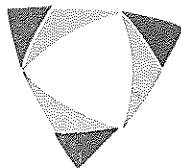
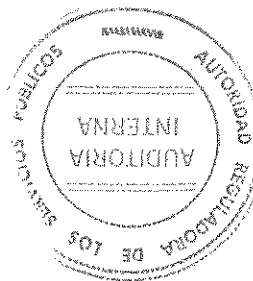


CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

A LAS NUEVE HORAS DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2009

SAN JOSÉ, COSTA RICA



SESIÓN ORDINARIA NÚMERO CUARENTA Y OCHO

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el sala de sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las nueve horas del veintuno de octubre del dos mil nueve; preside el señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo, asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Vicepresidente y don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

Además asiste el señor Juan Manuel Quesada Espinoza, Director de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, cuyo ingreso se consigna en el artículo 10 y el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora.

ARTÍCULO 1 APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Don George Milley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día.

Suficientemente analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 001-048-2009

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 048-2009:

EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:

1. Aprobación de Orden del Día

2. Lectura y aprobación de las siguientes Actas:

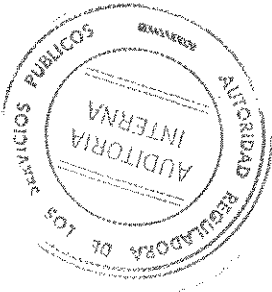
a. Sesión ordinaria 042-2009 celebrada el 24 de setiembre del 2009.

3. Otorgar Autorización para brindar servicios de telecomunicaciones a:

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	SERVICIOS	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-014-2009	AGATHRUSH	Conectividad a Internet y telefonía IP en banda libre	Conceder autorización
SUTEL-OT-038-2009	COSTA NET	Enlaces punto a punto y punto a multipunto, conexión inalámbrica de redes virtuales privadas acceso inalámbrico a Internet y transferencia de datos.	Conceder autorización
SUTEL-OT-614-2009	INTERPHONE	Canales punto a punto, acarreador de telefonía IP y telefonía IP pre y post pago	Conceder autorización
SUTEL-OT-583-2009	CRISP	Acceso a Internet, transferencia de datos y VPN	Conceder autorización
SUTEL-OT-456-2009	CRWIFI	Acceso a Internet, transferencia de datos	Conceder autorización
SUTEL-OT-095-2009	TECAPRO INFONET	VPN Internacional	Conceder autorización

21 DE OCTUBRE DEL 2009

4. Declarar confidencial:



EXP	EMPRESA	DOCUMENTOS SOLICITADOS	PLAZO SOLICITADO	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-376-2009	(COOP) ESCA, R.L. (TV por cable y acceso a Internet)	(1) Convenios con proveedores, (2) los anexos de la información aportada mediante oficio GG-961-2009, y (3) folios 1 al 7 y del 10 al 28 del expediente SUTEL-OT-376-2009.	No indica	Se admite parcialmente. Se declara confidencial por el plazo de 5 años: 1. Folios del 1 al 29, ambos inclusive. 2. Contratos con proveedores 3. Información sobre la capacidad financiera 4. Diagramas de red 5. Lista de precios propuestos Se admite en su totalidad.
SUTEL-OT-096-2009	COOPESANTOS, R.L. (TV por cable, Internet)	(1) Zonas geográficas del proyecto, (2) diagramas de red, (3) cronograma del proyecto, (4) modelo de negocio, (5) estudio de factibilidad financiera.	2 años	Se declara confidencial por 2 años: 1. Zonas geográficas del proyecto visibles 2. Diagramas de red 3. Cronograma del proyecto 4. Modelo del negocio 5. Estudio de factibilidad financiera 6. Cantones y distritos cubiertos en cada una de las etapas del proyecto 7. Proyección de tarifas, clientes e ingresos

5. Resolución final de queja:

EXPEDIENTE	EMPRESA	MOTIVO
SUTEL-AU-024-2009	LUIS BEJARANO	Terminación normal procedimiento
SUTEL-AU-040-2009	PIEDADES MADRIGAL	Terminación normal procedimiento

6. Archivo de expedientes de autorización

EXP	EMPRESA	Razón del Archivo	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-347-2009	GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES	Desistimiento por escrito del solicitante.	Aceptar el desistimiento. Archivar el expediente.
SUTEL-OT-400-2009	SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A. (Café Internet y voz IP)	Desistimiento por escrito del solicitante.	Aceptar el desistimiento. Archivar el expediente.

7. Se conoce el informe del órgano director del procedimiento administrativo tramitado contra Intelnet Worldwide, S.A. (SUTEL-OT-30-2009)

8. Ampliación de servicios de Telecable Económico TVE S.A. (Expediente. SUTEL-OT-031-2009)

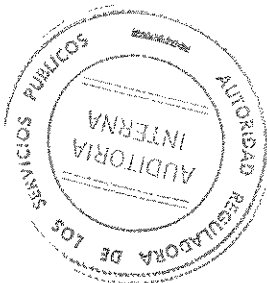
9. Denuncia interpuesta por Adriana Vergara González contra el ICE por la no devolución de depósito de garantía.

10. Procedimiento de solicitud de numeración y publicación del Registro de numeración vigente

11. Asuntos varios.

Cc: Miembros del Consejo de la SUTEL

21 DE OCTUBRE DEL 2009



ARTÍCULO 2
LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTAS

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 042-2009, celebrada el 24 de setiembre del 2009.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 042-2009, celebrada el 24 de setiembre del 2009:

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

ACUERDO 002-048-2009

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 042-2009, celebrada el 24 de setiembre del 2009.

ARTÍCULO 3

OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A:

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	SERVICIOS	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-014-2009	AGATHRUSH	Conectividad a Internet y telefonía IP en banda libre	Conceder autorización
SUTEL-OT-038-2009	COSTA NET	Enlaces punto a punto y punto a multipunto, conexión inalámbrica de redes virtuales privadas acceso inalámbrico a Internet y transferencia de datos.	Conceder autorización
SUTEL-OT-514-2009	INTERPHONE.	Canales punto a punto, acarreador de telefonía IP y telefonía IP pre y post pago	Conceder autorización
SUTEL-OT-583-2009	CRISP	Acceso a Internet, transferencia de datos y VPN	Conceder autorización
SUTEL-OT-456-2009	CRWIFI	Acceso a Internet, transferencia de datos	Conceder autorización
SUTEL-OT-095-2009	TECAPRO INFONET	VNP Internacional	Conceder autorización

A partir de este momento ingresaron al salón de sesiones la señoría Natalia Ramírez Alfaro y la señora Mariana Brenes Akerman, funcionarias de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

1. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A AGATHRUSH (CONECTIVIDAD A INTERNET Y TELEFONÍA IP EN BANDA LIBRE) EXP. SUTEL-OT-014-2009.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la firma Agathrush para brindar servicios de telecomunicaciones (conectividad a Internet y telefonía IP en banda libre).

La señoría Natalia Ramírez, se refiere a la solicitud objeto de este artículo, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

RESULTANDO

I. Que el día 24 de febrero del año 2009, la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A. cédula jurídica número 3-101-370386 presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet mediante bandas concesionadas a la empresa G y A Celular Internacional S.A para la comunicación privada de datos. (folios 02 al 06)

II. Que mediante oficio 43-SCS-2009 del 02 de marzo del año 2009, el Consejo de la Superintendencia realizó prevención a la empresa solicitante para que ampliara la información aportada con el fin de continuar con el trámite de la solicitud de autorización. (folio 07 y 08)

III. Que en fecha 16 de marzo del 2009, AGATHRUSH BUSINESS S.A, aporta al expediente la documentación prevenida. (folios 10 al 72)

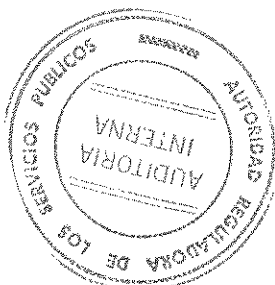
IV. Que el día 23 de marzo del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones, realiza apercibimiento a la empresa solicitante para que aporte copia certificada de la concesión en la banda de 18GHz y permiso para el uso de bandas no licenciadas, con el fin de determinar si requiere de autorización o bien si la concesión otorgada por el Estado es suficiente para la explotación de los servicios descritos. (folio 83)

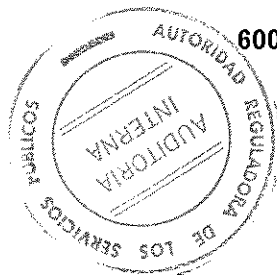
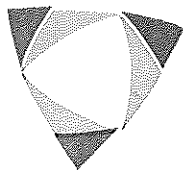
V. Que el 24 de marzo del 2009 la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A, cumple con la prevención realizada y aporta contrato de concesión a nombre de la empresa G y A Celular Internacional S.A, para el servicio de radiocomunicación entre particulares. (folios 73 a 82)

VI. Que el día 20 de abril del 2009, la Superintendencia remite información a la empresa solicitante indicándole que hasta que la empresa G y A Celular Internacional S.A cuente con la adecuación de la concesión para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, se podrá dar trámite a su autorización o en su defecto que Agathrush Business S.A decida utilizar las frecuencias de un operador que se encuentre autorizado. (folio 92)

VII. Que en fecha 17 de julio del 2009, la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A, aporta documento al expediente en el cual señala que a pesar que inicialmente había solicitado autorización para brindar servicios de telecomunicaciones mediante las bandas licenciadas de otra empresa, realiza rectificación y aclara que el proyecto a realizar estaría utilizando únicamente las bandas libres 2.4Ghz y 5.8 Ghz para brindar el servicio de conectividad a Internet y telefonía IP. (folios 85 a 91)

VIII. Que mediante oficio 811-SUTEL-2009 fechado 28 de julio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A indicándose que podía proceder al retiro de los edictos de ley los cuales debían publicarse dentro de los siete días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 94)





IX. Que mediante resolución número RCS-094-2009 de las 15:10 horas del 17 de junio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años la información relacionada con el diagrama de red y de cobertura geográfica, estados financieros y capacidad de los equipos. (folios 68 a 70)

X. Que en fecha 30 de julio y 05 de agosto del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 97 y 98)

XI. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por AGATHRUSH BUSINESS S.A.

XII. Que mediante oficio número 1551-SUTEL-2009 de fecha 20 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 AGATHRUSH BUSINESS S.A. para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que: "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

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

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

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

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



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

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

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

VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 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.

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

VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

IX. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº 40 de la Gaceta Nº 201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

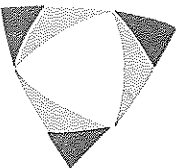
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



X. 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.

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

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

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

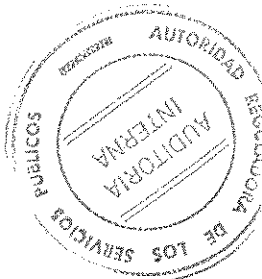
c. Se establece para las bandas indicadas en el punto a. un EIRP máximo de 4 Watts (36 dBm, considerando 30 dBm de potencia máxima de salida del transmisor, más 6 dBi de ganancia máxima de antena), con las siguientes excepciones:

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

Potencia de salida (dBm)	Ganancia de antena (dBi)	EIRP (dBm)
30	6	36
29	9	38
28	12	40
27	15	42
26	18	44
25	21	46
24	24	48
23	27	50
22	30	52
21	33	54
20	36	56
19	39	58
18	42	60

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

21 DE OCTUBRE DEL 2009

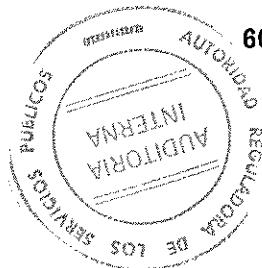


XII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único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

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

XIV. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, 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 Sutei a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un 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.

XV. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora,

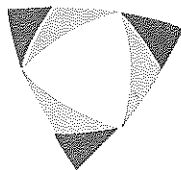


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

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

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

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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

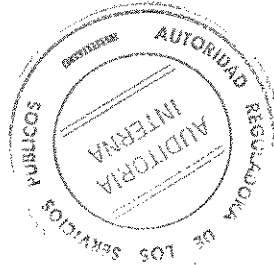
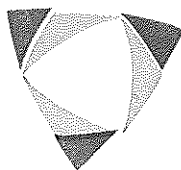
I. Otorgar Autorización a la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A cédula jurídica número 3-101-370386 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- Acceso a Internet
- Telefonía IP

II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones en las siguientes zonas:



PROVINCIA	CANTÓN	CANTÓN	PROVINCIA	CANTÓN
San José	Central	Santa Ana	Cartago	Central
		Vásquez de Coronado		El Guarco
		Curridabat		Oreamuno
		Montes de Oca		La Unión
Alajuela	Escazu	Moravia	Guanacaste	Carrillo
		San Rafael		Liberia
		Alajuela		Santa Cruz
		San Ramón		Belén
Puntarenas	Garabito	Limón	Heredia	Central
		Talamanca		Central

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

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

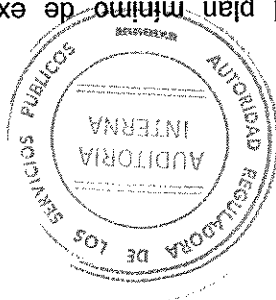
CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el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

QUINTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa **AGATHRUSH BUSINESS S.A** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos establecidos en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" en el Decreto N°35257-MINAE.

SEXTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones o reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, la empresa **AGATHRUSH BUSINESS S.A** estará obligada a:

- Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;

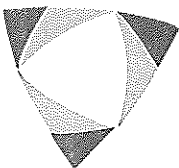
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

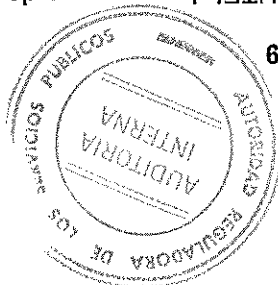
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



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

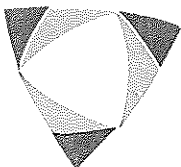
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



- V. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- W. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- X. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- Y. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- Z. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

SETIMO. Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos establecidos en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" en el Decreto N°35257-MINAEI.

OCTAVO. Sobre los servicios brindados con bandas licenciadas de terceros: Si la empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A llegará a utilizar bandas licenciadas para que el ente regulador pueda verificar si el uso compartido de dichas bandas es adecuado para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

NOVENO. Sobre el canon de regulación: La empresa AGATHRUSH BUSINESS S.A estará obligada 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 o domicilio social de la empresa.

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

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



21 DE OCTUBRE DEL 2009

IV. Extender a la empresa **AGATHRUSH BUSINESS S.A** cédula jurídica número 3-101-370386 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.

2. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A COSTA NET (ENLACES PUNTO A PUNTO Y PUNTO A PUNTO A MULTIPUNTO, CONEXIÓN INALÁMBRICA DE REDES VIRTUALES PRIVADAS ACCESO INALÁMBRICO A INTERNET Y TRANSFERENCIA DE DATOS) EXP. SUTEL-OT-038-2009.

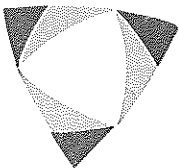
El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Costa Net para brindar servicio de telecomunicaciones (enlaces punto a punto y punto a multipunto, conexión inalámbrica de redes virtuales privadas acceso inalámbrico a internet y transferencia de datos).

Al respecto, la señorita Natalia Ramírez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

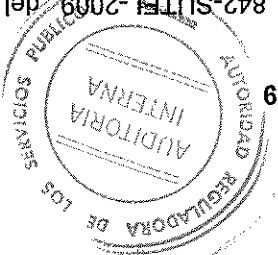
ACUERDO 004-048-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 17 de abril del 2009, el señor José Alberto Plácido Salazar en su condición de Apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa **COSTA NET S.A** cédula jurídica número 3-101-183228, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de canales punto a punto, punto a multipunto, servicios de VPN, transferencia de datos y acceso a Internet. (folios 02 al 17)
- II. Que mediante oficio 190-SUTEL-2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizó prevención a la empresa solicitante para que ampliara la información aportada con el fin de continuar con el trámite de la solicitud de autorización. (folios 24 y 25)
- III. Que mediante documento fechado 19 de mayo del 2009, la empresa **COSTA NET S.A** solicita prórroga para cumplir con la prevención realizada.
- IV. Que mediante oficio 237-SUTEL-2009 de fecha 21 de mayo del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones admite la solicitud de prórroga presentada. (folio 28)
- V. Que el día 10 de julio del 2009 la empresa **COSTA NET S.A** cumple con la prevención realizada y aporta la información necesaria para continuar con el trámite de autorización. (folios 30 al 56)



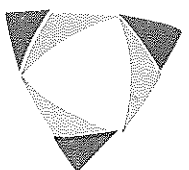
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



VI. Que mediante oficio 842-SUTEL-2009 del 28 de julio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa **COSTA NET S.A** indicándose que podía retirar los edictos de convocatoria, los cuales debían ser publicados dentro de los 7 días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 58)

VII. Que en fecha 01 y 06 de agosto del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 62 y 63)

VIII. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **COSTA NET S.A.**

IX. Que mediante oficio 1550-SUTEL-2009 de fecha 20 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 **COSTA NET S.A.** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que: "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

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

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

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

21 DE OCTUBRE DEL 2009



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

VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 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.

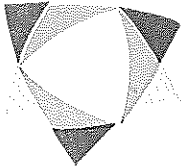
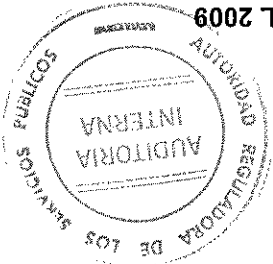
VII. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras,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

VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

IX. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

X. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley 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.

XI. Que en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247 (Equipo de comunicaciones en la banda ISM, frecuencias industriales, científicas y médicas), se indica que: Para los equipos de la banda ISM que operan en el rango de 2400-2483.5 MHz que utilicen sistemas con al menos 75 canales de salto de frecuencias (at least 75 hopping channels) y todos los sistemas de salida de los equipos transmisores es de 1 Watt (30 dBm). Para todos los demás equipos de salidos de frecuencia de la en el rango de 2400-2483.5 MHz, la potencia máxima de salida de los equipos transmisores será de 0.125 Watts (21 dBm). Se establece para las bandas indicadas en el punto a. un EIRP máximo de 4 Watts (36 dBm, considerando 30 dBm de potencia máxima de salida del transmisor, más 6 dBi de ganancia máxima de antena), con las siguientes excepciones:



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

Potencia de salida (dbm)	Ganancia (dBi)	EIRP (dbm)
30	6	36
29	9	38
28	12	40
27	15	42
26	18	44
25	21	46
24	24	48
23	27	50
22	30	52
21	33	54
20	36	56
19	39	58
18	42	60

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

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

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

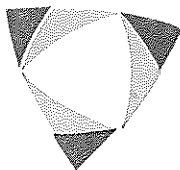
XV. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



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 de presupuesto y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

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

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

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

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

PORTANTO

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

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

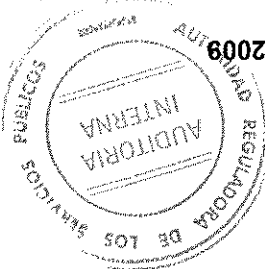
- PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** la empresa **COSTA NET S.A.** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas:

[illegible]

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

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

21 DE OCTUBRE DEL 2009



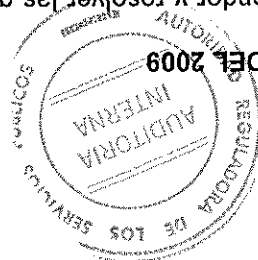
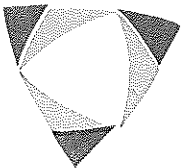
CUARTO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa **COSTA NET S.A.**, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

QUINTO. Sobre la señalización de las comunicaciones: Los sistemas de señalización en cuanto a la duración de los tonos o timbrados deberán ajustarse a las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

SEXTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa **COSTA NET S.A** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos establecidos en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" en el Decreto N°35257-MINAE.

SETIMO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, la empresa **COSTA NET S.A** estará obligada a:

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



l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.

m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.

o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.

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

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

t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.

u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.

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

w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.

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

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

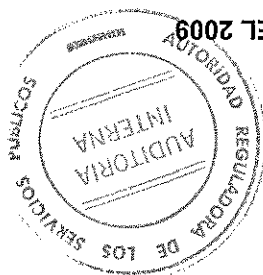
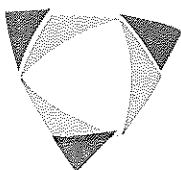
z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.

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

OCTAVO. Sobre el canon de regulación: La empresa **COSTA NET S.A** estará obligada 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 o domicilio social de la empresa.

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

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



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

IV. Extender a la empresa **COSTA NET S.A** cédula jurídica número 3-101-183228 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.

3. **AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A INTERPHONE (CANALES PUNTO A PUNTO, ACARREADOR DE TELEFONÍA IP Y TELEFONÍA IP PRE Y POST PAGO) EXP. SUTEL-OT-514-2009.**

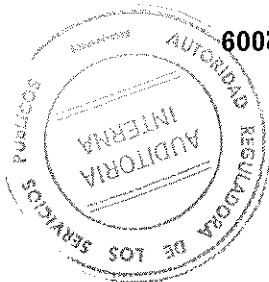
El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Interphone para brindar servicio de telecomunicaciones (Canales punto a punto, acarreador de telefonía IP y telefonía IP pre y post pago). Al respecto, la señorita Natalia Ramírez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 005-048-2009

RESULTANDO

I. Que el día 02 de julio del 2009, el señor José Guillermo Ampie Vigil en su condición de Apoderado Generalísimo de la empresa **INTERPHONE S.A** cédula jurídica número 3-101-498395, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de canales punto a punto y acarreador de telefonía IP post y prepago. (folios 01 al 29)

II. Que mediante oficio 755-SUTEL-2009 de fecha 17 de julio del 2009, se realizó prevención a la empresa solicitante para que ampliara la información aportada con el fin de continuar con el trámite de la solicitud de autorización. (folio 45)



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel

III. Que en fecha 03 de agosto del 2009, INTERPHONE S.A. aporta al expediente la documentación prevenida. (folios 29 al 44)

IV. Que mediante oficio 1002-SUTEL-2009 fechado 07 de agosto del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa INTERPHONE S.A. indicándose que podía proceder al retiro de los edictos de ley. (folio 48)

V. Que en fechas 14 y 18 de agosto del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 49 y 50).

VI. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por INTERPHONE S.A.

VII. Que mediante oficio 1557-SUTEL-2009 de fecha 21 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 a INTERPHONE S.A. para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que:
a. "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones."
Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

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

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

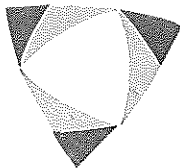
IV. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la



21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



sutel

presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

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

VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 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.

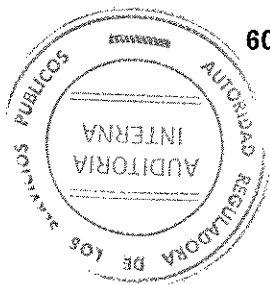
VII. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras,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

VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

IX. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

X. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley 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.

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

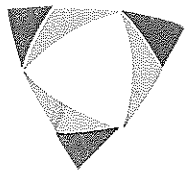


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



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.

XII.

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 costos 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."

XIII.

Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N°8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un periodo fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo periodo fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre del año posterior al cierre del periodo fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del periodo fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al periodo fiscal inmediato anterior.

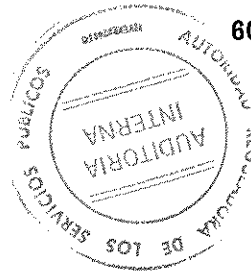
XIV.

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.

XV.

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.

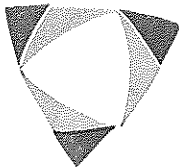
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



XVI.

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

PORTANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a la empresa INTERPHONE S.A cédula jurídica número 3-101-498395 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
 - a. Canales punto a punto.
 - b. Acarreador de telefonía IP.
 - c. Telefonía IP pre y post pago.
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

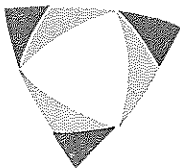
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa INTERPHONE S.A, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en todo el territorio nacional.

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

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

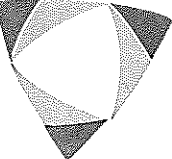
CUARTO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa INTERPHONE S.A, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

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



disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, la empresa INTERPHONE S.A. estará obligada a:

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



q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las

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

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

t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.

u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.

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

w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accesados e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.

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

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

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

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

SEXTO. Sobre el canon de regulación: La empresa INTERPHONE S.A. estará obligada 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 o domicilio social de la empresa.

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

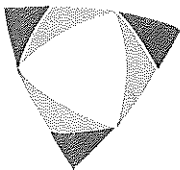
OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

IV. Extender a la empresa INTERPHONE S.A cédula jurídica número 3-101-498395 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.

COMUNIQUESE.

4. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A CRISP (ACCESO A INTERNET, TRANSFERENCIA DE DATOS Y VPN) EXP. SUTEL-OT-583-2009.

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Crisp para brindar servicio de telecomunicaciones (Canales punto a punto, acarreador de telefonía IP y telefonía IP pre y post pago).

Al respecto, la señorita Natalia Ramirez, explico los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

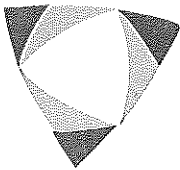
ACUERDO 006-048-2009

RESULTANDO

I. Que el día 16 de julio del año 2009, la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A (en adelante CRISP)** cédula jurídica número 3-101-525475, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar los siguientes servicios de telecomunicaciones por medios alámbricos: acceso a Internet, transferencia de datos y redes privadas virtuales. Asimismo, solicitó que se declare confidencial las especificaciones técnicas y financieras del proyecto por un plazo de diez años. (folios 01 al 131)

II. Que mediante oficio 960-SUTEL-2009 fechado 04 de agosto del 2009 se le previene a la empresa **CRISP** que con el fin de darle curso a la solicitud de autorización presentada debía ampliar la información aportada en cuanto al diagrama de red y el programa de cobertura geográfica. (folio 132)

III. Que en fecha 11 de agosto del 2009, la compañía **CRISP**, aporta la información solicitada, solicitando la ampliación de la confidencialidad de dicha documentación. (folios 134 a 144)



21 DE OCTUBRE DEL 2009

IV. Que mediante oficio 1067 fechado 17 de agosto del 2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa **CRISP** indicándose que podía proceder al retiro de los edictos de ley una vez que se resolviera la declaratoria de confidencialidad solicitada. (folio 145)

V. Que mediante resolución número RCS-227-2009 de las 17:50 horas del 20 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años, las especificaciones técnicas, estados financieros, diagrama de red y cobertura geográfica, entre otros. (folios 147 a 149)

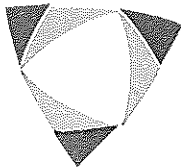
VI. Que en fecha 16 y 17 de setiembre del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 156 y 158)

VII. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **CRISP**.

VIII. Que mediante oficio número 1563-SUTEL-2009 de fecha 21 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 **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

- I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que: "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."
- II. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
 - b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.
 - c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."
- III. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.



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

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

VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 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.

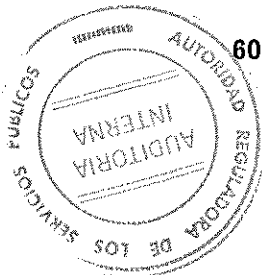
VII. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras,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

VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

IX. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

X. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley 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.

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

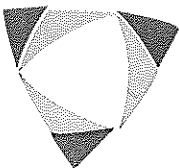


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



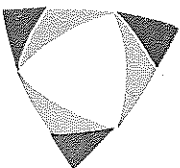
"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado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

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

XIII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fines 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 período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutei a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un cinco por ciento (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.

XIV. 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.

XV. 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.

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

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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** cédula jurídica número 3-101-525475 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
 - a. Transferencia de datos.
 - b. Acceso a Internet.
 - c. Redes privadas virtuales.

- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

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

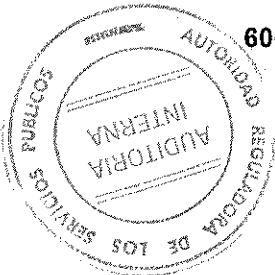
PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en todo el territorio nacional.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

TERCERO. Sobre las tarifas: La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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

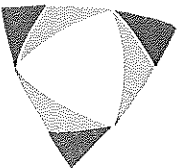
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



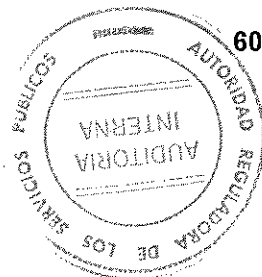
- r. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- s. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan,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

QUINTO. Sobre los servicios brindados con bandas licenciadas de terceros: La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** estará obligada a presentar ante la SUTEL los contratos suscritos con los concesionarios de las bandas licenciadas, para que el ente regulador pueda verificar si el uso compartido de dichas bandas es adecuado para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

SEXTO. Sobre el canon de regulación: La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** estará obligada 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 o domicilio social de la empresa.

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

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

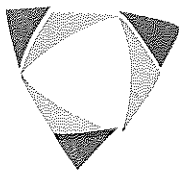


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



IV. Extender a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A** cédula jurídica número 3-101-625475 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 imponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE.

5. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A CRWIFI (ACCESO A INTERNET, TRANSFERENCIA DE DATOS) EXP. SUTEL-OT-456-2009.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Crwifi para brindar servicio de telecomunicaciones (acceso a internet, transferencia de datos). Al respecto, la señorita Natalia Ramirez, explicó los principales extremos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

I. Que el día 30 de junio del 2009, la señora Patricia Berrocal Alvarado en su condición de Apoderada generalísima sin límite de suma de la empresa **CRWIFI LIMITADA cédula jurídica número 3-102-625220**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de transferencia de datos y acceso a Internet utilizando frecuencias de banda libre. (folios 01 al 61)

II. Que mediante oficio 758-SUTEL-2009, del 17 de julio del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa **CRWIFI LIMITADA**, sin embargo, se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad, la cual una vez notificada podía retirar los edictos de convocatoria, los cuales debían ser publicados dentro de los 7 días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 62)

III. Que mediante resolución RCS-169-2009 de las 11:15 horas del 29 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia admite parcialmente la solicitud de confidencialidad y declara por el plazo de 5 años la confidencialidad de la información técnica y financiera. (folios 63 a 65)

IV. Que en fecha 21 y 26 de agosto del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folio 71)

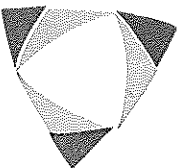
V. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **CRWIFI LIMITADA**



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



VI. Que mediante oficio 1562-SUTEL-2009 de fecha 21 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 **CRWIFI LIMITADA** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que: "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

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

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

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

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

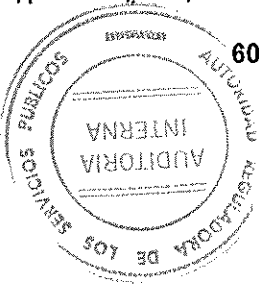
III. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórogas.

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

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

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

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



21 DE OCTUBRE DEL 2009

que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

VIII.

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

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

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

IX.

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

X.

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

XI.

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

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

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

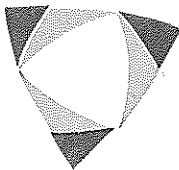
Potencia de salida (dbm)	Característica	EIRP (dbm)
28	12	40
29	9	38
30	6	36



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



XII.

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

XIII.

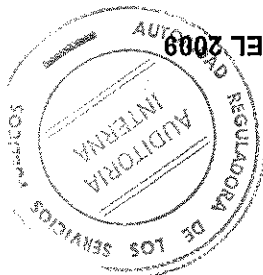
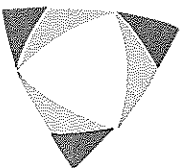
Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo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

XIV.

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

XV.

Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas



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

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

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

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

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

PORTANTO

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

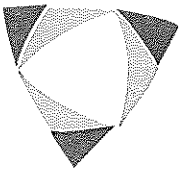
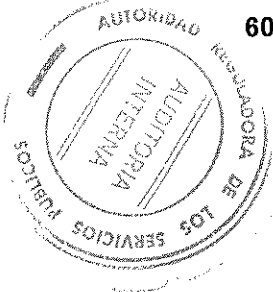
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

I. Otorgar Autorización a la empresa **CRWIFI LIMITADA** cédula jurídica número **3-102-525220** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- Acceso a Internet.
- transferencia de datos.

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

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:



PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **CRWIFI LIMITADA** podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas:

SEGUNDO. Sobre las tarifas: La empresa **CRWIFI LIMITADA** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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

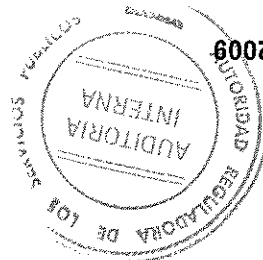
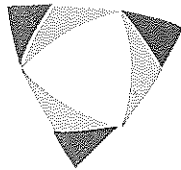
CUARTO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP: La empresa **CRWIFI LIMITADA**, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

QUINTO. Sobre la señalización de las comunicaciones: Los sistemas de señalización en cuanto a la duración de los tonos o timbrados deberán ajustarse a las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

SEXTO. Sobre la potencia máxima de transmisión. La empresa **CRWIFI LIMITADA** se encuentra obligada a que sus equipos no excedan los niveles de potencia máximos establecidos en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247. Asimismo, deberá utilizar únicamente los rangos de frecuencia atribuidos como de "uso libre" en el Decreto Nº35257-MINAEI.

SÉTIMO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, la empresa **CRWIFI LIMITADA** estará obligada a:

- Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y



- su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen esperar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telesección que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.
- r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones⁴ obligaciones que se establecen en la ley
- s. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- t. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- u. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- v. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- w. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

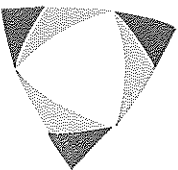
OCTAVO. Sobre el canon de regulación: La empresa **CRWIFI LIMITADA** estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de noviembre de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

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

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

IV. Extender a la empresa **CRWIFI LIMITADA** cédula jurídica número 3-102-525220 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.

NOTIFÍQUESE.

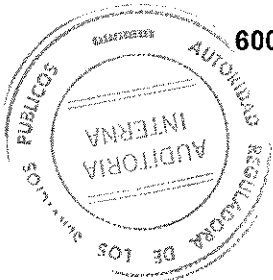
6. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A TECAPRO INFONET (BNP INTERNATIONAL) EXP. SUTEL-OT-095-2009.

De conformidad con el artículo 53, inciso 3, establecido en el Código Procesal Civil, la señora Maryleana Méndez Jiménez, se excusa de participar en la discusión de este asunto, lo anterior en virtud de que la señora Méndez Jiménez laboró para Tecapro Infonet.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Tecapro Infonet para brindar servicio de telecomunicaciones (VPN Internacional).

Al respecto, la señora Natalia Ramírez, explicó los principales extremos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió:

21 DE OCTUBRE DEL 2009



ACUERDO 008-048-2009

RESULTANDO

I. Que el 19 de junio del 2009, la empresa **BT INFONET CENTRAL AMERICA S.A.** actualmente **TECAPRO INFONET S.A.**, conservando la cédula jurídica número 3-101-294915, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de telecomunicaciones de VPN (redes privadas virtuales) internacional. (folios 02 al 11, 19 y 20)

II. Que en esa misma fecha, **TECAPRO INFONET S.A.**, solicitó declarar confidencialidad sus estados financieros por el plazo de cinco años. (folios 12 al 18)

III. Que el día 24 de junio del 2009, la empresa **TECAPRO INFONET S.A.** aporta al expediente certificación notarial indicando que en el Registro Mercantil bajo los tomos: 1421 y 1715, folios: 199 y 236, asientos: 196 y 219 respectivamente, se encuentra registrado el cambio de la razón social de la empresa solicitante, la cual conserva el número de cédula jurídica y sus representantes; quienes indican que para todos los efectos se continúe el trámite de autorización con el nuevo nombre inscrito. (folios 19 y 20)

IV. Que mediante oficio 422-SUTEL-2009 del 30 de junio del 2009, previno a la empresa **TECAPRO INFONET S.A.**, ampliar la información y documentación aportada en la solicitud. (folios 21 y 22)

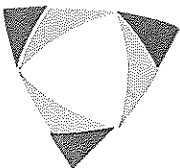
V. Que en fecha 13 de julio del 2009, la empresa solicitante cumple con la prevención realizada, y solicita que por el plazo de cinco años se declare confidencial el contrato de interconexión suscrito con Radiográfica Costarricense S.A (folios 23 a 60)

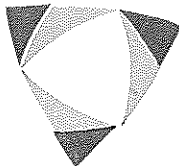
VI. Que el día 04 de agosto de 2009 mediante oficio SUTEL-962-2009 la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por la empresa **TECAPRO INFONET S.A.** sin embargo indicó que aún se encontraba pendiente la declaración de confidencialidad. (folio 61)

VII. Que mediante resolución número RCS-186-2009 del 05 de agosto del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones admitió en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada. (folios 64 a 67).

VIII. Que en fecha 20 y 26 de agosto del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta respectivamente, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 70 y 71).

IX. Que mediante oficio 1516-SUTEL-2009 del 14 de octubre del 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 **TECAPRO INFONET S.A.** para prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.





CONSIDERANDO

- I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que:
 - a. "El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 - b. Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."

- II. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - a. "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
 - b. 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. c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

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

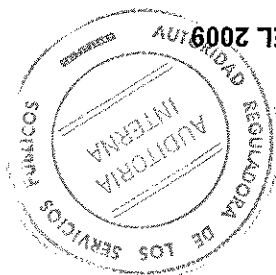
- IV. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presenten las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante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

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

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

- VII. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas,





nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

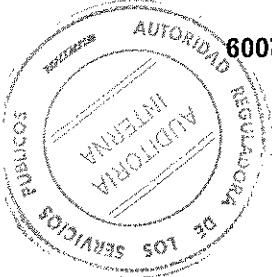
- VIII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente.
- a. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
- b. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

- IX. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

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

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

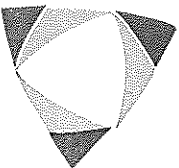
- XII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutei a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un 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.

XIII. 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.

XIV. 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.

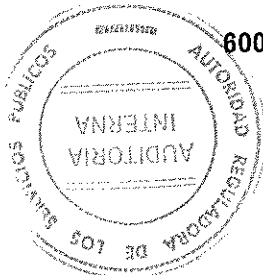
XV. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

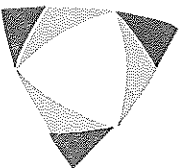
- I. Otorgar Autorización a la empresa **TECAPRO INFONET S.A.** cédula jurídica número 3-101-294915 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
 - a. VPN internacional



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuara los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

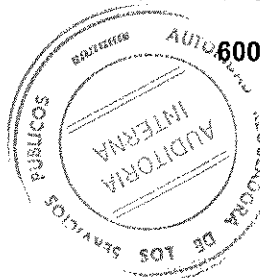
III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

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

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

TERCERO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **TECAPRO INFONET S.A. cédula jurídica número 3-101-294915** estará obligada a:

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.

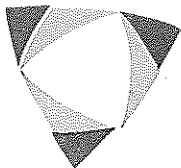


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

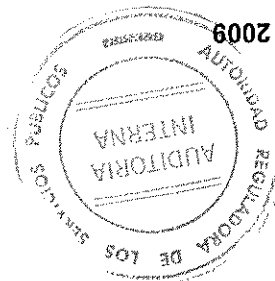
sutel



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

CUARTO. Sobre el canon de regulación: La empresa **TECAPRO INFONET S.A** estará obligada 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 o domicilio social de la empresa.

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



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

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

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

IV. Extender a la empresa TECAPRO INFONET S.A. cédula jurídica número 3-101-294915 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

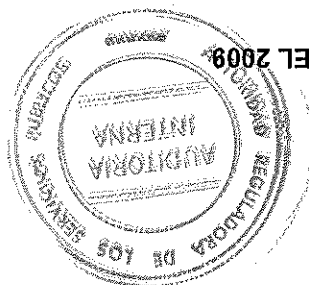
V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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.

COMUNIQUESE.

ARTICULO 4 DECLARAR CONFIDENCIAL:

EXP	EMPRESA	DOCUMENTOS SOLICITADOS	PLAZO SOLICITADO	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-376-2009	(COOPLESKA, R.L. a Internet) (TV por cable y acceso a Internet)	(1) Convenios con proveedores, (2) los anexos de la información aportada mediante oficio GG-961-2009, y (3) folios 1 al 7 y del 10 al 28 del expediente SUTEL-OT-376-2009.	No indica	Se admite parcialmente. 1. Folios del 1 al 29, ambos inclusive. 2. Contratos con proveedores 3. Información sobre la capacidad financiera 4. Diagramas de red 5. Lista de precios propuestos Se declara confidencial por el plazo de 5 años:
SUTEL-OT-096-2009	COOPESANTOS, R.L. (TV por cable, Internet)	(1) Zonas geográficas del proyecto, (2) diagramas de red, (3) cronograma del proyecto, (4) modelo de negocio, (5) estudio de factibilidad financiera.	2 años	Se admite en su totalidad. Se declara confidencial por 2 años: 1. Zonas geográficas del proyecto visibles 2. Diagramas de red 3. Cronograma del proyecto 4. Modelo del negocio 5. Estudio de factibilidad financiera 6. Cantones y distritos cubiertos en cada una de las etapas del proyecto 7. Proyección de tarifas, clientes e ingresos



21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel

1. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD PARA LA EMPRESA COOPELSCA, R.L. Exp. SUTEL-OT-376-2009

A partir de este momento se reincorpora nuevamente al salón de sesiones la señora Maryleana Méndez Jiménez.

El señor George Milley Rojas, presenta a los señores Miembros del Consejo, la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa Coopelsc, R.L. Exp. SUTEL-OT-376-2009.

Luego de que Mariana Bienes brindara una exposición sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 009-048-2009

RESULTANDO

I. Que el día 2 de setiembre del 2009, la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPELSCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para operar redes públicas de telecomunicaciones y brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, específicamente televisión por suscripción vía cable y servicios de acceso a Internet.

II. Que mediante oficio 1294-SUTEL-2009, la SUTEL previno a la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPELSCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117, ampliar la información y documentación aportada en la solicitud.

III. Que mediante oficio GG-961-2009, la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPELSCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117, presentó ante la SUTEL la información y documentación requerida en tiempo y forma.

IV. Que la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPELSCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117, solicitó que se declare confidencial la siguiente información: (1) convenios con proveedores, (2) los anexos de la información aportada mediante oficio GG-961-2009, y (3) folios 1 al 7 y del 10 al 28 del expediente SUTEL-OT-376-2009.

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

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



CONSIDERANDO

I. Que en el expediente SUTEL-OT-376-2009 de la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPLESCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117, consta diversa información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada así como documentos e informaciones públicas.

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

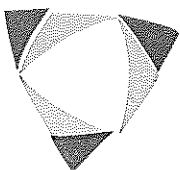
III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las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

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

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

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

VII. Que la información visible del folio 1 al 29 del expediente SUTEL-OT-376-2009, corresponde a la documentación aportada por la cooperativa junto a la solicitud de autorización del día 30 de junio del 2009. No obstante esta solicitud no fue admitida y por lo tanto la documentación relacionada

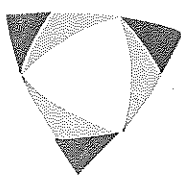




SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



conciérne únicamente a la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPLESCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117.

VIII. Que los contratos con proveedores, la información financiera, los diagramas de red, y la lista de precios propuestos, corresponden a información que conciérne y afecta únicamente a la cooperativa.

IX. Que el contrato de concesión de frecuencias (Anexo 2) es un documento público que conciérne al público en general y que debe ser inscrito en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que administra la SUTEL, por lo que no puede ser declarado confidencial.

X. Que un plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPLESCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-376-2009 de la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS, R.L. (COOPLESCA, R.L.), cédula jurídica número 3-004-45117:

1. Folios del 1 al 29, ambos inclusive.
2. Contratos con proveedores visibles del folio 50 al folio 150, ambos inclusive.
3. Información sobre la capacidad financiera visible del folio 157 al folio 159, ambos inclusive.
4. Diagramas de red visibles al folio 163.
5. Lista de precios propuestos visible a los folios 165 y 166.

C. Determinar que toda la información indicada en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley No. 7593, será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto será pública y de acceso general.

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

COMUNIQUESE.



2. DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD PARA LA EMPRESA COOPESANTOS, R.L. Exp. SUTEL-OT-096-2009.

Don George Milley Rojas, presenta a los señores Miembros del Consejo, la solicitud de declaratoria de confidencialidad de la empresa Coopesantos, R.L. Exp. SUTEL-OT-096-2009.

Luego de Mariana Brenes explicara los principales extremos de la solicitud objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 010-048-2009

RESULTANDO

I. Que el día 19 de junio del 2009, la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.)**, cédula jurídica número 3-004-045260, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para operar redes públicas de telecomunicaciones y brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, específicamente televisión por suscripción vía cable y servicios de Internet.

II. Que mediante oficio 391-SUTEL-2009, la SUTEL previno a la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.)**, cédula jurídica número 3-004-045260, ampliar la información y documentación aportada en la solicitud.

III. Que la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.)**, cédula jurídica número 3-004-045260, presentó ante la SUTEL la información y documentación requerida en tiempo y forma.

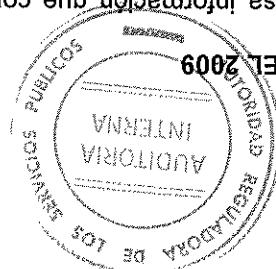
IV. Que la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.)**, cédula jurídica número 3-004-045260, solicitó que se declare confidencial por el plazo de 2 años la siguiente información: **(1)** zonas geográficas del proyecto, **(2)** diagramas de red, **(3)** cronograma del proyecto, **(4)** modelo de negocio, **(5)** estudio de factibilidad financiera.

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

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

CONSIDERANDO

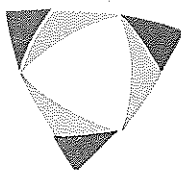
I. Que en el expediente SUTEL-OT-096-2009 de la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.)**, cédula jurídica número 3-004-045260,



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



consta diversa información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada así como documentos e informaciones públicas.

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

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

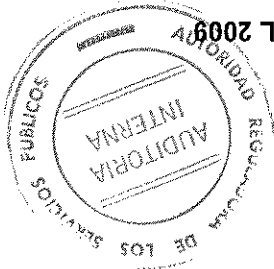
IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un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

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

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

VII. Que las zonas geográficas del proyecto, los diagramas de red, el cronograma del proyecto, el modelo de negocio, y el estudio de factibilidad financiera, corresponden a documentos que conciernen y afectan únicamente a la cooperativa.

VIII. Que el plazo de dos (2) años solicitado por la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.), cédula jurídica número 3-004-045260, resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.



PORTANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

- I. Admitir en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.), cédula jurídica número 3-004-045260.
- II. Declarar confidencial por el plazo de dos (2) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-096-2009 de la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL LOS SANTOS, R.L. (COOPESANTOS, R.L.), cédula jurídica número 3-004-045260:

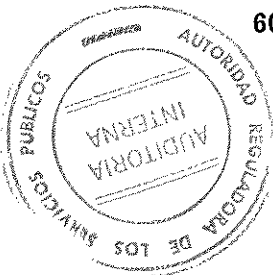
1. Zonas geográficas del proyecto visibles del folio 07 (a partir del subtítulo "4. Zona geográfica del proyecto") al folio 08 (hasta el subtítulo "5. Duración del desarrollo del proyecto").
2. Diagramas de red visibles del folio 18 al 20 (hasta el subtítulo "8. Cronograma del proyecto").
3. Cronograma del proyecto visible del folio 20 (a partir del subtítulo "8. Cronograma del proyecto") al folio 23 (hasta el subtítulo "9. Modelo de Negocio").
4. Modelo del negocio visible del folio 23 (a partir del subtítulo "9. Modelo de Negocio") al folio 31.
5. Estudio de factibilidad financiera visible del folio 32 al folio 48.
6. Cantones y distritos cubiertos en cada una de las etapas del proyecto visibles al folio 60.
7. Proyección de tarifas, clientes e ingresos visibles al folio 61.

- III. Determinar que toda la información indicada en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley No. 7593, será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto será pública y de acceso general.

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

COMUNIQUESE.

21 DE OCTUBRE DEL 2009

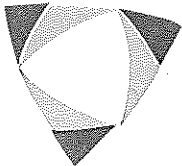


ARTÍCULO 5
RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJA:

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



EXPEDIENTE	EMPRESA	MOTIVO
SUTEL-AU-024-2009	LUIS BEJARANO	Terminación normal procedimiento
SUTEL-AU-040-2009	PIEDADES MADRIGAL	Terminación normal procedimiento

1. RESOLUCIÓN FINAL DE LA QUEJA INTERPUESTA POR EL SEÑOR LUIS BEJARANO. EXP. SUTEL-AU-024-2009.

A partir de este momento ingresó al salón de sesiones el señor Jorge Salas Santana, funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Don George Milley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo la resolución final de queja interpuesta por el señor Luis Bejarano. EXP. SUTEL-AU-024-2009.

De inmediato don Jorge Salas y la señora Natalia Ramírez brindaron una exposición sobre la solicitud del señor Luis Bejarano, al tiempo que contestaron algunas preguntas que sobre el tema les fueron formuladas por los señores Directores.

Suficientemente analizado el asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 011-048-2009

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 7 de octubre del año 2008, el señor **LUIS MANUEL BEJARANO FERNÁNDEZ** interpone ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) formal queja sobre la actuación del Instituto Costarricense del Seguro Social (ICES) por problemas de operación de su servicio telefónico e Internet, y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. (folios 07 al 12)

- II. Que dentro de los alegatos del señor Bejarano Fernández se encuentran los siguientes:

- a. Que el día 29 de julio del 2008 reportó al 119 la pérdida de tono del servicio 2224-6184, le explicó a la operadora que no puede recibir llamadas y que cuando se llama a dicho número desde un servicio convencional se escucha que timbra, pero en el teléfono no suena nada, cuando se llama desde un servicio celular sale un mensaje que dice que el teléfono que se está llamando está fuera de servicio, que la operadora tomó nota de todo lo explicado y le indicó que en 12 o 24 horas le atenderían la queja.

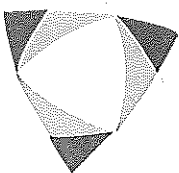
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



- b. Que el 30 de julio a las 7:00 horas recibió una llamada de parte de un funcionario del ICE e indicándole que posiblemente algún compañero de él involuntariamente hizo un cambio que provocó la avería, de manera que a su criterio no hubo una respuesta o diagnóstico del problema, sin embargo, ese mismo día en la tarde el servicio se volvió a dañar por lo que de nuevo puso su queja en el servicio 119.

- c. Que ese mismo día llamó a la Contraloría de Servicios y explicó la situación, al respecto la persona que lo entendió le indicó que ya tomó nota de la situación.

- d. Que el día 31 de julio del 2008, espera la llamada del ICE pero no se presenta ninguna por lo que tomó la decisión de reportar nuevamente la situación al 119, cuando fue atendido le indicaron que el servicio fue reparado desde las 12 o 1 de la tarde, sin embargo considera que eso no era posible dado que continuaba con el problema en sus servicio telefónico.

- e. Que el día 1 de agosto del 2008, le llaman del ICE a su servicio celular, indicándole que el teléfono tenía tono y que ya se había normalizado, le explican que el problema se debía a una desconexión en la calle la cual ya había sido atendida, a lo que él indica que no se encuentra en la casa para realizar una verificación de la reparación, no obstante, cuando regresa realiza la respectiva revisión y se percató que el servicio tenía tono pero tenía ruido y el servicio de Internet no estaba funcionando.

- f. Que el día 2 de agosto del 2008, nuevamente reporta su avería al 119, lo trasladan al soporte técnico de Internet, donde le dicen que hasta el 4 de agosto le pueden realizar una evaluación remota ya que el sistema esta caído desde hace dos días.

- g. Que el 4 de agosto del 2008, a las 3 de la tarde procede a plantear la queja correspondiente a la Contraloría de Servicios del ICE ya que a esa hora no tenía solucionado el problema de ruido y normalización del servicio de Internet, adicionalmente, no recibió información por parte del ICE de la situación.

- h. Que el ICE demora en sus instancias administrativas para facilitar la información correspondiente a los usuarios, no responde a las solicitudes realizadas y que su organización de trabajo es lenta y desordenada.

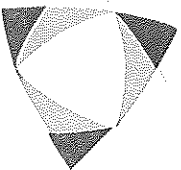
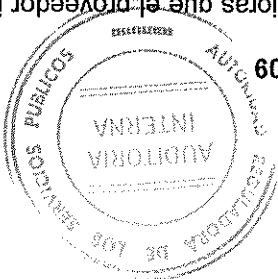
III.

Que mediante resolución RCS-060-2009 de las 14:30 horas del 15 de mayo 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE, 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, indicándole que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227. (folios 13 al 16)

IV.

Que el 2 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

21 DE OCTUBRE DEL 2009



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

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 respuestas efectivas 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 fallas atribuibles al proveedor, (29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente." Asimismo, se le imputó el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el Pliego tarifario publicado en el Alcance N°52 de la Gaceta 183 del 25 de septiembre del 2006, el cual establece que la disponibilidad del servicio de Internet para el tramo nacional deberá ser mayor al 99.5% mensual. Mediante dicho acto se puso en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indicaron las posibles sanciones a imponer, se le citó a una comparecencia oral y privada a las 10:00 horas del 26 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 17 al 22).

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 26 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el licenciado Olimar Carvajal Mora y el señor Manuel Fallas Camacho en representación del ICE. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 29 a 31).

VII. Que mediante oficio 1525-SUTEL-2009 del 15 de octubre del 2009, el órgano director del procedimiento, rindió el informe final (folios 59 al 73).

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

CONSIDERANDO:

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

a) "...)

Hechos probados en autos

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-024-2009, específicamente el detalle de reporte de averías del período comprendido entre octubre del 2003 y mayo del 2009, se encontró que efectivamente se registran averías en las fechas en donde el señor Bejarano lo señaló en su queja. (folio 44)
2. Que de acuerdo con la información contenida en el reporte de averías, la falla reportada entre el 29 de julio y el 4 de agosto del 2009 (folios 9 y 10) tiene diferentes códigos de reparación, por lo tanto, esto quiere decir que efectivamente el servicio telefónico del señor Bejarano sufrió problemas en el distribuidor en el armario, problemas con la configuración de la cuenta ICECOM y problemas de red interna que lo llevaron a averías constantes y continuas.

21 DE OCTUBRE DEL 2009



3. De acuerdo con la información aportada por el ICE (folios 36 y 37), el ICE responde a la solicitud planteada por el señor Luis Bejarano.

b) Hechos no probados

1. No se pudo demostrar que el señor Luis Bejarano recibiera oportunamente la respuesta de la Contraloría de Servicios del ICE antes de presentar la queja ante la Sutel.

2. No se logró demostrar con la información contenida en el detalle o registro de averías presentado por el ICE que se tratara de varias averías o de una sola.

c) Comparencia

La comparencia se llevó a cabo a las 10:16 horas del día 26 de junio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia del Lic Olman Carvajal, el señor Manuel Fallas Camacho ambos funcionarios del ICE, sin embargo, el señor Bejarano Fernández no se presentó. (folios 59 a 64)

d) Pruebas aportadas

El expediente administrativo del señor Luis Bejarano Fernández, visible de folio 32 a 40
El detalle de llamadas salientes a celulares de los meses julio, agosto y setiembre del servicio 2224-6184 visible de folios 41 a 43
El detalle de llamadas salientes a fijos de los meses julio, agosto y setiembre del servicio 2224-6184 visible de folios 45 a 55
Histórico de averías del 06 de octubre del 2003 al 29 de mayo del 2009 visible a folio 44

e) Resumen exposición de participantes

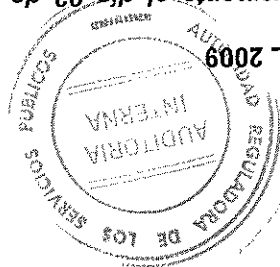
Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparencia se resume lo siguiente:

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

El Lic Olman Carvajal indica que el señor Manuel lo acompaña como asesor técnico y él se puede referir al problema experimentado por el señor Luis Bejarano.

Respecto a la nota dirigida a la señora Tirsia Chaves indica el Lic Carvajal que por tratarse de consultas de tipo técnico la Contraloría de Servicios del ICE debe consultar a los compañeros de las áreas técnicas, además explica las respuestas enviadas por dicha Contraloría cuyo documento según lo manifiesta consta en el expediente administrativo correspondiente:

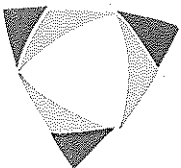
21 DE OCTUBRE DEL 2009



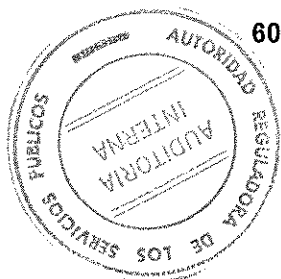
SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



"Efectivamente el día 03 de octubre del 2008 se le contesta y en el folio 05 vemos la respuesta que le da la licenciada Tirsá Chávez al señor don Luis Bejarano Fernández, y el 07 de octubre don Luis Bejarano nos presenta la queja ante la ARESSEF, en cuanto a las preguntas que el señor hace en la petición que le realizó el día 04 de agosto al ICE directamente, dice: Cuál es el problema técnico que se ha presentado con el servicio telefónico?, en el mismo listado que se presenta del expediente de averías se puede ver muy claramente partiendo desde el año 2003 en la parte inferior del reporte, donde dice que el 06 del 10 del 2003 este señor reporta una avería el día 06 y el día 07 le quedó reparado, el día 14 del 03 reporta y el día 14 del 03 le quedó reparado, seguidamente el 29 del 07 del 2008 reporta, y el día 30 del 07 también le queda reparado, seguidamente vuelve a reportar el día 27 y le queda reparado el día 31 del 2008, posteriormente también el 01 del 08 del 2008 vuelve a hacer una llamada de averías y el día 01 del 08 también se le vuelve a reparar, posteriormente el día 02 del 08 a las 10:48 de la mañana vuelve a hacer un reporte y le queda reparado el mismo día a las 13:42, posteriormente el día 05 del 08 vuelve a hacer otro reporte de averías quedándole nuevamente reparado el día 05 del 2008 a las 07:58, vemos entonces que son tiempos muy cortos, posteriormente viene otra vez el 20 del 11 del 2008 y le queda reparado el mismo día a las 13:44 nuevamente, la última del 27 de enero del 2009 no es una avería reportada precisamente por el cliente pero se pasa como una avería para darle seguimiento a los problemas que había tenido el señor, era interés del ICE tratar de verificar que el servicio esté bien, no solo por la queja del señor sino para satisfacción de nuestros clientes, o sea esos son los implementos que el ICE ha venido dando en cuanto a lo que es la reparación de averías. Como se produjo una desconexión en la calle?, lo que es la planta externa está expuesta a una gran cantidad de elementos extraños a la institución, estamos expuestos a robo de cable, estamos expuestos a las condiciones climáticas, lo que es el ASDL necesita una condición bastante estable para que se dé el servicio, en el armario por ejemplo hemos tenido sabotajes, nos han quemado en forma completa un armario, no es el caso del señor, aquí no se dio un acto de sabotaje pero esos son de los actos que se han dado, estamos expuestos a robo de cables, podemos ver que el señor en un momento tuvo un problema que era totalmente externo a la parte de averías, lo que era ir a ver la línea porque era un problema a nivel de sector, entonces eso se escapa de momento, pero tampoco es que se duró quince días, vemos que los tiempos son muy cortos. En la pregunta número 3 dice: Cómo se le cobra a uno legalmente un servicio que no ha recibido?, la misma reglamentación lo dice muy claramente que si un cliente ha estado por mínimo tres días fuera de servicio el ICE le va a hacer la descarga del cobro, incluso en la respuesta que le da la licenciada Tirsá se le explica que le va a hacer el rebajo. En la pregunta 4 dice: Cuando se realiza la normalización del servicio de Internet?, a partir del momento en que el técnico que va a reparar logra hacer las pruebas de que Internet está funcionando es donde queda la reparación de Internet, si el daño hubiera sido a nivel de la central por medio del PIN se le hubiera reparado de una vez ahí, no es la intención que si se puede reparar de una forma rápida, esperar que el cliente se quede uno o dos días sin el servicio, no, se va donde el cliente en el caso de necesidad, incluso en los reportes que él tiene nosotros podemos corroborar que en dos ocasiones como mínimo ha sido un problema de la misma computadora del señor, no ha sido un daño propiamente del ICE.

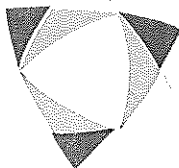


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

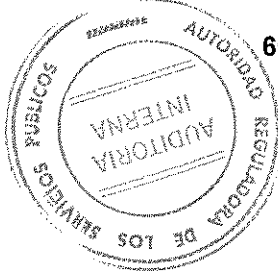
sutel



En el punto no. 5 dice: Por qué se ha tardado tanto el arreglo de este problema? Como lo justifica?, los tiempos como podemos ver en el histórico de averías no han sido extensos, han sido dentro de las posibilidades normales, si usted puede ver aquí no hay tiempos de cinco o seis días, ni ningún tiempo ha sido así, como le repito por ejemplo ese problema que no fue un problema a nivel de la casa ni a nivel de servicio, sino que era un problema a nivel de sector, teníamos a la gente de cables trabajando ahí entonces teníamos varios clientes fuera de servicio y lamentablemente el servicio de don Luis también fue afectado, después aquí nos dice: Cuál es el nombre del funcionario que tiene la responsabilidad de dar el servicio?, el nombre del funcionario que tiene la responsabilidad de dar un servicio eficiente es el ICE, el ICE está en la obligación, si se refiere a quién sería la persona encargada en un centro de despacho del área porque se maneje un control de averías eficiente, sería el licenciado don Gustavo Peña, es el encargado de el centro de despacho, él es el que tiene otros técnicos a su cargo que son los que van a velar por la debida reparación de las averías, luego dice: Cuáles son las medidas que se accionaron en este caso según sea los departamentos involucrados?, todos los departamentos han sido involucrados y todos en su momento han respondido a la queja del señor, como le decía yo, don Luis el día 04 de agosto presenta una queja ante la Contraloría de Servicios del ICE, la misma le responde como consta en el expediente administrativo a folio 03 y 04 el día 03 de octubre, si hay una diferencia de tiempo entre la pregunta que el señor hace y la respuesta que se le da, porque como lo había indicado por motivo de que se espere dar a nuestro cliente una respuesta clara, satisfactoria, con el debido respeto que él se merece no fue algo así que simplemente de un día para el otro se le dijera donde si estaría siendo irresponsable la institución si así se hiciera, se le dicen cuales son los problemas. Por último dice: Cómo lo llaman al plan de mejoramiento?, diariamente el ICE trata de llevar un plan de mejoramiento, nosotros en la actualidad tenemos cuadrillas de empresas que están por contrato trabajando para nosotros con los cuales ya no solamente vienen de lunes a sábado, sino que estas cuadrillas ya también están implementadas los días domingo, estas cuadrillas son supervisadas por técnicos especializados del ICE tanto en lo que es la parte de reacondicionados como en la parte de las instalaciones y como en las averías, para poder cerrar una persona una avería hay dos formas: tendría que venirse por el centro de despacho donde se le obliga al técnico que llame desde la casa del cliente, también para poderlo cerrar tiene que cerrar el mismo número, o sea usted no puede llamar de otro número distinto para cerrar esa avería porque el sistema se lo va a rechazar, en el caso del señor como le respondo hasta una visita se le hizo para cerciorarnos que se le está dando el servicio en la mayor calidad posible, ha sido atendido en los diferentes lugares, el día de hoy nosotros nos hacemos presentes aquí a petición del señor y llamados por la SUTEL para dar respuesta satisfactoria del caso del señor."

El señor Olman Carvajal indica que de contar el ICE con el recibido por parte del señor Luis Bejarano de la nota enviada por la Contraloría de Servicios la haría llegar a la Sutel.

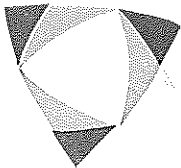
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



Finalmente señala el Licenciado Carvajal que con la información aportada en el expediente queda demostrado que el ICE cumplió con los tiempos establecidos para atender las quejas, por lo que solicita que se archive el expediente en forma definitiva.

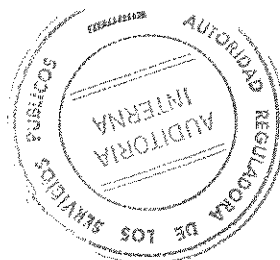
"ha quedado plenamente demostrado tanto con la prueba documental como con la prueba pericial que el ICE no ha fallado en cuanto a lo que es los tiempos de atención en cuanto a lo que es el servicio, está demostrado por medio de lo que es el reporte histórico de averías la secuencia en el tiempo en que ha sido atendida la avería del señor, incluso la última visita que se le hizo fue verificando que la calidad del servicio fuera lo mejor posible, como le repitió ICE está expuesto a factores externos pero en la medida de lo posible se ha resuelto de manera eficaz y rápida, nosotros vemos que si en el expediente no consta que la carta se le dio se va a presentar la prueba de que si fue notificado, también vemos que el día de hoy don Luis no se hizo presente, lo que para nosotros significa que está desistiendo, que si se le dio la oportunidad a don Luis de que estuviera presente para hacer valer sus derechos no significa que pierda sus derechos pero vemos que hay un desistimiento de la persona al no presentarse, motivado en lo anterior yo pido que una vez presentadas las dos pruebas que usted nos solicita se archive el expediente en forma definitiva."

Instituto Costarricense de Electricidad ICE,
Señor Manuel Fallas Camacho, Asesor Técnico

El señor Manuel Fallas hace una descripción general de las averías registradas en el servicio 2224-6184 propiedad del señor Bejarano de los últimos 6 años, y explica el proceder del ICE para cada caso, señalando en cada caso cual fue la reparación que se realizó.

"aquí tenemos el listado de las averías que hemos recibido del cliente donde respecto a lo que se refiere a los años anteriores hubo un reporte del 06 de octubre del 2003, 20 de diciembre del 2005, 14 de marzo del 2007, y donde hace un reporte el 29 de julio a las catorce y cincuenta y uno p.m., ese reporte es llama al cliente y en ese momento hace un cierre de la avería que no tenía ningún problema el cliente, y pone el nombre de la persona con la que habló: don Luis Manuel Bejarano, en la queja del cliente también hace alusión a esto de que en el momento que lo llamó el técnico el teléfono si estaba bueno, entonces este reporte se atendió en el tiempo debido y efectivamente se comprobó con el cliente que funcionaba. El día 30 de julio a las doce y cuarenta y nueve el señor Bejarano hace otro reporte que fue atendido el día 31 a la una y treinta y cinco de la tarde encontrándose un problema en el distribuidor principal del ICE, en ese momento quedó solucionado y el cliente aduce que también tenía un ruido pero en ese momento el teléfono nuevamente se había solucionado, después de este reporte hace otro el 01 de agosto a las ocho y dos a.m., este reporte fue atendido ese mismo día y se hizo una reparación del armario, se reparó nuevamente el teléfono, primero en el distribuidor y luego en el armario, aún así y si vemos el listado de las llamadas lógicamente que en ese tiempo el cliente ha utilizado el servicio telefónico, el teléfono le ha funcionado como consta en el listado de las llamadas y el 02 de agosto por causas ajenas nuestras el cliente vuelve a reportar y en ese momento si había un problema

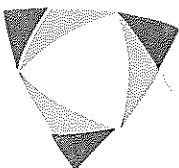
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei



general con todos los ADSLs, cuando hablamos de problemas generales muchas veces las plataformas de servicio del ICE con tarjetas dislam, fallan por rayería o por cualquier otro tipo de eventos de altos voltajes, y en ese momento hay problemas a nivel general en todas las zonas, posiblemente por eso el cliente se quedó fuera, a partir de ahí el 02 de agosto que hubo ese problema general el cliente vuelve a reportar el 06 de agosto a las seis y veintiséis a.m., ese reporte se manda a ver el día 07 y encontramos un problema en la red interna del cliente quien en este caso es ese código 203, es un problema en la red interna del cliente, se le cambia la red interna al cliente y efectivamente el servicio funciona bien a partir de ese día, de hecho el cliente hace un reporte el 20 de noviembre, hace un reporte el 27 de enero y algo curioso que hay que agregar es que el cliente de una u otra manera estaba contento con el servicio puesto que se le aumentó la velocidad a 51, y además con el fin de brindarle un mejor servicio y darle un seguimiento a la avería se revisa ese 29 de mayo que ya estaba a velocidad 512 y se determina con el cliente que todo estaba funcionando correctamente, se adjunta ahí el listado de las llamadas y se adjunta este histórico de averías que es del que les estoy hablando.”

Explica el señor Manuel Fallas las características de la última avería, indicando que el problema se dio en las instalaciones del cliente, el ICE reparó la red interna como parte del servicio que se brindó a este cliente

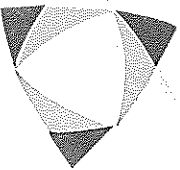
Respecto al servicio ADSL señala el señor Fallas que no es como el servicio telefónico que se puede certificar su funcionamiento.

“en este caso nosotros pudimos comprobar que el servicio quedó funcionando la parte telefónica, una de las cosas que expone el cliente es que el ADSL le funcionó en su momento de una manera intermitente, en este caso el mencionada ruido y que no funcionó el ADSL, lo que pasa es que nosotros por el listado de las llamadas podemos certificar que el teléfono sí funcionó, el problema con el ADSL es que no hay manera de que de una tasación, por ejemplo de medir la tasación del ADSL, por lo tanto en algunos casos lo que se hace con los clientes de los servicios de ADSL es que se le hace una rebaja de la tarifa dependiendo del tiempo que estuvo fuera, pero no hay manera de comprobarlo para responder a su pregunta que el ADSL estuvo funcionando correctamente, no hay manera de certificarlo, se certifica que el teléfono sí, el ADSL por ejemplo en el primer reporte sí se habló con el cliente y estuvo bueno.”

Se solicitó al señor Fallas que explicara cual es el procedimiento para que un cliente quede satisfecho después de interponer su queja, al respecto se refirió en los siguientes términos.

“... el procedimiento es el siguiente: cuando un cliente tiene problemas con el servicio telefónico o con el internet lo primero que hace es que llama al 119, el 119 tiene plataformas de atención al cliente, hay plataformas que se encargan de la parte física: que los cables estén conectados, que el modem esté encendido, lo que hablamos de Hardware, después hay otra plataforma que se encarga de lo que es el Software, una vez que las luces están encendidas, que los puertos están funcionando correctamente se realiza directamente la configuración del moden (sic), algunas veces de manera remota o algunas

21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

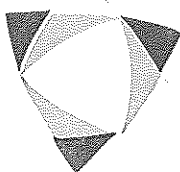
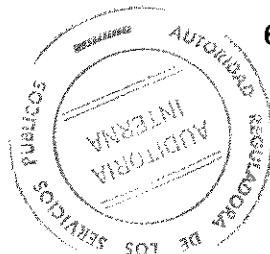
sutel

veces con el mismo cliente a través de la línea que llama de un celular o que llama de otro teléfono, si los compañeros del 119 no pueden resolver esa situación se pasa directamente al centro de atención, a lo que llamamos el CAI, en este caso los CAI están divididos en zona, vía sistema agarran una numeración, lo asocian a una central y se manda a un CAI, nosotros representamos el CAI San José que tiene que ver toda la zona metropolitana desde San José hasta Puriscal, Acosta, Hatillo, San Pedro, Curridabat, y lógicamente el señor que se ubica en el área de San Pedro, el reporte nos llega a nosotros y lo primero que se hace es una prueba digital la cual consiste en revisar los parámetros directos de la línea y revisar la parte del ADSL por medio de un PIN, qué es lo que hacemos?, tratamos de acceder la IP de cliente, si nosotros accedamos la IP del cliente podríamos determinar que por parte del ICE funciona correctamente, pero no le garantizamos que al cliente le esté navegando porque puede haber un problema en la PC, aún así esos reportes no se cierran, sino que una vez que se hace la prueba digital se envía un técnico a la calle, cuando el técnico está en la calle tiene varios sitios donde puede empezar a revisar la avería, tal como es el distribuidor principal, el armario, la caja de dispersión y terminar en el inmueble del cliente, son los 4 puntos que se pueden revisar, una vez que el revisa y repara la avería informa al Centro de Gestión o cierra la avería por un sistema de interacción de voz igual que el 119 pero para cerrar la avería, por ejemplo en los reportes cuando dice mensaje histórico ahí se ve que en el reporte del 01 de agosto dice IBR y el consecutivo eso fue porque lo cerró directamente y del número al IBR nuestro, igual como lo hizo el día 06 el cerró directamente del número, los otros días cerró directamente del Centro de Gestión y una vez que se cierra el Centro de Gestión se comprueba con el cliente, en el 75% de los casos se vuelve a hablar con el cliente para verificar que el este contento con el servicio que le brindó el ICE. Tal vez cabe rescatar que estos procedimientos que le mencioné estamos tratando siempre de mejorarlos, ver como mejoramos la atención, ahora esto de las doce horas ver como mejoramos los tiempos cambiando horarios, entrando más temprano en épocas de lluvias para atender mejor y más rápido al cliente.”

d) Análisis sobre el fondo

d.1 Tiempo de avería

La queja presentada por el señor Luis Bejarano, consiste en que servicio telefónico tuvo problemas el día 29 de julio del 2008, posteriormente su servicio ADSL también sufrió problemas, se presentaron varias situaciones de manera que la normalización del servicio se finalizó de forma permanente hasta el día 6 de octubre del 2008, o sea, en términos generales el servicio estuvo operando de forma anormal por más de 6 días, de acuerdo con el reporte de averías el origen sería el siguiente:



d.2 d.2 Análisis comparativo de la información del reporte de averías y de la información aportada por el señor Luis Bejarano.

Día 29 de julio 2008

El señor Bejarano en su queja (folio 09) no indica a que hora puso su denuncia en el sistema 119, solo le indica a la operadora que no entran las llamadas, por su parte, el informe de reporte de averías del ICE (folio 44) señala que el reporte se realizó a las 4:51 pm del 29 de julio del 2008.

Día 30 de julio 2008

El señor Bejarano detecta que al ser las 6:00 a.m. su servicio telefónico estaba funcionando bien, pasadas las 7:00 de la mañana recibió una llamada de un funcionario del ICE preguntando por el reporte de averías, además, el señor Bejarano le preguntó a ese funcionario cual había sido la razón de la avería pero la respuesta no satisfizo su consulta, indica que en la tarde de nuevo el servicio se presenta con problemas y volvió a reportarlo, no especifica la hora a la que realizó el trámite correspondiente, ese mismo día reportó esta situación a la Contraloría de Servicios.

Por su parte, el informe de averías presentado por el ICE indica que este día a las 1:19 pm se reporta reparado el servicio telefónico y se indica que la descripción de la reparación es que se configuró la cuenta de ICECOM.

Este mismo día según el informe de averías, se presentó otra queja de parte del señor Bejarano a las 2:49 pm, lo cual confirma lo indicado en su queja.

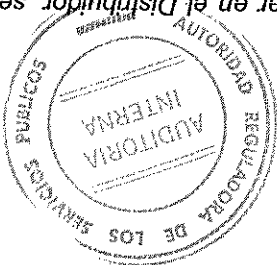
Sin embargo, no es claro lo sucedido ya que a las 1:19 pm se reporta como reparado y a las 2:49 pm se reporta con avería, esto quiere decir que la reparación no correspondía a la verdadera falla o bien se presentaron dos fallas casi consecutivas en el servicio telefónico del señor Bejarano.

Día 31 de julio 2008

El señor Bejarano nuevamente reporta el servicio dado que no tiene servicio, no obstante, en el ICE le indican que desde la 1:00 p.m. el servicio fue reportado reparado, no obstante, el señor Bejarano le indica a la operadora que no tiene servicio.

Respecto a la información aportada por el ICE en el reporte de averías, se señala que desde la 1:35 p.m. se reportó arreglado y la descripción de la avería es que se realizó

21 DE OCTUBRE DEL 2009



un cambio de Jumper en el Distribuidor, según la hora reportada la misma coincide con la información que se le otorgó al señor Bejarano mediante el servicio 119, sin embargo no se registra el nuevo reporte indicado por el señor Bejarano.

Día 01 de agosto 2008

Indica el señor Bejarano que a las 2:22 pm lo llamaron de parte del ICE para indicarle que el teléfono ya estaba normalizado, pero él no se encontraba en la casa por lo que no pudo verificar las condiciones de operación del servicio, cuando regresó a su casa se dio cuenta que el servicio estaba funcionando pero con un ruido en la línea.

En el reporte de averías aportado por el ICE, se indica que a las 8:02 a.m. se reportó la avería del servicio 2224-6184, esta información no pudo ser confirmada por el señor Bejarano ya que no se presentó a la comparecencia correspondiente, esta avería fue reparada a las 2:28 pm de ese mismo día y el código de reparación fue de cambio de jumper de armario.

En la información aportada (folio 10) por el señor Bejarano no se indica que él hubiera reportado el servicio ese día en la mañana, como sí lo muestra el reporte del ICE, esto es una inconsistencia entre ambas informaciones.

Día 02 de agosto 2008

El señor Bejarano indica que aproximadamente a las 10:45 am contactó el servicio 119 para reportar su servicio ya que el internet no le funcionaba, le indican que el sistema de evaluación remota esta caído desde hace dos días por lo que se espera solucionar el problema del servicio de internet el 4 de agosto del 2008.

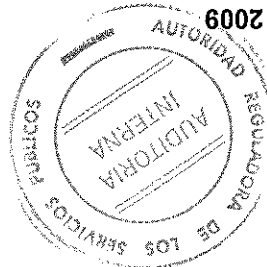
Según la información del histórico de averías del ICE, este día a las 10:48am se reporta la avería, a la 1:42 pm se cierra la queja ya que para esa hora se reparó la avería, el reporte indica que la reparación consistió en configuración de equipo RDSL (NT) de acuerdo con el código asignado 9237

El detalle de la descripción de reparación contenido en el histórico de averías del ICE para este día, pareciera que no es razonable, ya que, se señala que el ICE debió hacer una configuración de RDSL, cuando en realidad el servicio contratado por el señor Bejarano es un servicio ADSL y no un RDSL.

Día 04 de agosto 2008

Indica el señor Bejarano que continua con problemas en su servicio de internet y con su servicio telefónico, todavía a las 3:00 p.m. de ese día no había recibido respuesta de parte del ICE sobre la solución del problema y sobre la explicaciones que él ha solicitado respecto a cuales han sido las razones de las averías.

En el reporte de averías del ICE no presenta movimientos para esta fecha.



Día 06 de agosto 2008

En la queja presentada por el señor Bejarano no se hace mención del día 06 de agosto; mientras que en el reporte del ICE se indica que a las 6:26 a.m. se reportó una avería en el servicio (de dicho informe no es posible determinar quien interpuso el reporte de averías la cual fue reparada según este informe ese mismo día a las 7:58 a.m. y se codificó la reparación como problemas de red interna, según lo indicado por el señor Manuel Fallas Carnacho asesor técnico del ICE quien indica en la comparecencia que se cambió la red interna del cliente y el servicio quedó funcionando bien.

d.3 Análisis del detalle de llamadas del servicio telefónico del señor Luis Bejarano.

En este apartado lo que se busca es evaluar el comportamiento de uso del servicio telefónico en el periodo en donde se presentó las averías, esto con el fin de evaluar si el señor Bejarano utilizó el servicio en esas fechas, sin embargo, es importante aclarar que esto no significa que el servicio estuviera trabajando en condiciones normales ya que el servicio podría funcionar a pesar de tener alguna avería.(ruido por ejemplo)

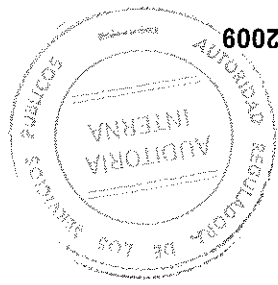
Cantidad de llamadas salientes a servicio fijos		
Teléfono origen	Fecha	Cantidad de llamadas
2224-6184	29 de julio 08	0
2224-6184	30 de julio 08	7
2224-6184	01 de agosto 08	1
2224-6184	02 de agosto 08	4
2224-6184	03 de agosto 08	3
2224-6184	04 de agosto 08	18
2224-6184	05 de agosto 08	4
2224-6184	06 de agosto 08	9

d.4 Readecuación de la tarifa básica del servicio telefónico.

Con base en lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones se define como derechos de los usuarios entre otros: (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, (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 fallas atribuibles al proveedor

Con base en lo anterior, es evidente que el servicio recibido por el señor Bejarano en el periodo comprendido entre el 29 de julio y el 6 de agosto del 2008, no se ajustó a lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones. Ya que a pesar que el señor Bejarano pudo realizar llamadas en ese periodo las mismas no cumplían con los requisitos mínimos de calidad, y con la misma prueba aportada por

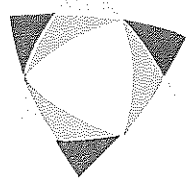
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



el ICE se demostró las constantes interrupciones que sufrió el servicio, por lo que lo precedente es aplicar una compensación en la facturación correspondiente a dicho periodo de la siguiente manera:

Reporte de histórico de averías (folio 44)

Reporte inicial4:51 pm del 29 de julio del 2008
Cierre final7:58 am del 06 de agosto del 2008

En total son 160 horas de constantes y continuas interrupciones en el servicio telefónico, lo que refleja que el problema reportado no se reparó de forma definitiva con la primera intervención del operador, por lo que este órgano director considera que durante el lapso de 7 días aproximadamente el usuario no pudo disfrutar en forma continua un servicio de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el ICE.

Porcentaje de readecuación = 160 horas / 720 horas

Donde: 120 horas corresponde al tiempo total en el cual el servicio no funcionó normalmente 720 horas corresponde al tiempo total del mes es decir 30 días X 24 horas.

Resultado final:

Porcentaje de readecuación = 22,22%

Esto quiere decir que a la tarifa básica del servicio telefónico 2224-6184 del mes de julio del 2008 se debe de aplicar una disminución del 22,22% que puede ser aplicable como un crédito a la siguiente facturación del servicio telefónico del señor Bejarano, una vez que la resolución final se encuentre firme.

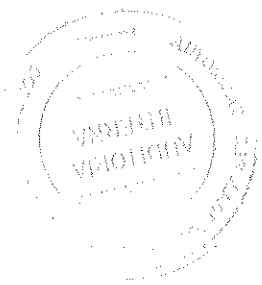
d.5 Readecuación tarifaria del servicio ADSL del señor Luis Bejarano

El Pliego Tarifario publicado el 25 de setiembre del 2006, en el Alcance 52 a la Gaceta Nº 183 se establece la metodología correspondiente para la readecuación de las tarifas por deficiencias en la calidad del servicio, el ajuste en este caso se aplica cuando existen problemas de saturación de enlaces y pérdidas de paquetes, también se podrá realizar ajustes cuando se presenten problemas de calidad en los indicadores tales como disponibilidad, latencia y velocidad del servicio contratado.

Adicionalmente, el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece los derechos de los usuarios en los que se le garantiza recibir servicios de forma continua y de recibir compensación por la interrupción de servicios. En nuestro caso si bien el problema se presentó en el año 2008, se cuenta con el registro histórico de reporte de averías, en donde se observa que efectivamente se dieron unos eventos que afectaron la continuidad del servicio de ADSL del señor Luis Bejarano, por lo tanto, cabe aplicar una ajuste a la tarifa correspondiente en la proporción al tiempo que estuvo fuera de servicio, de acuerdo con el siguiente detalle:

Reporte de histórico de averías (folio 44)

21 DE OCTUBRE DEL 2009



Reporte inicial4:51 pm del 29 de julio del 2008
Cierre final7:58 am del 06 de agosto del 2008

En total son 160 horas de problemas de continuidad en el servicio ADSL, aun cuando el ICE hace cierre de otras averías dentro de este plazo, las explicaciones en la queja del señor Bejarano dejan ver que el problema no se reparó de forma definitiva así que en virtud de duda razonable se considera para el cálculo las 160 horas de forma continua

Porcentaje de readecuación = 160 horas / 720 horas

Donde : 120 horas corresponde al tiempo total en el cual el servicio no funcionó normalmente 720 horas corresponde al tiempo total del mes es decir 30 días X 24 horas.

Resultado final:

Porcentaje de readecuación = 22,22%

Esto quiere decir que a la tarifa del servicio ADSL del mes de julio del 2008 se debe de aplicar una disminución del 22,22% que puede ser aplicable como un crédito a la siguiente facturación del servicio ADSL una vez que la resolución final se encuentre firme.

IV. Conclusiones

1. El señor Luis Bejarano Fernández sufrió problemas de averías en su servicio telefónico 2224-6184 las cuales reportó ante el operador entre los días 29 de julio y 6 de agosto del 2008, las cuales fueron originadas por problemas en el distribuidor en el armario, problemas con la configuración de la cuenta ICECOM y problemas de red interna que lo llevaron a averías constantes y continuas.

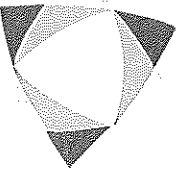
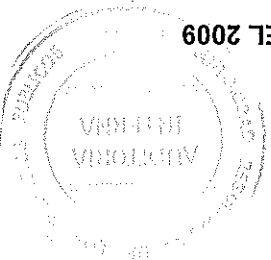
2. La Ley General de Telecomunicaciones establece en su artículo 45 los derechos de los usuarios, en los que se garantiza a los usuarios recibir servicios de forma continua y de calidad y se establece también la posibilidad de recibir una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor.

3. El pliego tarifario vigente publicado el 25 de setiembre del 2006, en el Alerce 52 a la Gaceta Nº 183 se establece la metodología correspondiente para la readecuación de las tarifas por deficiencias en la calidad del servicio.

4. El ICE no presentó documentación idónea en la que comprobara que brindó respuesta al señor Bejarano con anterioridad a que éste interpusiera la queja ante la SUTEL.

V. Recomendaciones

1. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por el señor Luis Bejarano Fernández.



II. Que dentro de los alegatos de la señora Madrigal Chavarria se encuentran los siguientes:

- a. Que el día 13 de enero del 2009, mediante órdenes de servicio que van desde el número 37131169-2009 al 37131192-2009, su representada canceló el precio de instalación de 24 líneas telefónicas tipo comercial para ser utilizadas en la prestación de servicios a abogados en dos inmuebles contiguos. El monto total de adquisición de esas 24 líneas ascendió a \$722.168,88 (siendo el valor de cada línea de \$30.090,37).

- b. Que al día de interposición de la queja ante la SUTEL, no han sido instaladas las 24 líneas previamente canceladas, y que según lo que pudieron averiguar existen suficientes pares en el sector.

- c. Que la cancelación de las solicitudes les fue autorizado después de que diferentes funcionarios del ICE llegaron a los edificios a inspeccionar donde deben ser colocadas las líneas y después de instruirle a la empresa cómo instalar la caja interna.

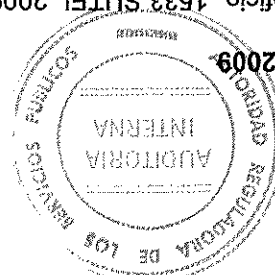
III. Que mediante resolución RCS-080-2009 de las 11:30 horas del 03 de junio del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramirez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227. (folios 21 al 25)

IV. Que el 07 de julio del 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente. Mediante dicho acto se puso en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indicaron las posibles sanciones a imponer, se le citó a una comparecencia oral y privada a las 10:00 horas del 28 de julio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 26 al 31).

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 28 de julio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió el licenciado Olimar Carvajal Mora y el señor Rodrigo Artavia Monge en representación del ICE y el señor Javier Ortiz Madrigal en representación de la quejosa. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folio 106 a 109 y del 144 al 156).

21 DE OCTUBRE DEL 2009



VII. Que mediante oficio 1533-SUTEL-2009 del 15 de octubre del 2009, el órgano director del procedimiento, rindió el informe final (folios 157 al 165).

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

CONSIDERANDO:

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

“(...)

f) Hechos probados en autos

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-040-2009, se comprueba que las 24 solicitudes fueron canceladas el 13 de enero del 2009. (folios 08 a 15)

2. Que de acuerdo con lo conversado en la comparecencia del 28 de julio del 2009, no se habían instalado las líneas telefónicas a esa fecha.

3. De acuerdo con la información aportada por el ICE (folio 16), dicho Instituto responde a la solicitud planteada por la señora Madrigal y le indican que el caso fue trasladado al señor Walter Gómez Leiva como coordinador de Gestión de Seguridad.

4. Que en fecha 29 de julio del 2009, el ICE realizó la instalación de las 24 líneas telefónicas solicitadas por la empresa quejosa. (folios 125 a 143)

g) Hechos no probados

1. No se pudo demostrar con la documentación contenida en el expediente SUTEL-AU-040-2009 cuales son las razones que impedía al ICE instalar las 24 líneas telefónicas comerciales.

2. No se logró demostrar cuál fue el resultado del estudio técnico elaborado por la dependencia de Gestión de Seguridad del ICE.

h) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del día 28 de julio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia del Licenciado Olimar Carvajal Mora, y el señor Rodrigo Artavia Monge ambos funcionarios del ICE, (folios 144 a 149), el señor Javier Ortiz Madrigal, en representación de la señora Madrigal y el Órgano Director conformed por el ingeniero Jorge Salas Santana y la licenciada Natalia Ramírez.

i) Pruebas aportadas

Dos votos de la Sala Constitucional.



ii) Resumen exposición de participantes

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

Señor
Javier Ortiz Madrigal, Representante de la señora Piedad Madrigal

El señor Ortiz hace una explicación general de cómo inicio todo el proceso:

"... todo empezó cuando nosotros solicitamos unas líneas a las oficinas del ICE, un inspector fue, revisó el lugar y dijo que debían hacer unos cambios a la caja interna para poder colocar las líneas, de hecho me dejaron estas hojas en la sucursal del ICE en que decían todo lo que había que hacer, todo eso que dice ahí se hizo. bueno, se hicieron los arreglos a la caja interna que se debían hacer, fue un inspector y dijo que no había problema que podíamos proceder, que había que cancelar el dinero en el ICE para que se pusieran las líneas, cosa que se hizo, y estábamos en la espera de que se pusieran las líneas, cosa que nunca se dio."

Indica el señor Ortiz que a pesar de que el ICE le ofreció temporalmente la posibilidad de instalarle 5 líneas para iniciar operaciones, a ellos no les pareció por lo siguiente:

"explica que el motivo es por consejo del abogado no se instalaron las líneas porque a mí me llamó el señor César Alpizar de Seguridad y Vigilancia, y me dijo que no me iban a poner las líneas porque así me lo dijo textualmente: a mí me estaba solicitando un servicio y tengo derecho al servicio, entonces me sale con eso de que es un chorizo y que algo voy a hacer con ese chorizo, entonces a mí me molestó eso."

De nuevo el señor Ortiz explica porque razón no aceptó las 5 líneas que le ofrecieron

"... me llamaron para ofrecerme las cinco líneas, yo dije: voy a hacer una consulta porque necesitamos todas, después hice la consulta al abogado, y llamé al ICE y les dije que estaba bien que me pongan las cinco líneas y después las otras cuando me las pueden poner? Y me dijeron: no ya no se las vamos a poner? Y yo dije: por qué? Y me dijeron: no más bien pase a la agencia a recoger su dinero porque no se le van a instalar las líneas, es cuando tomamos la decisión ya drástica de hacer eso."

Se solicitó al señor Ortiz que explicara las características de los locales, con el fin de entender cuál es su distribución física; al respecto el señor Ortiz expuso lo siguiente:

"... las oficinas están ubicadas de la Corte, San José, 50 metros, creo que estamos bien ubicados, no estamos ubicados en un lugar muy remoto como para que no hayan disponibilidad de líneas."
"... en este momento hay diez locales, se va a ampliar con otros, claro, no estamos hablando de locales muy grandes."
"... no están todos ocupados en este momento porque sin teléfonos que hace un abogado? No hace nada, ahora estamos hablando de un 60% de ocupación"



Finalmente, cuando se le planteó la posibilidad de que el ICE está en capacidad de instalar las 24 líneas telefónicas y que podría cerrar la queja respondió en los siguientes términos:

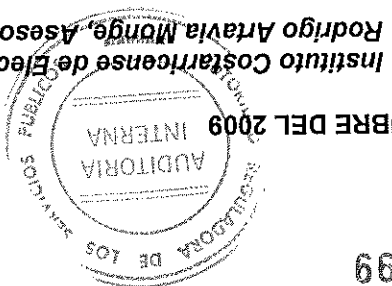
"... que hagan la instalación no hay problema, como Miguel Ángel ya les había informado a ellos que hagan la instalación mañana 29, no hay problema, pero si estamos dispuestos a seguir con la queja porque se nos hizo un daño económico muy grande a nosotros"
"... ver los daños y perjuicios ocasionados al no darnos la instalación de estas líneas."
"... de momento creo que no habría ningún punto, ya sería hablar con el abogado para seguir con el procedimiento."

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

El Lic Carvajal de dio la palabra a señor Rodrigo Artavia con el fin de que explicara desde el punto de vista técnico cuales han sido las razones del atraso.
Por otra parte, señala también que el Lic Carvajal que existe la posibilidad de instalar los servicios casi de forma inmediata:

"...referente a la pregunta que hacía usted de si las 24 órdenes de servicio ya estaban, si, constan en el expediente administrativo las 24 órdenes con sus respectivos 24 números, esto se trataron de instalar la semana antepasada el fin de semana, nosotros llamamos, pero no se si fue con usted o con don Miguel Ángel."
"Olman: don Miguel Ángel lo que indicó en su momento fue que ese final de semana estaban de vacaciones y que no podían atendernos, entonces se coordinó para el lunes siguiente de la semana pasada, incluso todas las órdenes fueron asignadas, porque nosotros tenemos que asignarlas con 48 horas de tiempo a la empresa que va a instalar eso, si la empresa fue a instalar se le cancela la totalidad de las instalaciones, si la empresa no fue a instalar por algún agente exterior a ellos como por ejemplo que el cliente no se encuentre, que no encontraron la dirección, o como en este caso que el cliente no permitió, el ICE tiene que cancelarles una parte de esos costos a la empresa, como ocurrió en este caso, el lunes pasado ya se habían programado las órdenes y se fueron el lunes, pero dijeron nuevamente que mejor se esperaban hasta un día después de la comparecencia, nosotros incluso para poder instalar otra vez tenemos que volver a asignarle a la empresa las 24 órdenes de servicio, hay que volverles a cancelar la ida, eso es parte del sistema de nosotros porque no le podemos negar ningún servicio, nunca ha habido un deseo del ICE de que se les diga que no se les va a dar, se les ofrecieron momentáneamente cinco líneas, yo sé que ellos no hablan solicitado cinco líneas, efectivamente solicitaron 24, pero recordemos que como dice la expresión: si me dan cinco líneas yo prefiero cinco líneas que no coger ninguna, en este caso lamentablemente eso se prestó para confusión que tal vez hasta nos trencó un poco el deseo del avance, por ese motivo tuvimos que llegar a esta comparecencia, pero dichosamente ya tenemos las 24 líneas del servicio."

21 DE OCTUBRE DEL 2009



Instituto Costarricense de Electricidad ICE,
Rodrigo Aravia Monge, Asesor Técnico

El señor Aravia a solicitud del Lic. Carvajal explica desde el punto de vista técnico cual es la razón del atraso en la instalación del servicio.

"...si igual con referencia a este trámite, más o menos a nivel de la gestión que se realizó en la agencia efectivamente se recibió la solicitud el 14 de noviembre del 2008 y partir de ahí fue que se empezaron a hacer las gestiones con respecto al trámite respectivo, que para efectos internos era con la solicitud de esos inspectores que no solo es el de caja interna sino el de investigaciones porque se estableció que luego de cinco líneas requiere de dicha inspección, lamentablemente en esta segunda inspección fue donde se tardó un poco más de tiempo porque ellos son personal escaso y tenían otros pendientes que hacer, la misma se logró obtener para febrero ya como positiva, sin embargo por problemas propios de la red que se presentaron en ese momento que se nos informaron, se nos recomendó para finales de febrero la posibilidad de instalarle al cliente por lo menos cinco líneas mientras resolvíamos la diferencia, esa información fue suministrada al cliente de parte de nuestra asistente, que teníamos esa situación, y en esa oportunidad lo que nos dijo nuestra funcionaria fue que el señor Javier Ortiz u otro señor de apellido Loria le comunicaron que no estaban de acuerdo y que estaban preparando una carta de desacuerdo para el ICE y nosotros necesitábamos formalizar la firma de los contratos, luego ella volvió a comunicarse y le indicaban que iban a presentar esa carta al ICE porque no estaban de acuerdo, ahí es donde yo creo que se dio un error de comunicación porque las líneas las mantuvimos ahí en suspenso mientras llegaba esa carta de reclamo por parte de Javier, que al final nunca la obtuvimos, se llamó en varias oportunidades y no se lograron comunicar, y no fue hasta después que nosotros comenzamos a retomar casos pendientes, porque en la agencia tenemos alrededor de 200 clientes, o 200 trámites, de esos normalmente 10% o 20% que se dejan pendientes aparte para darle seguimiento, y fue hasta hace más o menos un mes que nos dieron luz verde para instalar el resto, se coordinó con la gente de instalaciones, la instalación ya de todo lo que había falta, corrimos todo lo que pudimos correr ya cuando nos dan luz verde para completar las 24 líneas y volvimos a encontrar un inconveniente de que a la hora de instalar el representante nos dijo que todavía no, que tenían que darle tiempo posterior a la comparecencia, entonces las líneas siguen ahí pendientes pero ahora por una condición del cliente. Dichas líneas se iban a instalar ya hace el lunes ocho o quince días, pero no fueron aceptadas por el cliente"

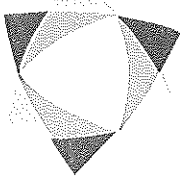
Continúa explicando el señor Rodrigo Aravia en cuanto a la justificación del atraso lo siguiente:

"...para esa época teníamos varios problemas, yo trabajo en la parte comercial, entonces a nosotros nos llega mucha información, alguna nosotros la podemos procesar, otra tratamos de manejar lo que es la generalidad, pero para esa época fue que se dio lo del hackeo de una serie de direcciones de Internet, entonces muchas de las decisiones que se dieron en la parte técnica en ese momento fue que buena parte de los técnicos iban a resolver este asunto del hackeo y otros indicadores que maneja la parte técnica, nosotros tenemos varios indicadores

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



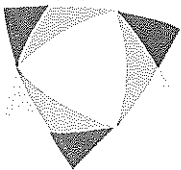
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

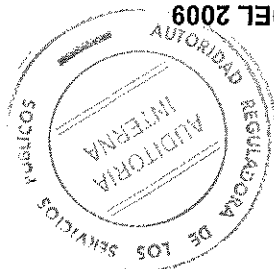
sutel



críticos de varios días, casi cumpliéndose meses de servicios que estaban en centro de despacho como instalados y que ya la administración estaba presionando para instalar, entonces lo que se hace es que se redistribuya por prioridad esa cantidad de técnicos, luego tuvimos problemas de central saturada, que tenían que hacer unos trabajos de mantenimiento, ósea en este momento no puedo especificar cuál era el problema técnico que se tenía en ese momento, pero sí fue una época en la que se juntaron varias cosas a la vez, incluso como te digo desde el 14 de noviembre hasta el 25 de febrero es que logramos tener el aval de la parte de investigaciones y en aquel momento en varios correos que insistíamos y no teníamos respuesta era la adición que no tenían personal suficiente para abarcar todas las inspecciones que había que realizar, y entonces tenían una lista grande y por eso es que hasta febrero fue que se dio luz verde, y luego ya se juntaron estas otras cosas que también como le reitero se dio el problema de comunicación, en la agencia nos advierten que podemos instalar para salir un poco del paso y poder dar la facilidad de cinco líneas, y tener la negativa del cliente lo que hizo fue un freno en el proceso administrativo que ya no sabíamos cómo manejar porque también se cometió un error administrativo en el tanto se cobraron las líneas, debían mantenerse como solicitudes hasta tanto se tuvieran los dos avales, con el aval técnico fue que se optó por el cobro de las líneas, y no esperando el otro aval, entonces que sucede con esto? Que le damos una expectativa al cliente de que estamos bien con las 24 líneas cuando en realidad solo podíamos ofrecerle cinco, las otras estaban en proceso de reacomodos, a veces hay reacomodos de los distritos, entonces todo eso se junto en una época que fue bastante compleja para nosotros, los indicadores cayeron en todo sentido: averías repetitivas, los tiempos de instalación se extendieron, el problema de las direcciones IP que fue algo a lo que se le dio prioridad, al tener recursos limitados lo que hace la administración del CAI es empezar a priorizar y distribuir técnicos."

Cuando se le consultó respecto a la alternativa provisional que el ICE ofrecía a la señora Piedad Madrigal, el señor Artavia contestó lo siguiente:

"...como una referencia, hay aspectos a nivel técnico que se guardan, yo igual no conozco cuantos locales hay, pero lo mismo veamos como analogía vemos cuando alguien nos solicita un servicio incluso nos da un teléfono de referencia, un teléfono cercano, vamos e instalamos y la casa no está construida y a veces tienen ellos un poste temporal, un madero, y dicen instalen la línea ahí, nosotros no instalamos en esas condiciones, tiene que haber un mueble y alguien que reciba la línea, entonces es un poco como referencia que habrán condiciones que habrá que valorar, la referencia del técnico en ningún momento fue negar el servicio sino que nos indicó: veo solo un local, veo solo dos abogados y considero que teléfono para cada uno más la secretaría y un fax con unas cinco líneas podríamos subsanar por lo menos de momento la opción de esa oficina que fue en ese momento lo único que ellos observaron. Aquí lo que hemos estado analizando con este caso las últimas dos semanas que tenemos reunión en estos días es valorar algún tipo de protocolo que nos ayude a ese tipo de observancias en la parte técnica que

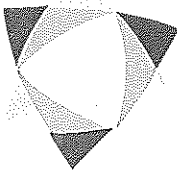


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel

**d) Análisis sobre el fondo****d.1 Análisis de la instalación de las 24 líneas comerciales**

En la comparecencia celebrada, el ICE le indicó al señor Javier Ortiz representante de la señora Piedades Madrigal, que en ese momento era posible instalar los 24 servicios tal y como fueron solicitados.

Mediante oficio 097-1997-2009 del 10 de agosto del 2009, suscrito por la Licda Ivette Ovaras Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial del ICE (folios 125 al 143) indica al Sutel que el día 29 de julio del año 2009, fueron instaladas las 24 líneas comerciales en los locales donde fueron solicitados, con base en lo anterior se solicita a la Sutel que se archive el expediente correspondiente.

Según las manifestaciones de los funcionarios del ICE, el atraso se debe a que cuando se solicita una instalación superior a 5 líneas telefónicas, éstas son procesadas de forma diferente, ya que se somete a estudio por parte de los técnicos para evitar posibles fraudes telefónicos, este ajuste en el procedimiento es fundamentado en lo que el ICE ha experimentado en los últimos años.

La petitoria de la señora Piedades Madrigal se centra en que se obligue al ICE a instalar las 24 líneas telefónicas, sin embargo, esto se realizó desde el 29 de julio del año en curso, por lo que no existe interés actual en continuar con la queja.

d.2 Análisis respecto a la petitoria de aplicar sanciones

El artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, publicado el 29 de abril del 2009, establece que el operador tiene la obligación de instalar el servicio solicitado en cierto plazo de tiempo, el cual varía dependiendo de si existe o no la infraestructura disponible. Para la instalación de nuevos servicios, el plazo es de 6 días siempre y cuando exista infraestructura. En caso que no exista, el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles, y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

No obstante lo anterior, y por el principio de irretractividad de la ley, no es posible aplicar este reglamento para la resolución de esta queja por cuanto el caso de la señora Piedades Madrigal se produce en el mes de enero del 2009. Asimismo, anteriormente no se contaba con norma específica que estableciera el plazo máximo de conexión de nuevos servicios, por lo tanto no es posible sancionar al ICE por el atraso en la instalación de las 24 líneas telefónicas comerciales.



3002

Nº

IV. Conclusiones

1. Que la señora Piedad Madrigal experimentó un atraso de aproximadamente 7 meses en la instalación de los 24 servicios telefónicos previamente cancelados.
2. Que según lo indicado por funcionarios del ICE, el atraso se debió a que en los casos de instalaciones superiores a 5 líneas telefónicas deben realizar un estudio para detectar la posibilidad de fraude telefónico.
3. Que en fecha 29 de julio del 2009, el ICE realizó la instalación de las 24 líneas telefónicas solicitadas por la empresa quejosa.
4. Que la normativa vigente al momento en donde se presentaron los hechos, enero del 2009, no establece sanción cuando se presentan problemas de atrasos en la instalación de nuevos servicios, situación que cambia radicalmente posterior a la publicación del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

V. Recomendaciones

1. Declarar sin lugar la queja interpuesta por la señora Piedad Madrigal Chavarria en representación de la sociedad 3-101-533970 S.A.
2. Indicar a la señora Piedad Madrigal que a la fecha en donde se presenta el atraso en la instalación de nuevos servicios no existe una norma específica que regule dicha situación, por lo que no es posible sancionar al ICE por los atrasos incurridos en la instalación de nuevos servicios.
3. Indicarle a la quejosa que a partir del 29 de abril del 2009 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones contiene parámetros específicos sobre los plazos de instalación de nuevos servicios esto con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
4. Ordenar 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 los atrasos de instalación de nuevos servicios, con el detalle suficiente para que quede claro las razones de dicho atraso."

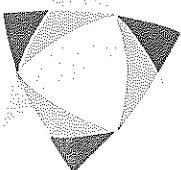
- II. Que la solicitud y cancelación de instalación de las 24 líneas telefónicas se realizó el 13 de enero del 2009, fecha en la cual no se encontraba vigente el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el cual fue publicado el 29 de abril del 2009.
- III. Que la normativa vigente era completamente omisa en cuanto al plazo que disponía el operador para realizar la instalación solicitada.



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



IV. Que por el principio de irretroactividad de la ley no resulta procedente sancionar al ICE por el atraso en la instalación de las líneas telefónicas, ya que en dicho momento no se encontraba vigente la legislación aplicable.

V. Que actualmente los usuarios si cuentan con un respaldo por el atraso en el que incurra el operador del servicio para realizar la instalación del servicio solicitado, toda vez que el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios en su artículo 31 establece sobre los indicadores de eficiencia del servicio telefónico: "Oportunidad en cuanto al tiempo que tarda en brindarse, en forma efectiva un servicio solicitado por el cliente, a partir del instante en que se efectúa la solicitud y hasta el momento en que efectivamente se recibe el servicio.

En caso de servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo no deberá exceder los 6 días hábiles cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles."

VI. Que la petitoria de la señora Madrigal Chavarria se limita a solicitar que se obligue al ICE a instalar a la brevedad posible de forma regular y honesta las 24 líneas telefónicas solicitadas y que se aplique las sanciones que se establecen en la Ley General de Telecomunicaciones.

VII. Que el 29 de julio del 2009, el ICE efectivamente instaló las 24 líneas telefónicas previamente canceladas.

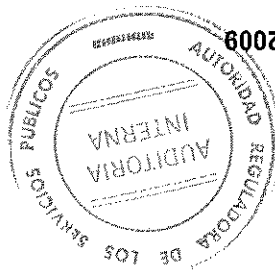
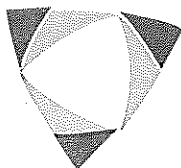
VIII. Que en la celebración de la comparecencia, el representante de la señora Madrigal Chavarria indicó que podía reclamar los daños y perjuicios ocasionados por el atraso en la instalación de los servicios solicitados, sin embargo nunca acreditó en el expediente en qué consistían los mismos.

IX. Que de conformidad con el artículo 48 de la Ley 8642, si la reclamación resulta fundada y sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la SUTEL dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y, cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.

X. Que para determinar la responsabilidad civil deben individualizarse y cuantificarse los daños y perjuicios, técnica y científicamente a través de medios probatorios idóneos, y además, debe comprobarse el nexo de causalidad, es decir, el nexo o vínculo entre el daño sufrido y el hecho del agente causante.

Que en este sentido, respecto de las condiciones que debe reunir un daño para ser resarcido, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 00112 de las 14:15 horas del 15 de julio de 1992, consideró:

"El daño constituye uno de los presupuestos de la responsabilidad civil extracontractual, por cuanto el deber de resarcir solamente se configura si ha mediado un hecho ilícito dañoso que lesione un interés jurídicamente relevante susceptible de ser tutelado por el ordenamiento jurídico. El daño, en sentido jurídico, constituye todo menoscabo, pérdida o detrimento de la esfera jurídica patrimonial o extrapatrimonial de la persona (dañificado), el cual provoca la privación de un bien jurídico, respecto del cual era objetivamente esperable su conservación de no haber acaecido el hecho dañoso. Bajo esta testitura, no



hay responsabilidad civil si no media daño, así como no existe daño si no hay damnificado. Por otra parte, sólo es daño indemnizable el que se llega a probar (realidad o existencia), siendo ello una cuestión de hecho reservada al prudente arbitrio del juzgador. En suma, el daño constituye la brecha perjudicial para la víctima, resultante de confrontar la situación anterior al hecho ilícito con la posterior al mismo. En muchas ocasiones se utilizan indiscriminadamente las expresiones "daños" y "perjuicios". Es menester precisar y distinguir ambos conceptos. El daño constituye la pérdida irrogada al damnificado (damnum emergens), en tanto el perjuicio está conformado por la ganancia o utilidad frustrada o dejada de percibir (lucro cesans), la cual era razonable y probablemente esperable si no se hubiese producido el hecho ilícito. No cualquier daño da pie a la obligación de resarcir. Para tal efecto, han de confluir, básicamente las siguientes características para ser un "daño resarcible": A) Debe ser cierto, real y efectivo, y no meramente eventual o hipotético, no puede estar fundado en realizaciones supuestas o conjeturales. El daño no pierde esta característica si su cuantificación resulta incierta, indeterminada o de difícil apreciación o prueba; tampoco debe confundirse la certeza con la actualidad, pues es admisible la reparación del daño futuro con el lucro cesante o perjuicio, pues el primero está referido a aquel que surge como una consecuencia necesaria derivada del hecho causal o generador del daño, es decir, sus repercusiones no se proyectan al incoarse el proceso. En lo relativo a la magnitud o monto (seriedad) del daño, ello constituye un extremo de incumbencia subjetiva única del damnificado, empero el derecho no puede ocuparse de pretensiones fundadas en daños insignificantes, derivadas de una excesiva susceptibilidad. B) Debe mediar lesión a un interés jurídicamente relevante y merecedor de amparo. Así puede haber un damnificado directo y otro indirecto: el primero es la víctima del hecho dañoso, y el segundo serán los sucesores de la víctima. C) Deberá ser causado por un tercero, y subsistente, esto es, si ha sido reparado por el responsable o un tercero (asegurador) resulta insubsistente. D) Deber mediar una relación de causalidad entre el hecho ilícito y el daño."

XI. Que en virtud de lo expuesto y al no existir ninguna prueba que justifique la existencia de daños ciertos, reales y por lo tanto indemnizables, así como la existencia de un nexo de causalidad entre los daños reclamados y el incumplimiento del ICE, lo procedente es declarar sin lugar dicho extremo.

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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por la señora Piedad Madrigal Chavarria en representación de la sociedad 3-101-533970 S.A.



Nº 3005

II. Declarar sin lugar la solicitud de daños y perjuicios interpuesta por la señora Madrigal Chavarría, por no determinarse la existencia de daños ciertos, reales, indemnizables, así como la existencia de un nexo de causalidad entre los daños reclamados y el incumplimiento del ICE.

III. Indicar a la señora Piedades Madrigal que en el momento que ocurrieron los hechos denunciados no se encontraba vigente el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones, el cual establece parámetros específicos sobre los plazos de instalación de nuevos servicios con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

IV. Ordenar 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 así como ser informado oportunamente de los atrasos de instalación de nuevos servicios, con el detalle suficiente para que quede claro las razones de dicho atraso.

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

VI. Archivar el expediente SUTEL-AU-040-2009 en el momento procesal oportuno.

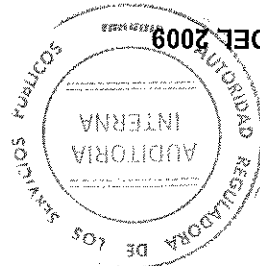
NOTIFIQUESE.

ARTICULO 6 ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE AUTORIZACIÓN

EXP	EMPRESA	Razón del Archivo	RECOMENDACIÓN
SUTEL-OT-347-2009	GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES (Café Internet y voz IP)	Desistimiento por escrito del solicitante.	Archivar el expediente.
SUTEL-OT-400-2009	SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A. (Café Internet y voz IP)	Desistimiento por escrito del solicitante.	Archivar el expediente.

1. ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE AUTORIZACIÓN DEL SEÑOR GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES, EXP. SUTEL-OT-347-2009.

Don George Milley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo el archivo del expediente de autorización del señor Gerardo Francisco López Barrantes.



ACUERDO 013-048-2009

De inmediato Mariana Brenes procedió a brindar una explicación del referido tema, luego del cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispuso:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 30 de junio del 2009, el señor **GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES**, cédula de identidad número 1-0529-213, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de café Internet y voz sobre IP en Tibás, San José.

- II. Que mediante oficio 700-SUTEL-2009, la SUTEL admitió la solicitud de autorización y ordenó la emisión de los edictos de ley correspondientes.

- III. Que mediante nota presentada ante la SUTEL el día 25 de setiembre del 2009, el señor **GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES**, cédula de identidad número 1-0529-213, solicitó expresamente cancelar el trámite de autorización gestionado por cuanto el negocio fue cerrado.

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

- II. Que el artículo 339 de la Ley General de la Administración Pública indica: "(1) tanto el desistimiento como la renuncia han de hacerse por escrito, (2) La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, habiéndose apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de una y otra y, (3) Si la cuestión suscitada por el expediente entrañare un interés general, o fuere conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración limitará los efectos del desistimiento o la renuncia a sus posibles consecuencias patrimoniales respecto del interesado, y seguirá el procedimiento en lo demás".

- III. Que el señor **GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES**, cédula de identidad número 1-0529-213, presentó su desistimiento por escrito ante la SUTEL el día 25 de setiembre del 2009 según consta en el folio 12 del expediente SUTEL-OT-347-2009.

- IV. Que en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del trámite.

POR TANTO

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



EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- I. Aceptar de plano el desistimiento de la solicitud de autorización presentada por el señor **GERARDO FRANCISCO LÓPEZ BARRANTES**, cédula de identidad número 1-0529-213.

- II. Archivar el expediente SUTEL-OT-347-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

NOTIFÍQUESE

2. ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A. EXP. SUTEL-OT-400-2009.

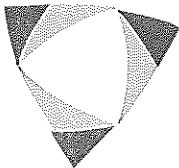
El señor George Milley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo la solicitud de archivo del expediente de autorización de la empresa Servicios Secretariales Telly, S.A.

Luego de la explicación brindada por Mariana Brenes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 014-048-2009

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 30 de junio del 2009, la empresa **SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-081721, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de café Internet y voz sobre IP en San Pedro, San José.
- II. Que mediante oficio 1209-SUTEL-2009, la SUTEL admitió la solicitud de autorización y ordenó la emisión de los edictos de ley correspondientes.
- III. Que mediante nota presentada ante la SUTEL el día 2 de octubre del 2009, el señor **RODRIGO BOLAÑOS ALFARO**, cédula de identidad número 9-037-155, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa **SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-081721, solicitó expresamente cancelar el trámite de autorización gestionado por cuanto el negocio fue cerrado.



CONSIDERANDO:

I. Que de conformidad con el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

II. Que el artículo 339 de la Ley General de la Administración Pública indica: "(1) tanto el desistimiento como la renuncia han de hacerse por escrito, (2) La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, habiéndose apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de una y otra y, (3) Si la cuestión suscitada por el expediente entrañare un interés general, o fuere conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración limitará los efectos del desistimiento o la renuncia a sus posibles consecuencias patrimoniales respecto del interesado, y seguirá el procedimiento en lo demás".

III. Que la empresa **SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-081721, presentó su desistimiento por escrito ante la SUTEL el día 2 de octubre del 2009 según consta al folio 30 del expediente SUTEL-OT-400-2009.

IV. Que en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del trámite.

POR TANTO

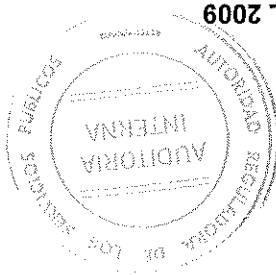
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Ley General de la Administración Pública.

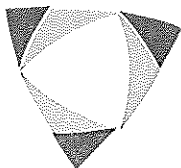
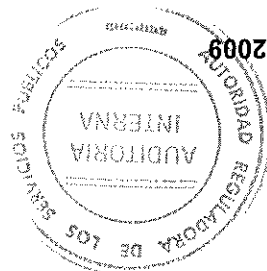
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

- I. Aceptar de plano el desistimiento de la solicitud de autorización presentada por la empresa **SERVICIOS SECRETARIALES TELLY, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-081721.
- II. Archivar el expediente SUTEL-OT-400-2009.

NOTIFÍQUESE

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.





**ARTICULO 7
INFORME DEL ÓRGANO DIRECTOR DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TRAMITADO CONTRA
INTERTEL WORLDWIDE, S.A. (SUTEL-OT-30-2009).**

El señor George Milley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo el informe del órgano director del procedimiento administrativo tramitado contra Intertel Worldwide, S.A. (SUTEL-OT-30-2009).

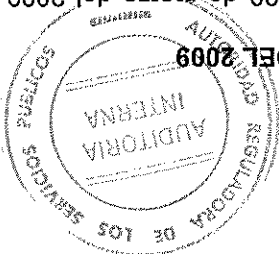
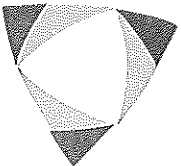
De inmediato Mariana procedió a brindar una explicación del documento antes mencionado dentro del cual comentó que Intertel Worldwide, S.A., presentó un recurso de nulidad de actuaciones. Asimismo, hizo referencia a la recomendación sugerida por el órgano director, al tiempo que atendió una serie de consulta que en tal sentido le hicieron los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en la recomendación que en tal sentido formuló el órgano director del procedimiento administrativo tramitado contra Intertel Worldwide, S.A., dispone:

ACUERDO 015-048-2009

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 5 de febrero del 2009, el señor Claudio Bermudez Aquart, en su condición de Subgerente del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) "Queja por la Venta de Tarjeta Telefónica Intertel" por parte de la empresa INTERTEL, S.A., configurándose supuesta explotación de redes de telecomunicaciones y/o prestación de servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente, lo cual originó la apertura del expediente SUTEL OT-001-2009.
- II. Que mediante resolución RCS-002-2009 de las 14:50 hrs. del 16 de febrero del 2009, se nombra a los funcionarios Gonzalo Acuña González, cédula de identidad número 1-604-626, y Walter Araya Arguello, cédula de identidad número 2-371-769, como órgano de investigación preliminar para determinar si existe suficiente mérito para dar inicio a un procedimiento administrativo contra INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077, por supuesta explotación de redes de telecomunicaciones y/o prestación de servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente.
- III. Que en fecha 16 de febrero del 2009, el órgano de investigación preliminar efectuó una evaluación de dos establecimientos comerciales ubicados en Pavas y la Uruca, para determinar la prestación efectiva de servicios de telecomunicaciones internacionales prepago denunciada por el ICE. En la citada evaluación se compraron dos tarjetas telefónicas prepago y se efectuaron comunicaciones a Nicaragua y España, constando una efectiva prestación del servicio, tal y como se muestra en el acta de inspección visible a los folios 17 al 27 del expediente SUTEL OT-001-2009.
- IV. Que mediante resolución RCS-009-2009 de las 20:00 hrs. del 25 de febrero del 2009, se corrige el error material de la resolución RCS-002-2009 de las 14:50 hrs. del 16 de febrero del 2009, toda vez que la empresa denunciada por el Instituto Costarricense de Electricidad corresponde a Intertel, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-527165, y no a la empresa INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077.



V. Que el día 20 de marzo del 2009, el órgano de investigación preliminar presenta al Consejo de la SUTEL el informe respectivo en el cual, entre otros, recomienda la apertura de oficio del procedimiento administrativo contra la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, ya que de conformidad con la investigación realizada, se constató que dicha empresa es la que en ese momento, se encontraba prestando servicios de comunicaciones internacionales en la modalidad prepago sin contar con la autorización respectiva.

VI. Que mediante resolución RCS-017-2009, emitida a las 15:00 horas del 20 de marzo de 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) nombra a este Órgano Director a fin de que realice todos los actos necesarios para 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).

VII. Que mediante resolución ROD-001-2009, emitida a las 10:00 horas del 2 de junio del 2009, el Órgano Director realizó auto de intimación contra la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077.

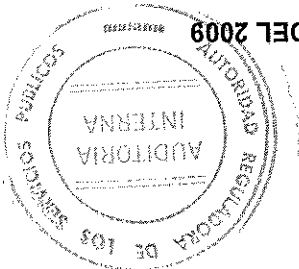
VIII. Que la resolución ROD-001-2009 fue notificada a la empresa investigada el día 3 de junio del 2009 a las 13:10 horas por correo electrónico.

IX. Que el señor Federico Guardia Tinoco acusó recibo del documento el día 3 de junio del 2009 a las 14:40 horas mediante correo electrónico dirigido a Maribel Rojas Varela, funcionaria de la SUTEL.

X. Que el día 30 de junio del 2009, el señor Federico Guardia Tinoco, cédula de identidad número 9-0042-0763, en su condición de apoderado general de la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, interpone ante este Órgano Director incidente de nulidad de actuaciones con base en los siguientes argumentos: (i) que se violó el principio de legalidad por parte del Consejo de la SUTEL al delegar competencias que son indelegables de conformidad con la LGAP, (ii) por violación al debido proceso por la forma como se preconstituyó la prueba que da origen a este procedimiento ordinario, y (iii) por violación al derecho de defensa por la forma como se realizó la primera notificación (auto de intimación).

XI. Que en virtud del incidente de nulidad presentado, la comparecencia oral y privada convocada para las 10:00 horas del día 1 de julio del 2009 fue suspendida por este Órgano Director.

XII. Que mediante resolución ROD-002-2009 de las 9:30 horas del 7 de julio de dos mil nueve, el Órgano Director resolvió: (1) informar a la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077 que por tratarse del derecho de fondo, el Consejo de la SUTEL, al ser el órgano decisor es el competente para resolver en el acto final el incidente de nulidad en cuanto a los siguientes argumentos: (i) que se violó el principio de legalidad por parte del Consejo de la SUTEL al delegar competencias que son indelegables de conformidad con la LGAP, y (ii) que se violó el debido proceso por la forma como se preconstituyó la prueba que da origen a este procedimiento ordinario; (2) en cuanto a la supuesta violación del derecho de defensa por la forma como se realizó la notificación del auto de intimación, se declara sin lugar el incidente de nulidad planteado al haberse efectuado una notificación espontánea. Asimismo, se le indica a la empresa investigada que deberá señalar un lugar para atender futuras notificaciones y (3) se convoca a la investigada a la comparecencia oral y privada que se realizará a las diez horas del día 21 de julio de 2009 en el segundo piso, Sala de Juntas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República.



XIII. Que la resolución ROD-002-2009 fue notificada a la empresa investigada en su domicilio social el día 9 de julio del 2009.

XIV. Que la audiencia programa fue celebrada a las 10:15 horas del 21 de julio del 2009, a la cual asistió el señor Federico Guardia Tinoco, apoderado generalísimo de **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, y sus asesores legales Fabio Isaac Masís Fallas y Andrés Ovieido Guzmán y el señor Jorge Salas Santana, como parte del Órgano Director y el señor José Gonzalo Acuña González, como asesor técnico del órgano.

XV. Que por una consideración errónea, se valoró como suficiente que la audiencia del 21 de julio del 2009 se llevara a cabo con la ausencia de uno de los miembros del Órgano Director.

XVI. Que por lo tanto al haberse efectuado la audiencia del 21 de julio del 2009 sin la presencia de todos los miembros del órgano colegiado, el Órgano Director procedió a declarar la nulidad de dicha actuación y mediante resolución número ROD-07-2009 de las 8:30 horas del 10 de agosto del 2009, resolvió programar la continuación de la audiencia oral y privada para las diez horas del día lunes diecisiete (17) de agosto de 2009 en el segundo piso, Sala de Juntas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, Sabana Sur, 400 metros al oeste de la Contraloría General de la República.

XVII. Que la resolución número ROD-07-2009 de las 8:30 horas del 10 de agosto del 2009 fue notificada a la empresa investigada mediante correo electrónico el día 12 de agosto del 2009 y en su domicilio social el día 14 de agosto del 2009.

XVIII. Que la audiencia programada fue celebrada a las 10:25 horas del 17 de agosto del 2009, a la cual asistió el señor Federico Guardia Tinoco, apoderado generalísimo de **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, y su asesor legal Fabio Isaac Masís Fallas, el señor José Gonzalo Acuña González, asesor técnico del órgano, el señor Jorge Salas Santana y la señora Mariana Brenes Akerman, miembros del Órgano Director.

XIX. Que mediante oficio 1362-SUTEL-2009 del 1 de octubre del 2009, el Órgano Director del procedimiento, rindió el informe técnico correspondiente.

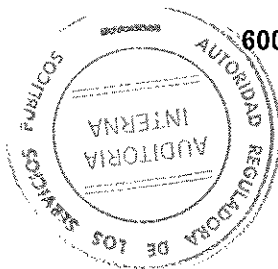
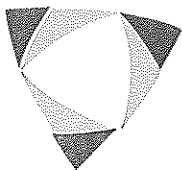
XX. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

Hechos probados. Para efectos de resolver el presente asunto, se tienen por demostrados los siguientes hechos:

a) Que de conformidad con el oficio 73-SUTEL-2009 y según la evaluación de campo efectuada en fecha 16 de febrero del 2009 por parte de funcionarios de la SUTEL, se constató la efectiva prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de la empresa **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, específicamente la prestación del servicio de telefonía IP en la modalidad prepago.

b) Que al día 16 de febrero del 2009, **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, no contaba con la respectiva autorización para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.



inconformidad que fue alegada tanto durante la comparecencia oral y privada como en el incidente de nulidad de actuaciones.

VIII. Que en este sentido, **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, consideró que la investigación preliminar realizada debido a la denuncia interpuesta por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) pretendía determinar si existía suficiente mérito para dar inicio a un procedimiento administrativo contra la sociedad denominada **INTERTEL, S.A.** y no **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**; y que por lo tanto la prueba recabada durante esta investigación no podría ser utilizada para la apertura de un procedimiento administrativo contra otra empresa distinta a la investigada inicialmente.

IX. Que no lleva razón **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, por cuanto de conformidad con el artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, a la SUTEL le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima y para la determinar las infracciones y sanciones a las que se refiere el presente capítulo, la SUTEL deberá aplicar lo dispuesto en el libro segundo de la Ley General de la Administración Pública.

X. Que de conformidad con el libro segundo de la Ley General de la Administración Pública, específicamente el artículo 284, el procedimiento administrativo puede iniciarse de oficio o instancia de parte.

XI. Que mediante resolución RCS-017-2009, la SUTEL resolvió iniciar de oficio el procedimiento administrativo contra **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, por contar con información y pruebas suficientes que fueron recabadas durante una investigación preliminar.

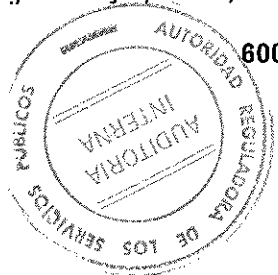
XII. Sobre el particular, debe resaltarse que es jurídicamente posible la realización de una fase de investigación previa o fase preliminar mediante la cual se pretende la investigación y recopilación de hechos que puedan constituir infracciones o faltas y la identificación de posibles responsables, previo al inicio de un procedimiento administrativo ordinario. Esta investigación preliminar se efectúa con el fin de determinar si existe mérito o no para iniciar un proceso que tienda a averiguar la verdad real de los hechos objeto de investigación.

XIII. Que una investigación preliminar es útil especialmente en los casos en que no se tenga claro cuál o cuáles pueden ser los responsables de las presuntas infracciones.

XIV. Que el informe que brinde el órgano que realizó la investigación preliminar debe tenerse como un acto interno y preparatorio del órgano que tiene que tomar la decisión de iniciar o no un procedimiento administrativo. Eso exige que este último lo analice, valore y realice un pronunciamiento al respecto.

XV. Que consecuentemente, el Consejo de la SUTEL analizó y valoró el informe presentado por el órgano de investigación el día 20 de marzo del 2009 y con base en ello emitió la resolución RCS-017-2009 de las 15:00 horas del 20 de marzo de 2009.

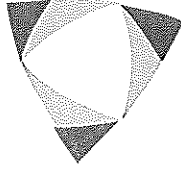
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



XVI. Asimismo, respecto a esta fase preliminar, la jurisprudencia ha reiterado que no existe violación del debido proceso por no informar a los presuntos responsables de la realización de la investigación y la obtención de las pruebas. En este sentido, la Sala Constitucional en la sentencia número 2003-09125 de las 9:21 horas del 29 de agosto del 2003, indicó claramente:

”III.

... Sobre el particular, la Sala ha mantenido el criterio de que una correcta inteligencia del carácter y fundamentos del debido proceso exige admitir que, de previo a la apertura de un procedimiento administrativo, en ocasiones es indispensable efectuar una serie de indagaciones preliminares, pues la Administración -con anterioridad a la apertura del expediente administrativo- podrá requerir la realización de una investigación previa, por medio de la cual se pueda no solo individualizar al posible responsable de la falta que se investiga, sino también determinar la necesidad de continuar con las formalidades del procedimiento, si se encuentra mérito para ello. El caso prototipo ocurre cuando, sin intervención de las partes interesadas, se evacúan ciertas pruebas durante la investigación preliminar. Estas pruebas así evacuadas no pueden hacerse valer durante el procedimiento propiamente dicho, habida cuenta que para su obtención no se contó con la participación del investigado, y por lo tanto, habría quedado en indefensión. De igual forma, si se trata de pruebas que por su naturaleza son definitivas e irreproducibles, a no dudarlo son inútiles para los efectos de fundamentar el acto final, si para su evacuación no se ha brindado al afectado el debido proceso y el derecho de defensa como en derecho corresponde; sin embargo, si se entiende que se trata de actos preliminares para determinar la pertinencia o no de abrir con posterioridad un expediente administrativo en contra de un servidor, esta Sala ha manifestado que en su recolección puede la Administración tener o no como parte a la persona investigada. Lo anterior constituye entonces una facultad del órgano administrativo competente, a fin de determinar si existe mérito o no para iniciar un proceso que tienda a averiguar la verdad real de los hechos objeto de las pesquisas y es cuando se ha abierto el procedimiento propiamente dicho, con la conformación del Órgano Director, que surge el momento procesal oportuno donde el servidor investigado sí puede manifestarse sobre los cargos que le son atribuidos y en consecuencia, tener acceso a las piezas del expediente que le interesan, así como a ser asistido por un abogado y poder presentar la evacuación de la prueba testimonial y cualquier otra que se ordene y ante la cual pueda ejercer su derecho de defensa. En esta inteligencia, no son procedentes las aseveraciones del recurrente en cuanto al irrespeto del debido proceso y del derecho de defensa en actos realizados en la fase preliminar de la investigación, que se abrió con ocasión de las denuncias presentada por varios pacientes en su contra, puesto que dentro de esa fase no puede hablarse de la existencia de un debido proceso propiamente dicho ni resulta necesaria la concurrencia de los elementos señalados supra como constitutivos de su derecho de defensa. (...).”

XVII. Que por lo tanto no es procedente lo alegado por INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077, puesto que durante la investigación preliminar efectuada el 16 de febrero del 2009 se logró identificar a dicha empresa como la responsable de estar brindando servicios de telecomunicaciones disponibles al público, hecho que provocó la apertura del presente procedimiento administrativo. Además, resulta claro que las pruebas aportadas inicialmente por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) se refieren a INTERTEL WORLDWIDE, S.A.,

21 DE OCTUBRE DEL 2009

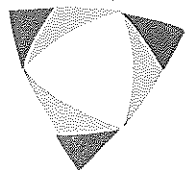


cédula de persona jurídica número 3-101-376077, a pesar que la denuncia interpuesta se formuló contra otra razón jurídica.

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



XVIII. Que sobre el tema de la delegación de competencias que argumenta la empresa en el incidente de nulidad de actuaciones, este Órgano Director es del siguiente criterio: El fundamento legal para la actuación de la SUTEL es invocado por la misma empresa

INTERTEL WORLDWIDE, S.A. y se encuentra en los incisos a y k del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, según los cuales corresponde a la SUTEL la aplicación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; asimismo le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones. Estas normas se encuentran en concordancia con las citadas en los puntos I, II y III de la Sección "B.2. Análisis sobre el fondo", de este mismo informe y sobre los cuales no ha existido controversia alguna. Según el argumento de la empresa, esas competencias deben ser ejercidas directamente por el Consejo de la Superintendencia y que la intervención de un Órgano Director constituye una "delegación" contraria a los artículos 89 y 90 de la Ley General de la Administración Pública. Estimamos inadmisibles el argumento puesto que la posibilidad de nombrar un órgano que dirija el procedimiento no implica, en primer lugar, una delegación de competencias y en segundo lugar, es una facultad reconocida por la misma Ley General de la Administración Pública (artículos 216, 221, 223, y concordantes). En esta materia no cabe duda de la posibilidad que tienen los órganos decidores de nombrar órganos directores (unipersonales o colegiados) que sirvan de instructores de los procedimientos que tienen a su cargo. La Procuraduría General de la República ha indicado:

"En cuanto al nombramiento del órgano director, este Órgano Asesor ha sido claro, en su jurisprudencia, en el sentido de que el nombramiento del órgano director de un procedimiento administrativo le corresponde al órgano decisor del procedimiento. Esto es, el órgano competente para dictar la decisión final en un asunto determinado es el que debe decidir iniciar un procedimiento administrativo, pudiendo delegar la instrucción de éste un órgano director del procedimiento" (C-294-2004).

Así las cosas, recomendamos la desestimación de este argumento pues no ha existido ninguna violación al principio de legalidad por parte de la SUTEL, la cual, por el contrario ha actuado apegada al ordenamiento jurídico, procurando el respeto de las garantías y principios del debido proceso.

A. Conclusiones

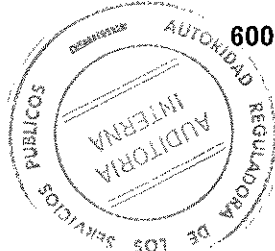
I. Que de acuerdo a los hechos probados, la empresa investigada cometió la falta señalada en el artículo 67, inciso a), sub inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones:

"ARTÍCULO 67.- Clases de infracciones

Las infracciones en materia de telecomunicaciones pueden ser muy graves o graves.

a) Son infracciones muy graves:

1) Operar y explotar redes o proveer servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente.

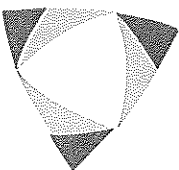


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



2) (...)

II. Que por lo tanto, resulta procedente recomendar que a **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, se le aplique la sanción administrativa dispuesta en el artículo 68, inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones la cual consiste en una multa de entre cero coma cinco por ciento (0,5%) y hasta un uno por ciento (1%) de los ingresos brutos del operador o proveedor obtenidos durante el periodo fiscal anterior. Cuando un operador o proveedor no haya obtenido ingresos brutos o se encuentre imposibilitado para reportarlos, la SUTEL utilizará como parámetro para la imposición de sanciones el valor de sus activos. Asimismo, en el caso de las infracciones, a juicio de la SUTEL, revistan gravedad particular, la Superintendencia puede imponer como sanción una multa de un uno por ciento (1%) y hasta un diez por ciento (10%) de las ventas anuales obtenidas por el infractor durante el ejercicio fiscal anterior, o entre un uno por ciento (1%) y hasta por un diez por ciento (10%) del valor de los activos del infractor.

En el caso de que no se pueda aplicar la sanción sobre las ventas o los activos, la SUTEL utilizará como parámetro para la imposición de sanciones los ingresos presuntos del periodo, tomando en cuenta los ingresos brutos promedio de periodos anteriores y los ingresos promedio del periodo anterior de otros operadores o proveedores que desarrollen actividades económicas y comerciales similares. Para efectos de imponer la sanción, la SUTEL además valorará si el infractor forma parte de un grupo económico, de conformidad con lo definido en el artículo 6 de la Ley mencionada. En este caso, la sanción será impuesta con base en el ingreso bruto o las ventas anuales, según sea el caso, de las empresas que conforman el grupo.

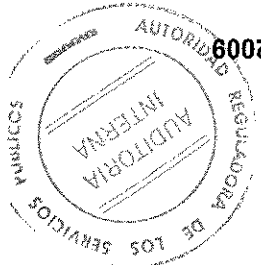
B. Recomendaciones

I. Rechazar en su totalidad el incidente de nulidad de actuaciones presentado por **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.** por cuanto: (i) no se violó el principio de legalidad por parte del Consejo de la SUTEL al nombrar a un órgano director del presente procedimiento, y (ii) la prueba que dio origen a este procedimiento ordinario fue recabada correctamente.

II. Al tomarse en consideración que la infracción fue cometida durante los primeros meses de vigencia del nuevo ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y que la empresa presentó su solicitud de autorización el día 5 de febrero del 2009, se recomienda aplicar una multa de cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre los ingresos brutos de **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, la cual corresponde al mínimo establecido en el artículo 68 de la Ley 8642."

II. En cuanto al recurso de nulidad de actuaciones:

a) Resulta claro que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el órgano competente para decidir la apertura de un procedimiento administrativo y para dictar la resolución final de un asunto determinado, sin embargo tiene la facultad de delegar la instrucción del procedimiento a un órgano director. Esta facultad de nombrar a un órgano director se encuentra en el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, en los artículos 214, 216, 221, 223, y



concordantes de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en vasta jurisprudencia administrativa y judicial.

b) En este sentido, el Consejo de la SUTEL determinó, de oficio, la apertura de un procedimiento administrativo contra INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077, delegando la instrucción del mismo a un órgano director colegiado encargado de llevar a cabo el procedimiento administrativo hasta dejar los autos listos para la resolución final.

c) Además de lo antes señalado, se debe tener presente, a efectos de determinar la facultad del Consejo de la SUTEL para nombrar a un órgano director del procedimiento administrativo, la sentencia de la Sala Constitucional número 01142-99 de las 19:12 horas del 17 de febrero de 1999:

"No es el órgano director del procedimiento el que va a dictar el acto final pues su finalidad es, al tener de lo dispuesto en el artículo 214.2 de la Ley General de Administración Pública, verificar la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final, esto es, instruir el proceso únicamente, no resolver sobre el fondo del asunto. En este sentido, quienes instruyen no pueden luego resolver y dictar el acto final, y en el presente asunto ello significa que los regidores nombrados para integrar el órgano director del procedimiento no pueden, luego, participar y votar en las sesiones en que se conozca acerca de aquel y sus resultados, y mucho menos, de la sesión en la que se adopta el acto final, pero no que no puedan formar parte de dicho órgano";

d) Adicionalmente, la investigación preliminar efectuada aportó al Consejo de la SUTEL pruebas y elementos suficientes para decidir la apertura de oficio del presente procedimiento administrativo contra INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077.

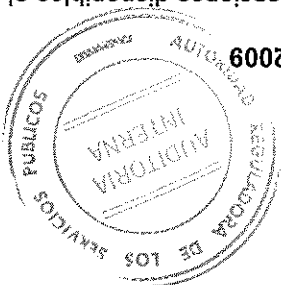
e) Esta investigación preliminar fue efectuada de conformidad con la legislación vigente y fue el mecanismo útil que permitió al Consejo de la SUTEL identificar al presunto responsable de la infracción.

f) Que del expediente no se desprenden vicios en el procedimiento que pudieren lesionar el derecho de defensa y los intereses de la empresa investigada.

III. En cuanto a la sanción:

a) Que conforme lo establece el artículo 67 de la Ley 8642, la prestación no autorizada de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, constituye un ilícito sancionable, según determina esa misma norma.

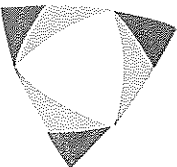
b) Que en el presente procedimiento, se requiere determinar si la acción típica sancionable se llevó a cabo; es decir, si el sujeto investigado prestaba servicios de



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



telecomunicaciones disponibles al público sin contar con la autorización requerida por la ley.

c) Que analizada la prueba en su conjunto, así como la totalidad de las piezas del expediente, existen elementos suficientes para afirmar que **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, se encontraba prestando servicios de telecomunicaciones disponibles al público, específicamente la prestación del servicio de telefonía IP en la modalidad prepago, el día 16 de febrero del 2009 sin contar con la autorización de la SUTEL.

d) Que en este sentido, el proveer servicios de telecomunicaciones sin contar con la autorización correspondiente es una infracción muy grave de conformidad con el artículo 67, inciso a), sub inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y por lo tanto sancionada con una multa de entre cero coma cinco por ciento (0,5%) y hasta un uno por ciento (1%) de los ingresos brutos del proveedor obtenidos durante el periodo fiscal anterior.

e) Que asimismo, el artículo 70 indica que la sanción se aplicará en forma gradual y proporcional tomando en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad de pago del infractor.

f) Que en el presente caso, para la aplicación de la sanción, se valoró que la infracción fue cometida durante los primeros meses de vigencia de la Ley 8642 y el hecho que la empresa presentó su solicitud de autorización el día 5 de febrero del 2009.

IV. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es dictar resolución final, tal y como se dispone;

POR TANTO

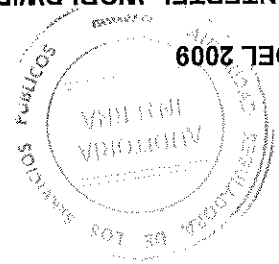
Con fundamento en las competencias otorgadas la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y la Ley General de Administración Pública, ley 6227.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

I. Rechazar por el fondo el incidente de nulidad de actuaciones interpuesto por **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077.

II. Declarar a **INTERTEL WORLDWIDE, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-376077, responsable de cometer una infracción muy grave por encontrarse brindando servicios de telecomunicaciones disponibles al público, específicamente la prestación del servicio de telefonía IP, el día 16 de febrero del 2009 sin contar con la autorización de la SUTEL.

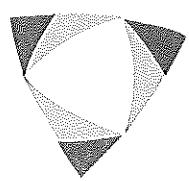
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



III. Imponer a INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077, una multa de cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre los ingresos brutos obtenidos durante el periodo fiscal que terminó el 30 de setiembre del 2009.

IV. Indicar a INTERTEL WORLDWIDE, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-376077, que el pago de la multa indicada en el punto III de la parte dispositiva de esta resolución, deberá hacerse efectiva por medio de depósito en la cuenta bancaria del Banco Nacional de Costa Rica número 100-01-000-219162-0, a favor del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, dentro del plazo de diez días hábiles a partir de la firmeza de esta resolución. Además deberá informarlo y acreditarlo en el expediente.

V. Archivar el expediente SUTEL-OT-30-2009 en el momento procesal oportuno.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE.

A partir de este momento se retiró del salón de sesiones la señora Mariana Brenes Akerman.

ARTICULO 8 AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A (EXPEDIENTE. SUTEL-OT-031-2009).

El señor George Milley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo la solicitud de ampliación de servicios de Telecable Económico TVE, S.A.

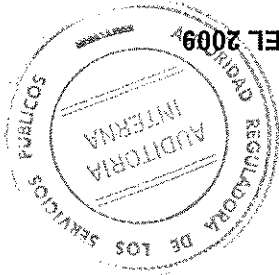
Sobre el particular, la señorita Natalia Ramirez brindó una explicación sobre la solicitud formulada por servicios de Telecable Económico TVE S.A., luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, dispuso:

ACUERDO 016-048-2009

RESULTANDO

I. Que mediante resolución RCS-160-2009 de las 15:25 horas del 24 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorga autorización a la empresa **TELECABLE ECONÓMICO T.V.E S.A** cédula jurídica número 3-101-336262, para brindar servicios de acceso a Internet (folios 174 al 184)

II. Que mediante escrito presentado ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en fecha 08 de setiembre del 2009, la empresa **TELECABLE ECONÓMICO T.V.E S.A**, solicita se corrija el título habilitante por haberse omitido indicar que dicha empresa se encuentra autorizada para brindar el servicio de televisión por suscripción. (folios 185 a 188)



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

III. Que mediante escrito presentado el 11 de setiembre del 2009, la empresa **TELECABLE ECONÓMICO T.V.E S.A** solicita ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones e incluir el servicio de telefonía IP. (folios 201 al 213)

IV. Que en dicha solicitud, **TELECABLE ECONÓMICO T.V.E S.A**, presenta un informe detallado con la descripción del servicio, indicando que éste se prestará mediante la misma infraestructura de red o planta externa que actualmente utiliza para ofrecer los servicios de televisión por suscripción e Internet, maximizando la inversión y otorgando un beneficio adicional conocido como "TRIPLE PLAY"

CONSIDERANDO

I. Que el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que:

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

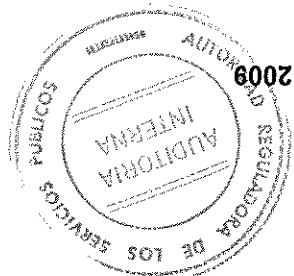
Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación, la información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

El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley."

II. Que la empresa presentó en tiempo y forma el informe solicitado por ley y señalado en el inciso II de la parte dispositiva de la RCS-160-2009.

III. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6, inciso 12), un operador es aquella "persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general" (lo resaltado no corresponde al original).

IV. Que el inciso 19) del mismo artículo define a una red de telecomunicaciones como "sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada" (lo resaltado no corresponde al original).

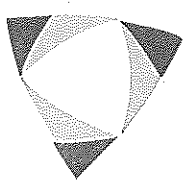


21 DE OCTUBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



**ARTICULO 9
DENUNCIA INTERPUESTA POR ADRIANA VERGARA GONZÁLEZ CONTRA EL ICE POR LA NO DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITO DE GARANTÍA.**

Don George Miley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo la denuncia interpuesta por Adriana Vergara González contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por la no devolución de depósito de garantía.

De inmediato la señoría Natalia Ramirez brindó una explicación, al tiempo que contestó algunas preguntas que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 017-048-2009

Encomendar a Natalia Ramirez Alfaro, funcionaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que solicite al Instituto Costarricense de Electricidad información sobre los procedimientos utilizados por esa Entidad para la devolución de los depósitos de garantía que deben efectuar a sus clientes cuando estos así lo soliciten, en el entendido de que en una próxima sesión informará al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, lo que estime pertinente sobre el particular.

**ARTICULO 10
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE NUMERACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGISTRO DE NUMERACIÓN VIGENTE.**

A partir de este momento ingresaron al salón de sesiones los señores Glenn Fallas y Gonzalo Acuña González, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

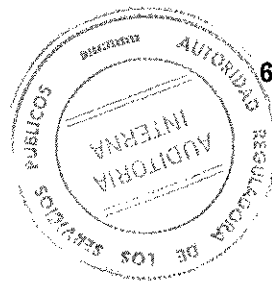
Don George Miley Rojas, somete a los señores Miembros del Consejo el procedimiento de solicitud de numeración y publicación del registro de numeración vigente.

De inmediato don Glenn Fallas y don Gonzalo Acuña procedieron a brindar una amplia explicación del tema objeto de este artículo, al tiempo que contestaron una serie de consulta que en tal sentido le formularon los señores Miembros del Consejo.

A partir de este momento ingresó al salón de sesiones el señor Juan Manuel Quesada Espinoza, Director de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Sobre el particular, se suscitó un cambio de impresiones dentro del cual se hizo ver la conveniencia de aprobar la modificación para el registro de la numeración marítima y los números fijos y móviles y dejar en suspenso lo relativo a los números especiales, ello hasta tanto Glenn Fallas y Gonzalo Acuña lleven a cabo conversaciones con el área de operaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de tener un cambio de impresiones sobre lo que sería la variación que estaría llevando a cabo la Superintendencia de Telecomunicaciones.

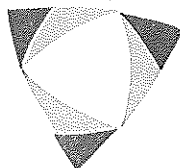
21 DE OCTUBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 048-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



Suficientemente discutido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en los comentarios y sugerencias que se hicieron en esta oportunidad, resuelve:

ACUERDO 018-048-2009

Solicitar a los señores Glenn Fallas y Gonzalo Acuña González, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que lleven a cabo conversaciones con el área de operaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de tener un cambio de impresiones sobre lo que sería la variación que estaría llevando a cabo la Superintendencia de Telecomunicaciones en el procedimiento de solicitud de numeración y publicación del registro de numeración vigente, de lo cual informaran al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones lo que corresponda en una próxima sesión.

A LAS ONCE HORAS Y CUARENTA MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE