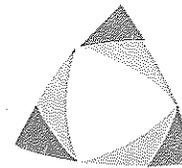
POR TANTO:

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

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

- I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la empresa **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-184294, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por supuestas irregularidades con el cobro del servicio de Roaming internacional y la inacción para brindar información solicitada.
- III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por la empresa **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
- IV. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública, se dictan como medidas cautelares las siguientes: (1) Se ordena al ICE restablecer el servicio celular 8843-51-80 mientras se tramita el presente procedimiento administrativo, (2) Suspender todo trámite de cobro judicial contra la empresa **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL ARAUCO S.A.**

Nº 2845



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

V. 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.

NOTIFIQUESE Y COMUNÍQUESE.

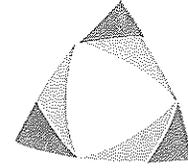
SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN EN SUBSIDIO PRESENTADO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA EL AUTO DE INTIMACIÓN DE LAS 09:00 HORAS DEL 08 DE SETIEMBRE DEL 2009.

ACUERDO 079-046-2009

RESULTANDO

- I. Que mediante resolución de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009 el órgano director realiza intimación de cargos al ICE, el cual fue debidamente notificado el 11 de setiembre del año en curso, mediante el cual se le citó la prueba que consta en el expediente, se indicó las respectivas sanciones y se citó a comparecencia para las diez horas del primero de octubre del 2009. (folios 37 a 45)
- II. Que mediante oficio 097-2564-2009 fechado 11 de setiembre del 2009, la licenciada Ivette Ovares Camacho en su condición de Apoderada Especial Extrajudicial del ICE, presenta Recurso de Revocatoria con Apelación en Subsidio contra el Auto de Intimación de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009. (folios 09 y 10)
- III. Que mediante resolución de las 10:15 horas del 21 de setiembre del 2009, el órgano director del procedimiento resuelve el recurso de Revocatoria interpuesto y establece lo siguiente: *"I. Declarar sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra el auto de intimación de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009. II. Declarar la nulidad de la resolución de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009 únicamente en lo que respecta a la fecha establecida para la celebración de la comparecencia oral y privada. III. Señalar como nueva fecha para la celebración de la comparecencia oral privada a las DIEZ HORAS del día DIECINUEVE de OCTUBRE del 2009, para lo cual se convoca a las partes a ese acto a realizarse en la Sala de Juntas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ubicada en el segundo piso de la sede de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República. IV. Citar y emplazar a las partes para que dentro del término de tres días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a la notificación de la presente resolución, hagan valer sus derechos ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones."* (folios 46 a 50)
- IV. Que no consta en autos que el recurrente haya dado respuesta al emplazamiento, dentro o fuera del plazo otorgado.

Nº 2846



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

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

CONSIDERANDO:

I. Que en sustento de esta resolución, conviene señalar lo siguiente:

Análisis jurídico de los aspectos formales del recurso subsidiario de apelación:

En cuanto a la legitimación activa se comprueba que la impugnación fue presentada por la licenciada Ivette Ovares Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial del ICE, según consta en oficio 256-056-2009 del 10 de marzo del 2009, que se apersonó al procedimiento en defensa de los intereses de su poderdante y que éste resulta destinatario de los efectos del acto. Consecuentemente al ser parte del procedimiento ostenta legitimación activa para actuar, a la luz de lo establecido en los artículos 275, 282, 283 y 342 de la Ley General de la Administración Pública.

En torno a la interposición del recurso se indica que la resolución de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009 fue debidamente notificada al ICE en fecha 11 de setiembre 2009, y que la impugnación fue presentada el 14 de setiembre de 2009 (folio 134 a 177)

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición de los recursos, con respecto al plazo de tres días hábiles para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales Nº 8687, en el sentido de que las resoluciones se tendrá por notificadas el día hábil siguiente a aquél en se hizo la transmisión, se concluye que ambas impugnaciones se presentaron dentro del plazo legal establecido.

En cuanto a los aspectos de fondo del recurso subsidiario de apelación:

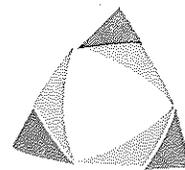
El recurrente entre sus argumentos reclama violación al debido proceso y al derecho de defensa por la falta de notificación del auto de Apertura.

Sin embargo, como bien lo determinó el órgano director, el auto de apertura del procedimiento dictado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones lo que contiene es el inicio del procedimiento administrativo ordinario y el nombramiento del órgano director. Por ello califica como un simple acto interno sin efectos jurídicos en la esfera de los administrados, consecuentemente, la omisión de notificar ese acto no violenta el debido proceso ni tampoco genera nulidad absoluta.

Lo anterior se respalda en el artículo 120 de la Ley General de la Administración Pública, que considera que el acto interno no va destinado al administrado, por lo que no produce efectos en relación con terceros, el nombramiento o la designación del órgano director, de ninguna manera puede reputarse como el acto que da inicio formal al procedimiento administrativo.

Que así lo han determinado en reiterada jurisprudencia las Salas Primera y Segunda de la Corte Suprema de Justicia.

Nº 2847



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

- II. Dado que el recurrente no lleva razón en los argumentos señalados, se considera que debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto por la señora Ivette Ovarés Camacho en su condición de Apoderada Especial Extrajudicial del ICE contra la resolución las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009.
- III. Con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es rechazar por el fondo el recurso de apelación en subsidio interpuesto, como se dispone.

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

- I. Rechazar por el fondo el recurso de apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra el Auto de intimación de las 09:00 horas del 08 de setiembre del 2009.

NOTIFÍQUESE.

**ARTICULO 6
RECURSO DE APELACIÓN CONTRA AUTO DE INTIMACIÓN AU-086-2009 KATTIA CALDERÓN RIVERA.**

Luego de que Natalia Ramírez y Glenn Fallas brindaran una explicación al respecto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 080-046-2009

**ARTICULO 7
MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REDISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES PARA SU TRÁMITE.**

De inmediato don Glenn Fallas brindó una explicación al respecto destacando que, actualmente existen problemas de acumulación de expedientes y cómo enfrentar los próximos que ingresen para trámite en la SUTEL. Lo que se hizo fue preparar un informe que delimitaba las funciones de los funcionarios técnicos y las áreas jurídicas y cómo quedarían conformados los grupos de trabajo.

Mencionó, además, que en el caso de don Jorge Salas debería supervisar la función, al menos inicialmente, de Roberto Alfaro y Guillermo Muñoz para que todos los informes tengan la misma consistencia. Por otra parte, se establecen los requisitos del área jurídica y se está proponiendo una distribución para solventar los informes técnicos atrasados y las resoluciones atrasadas.

Luego de que se refiriera a la tabla mediante la cual se asignan funcionarios para atender los casos presentados y los requisitos a considerar por parte de los técnicos cuando se llevan a cabo solicitudes de información al operador y las mediciones que tienen que realizarse para cada caso, la señorita Natalia Ramírez destacó que además se establecen plazos para el cumplimiento de las funciones, esto es, la elaboración del informe, para la evaluación de campo, para la valoración de la prueba que se aporta al

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

expediente, plazos que serían de tres días hábiles para la atención de cada una de esas funciones, situación que agilizaría el procedimiento.

Don Glenn Fallas se refirió al tratamiento de los informes nuevos que se presenten a la SUTEL, donde se propone que se haga una distribución equitativa, previo a un estudio que se realizará cuando ingresan las solicitudes y se distribuyen a los diferentes técnicos involucrados, sin embargo, lo que se requiere son medidas de contingencia para poder eliminar la acumulación de expediente que se ha presentado hasta la fecha.

La señorita Ramírez Solano hizo ver que si se establecieran esos plazos y cada funcionario técnico llevara a cabo su labor en el tiempo establecido, la acumulación de expedientes registrada se podría eliminar en aproximadamente quince días.

Luego de que se suscitara un cambio de impresiones respecto al tiempo que tarda una queja que ingresa a la ARESEP en trasladarse a la SUTEL, don Walther Herrera hizo ver la conveniencia de solicitar a la Dirección de Protección al Usuario un informe sobre el procedimiento aplicado por esa Dependencia para el trámite de la documentación que ingresa para conocimiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el cual se informen las fechas de ingreso de los documentos, las fechas de envío, el tiempo de tramitación.

De inmediato se procedió a analizar cada uno de los componentes que integran el informe conocido en esta oportunidad, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 081-046-2009

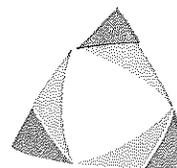
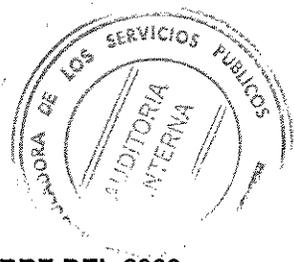
Aprobar, de conformidad con el documento que se transcribe a continuación, la "Redistribución de funciones para la atención de quejas", en la Superintendencia de Telecomunicaciones:

REDISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Dado que existe un evidente atraso en la atención de las 103 quejas que a la fecha se han presentado ante esta Superintendencia y que mediante el informe de manejo de quejas el órgano director encargado presentó ante este Consejo la siguiente tabla que muestra problemas en la resolución de los casos por atrasos en la realización de los informes técnicos se acuerda el nombramiento de otro órgano director para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 60 inciso d) y el artículo 73 inciso a) de la Ley 7593.

Tabla 1.

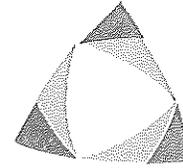
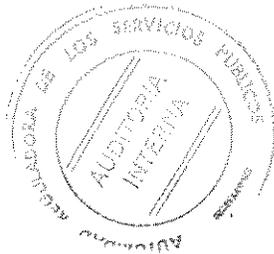
Expediente	Promueve	Apertura	Intimación	Comparecencia	Informe Técnico	Resolución Final	Recursos
SUTEL-AU-008-2009	Café Britt S.A	06/05/2009	22/05/2009	05/06/2009	20/07/2009	29/07/2009	04/09/2009
SUTEL-AU-004-2009	Aníbal López	06/05/2009	22/05/2009	08/06/2009	05/08/2009	20/08/2009	
SUTEL-AU-017-2009	Galiza Business S.A	06/05/2009	22/05/2009	10/06/2009	21/07/2009	20/08/2009	11/09/2009
SUTEL-AU-027-2009	Johan Saenz	06/05/2009	22/05/2009	12/06/2009	16/07/2009		02/10/2009
SUTEL-AU-044-	Ronald Bolaños	06/05/2009	22/05/2009	16/06/2009	08/09/2009		



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

Expediente	Promueve	Apertura	Intimación	Comparecencia	Informe Técnico	Resolución Final	Recursos
2009							
SUTEL-AU-042-2009	Gloría Castillo	06/05/2009	22/05/2009	18/06/2009		02/07/2009	
SUTEL-AU-012-2009	Fitsroy Villalobos	06/05/2009	22/05/2009	22/06/2009	24/09/2009		
SUTEL-AU-023-2009	Franklin Castro	15/05/2009	02/06/2009	24/06/2009	07/09/2009		
SUTEL-AU-024-2009	Luis Bejarano	15/05/2009	02/06/2009	26/06/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-026-2009	Gustavo Ocampo	15/05/2009	02/06/2009			24/07/2009	
SUTEL-AU-014-2009	Divania Alvarez	15/05/2009	02/06/2009	02/07/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-034-2009	Guillermo Carmona	27/05/2009	08/06/2009			15/07/2009	28/07/2009
SUTEL-AU-032-2009	Carlos Campos	10/06/2009	24/06/2009			29/07/2009	
SUTEL-AU-015-2009	Ligia Zeledón	27/05/2009	08/06/2009	10/07/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-020-2009	Hernán Chinchilla	27/05/2009	11/06/2009	14/07/2009		05/08/2009	
SUTEL-AU-029-2009	ASEMECO	27/05/2009	11/06/2009	20/07/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-028-2009	David Rojas	03/06/2009	08/07/2009	29/07/2009		16/09/2009	
SUTEL-AU-003-2009	Adriana Madriz	20/05/2009	02/06/2009	06/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-043-2009	Jonathan Maroto	03/06/2009	03/07/2009	24/07/2009		12/08/2009	
SUTEL-AU-040-2009	Piedades Madrigal	03/06/2009	06/07/2009	28/07/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-058-2009	Shirley Carvajal	27/05/2009	18/06/2009	03/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-060-2009	Geovanny Ramírez	17/06/2009	22/07/2009	13/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-054-2009	Rodrigo Mario Camacho	02/07/2009	23/07/2009	14/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-069-2009	DHL	02/07/2009	23/07/2009	18/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-055-2009	José Rodríguez	02/07/2009	28/07/2009	19/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-084-2009	Multiservicios Electromédicos	24/07/2009	31/07/2009	21/08/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-086-2009	Kattia Calderón	12/08/2009	08/09/2009	01/10/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-085-2009	Cristian Aguilar	12/08/2009	08/09/2009	05/10/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-063-2009	Maximiliano López	12/08/2009	10/09/2009	09/10/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-074-2009	Gloxosmithkline S.A	12/08/2009	10/09/2009	13/10/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-053-2009 y SUTEL-AU-091-2009	Emilia Sanchez y Arnoldo García	20/08/2009	11/09/2009	15/10/2009	Pendiente		
SUTEL-AU-083-2009	Carlos Campos Zamora	20/08/2009	11/09/2009	19/10/2009	Pendiente		



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

Con base en lo anterior, este Consejo acuerda la conformación de los nuevos órganos directores para la atención de inconformidades, los cuales serán integrados por los siguientes funcionarios:

Técnicos:

Ing. Jorge Salas Santana
Ing. Guillermo Muñoz Rojas
Ing. Roberto Alfaro Toribio

Funciones para cada técnico:

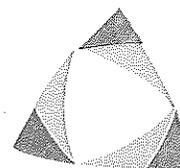
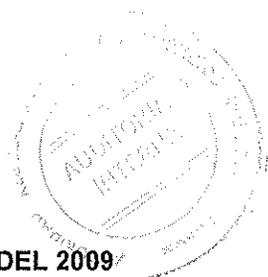
1. Estudio preliminar de las quejas para determinar la procedencia de la apertura del procedimiento (si no procede debe redactarse un informe de recomendación), las medidas cautelares, los requerimientos de información (auto de intimación) y pruebas.
2. Coordinación y realización de pruebas para determinar la verdad real de los hechos, con su respectiva acta de inspección.
3. Participar activamente en las comparecencias.
4. Rendir los informes técnicos que incluyan el estudio del caso, las medidas correctivas, el análisis técnico, las conclusiones y la recomendación al Consejo sobre la resolución.
5. Elaborar el borrador de la resolución en cuanto a los aspectos técnicos y resolutivos del documento.
6. Presentar ante el Consejo al menos tres estudios técnicos por semana
7. Exponer y defender el informe técnico ante el Consejo.
8. Atender los requerimientos técnicos para la atención de los recursos que se puedan plantear.

Jurídicos:

Lic. Mariana Brenes Akerman
Lic. Natalia Ramírez Alfaro

Funciones:

1. Recomendar la apertura de expedientes administrativos por quejas
2. Redacción del auto de apertura
3. Redacción del auto de intimación con los insumos de la parte técnica
4. Redacción de archivo de quejas, ya sea por conciliación, falta de requisitos, no ser competencia de SUTEL, etc.
5. Coordinación y dirección de las comparecencias.
6. Revisar la transcripción del acta de la comparecencia
7. Elaboración y revisión de la resolución final
8. Resolución de recursos (con los insumos de la parte técnica) interpuestos contra:
 - a. La resolución de apertura y/o intimación
 - b. Resolución de recurso revocatoria interpuesto contra órgano director y el de apelación ante el Consejo.
 - c. Denegación de comparecencia y/o cualquier prueba aportada/solicitada
 - d. La resolución final
 - e. Resolución de recursos de amparo
 - f. Incidentes de nulidad
 - g. Rechazo de recursos improcedentes
 - h. Cualquier otra que ocurra.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

El Consejo acuerda establecer los siguientes plazos máximos para el cumplimiento de las funciones delegadas:

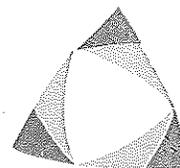
Tabla 2. Procedimiento para atención de quejas

#	Función	Descripción	Responsable	Precedencia	Periodo máximo de atención (días)
1	Estudio preliminar	Verificar si cumple con los requisitos de admisibilidad	DPU	Cumplimiento de los requisitos	3
2	Estudio técnico preliminar	Verificar si procede la apertura de la queja	Técnico	1	1
3	Apertura del expediente AU	Apertura de expediente mediante resolución, se establecen los delegados y medidas cautelares	Jurídico/ Técnico	2	2
	Notificación	En caso de apelaciones	Jurídico/ Secretaría	3	1
4	Intimación	Se intiman hechos, sanciones, prueba aportada, solicita información, se cita a comparecencia y se solicita la coordinación de pruebas	Jurídico/ Técnico	3	3
	Notificación	En caso de apelaciones	Jurídico/ Secretaría	4	1
5	Evaluaciones de campo	Estudio en campo, mediciones, observaciones, etc.	Técnico	4	3
6	Comparecencia	Se evacua toda la prueba	Jurídico/ Técnico	4	15
7	Informe técnico	i. La descripción detallada de la queja presentada ii. Antecedentes iii. La descripción de los hechos probados y no probados iv. Análisis de pruebas aportadas v. Resumen de la comparecencia vi. La descripción de las mediciones y resultados obtenidos vii. Análisis de resultados viii. Conclusiones y recomendaciones		5, 6	5
8	Resolución final	Se basa en el informe técnico	Jurídico	7	5
	Notificación		Jurídico/ Secretaría	8	1
9	Recursos	Impugnación de lo resuelto en: a. Apertura y/o intimación b. Denegación de comparecencia y/o cualquier prueba aportada/solicitada d. La resolución final e. Recursos de amparo f. Incidentes de nulidad g. Rechazo de recursos improcedentes h. Cualquier otra que ocurra.	Jurídico	8	5
	Notificación		Jurídico/ Secretaría	9	1

Al evaluar el estado de las quejas pendientes de criterio técnico, se acuerda asignar a los siguientes funcionarios la elaboración del respectivo informe y resolución final de quejas:

Tabla 3. Cronograma de atención de informes técnicos pendientes

Nº Expediente	Fecha de Ingreso	Nombre	Operador o proveedor	Tipo de queja	Técnico Asignado	Jurídico Asignado	Fecha límite de presentación ante el Consejo
---------------	------------------	--------	----------------------	---------------	------------------	-------------------	--



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

N° Expediente	Fecha de Ingreso	Nombre	Operador o proveedor	Tipo de queja	Técnico Asignado	Jurídico Asignado	Fecha límite de presentación ante el Consejo
SUTEL-AU-15-09		Ligia Zeledón	ICE	Facturación	Guillermo Muñoz	Natalia Ramírez	16/10/2009
SUTEL-AU-54-09	17/04/2009	Rodrigo Mario Camacho	ICE	Otros	Guillermo Muñoz	Mariana Brenes	21/10/2009
SUTEL-AU-55-09	29/04/2009	José Rodríguez	ICE	Comun.no solicitadas	Guillermo Muñoz	Natalia Ramírez	16/10/2009
SUTEL-AU-84-09	09/07/2009	Multiservicio Electromédicos	ICE	Facturación	Guillermo Muñoz	Natalia Ramírez	21/10/2009
SUTEL-AU-03-09	03/07/2008	Adriana Madriz	ICE	Facturación	Roberto Alfaro	Mariana Brenes	16/10/2009
SUTEL-AU-29-09		ASEMECO	ICE	Facturación	Roberto Alfaro	Natalia Ramírez	21/10/2009
SUTEL-AU-58-09	28/04/2009	Shirley Carvajal Soto	ICE	Otros	Roberto Alfaro	Mariana Brenes	16/10/2009
SUTEL-AU-60-09	04/11/2008	Geovanny Yedizlav Ramírez	ICE	Calidad	Roberto Alfaro	Mariana Brenes	21/10/2009
SUTEL-AU-24-09	07/10/2008	Luis Bejarano	ICE	Calidad	Jorge Salas	Natalia Ramírez	16/10/2009
SUTEL-AU-40-09	02/03/2009	Piedades Madrigal	ICE	Cel/Tel	Jorge Salas	Natalia Ramírez	16/10/2009
SUTEL-AU-69-09	01/06/2009	Pablo Brenes Dittel	ICE	Facturación	Jorge Salas	Mariana Brenes	21/10/2009

Es necesario aclarar que las quejas mostradas en la tabla anterior corresponden únicamente a las que se encuentran pendientes de informe técnico, por lo que deberán presentarse ante el consejo en el plazo establecido, las demás se encuentran en trámite y serán asignadas por Jorge Salas Santana distribuyéndolas de manera equitativa en cuanto a dificultad y cantidad. Estas quejas en trámite y las nuevas entrantes deberán apegarse a los plazos y el procedimiento de la tabla 2.

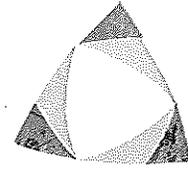
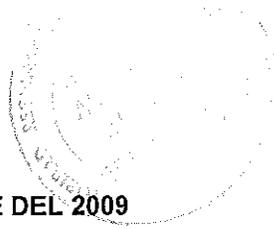
Para determinar las acciones previas a la apertura de los procedimientos que serán analizados por la SUTEL en cuanto a inconformidades, se acuerda solicitar a la Dirección de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos un informe en que se detalle:

1. Procedimiento seguido para la atención de las quejas de telecomunicaciones
2. Tiempos promedio de atención preliminar de quejas que incluya los casos en que se previene al quejoso para que aporte información adicional y en los casos en que la queja cumple con los requisitos.

Adicionalmente este Consejo acuerda indicarle a la citada Dirección de la ARESEP que cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles para tramitar y hacer llegar a la SUTEL las quejas que cumplan con todos los requisitos para la apertura del caso. De la misma forma se aplicará el mismo plazo para aquellas quejas que hayan complementado la información solicitada.

Se adjunta tabla que aspectos a valorar dependiendo del tipo de queja para realizar la solicitud de información en el auto de intimación:

ACUERDO FIRME.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

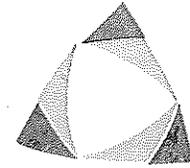
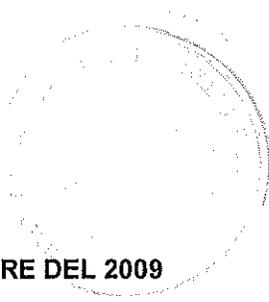
**ARTICULO 8
ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR
FRANKLIN CASTRO RAMÍREZ CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD
POR DISCONFORMIDAD CON EL TRÁMITE EN LA ATENCIÓN DE AVERÍAS TELEFÓNICAS”,
EXP. SUTEL-AU-023-2009.**

De inmediato los señores Natalia Ramírez Solano y don Glenn Fallas Fallas brindaron una explicación del tema objeto de este artículo, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 082-046-2009

RESULTANDO:

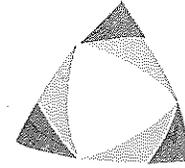
- I. Que en fecha 16 de abril del 2009 el señor **FRANKLIN CASTRO RAMÍREZ** cédula de identidad número 6-226-135, remite vía fax a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja por encontrarse inconforme con la gestión ante averías telefónicas y la atención de reclamos realizados por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra dicho Instituto, 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 Castro Ramírez se encuentran los siguientes:
 - a. Que el día 7 de julio del 2008 detectó que su servicio número 2641-1010 estaba averiado y por lo tanto lo reportó al ICE a las 8:30 a.m., no obstante, el servicio fue reparado hasta el día 9 de julio después de la 10:00 a.m.
 - b. Que considera un atropello a sus derechos, que el ICE no cumpla con los plazos establecidos de 24 o 48 horas para la reparación de averías, mismos que también manifiesta que son excesivos sobre todo en momentos actuales donde en el mundo toda gestión de este tipo debe atenderse de forma rápida y eficientemente.
 - c. Que el día 9 de abril del 2009 a las 9:30 a.m. reportó el servicio 2641-0993 propiedad de su hermana la señora Magaly Castro Ramírez.
 - d. Que en la tarde de ese mismo día se volvió a insistir al ICE sobre la continuidad de la avería, se encontraron con la sorpresa que la avería se había cerrado, esto porque supuestamente ya se había reparado. La avería consistía en el cable reventado, situación que se mantuvo en la tarde del 9 de abril por lo tanto no era posible que se cerrara el caso, la avería fue reparada finalmente el día 14 de abril a las 3:30 p.m.
 - e. Que el ICE no le brindó respuesta en los diez días establecidos por ley.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

- III. Que mediante resolución RCS-059-2009 de las 14:15 del 15 de mayo del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye 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 tendrá todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (folios 23 a 25).
- IV. Que el día 02 de junio 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: *"(5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente, (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles, (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor, (29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente."* Asimismo, se pone en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indican las posibles sanciones a imponer, se le cita a una comparecencia oral y privada para las 10:00 horas del 24 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 37 al 41).
- V. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba.
- VI. Que al ser las 10:00 horas del 24 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el señor Franklin Castro Ramírez y como representantes del ICE el Lic. Olman Carvajal Mora, Andrés Alemán Reyes y Osvaldo Carrales Alvarado. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 85 a 89).
- VII. Que mediante oficio 1421-SUTEL-2009 del 08 de octubre del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 90 al 102).
- VIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

CONSIDERANDO:

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

" (...)

a) Hechos probados en autos

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-023-2009, específicamente el detalle de reporte de averías del período comprendido entre febrero 2008 y enero 2009, se encontró que efectivamente se registran averías en las fechas en donde el señor Castro lo señaló en su queja. (folio 63)

2. Que de acuerdo con la información contenida en el reporte de averías la queja del 7 de julio al 9 de julio se registró en dicho reporte. De igual manera se registra la queja del 24 al 27 de enero del 2009.

3. Que de acuerdo con la información contenida en el expediente no se encontró registro que la Contraloría de Servicios del ICE le respondiera al señor Castro en cuanto a las quejas presentadas tanto la del mes de abril del 2008 como la del mes de enero del 2009.

b) Hechos no probados

1. No se logró demostrar cual fue el origen ni tampoco queda claro cual fue la reparación que se realizó al servicio 2641-1010, para el reporte de averías del mes de julio del 2008.

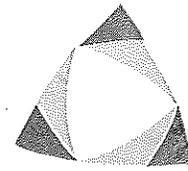
2. No se logró demostrar que las pruebas técnicas realizadas por el ICE para el cierre del reporte del mes de enero del 2009 fueran suficientes para determinar que el servicio telefónico 2641-1010 quedara operando de forma normal.

3. No se logró demostrar cual fue el criterio del ICE para que la queja del 24 de enero del 2009 planteada por el señor Castro la dividiera en dos, cuando en realidad era una sola.

c) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo a las 09:10 horas del día 22 de junio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia del Lic Olman Carvajal, el Lic Osvaldo Alvarado y el señor Andrés Reyes todos funcionarios del ICE, el señor Franklin Castro Ramírez y el Órgano Director del procedimiento. (folios 85 a 89)

i) Pruebas aportadas



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

El expediente administrativo del señor Franklin Castro folios 58 a 63
 El detalle de llamadas salientes a fijos del servicio 2641-1010 folios 64 a 77
 Voto de la Sala Cuarta folios 78 a 84

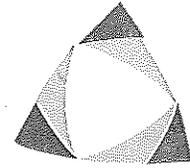
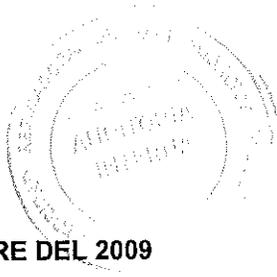
ii) Resumen exposición de participantes

Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente:

**Señor
 Franklin Castro Ramírez**

Manifiesta el señor Castro que el 7 de julio del 2008, sus servicio telefónico se averió, por lo tanto, a las 8 de la mañana reportó dicha avería al ICE, a ser las 9:45 del 9 de julio del 2008 todavía el servicio no había sido reparado por lo que decidió interponer una queja en la Contraloría de Servicios del ICE, agrega en su disconformidad que el ICE exige que sus usuarios cumplan sus compromisos pero el ICE no lo hace tal y como se observa a continuación:

“... yo no entiendo porqué si nosotros tenemos deberes como usuarios y que si no pagamos a tiempo nos meten multas, entonces porque cuando el ICE no cumple no pasa nada?, yo quiero que haya sanciones contra el ICE y retribución de una persona que está sin el servicio por mucho tiempo, y lo que le he criticado al ICE durante mucho tiempo es la incomunicación, no te dan información de nada, no te dan información del servicio, te dan el número 119 y te piden un teléfono alterno pero nunca te llaman. Yo he venido con quejas al ICE desde el 2004, en el 2007 también con la señal telefónica ruidosa en Río Grande de Paquera, porque dentro de mis labores como comunicador a veces trasmito por radio y yo utilizo el teléfono y si yo pago una tarifa básica igual a ustedes en San José, yo merezco que el servicio sea igual y continuo a San José o darnos una tarifa diferenciada. Incluso la autoridad reguladora hizo un estudio sobre la calidad de servicio y recomendó en esa nota que instalen un IMAC, yo creo que la institución pues me está discriminando como usuario al pagar una tarifa que no es un servicio igual para todos. En enero hubo otra avería en enero del 2008, ese mismo día yo llamé por teléfono nuevamente a la empresa y me dice el 119 que el problema había sido resuelto el día anterior, lo que pasó fue que el técnico llamó a mi casa y le salió la grabadora de voz, y yo no sé si es que el técnico no sabía, o cree que yo soy tonto ya que el servicio ICE voz está en la central telefónica del ICE y no en la casa de la persona, así que no se que clase de técnico es ese que me cerró la avería sin haberla reparado y estuve tres días sin teléfono, me lo arreglaron hasta el 27 de enero. Uno siente un sentimiento de impotencia horrible, yo me siento mal, como que no le importo al ICE, no había con quien comunicarme, luego en este mismo año sucede que a mi hermana que vive a mi lado se le daña el teléfono, ese día se reportó a las



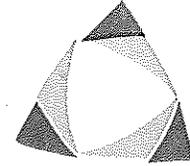
7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

9:30 de la mañana y la avería se había cerrado sin arreglarla y a veces el ICE piensa que yo soy un tonto y no se de lo que estoy hablando, ya que la línea del cable de mi hermana estaba reventado y se los dije a los señores del ICE y ellos no tomaron acción de nada, el teléfono estaba muerto, la avería fue reparada cinco días después, tuve que hablar en la agencia de Puntarenas el lunes con una muchacha llamada Tamara para que el técnico reparara la avería y ella se movió la verdad, y hasta las 3:30 repararon la avería ese día. En el ICE los canales de comunicación están rotos, siento que engañaron al Director Regional también, ya que él me mandó un correo disculpándose y yo inmediatamente le mando un correo agradeciéndole la pronta respuesta pero diciéndole que él falta a la verdad, ya que en el correo me decía que la avería fue reparada ese mismo día que yo la notifiqué, pero en realidad se reparó 5 días después. Entonces yo he continuado pidiendo explicaciones, cuál es el proceso que se sigue cuando uno reporta la avería al 119?, y me pregunto porqué el ICE pide un número alterno y no llama al cliente para arreglar la situación, el Director Regional solo me pide disculpas y con eso no hacemos nada, hay que ver quien es el culpable, sancionar y retribuir al cliente. Ayer inclusive en la mañana quise consultar los mensajes de voz y este es el ruido que suena del teléfono mío (muestra la grabación de su teléfono), entonces en la mañana no pude escuchar los mensajes míos en mi casa por ese ruido, no me están dando servicio de calidad como lo merezco y lo otro es que me parece que el ICE no es responsable en el cuidado del cableado y no se le da limpieza, eso es como una enredadera de los cables, y tengo fotos que lo comprueban y en una ocasión lo reporté al ICE, porque un árbol reventó un cable y estuvo tirado en el suelo como 3 semanas, lo reporté al 119 y hablé con la oficina de prensa y en la pagina Web hay fotos de ese cable, ya que yo hice un artículo sobre eso, por dicha esa vez no hubo avería telefónica pero estuvo exento a que lo robaran.”

Agrega el señor Franklin Castro que su disconformidad se fundamenta en el trato desigual entre usuarios de la zona urbana y zona rural aun cuando en ambos casos la tarifa es la misma el servicio no es de la misma calidad, textualmente lo indica de la siguiente forma:

“si yo he sabido eso de los robos de cable que usted habla, no se si el ICE ha puesto denuncias, sin embargo mis quejas nunca han sido por esas circunstancias, yo creo que muy bonito todo lo que están diciendo de eso del IMAP, va a ser un poco mas eficiente, porque lamentablemente anteriormente no había comunicación, por ejemplo el 24 de julio del 2007 el ICE interrumpió el servicio desde la mañana y hasta el otro día lo reestableció para hacer reparaciones, pero no lo comunicaron, ahora hay muchas formas de comunicarse, así que si no se comunicaron fue porque no quisieron, yo pasé dos días sin teléfono, era una suspensión programada pero las personas no nos damos cuenta, por lo que creo que tienen que asentar responsabilidades, gracias mis denuncias en el 2007 don Andrés Montero me dio una comunicación personalizada, y efectivamente mandó cuadrillas hasta aquí



7 DE OCTUBRE DEL 2009

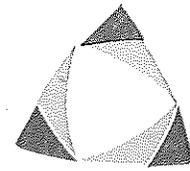
SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

desde San José, pero mi lucha ha sido desde hace tiempo, los protocolos de atención del ICE son lentos, tienen una cuadrilla de líneas, otra de cables, y otras que son de computación pero a veces entre una cuadrilla y otra como que el proceso es muy lento, porque antes de irme a Río Grande de Paquera, un señor llamado Hugo me porque me digo que el lunes enviarían a una cuadrilla a revisar, pero era lunes santo y no llegó a Puntarenas, entonces llamé y me dicen que toda la semana estaba de vacaciones, se tiraron toda la semana santa, y sin resolver nada. Con respecto a los protocolos yo me considero un usuario que más o menos se informa, una vez el cable se reventó todo y lo reporté, pero estuve dos días esperando a que arreglaran esa avería, y eso es para que vean esa incomunicación que a uno como usuario lo tienen en una posición de molestia, se siente agredido por el ICE y digo yo acaso yo no pago una tarifa igual a la gente de San José?, acaso yo no soy un ciudadano costarricense que merece una respuesta?, a mi no me endulzan con una disculpita.”

Finalmente, señala el señor Franklin Castro que lo que le interesa es que se ordene el ICE en cuanto a su proceder en la atención de quejas según lo muestra en el siguiente detalle:

“quería decirle a don Olman y a los que van a analizar este caso que lo que manifestó Osvaldo que cuando el ICE nos llame no acepten cita sino que queremos que vengan lo antes posible, de hecho yo no vuelvo a aceptar que me pongan cita, sino que reporto la avería y que vengan lo antes posible, que alguien nos defiendan, porque igual hay mucha gente que han sufrido averías y no se defienden, hasta defendí a una señora del pueblo llamada doña Sara porque yo creo que hace falta que nos pongan más atención en ese sentido, para reparar esa avería, sin embargo a sido interesante dicha comparecencia, hay alguien que tiene que venir, yo vine porque me interesa esto y es hora de que respeten al usuario y me alegra que la SUTEL intervenga, yo por ejemplo también me opuse a que aumentaran las tarifas, que querían quitar la tarifa reducida, hay una tarifa de 7 de la noche a 7 de la mañana y la querían desaparecer de 12 de la noche a 6 de la mañana y en tiempo de crisis, además a quién va a estar llamando uno a las doce de la noche?. Son cosas que me han preocupado mucho, por ejemplo cuando el ICE hizo cambio de logo dijeron que no iban a hacer rotulaciones nuevas por los gastos que significaría, pero no fue así, y no hay quien regule eso, hay cosas más importantes que las cosas estéticas. Creo que es todo y le pido a los que escuchen esta grabación que analicen esto y tomen en cuenta la queja mía ya que hay muchos que están sufriendo esto y así como yo pago el recibo y me meten multas creo que el ICE debería sufrir una sanción. Yo no quería tener celular para no sufrir dolores de cabeza, estamos pagando la misma cobertura y no es un servicio de calidad.”

*Instituto Costarricense de Electricidad ICE.
Lic Olman Carvajal Mora, Dirección Jurídica Institucional*



7 DE OCTUBRE DEL 2009

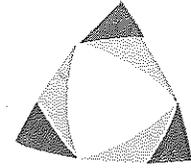
SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

El Lic Olman Carvajal indica que considera oportuno que denuncias como la presentada por el señor Castro, ya que se constituyen en una retroalimentación para el ICE, así se observa de lo indicado por el Licenciado Carvajal.

"primero que todo don Franklin yo quiero decirle que siento buena la actitud suya de denunciar todos estos hechos porque si alguien no dice el problema que se esta suscitando todos pensamos que la cosa está bien, así por otra parte en este caso usted nos indica de que las tarifas deberían ser diferenciadas, pero debo decirle que el ICE tiene que mantener tarifas uniformes y un servicio uniforme, también debo decirle que hemos tomados medidas, ya que el ICE está con el proyecto del IMAC para atender el problema que usted tenía, está en proceso pero se ve que por lo menos tenemos la buena intención de resolver el caso, entonces vamos a escuchar a los dos compañeros para que digan como han sido manejados en el medio por la parte física.

Finalmente señala el Licenciado Carvajal que es bueno que los usuarios manifiesten sus disconformidades primero para que el ICE gestione las mejoras que correspondan y en segundo lugar aclarar a los usuarios cual es el procedimiento establecido para el trámite de sus quejas

"yo agradezco mucho que haya presentado ésta queja porque sino uno no sabe dónde esta el asunto, la política del ICE es una política común para todos los usuarios, el ICE no discrimina a nadie, es una política de derechos que nos hemos ganado, en el caso suyo es muy lamentable los problemas que ha tenido pero en ningún momento se le ha discriminado, se ha atendido a la mayor brevedad, pero talvez no igual por la dificultad de la zona, en el caso del cable el ICE tiene la política de que primero salga un técnico de líneas, nosotros hemos tenido reportes de gente que dice: yo no soy tonto tenemos un cable tal y tal y se ha detectado que talvez es un cable que lo que conduce una señal de televisión, yo entiendo que usted si conoce bastante y ha podido identificar si el cable es o no es, el problema es que no se ha aprovechado su información, porque se ha dado que no sea un mismo personal el que vea todo, por la misma especialización, el técnico que va tiene que ser especialita en esa parte, no es lo mismo una avería en la central telefónica que es la red primaria que llega hasta el armario, los mismos son de varios tipos, para darle una flexibilidad, la primaria que usted tiene nos sirve para darle un servicio, es más rápido mantener la primaria que si se fue a un distrito dónde no hay primaria, lo normal de un técnico es salir primero el especialista de averías, que cubre hasta la caja de dispersión que puede estar cerca o no del inmueble, ya que también tenemos secundarias que están ubicadas en los postes en sus cajas de dispersión, y se debe seguir este método para ver que parte de la red está mala. La suya es una avería menor que implica solo su avería, ya que existen de otro tipo en la que son hasta veinte pares y también tenemos equipos multiplicadores de pares y



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

nos multiplica un par en once clientes, si me comprende ve la dificultad a la hora de atender una avería, vea la cantidad lo que se busca, a veces son horas lo que se dura en eso, para ello es que se da la especialidad en las diferentes ramas y que sea atendida de la forma mas profesional, no es lo mismo mandar un técnico de averías que uno de cable porque los equipos que tiene que portar son caros y requieren un conocimiento, por ejemplo lo del cable baleado si es visual nos podrían dar dos días para encontrarlo, pero si mandamos un profesional en la rama éste lo va a detectar más rápido, si usted está sin servicio no es por un factor económico que beneficie al ICE, ya que tener clientes fuera de servicio o en malas condiciones, hace que dichos clientes no facturen, el ICE busca que el servicio sea de la mejor manera posible, usted mismo menciona que hizo reportes por la mala calidad y ahora está lo del IMAP que va a ser un servicio más rápido en banda ancha, lo que demuestra que buscamos arreglar las situaciones, el ICE tiene como obligación atender sus quejas y dar las mejoras, es un derecho que usted tiene, vea los errores en las tarifas eléctricas, que muchas veces son subvencionadas porque no alcanza, en cuanto a lo de la rotulación estamos en un mundo cambiante no nos podemos quedar atrás, ya los vehículos no pueden ser amarillos por una denuncia, somos unos entidad publica tenemos que acatar las leyes o disposiciones que se susciten, yo lo que si le digo es que de parte de nosotros se enviarán las notas que tengan que enviarse para buscar que se den los cambios no simples excusas y verificar quien es el responsable y cambiarlo o buscar a alguien más para realizar el trabajo, los de SUTEL tienen sus obligaciones, nosotros también tenemos que hacer el esfuerzo, pero el ICE no ha discriminado a nadie, talvez no se dio la reparación o pronta respuesta en el tiempo ofrecido de necesidad real suya, pero si se han buscado los medios para resolverlo”

Instituto Costarricense de Electricidad ICE

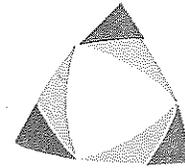
Andrés Alemán Reyes, Representante de Comercialización del ICE

El señor Alemán conoce de la situación técnica de la localidad de Río Grande de Paquera y explica a continuación el procedimiento llevado a cabo en las quejas planteadas por el señor Franklin Castro.

“yo soy de la parte de comercialización, me corresponde servicio al cliente, una de las problemáticas que se ha presentado en la comunidad de Río Grande es la avería de cable, cuando se reporta una avería primero mandamos al técnico de línea y muchas veces se da cuenta que es una avería de cable o de computación, entonces envían al técnico a verificar la primera opción, si es de línea se reporta en el tiempo establecido, otro problema que tenemos en Río Grande es que de la central de Paquera está a siete kilómetros, y se canalizo una red primaria para poder llegarle a Río Grande, también hemos tenido averías de vandalismo donde se ha detectado cable baleado, el otro es el robo de cable que se da en la zona, hay puntos estratégicos donde detectamos que se habían robado una parte del cable. En



7 DE OCTUBRE DEL 2009



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

cuánto al ruido que habla don franklin, los compañeros de cable son los de Nicoya, se que don Francisco Montero encargado de la zona mandó todas las cuadrillas a hacer las pruebas, logramos mejorar la cantidad de ruido que dice don Franklin pero con la entrada de invierno vuelven este tipo de averías, Osvaldo lleva los indicadores, también pasa que muchas veces se da que la avería corresponde propiamente a la central, entonces ellos lo que hacen es que lo pasan a cada área que corresponda, ellos están trabajado en tener una cuadrilla propiamente de cable y otra que sea polifuncional que repare línea, y yo mismo fui a la comunidad de Río Grande a negociar, la misma comunidad nos está aportando donde albergar este equipo, eso nos va a solventar el problema número uno que es el cable y es un equipo que viene con banda ancha. A la vez usted sabe que yo me comprometí con usted para coordinar directamente las averías, ya que Osvaldo sigue un protocolo de tiempo así que por ello algunas veces las averías no se reparan en el momento inmediato.”

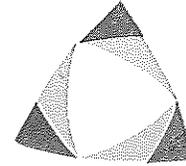
Se indica por parte de los funcionarios del ICE que se tiene un proyecto para la zona de Río Grande de Paquera en el que se instalará un IMAP (plataforma de múltiples servicios integrados) con este equipo se piensa solucionar el problema de calidad, lo cual se explicó en los siguientes términos.

“es un proyecto de quipos que entraron en la zona, la fecha no está establecida pero ya llevaron una parte el equipo que se va a instalar, pero si hay un compromiso de parte de planificación y diseño de instalarlo a corto plazo.”

d) Análisis sobre el fondo

d.1 Análisis del Transitorio I de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones

La queja presentada por el señor Franklin Castro, se centra en el exceso de tiempo utilizado por el ICE en la atención de averías, su primer problema se presentó el 7 de julio del 2008; ese día a las 8:03 a.m. el señor Castro reportó su servicio telefónico porque tenía una avería, el día 9 de julio del 2008 a las 10:00 a.m. su servicio fue reparado, esto significa que el ICE duró mas de 48 horas para que fuera normalizado, lo cual lo considera un atropello a sus derechos. Por lo anterior, se realizó un análisis de la normativa vigente que podría utilizarse para resolver este caso, al respecto, la ley General de Telecomunicaciones fue publicada el 30 de junio del 2008, lo que significa que podría aplicarse, sin embargo, se indica en el transitorio I de dicha Ley que todo trámite en curso debe resolverse con el ordenamiento jurídico aplicable, o sea para esa fecha no se



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

contaba con reglamentación específica para evaluar estos casos, para el año 2009 las cosas son diferentes puesto que se cuenta con reglamentación específica que ayudará a resolver este tipo de situaciones, sin embargo, el transitorio I señala lo siguiente:

TRANSITORIO I.-

Los procedimientos en curso, a la entrada en vigencia de esta Ley, continuarán tramitándose de acuerdo con el ordenamiento vigente aplicable.

De la misma manera, se mantendrán en vigencia las disposiciones reglamentarias y administrativas, en tanto sean conformes con lo previsto en la presente Ley.

Lo anterior quiere decir que es necesario utilizar la normativa aplicable para resolver estos casos aun cuando la ley General de Telecomunicaciones estaba vigente pero no se contaba con reglamentación específica que pudiera tratar este tipo de situaciones.

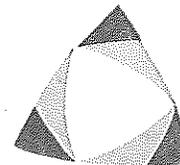
d.2 Análisis del artículo 21 de Reglamento de General de Telecomunicaciones

Con base en lo señalado en el transitorio I de la Ley General de Telecomunicaciones, se analizó lo establecido en el Reglamento General de Telecomunicaciones particularmente lo indicado en el artículo 21 del Decreto Ejecutivo N° 30110 MP-G-MEIC publicado el 7 de febrero del 2002 que señala sobre las obligaciones de operador en cuanto a la continuidad del servicio lo siguiente:

Artículo 21.—Continuidad del servicio. El Operador se obliga a la prestación regular y continua del servicio, sometién dose con el cliente a lo establecido en el presente reglamento, los pliegos de normas y procedimientos emitidos por la Autoridad Reguladora, así como a las condiciones tarifarias vigentes y a las modificaciones que puedan presentarse en el futuro. De igual forma, el Operador deberá:

a. Prestar los servicios públicos de telecomunicaciones con la mayor eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.

b. Cuando el servicio público de telecomunicaciones se interrumpa en forma continua durante 10 días o más dentro de un mismo período de facturación por fallas no imputables al cliente, el operador readecuará la tarifa básica mensual de los clientes afectados en dicho período, de oficio o/a solicitud de parte, en forma proporcional al tiempo en que el servicio se mantuvo interrumpido. El Operador deberá notificar en un plazo no mayor de 5 días a la Autoridad Reguladora luego de efectuada la readecuación.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

De acuerdo con lo indicado en este artículo, en la regulación anterior, era necesario que el servicio pasara interrumpido durante un plazo de 10 días consecutivos, ya que hasta después de este momento la ARESEP podía actuar. En la actualidad, dicho plazo no tiene una justificación técnica razonable, en virtud de que éste representa un servicio de suma importancia.

Con base en lo anterior, se determina que la legislación vigente y aplicable al caso concreto es el Reglamento General de Telecomunicaciones, por lo que la Sutel no podría recomendar ninguna sanción, por demostrarse que el ICE actuó dentro del término establecido por ley.

d.3 Análisis de la atención de avería del servicio 26411010 el 24 de enero al 27 de enero del 2009

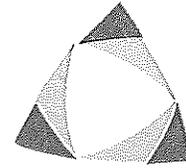
El reglamento de Prestación y Calidad de Servicios contiene parámetros específicos de calidad, para los diferentes servicios de telecomunicaciones, normas de compensación aplicables cuando los usuarios reciben un servicio por debajo de los niveles mínimos de calidad, regulaciones para los operadores con el fin de incentivar el mantenimiento de los niveles de calidad de sus servicios de telecomunicaciones, lo cual sería excelente para aplicar a la queja del señor Franklin Castro, no obstante, este reglamento salió publicado el 29 de abril del 2009 y el problema de atención de la queja se dio desde el 24 al 27 de enero del 2009, esto quiere decir que de nuevo la Sutel se encuentra delante de un vacío jurídico para aplicar una norma adecuada en defensa de los derechos de los usuarios.

El artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, indica sobre el derecho a compensación por interrupción de Servicios de Telecomunicaciones, este artículo si es claro en cuanto la metodología y los parámetros de calidad sobre los cuales se soporta la calidad del servicio incluyendo la atención de quejas, se establece en este artículo como se modificará la tarifa conforme la calidad se deteriora o cuando la continuidad del servicio se pierde, no obstante, como se indicó anteriormente, esta norma no podría aplicarse dado que el reglamento todavía no estaba vigente cuando se produjo el problema del señor Castro.

d.4 Responsabilidad del operador.

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones es un derecho de los usuarios entre otros:

- 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.*



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

- 22) *Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.*
- 23) *Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios.*
- 24) *Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor.*

Es responsabilidad del operador en este caso del ICE, el mantener condiciones de calidad idóneas para el servicio que se brinda.

IV. Conclusiones

1. *El señor Franklin Castro sufrió problemas de averías en su servicio telefónico del 7 de julio a 9 de julio del 2008 y del 24 al 27 de enero del 2009, las cuales fueron resueltas en plazos que superan los 48 horas.*
2. *Las averías del servicio telefónico del señor Castro se producen en fechas donde no existía una normativa específica que defienda los derechos de los usuarios ante estas situaciones.*
3. *La normativa vigente en ambos casos era el Reglamento General de Telecomunicaciones el cual resulta insuficiente para defender los derechos del señor Castro, ya que éste establece una readecuación de la tarifa básica cuando la avería supere el plazo de diez días consecutivos.*
4. *Las averías señaladas por el señor Castro no supera el plazo establecido de 10 días por lo que resulta improcedente realizar alguna readecuación de la tarifa básica del servicio telefónico del señor Castro.*
5. *Que actualmente los usuarios de servicios de telecomunicaciones se encuentran protegidos por el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones, el cual fue publicado el 29 de abril del 2009, el cual establece reajustes de tarifa cuando el operador no cumple con algunos parámetros de calidad para sus servicios. Sin embargo, los eventos denunciados por el señor Castro se remontan a fechas anteriores a la publicación de dicho reglamento, por lo tanto no es posible aplicar esta nueva normativa.*

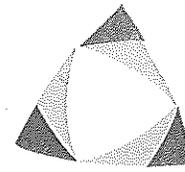
V. Recomendaciones

1. *Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor Franklin Castro Ramírez.*
2. *Indicar al señor Franklin Castro que la duración en la atención de las averías de sus servicio telefónico se encuentra dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Telecomunicaciones, por lo que no es posible sancionar al ICE por los atrasos incurridos en la atención de averías de su servicio telefónico.*

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 046-2009

3. *Indicar al señor Franklin Castro que a partir del 29 de abril del 2009 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones contiene parámetros específicos de calidad, para los diferentes servicios de telecomunicaciones, normas de compensación aplicables cuando los usuarios reciben un servicio por debajo de los niveles mínimos de calidad y continuidad, regulaciones para los operadores con el fin de incentivar el mantenimiento de los niveles de calidad de sus servicios de telecomunicaciones, esto con el fin de garantizar las mejores condiciones en los servicios que reciben los usuarios de telecomunicaciones.*
4. *Indicar al ICE que de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 de la ley 8642, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a obtener respuesta efectiva de las solicitudes o consultas que presenten los usuarios así como ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios, y recibir servicios de calidad, por lo tanto, esta en la obligación de comunicarle al señor Castro o cualquier otro usuario cuando se realicen trabajos en la zona y atender las quejas dentro del término de ley (10 días naturales) de lo contrario se expone a las sanciones establecidas en la ley 8642, por lo tanto debe responder de forma diligente a las consultas o quejas que presente el señor Castro.*
5. *Indicar al ICE que en el plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar un cronograma sobre la instalación del IMAP indicado por los funcionarios del ICE en la comparecencia correspondiente, que será instalado en la zona de Río Grande de Paquera."*
- II. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el señor Castro Ramírez efectivamente sufrió las dos averías reclamadas, la primera, entre el 07 y el 09 de julio del 2008, y la segunda, del 09 al 14 de abril del año 2009.
- III. Que la anterior legislación, Reglamento General de Telecomunicaciones, que regulaba dicha materia, establecía que cuando el servicio público de telecomunicaciones se interrumpa en forma continua durante 10 días o más dentro de un mismo período de facturación por fallas no imputables al cliente, el operador readecuará la tarifa básica mensual en dicho período, de oficio o/a solicitud de parte, en forma proporcional al tiempo en que el servicio se mantuvo interrumpido.
- IV. Que el servicio telefónico del señor Castro Ramírez no estuvo interrumpido en forma continua por un período mayor de diez días dentro de un mismo período de facturación.
- V. Que actualmente existen parámetros específicos de calidad, para los diferentes servicios de telecomunicaciones, normas de compensación aplicables cuando los usuarios reciben un servicio por debajo de los niveles mínimos de calidad, regulaciones para los operadores con el fin de incentivar el mantenimiento de los niveles de calidad de sus servicios de telecomunicaciones.



7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

- VI. Que el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios indica que los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.
- VII. Que correlativamente el artículo 32 del citado reglamento establece que el tiempo máximo de reparación de averías deberá ser de 12 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio.
- VIII. Que en virtud del Principio de Irretroactividad de la ley, la normativa citada no puede aplicarse al caso concreto en virtud que no se encontraba vigente en el momento que se presentó la avería reclamada.
- IX. 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.

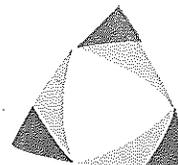
POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por el señor **FRANKLIN CASTRO RAMÍREZ** cédula de identidad número 6-226-135 contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Indicar al señor Franklin Castro que la duración en la atención de las averías de su servicio telefónico se encuentra dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Telecomunicaciones, por lo que no es posible sancionar al ICE por los atrasos incurridos en la atención de averías de su servicio telefónico.
- III. Indicar al ICE que de conformidad con la legislación actual está en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.
- IV. Señalar al ICE que de conformidad con el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, las averías telefónicas actuales deben ser reparadas en el tiempo máximo de

Nº 2867



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

7 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 046-2009

- 12 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador del servicio.
- V. Ordenar 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. Ordenar al ICE que en el plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar un cronograma sobre la instalación del IMAP en la zona de Río Grande de Paquera
- VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-023-2009 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.

NOTIFIQUESE.

A LAS DIECIOCHO HORAS Y CINCUENTA MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



**SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE**