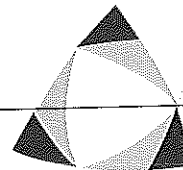


Nº

16816



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 051-2012**

**A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Acta de la sesión ordinaria número cincuenta y uno, celebrada en la sala de sesiones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta horas del 30 de agosto del 2012.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asisten los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez.

Se encuentran presentes los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, Mercedes Valle Pacheco, Asesora Legal del Consejo, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, José Antonio Blanco Olivares, Director General de Mercados y Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad.

Se deja constancia de que el señor Rodolfo González López, Representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, no estuvo presente en esta sesión en virtud de que la comunicación y acceso a la información del orden del día le llegó en un lapso muy corto para una revisión previa de los temas a tratar en esta sesión.

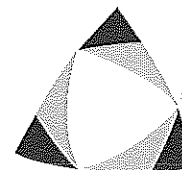
**ARTÍCULO 1****I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento el orden del día de esta sesión, de conformidad con el detalle que se indica a continuación:

**CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
CONVOCATORIA  
Sesión ordinaria N° 051-2012**

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

Fecha: 30 de agosto del 2012  
Hora: 08:30 AM  
Lugar: Sala de sesiones del Consejo  
Sesión: Ordinaria N° 051-2012



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

En la mencionada sesión, se tratará el siguiente Orden del Día:

**ORDEN DEL DÍA**

**II. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**III. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN 050-2012.**

Acta sesión 050-2012.

**IV. PROPUESTAS DE SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**

1. **Mercados relevantes.** Contratación directa de servicios para revisar y analizar los mercados relevantes definidos en la RCS-307-2009.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

Ps

Sin documento

Acuerdo simple.

Carlos Raúl Gutiérrez.

2. Consulta sobre la situación de las **concesiones de espectro** otorgadas bajo el régimen anterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones y la interpretación y aplicación de su transitorio IV para su adecuación

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

■

Propuesta de consulta.

Acuerdo simple.

Carlos Raúl Gutiérrez.

3. **Solicitud del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez** para que aprovechando su participación en la actividad del USTTI en la ciudad de Washington del 18 al 20 de setiembre y el seminario TPRC en la ciudad de Virginia, del 21 al 23 de ese mismo mes, participe, el 24 de setiembre del 2012, como panelista invitado en la Universidad de Columbia, en el New Business Models with New International Telecom Rules?, a celebrase en la ciudad de New York.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

■

Invitación.

Acuerdo simple.

Carlos Raúl Gutiérrez.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

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

4. Solicitud para modificar lo dispuesto en el acuerdo 017-082-2011 del Consejo, donde se comisiona a Adrián Mazón y Raquel Cordero, para **corresponsalia REGULATEL** sobre **ROAMING** regional.

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | pb                          |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <b>No existe documento.</b> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple.             |
| <u>Encargado del tema:</u>       | José Antonio Blanco.        |

5. Acceso a recursos escasos. Informe de **estatus de casos de postería.**

|                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | pb                                |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Informe acceso a postería.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple.                   |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Daniel Quirós, Rodolfo Rodríguez. |

6. Competencia. Informe de **estatus de casos de competencia** (priorización).

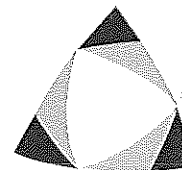
|                                  |                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | pb                                         |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Informe acceso a postería.</u>          |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple.                            |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Cintha Arias, Deryhan Muñoz, Adrián Mazón. |

7. **Permiso de Concentración.** Detalles sobre el informe final de la DGM, en virtud de la opinión OP-10-12 de la **COPROCOM**. Caso **Instituto Costarricense de Electricidad – Cablevisión**. Expediente SUTEL-OT-015-2012.

|                                  |                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | pb                                           |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <b>Falta documento</b>                       |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple.                              |
| <u>Encargado del tema:</u>       | José Antonio, Raquel Cordero, Daniel Quirós. |

8. Acceso e interconexión. Informe de **estatus de contratos de acceso e interconexión** (priorización).

|                                  |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | pb                                     |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Informe acceso e interconexión.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple.                        |



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Encargado del tema: Adrián Mazón, Ana Marcela Palma.

9. **Pliego tarifario.** Solicitud del ICE para la aclaración de la RCS-151-2012 y el plazo para implementar los ajustes necesario para el no cobro del No Caller ID.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Presentación solicitud del ICE.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Laura Molina, Adrián Mazón.

10. **Oferta de Interconexión de Referencia ICE.** Resumen de cargos. Expediente SUTEL-OT-149-2011.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Documento confidencial  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Ileana Cortés, Laura Molina.

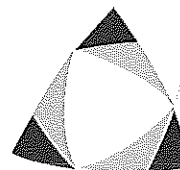
11. **Asignación de recursos de numeración.** Recurso de revocatoria contra el acuerdo 010-044-2012 del 18 de julio del 2012 sobre asignación de recursos de numeración 900 a la empresa TICOM. Expediente SUTEL-OT-164-2011.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3481-SUTEL-DGM-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Josué Carallo, Ana Marcela Palma.

12. **Interconexión.** Tarifas mayoristas derivadas del modelo de la SUTEL aprobado previamente por el Consejo de la SUTEL.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3469-SUTEL-DGM-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo motivado.  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Deryhan Muñoz, Raquel Cordero, Ileana Cortés.

13. **Asignación de recursos de Numeración.** Asignación de recurso numérico (dos números 800) a la empresa Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente sutel-ot-136-2011.



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Relevancia:Documentación de soporte:

Oficio 3461-SUTEL-DGM-2012.

Propuesta de resolución.Disposición por adoptar:Encargado del tema:

Resolución.

Cinthya Arias, Josué Carballo.

14. **Asignación de recursos de numeración.** Asignación de recurso numérico (1 número 800) a la empresa Call my Way. Expediente SUTEL-OT-140-2011.

Relevancia:Documentación de soporte:

Oficio 3466-SUTEL-DM-2012.

Propuesta de resolución.Disposición por adoptar:Encargado del tema:

Resolución.

Cinthya Arias, Josué Carballo.

15. **Confidencialidad de la información.** Recomendación sobre solicitud de confidencialidad datos precios planes Kolbi iPhone denominados "250-500 y 750".

Relevancia:Documentación de soporte:Disposición por adoptar:Encargado del tema:

Pb

Oficio 3462-SUTEL-DGC-2012.

Acuerdo simple

Freddy Artavia.

VI. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

16. **Portabilidad Numérica.** Solicitud de participación de funcionarios de SUTEL a taller de COMTELCA sobre portabilidad numérica a celebrarse en Salvador (SIGET) del 4 al 7 de setiembre del 2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.

Relevancia:Documentación de soporte:Disposición por adoptar:Encargado del tema:

Pb

No tiene documento.

Acuerdo simple

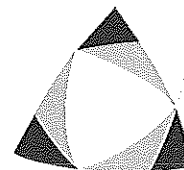
Glenn Fallas.

17. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. **Queja interpuesta por Neftalí Garro Zúñiga** debido a uso de Roaming de Datos, por un monto de poco más de \$5.000.000 (cinco millones). Expediente SUTEL-AU-189-2012.

Relevancia:Documentación de soporte:Disposición por adoptar:

Pb

Acuerdo simple



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Encargado del tema: Leonardo Steller.

18. Derecho de los Usuarios. Remisión del documento titulado "**Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones**".

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3455-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

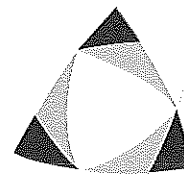
19. Solicitudes de permiso de uso de frecuencias. (REMITIR A LOS EXPEDIENTES RESPECTIVOS).

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Lista de solicitudes.  
Oficio 3341-SUTEL-DGC-2012 ESCADEH (OTORGAR)  
Oficio 3383-SUTEL-DGC-2012 LUSA (OTORGAR).  
Oficio 3415-SUTEL-DGC-2012 PLANTA EMP. (OTORGAR).  
Oficio 3418-SUTEL-DGC-2012 MAGNUM (OTORGAR).  
Oficio 3450-SUTEL-DGC-2012 INQUISA (OTORGAR).  
Oficio 3392-SUTEL-DGC-2012 PAMIR (ARCHIVO).  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

20. **Procedimientos de la Dirección General de Calidad.** Procedimientos que describen las actividades que deben seguir los funcionarios de la Dirección General de Calidad.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3460-SUTEL-DGC-2012.  
DGC-CA-PROC-05 PROC. INTERFERENCIAS.  
DGC-CA-PROC-06 PROCE. CONSULTAS ESPECTRO.  
DGC-CA-PROC-07 PROC. ASIGNACIÓN ESPECTRO.  
DGC-CA-PROC-08 PROC. EST. TÉC. MICRO Y SATEL.  
DGC-CA-PROC-09 PROC. MODIF. MICR. CONSIGNAD.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas, Mónica Salazar.

21. Resolver sobre recurso de **Reconsideración y Nulidad.** Resolución sobre Recurso de Reconsideración y Nulidad presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad** con respecto al acuerdo del Consejo 024-049-2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | Pr                          |
| <u>Documentación de soporte:</u> | Oficio 3459-SUTEL-DGC-2012. |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Resolución                  |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Glenn Fallas.               |

22. Resolver sobre recurso de **Reconsideración y Nulidad**. Resolución sobre Recurso de Reconsideración y Nulidad presentado por el **Instituto Costarricense de Electricidad** con respecto al acuerdo del Consejo 025-049-2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | Pr                          |
| <u>Documentación de soporte:</u> | Oficio 3458-SUTEL-DGC-2012. |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Resolución                  |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Glenn Fallas.               |

23. Gestiones realizadas por la SUTEL para la implementación de la **televisión digital** en Costa Rica. Gestiones realizadas para el tema de televisión digital, las gestiones que han falta y se incluye una iniciativa para que se realicen los pasos que faltan. Expediente SUTEL-OT-015-2012.

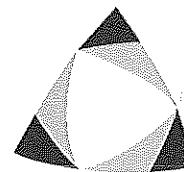
|                                  |                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | Pr                                        |
| <u>Documentación de soporte:</u> | Oficio 3480-SUTEL-DGC-2012.               |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                            |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Glenn Fallas, Pedro Arce, Allan Corrales. |

24. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. apertura del **procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)**, por queja interpuesta por **Cristian Villalobos Román**, nombramiento del órgano director encargado de tramitar el desarrollo del mismo e imposición de medidas cautelares. Expediente SUTEL-AU-347-2012.

|                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | Pr                       |
| <u>Documentación de soporte:</u> | Propuesta de resolución. |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Resolución               |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Allan Corrales.          |

25. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. Informe técnico sobre **reclamación interpuesta por Roger Ernesto Delgado Cervantes contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)**. Expediente SUTEL-AU-246-2010.

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | Pr                          |
| <u>Documentación de soporte:</u> | Oficio 3428-SUTEL-DGC-2012. |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple              |



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Encargado del tema: Freddy Artavia.

**VII. PROPUESTAS DE FONATEL.**

26. Presentación y autorización para publicar lista actualizada de poblados en iniciativas sometidas a FONATEL.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

**No tiene documento.**

Acuerdo simple.

Oscar Benavides.

27. Conocimiento para aprobación de solicitud del Banco Nacional para ajuste de partida de ingresos del presupuesto del Fideicomiso FONATEL 2012.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

**Oficio FID-1378-12 BN FIDUCIARIA.**

Acuerdo simple.

Oscar Benavides.

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

28. **Asuntos financieros de FONATEL.** Análisis de Estados Financieros del Fideicomiso y Análisis de Proyección de Fondo Mínimo para sostenibilidad de Gastos de Administración de Fonatel.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

**Pb**

**Oficio Fid. 1283-2012 BNCR.**

Acuerdo simple

Mario Campos, Oscar Benavides.

29. Respuesta a la Contraloría General de la República sobre Informe de Seguimiento.

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

**Pb**

**Oficio 3411-SUTEL-2012.**

Acuerdo simple

Mario Campos, Sharon Jiménez.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

30. Solicitud de **capacitación Ana Marcela Palma** Managment Regulatory Affair en Londres, la cual se llevará a cabo del 15 al 19 de octubre del 2012.

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | ▣                              |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Oficio 3286-SUTEL-2012.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                 |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Mario Campos, Ronny González.  |

31. Solicitud de **capacitación Cinthya Arias y Ana Lucrecia Segura** Bussiness Intelligence en Amsterdam, a celebrarse del 1° al 5 de octubre del 2012.

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | ▣                              |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Oficio 3315-SUTEL-2012.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                 |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Mario Campos, Ronny González.  |

32. Solicitud de **capacitación Eduardo Castellón** en el Taller Comunicación Organizacional Estratégica, a celebrarse el 5 de setiembre del 2012, en el Club Nómada, Centro Comercial Momentum Lindora.

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | ▣                              |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Oficio 3489-SUTEL-2012.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                 |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Mario Campos, Evelyn Sáenz.    |

33. Aprobación de estudio para **ampliar jornada a Eduardo Castellón.**

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | ▣                              |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Oficio 3396-SUTEL-2012.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                 |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Mario Campos, Ronny González.  |

34. Aprobación de estudio para **ampliar jornada a Evelyn Sáenz.**

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <u>Relevancia:</u>               | ▣                              |
| <u>Documentación de soporte:</u> | <u>Oficio 3445-SUTEL-2012.</u> |
| <u>Disposición por adoptar:</u>  | Acuerdo simple                 |
| <u>Encargado del tema:</u>       | Mario Campos, Ronny González.  |

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**35. Nombramiento de gestor en la Dirección General de Calidad.**

Relevancia:

Documentación de soporte:

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:



Oficio 3448-SUTEL-DGC-2012.

Acuerdo simple

Mario Campos, Evelyn Sáenz.

**IX. ASUNTOS VARIOS.**

De inmediato el señor Presidente del Consejo sugiere a los señores Miembros del Consejo trasladar el punto 12 relacionado con el tema de interconexión antes del punto 10. Asimismo agregar un punto nuevo después del tema número 25 y otro después del tema número 32, relacionados, respectivamente con el lineamiento sobre convergencia y la capacitación de los señores José María Morales Porras y Jonathan Fallas Arbustini.

**ACUERDO 001-051-2012**

Aprobar el orden del día con los cambios sugeridos en esta oportunidad, esto es, trasladar el punto 12 relacionado con el tema de interconexión antes del punto 10, agregar un punto nuevo después del tema número 25 referente al lineamiento sobre convergencia y otro después del tema número 32 respecto a la capacitación de los señores José María Morales Porras y Jonathan Fallas Arbustini.

**ARTÍCULO 2**

**II. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN 050-2012.**

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración de los señores Miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 050-2012, celebrada el 22 de agosto de 2012.

Luego de analizada el acta los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelven:

**ACUERDO 002-051-2012**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 050-2012, celebrada el 22 de agosto de 2012.

**ARTÍCULO 3**

**III. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**1. *Contratación directa de servicios para revisar y analizar los mercados relevantes definidos en la RCS-307-2009.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema de la contratación de los servicios que se indican y explica que el día viernes 31 de agosto se distribuirá un documento que contiene los términos de referencia que corresponden, con el objetivo de analizarlos en la próxima sesión.

Explica que no se trata de una licitación, que se recortaron solo los términos de la contratación directa y que ya se han discutido anteriormente con abogados, con la Proveeduría institucional y con la Universidad de Costa Rica.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Gutiérrez Gutiérrez y luego de discutido este tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 003-051-2012**

Encomendar al señor Presidente del Consejo que remita a los señores Miembros la documentación relacionada con los términos de referencia de los mercados relevantes definidos en la resolución RCS-307-2009, con el fin de que los señores Directores cuenten con el tiempo suficiente para su análisis.

**2. *Consulta sobre la situación de las concesiones de espectro otorgadas bajo el régimen anterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones y la interpretación y aplicación de su transitorio IV para su adecuación.***

Seguidamente el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la consulta sobre la situación de las concesiones de espectro otorgadas bajo el régimen anterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones y la interpretación y aplicación de su transitorio IV para su adecuación.

Se conoce en esta oportunidad la propuesta de consulta que se plantea a esa entidad, la cual contiene mención de los antecedentes de este asunto y los siguientes aspectos:

- Las concesiones otorgadas para el soporte de frecuencias principales y las frecuencias accesorias para enlaces complementarios bajo la normativa vigente con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 (en adelante, LGT);
- Las disposiciones transitorias del Reglamento de Radiocomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 31608-G publicado en el Alcance N° 28 a La Gaceta N° 125 del día 28 de

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

junio del 2004 (en adelante, Reglamento de Radiocomunicaciones), normativa vigente con anterioridad a la entrada en vigencia de la LGT;

- Los negocios jurídicos de *"traspaso del derecho de explotación"* y el *"traspaso de los derechos de la concesión de uso de frecuencias"* establecidos en los artículos 32 y 33 del Reglamento de Radiocomunicaciones, respectivamente;
- El otorgamiento de permisos temporales de instalación y pruebas por parte del Departamento de Control Nacional de Radio establecido en el artículo 25 del Reglamento de Radiocomunicaciones, normativa vigente con anterioridad a la entrada en vigencia de la LGT;
- El régimen jurídico aplicable a las concesiones de frecuencias del espectro radioeléctrico otorgadas de previo a la entrada en vigencia de la LGT;
- El procedimiento según lo dispuesto por el transitorio IV de la LGT para adecuar las concesiones otorgadas con anterioridad a la LGT.

Hace mención además de las disposiciones transitorias del Reglamento de Radiocomunicaciones en vigencia a partir del 28 de junio del 2004, así como de los negocios jurídicos de *"traspaso del derecho de explotación"* en el artículo 32 y el *"traspaso de los derechos de la concesión de derecho de uso de frecuencias"* en el artículo 33, ambos del Reglamento de Radiocomunicaciones; sobre el otorgamiento de permisos temporales de instalación y pruebas por parte del Departamento de Control Nacional de Radio y el régimen jurídico aplicable a partir de la entrada en vigencia de la LGT, entre otras consultas.

Así las cosas, en este contexto la cuestión a dilucidar estriba en determinar la diferencia jurídica en relación con sus efectos entre el *"traspaso del derecho de explotación"* y el *"traspaso de los derechos de la concesión de derecho de uso de frecuencias"*, en los artículos 32 y 33 indicados.

El señor Presidente señala que el análisis de este tema ya concluyó y que el funcionario Osvaldo Madrigal ya se encuentra preparando el estudio técnico correspondiente y la recomendación legal es que se solicite una cita a la Procuraduría General de la República, con el fin de presentar este documento.

Interviene el señor Miley Rojas, quien señala que le preocupa la cantidad enorme de preguntas que se formulan en esta oportunidad a la Procuraduría General de la República y el tiempo que dicha entidad tarde para dar la respuesta correspondiente.

La señora Méndez Jiménez manifiesta dudas con respecto a los temas relacionados con las últimas preguntas planteadas a la Procuraduría General de la República y considera necesario depurar ese capítulo y formularlo en uno separado, esto en virtud de que es un capítulo demasiado largo y complejo, para alguien que no está involucrado en el medio de las telecomunicaciones.

A esta inquietud el señor Presidente responde que se tomará en cuenta su observación y que se formulará nuevamente la consulta ante la Procuraduría.

**30 DE AGOSTO DEL 2012****SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Luego de discutido este asunto y atendidas las inquietudes formuladas en esta oportunidad, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 004-051-2012**

Continuar analizado en una próxima sesión el tema de la situación de las concesiones de espectro otorgadas bajo el régimen anterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, en el entendido de que los señores Miembros del Consejo harán las observaciones que consideren oportunas al documento que se elabore sobre este tema, con el fin de incorporarlo para su aprobación en una sesión posterior.

3. ***Solicitud del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez para que aprovechando su participación en la actividad del USTTI en la ciudad de Washington del 18 al 20 de setiembre y el seminario TPRC en la ciudad de Virginia, del 21 al 23 de ese mismo mes, participe, el 24 de setiembre del 2012, como panelista invitado en la Universidad de Columbia, en el New Business Models with New International Telecom Rules, a celebre en la ciudad de New York.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo que se encontrará de viaje del lunes 17 al lunes 24 de setiembre, solicita un día adicional, es decir, regresar el martes 25 de setiembre en la noche, que será pagado por el Gobierno de los Estados Unidos, por lo que solicita autorización al Consejo para que le aprueben esta modificación en su viaje.

Explica el señor Gutiérrez Gutiérrez que se trata de aprovechar su participación en la actividad del USTTI en la ciudad de Washington, del 18 al 20 de setiembre y el seminario TPRC en la ciudad de Virginia, del 21 al 23 de ese mismo mes, eventos que ya habían sido aprobadas por este Consejo según acuerdo 003-046-2012, participe el 24 de setiembre del 2012 como panelista invitado en la Universidad de Columbia, en el New Business Models with New International Telecom Rules, a celebre en la ciudad de New York.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Gutiérrez Gutiérrez en esta oportunidad y luego de conocida la nueva propuesta de viaje, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 005-051-2012**

1. Autorizar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, para que en representación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, participe como panelista en el New Business Models with New International Telecom Rules, el cual se llevará a cabo el 24 de setiembre del 2012, en la ciudad de New York, Estados Unidos de América.
2. Dejar establecido que los gastos de viáticos y tiquetes aéreos del señor Gutiérrez Gutiérrez se registrarán de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 45, del

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

"Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.

3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones a girar los anticipos y liquidaciones necesarios para cubrir los gastos por concepto de viaje del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.
4. Autorizar el pago de gastos conexos como la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas, servicio de roaming y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
5. Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de gastos de viaje y transporte para funcionarios públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Solicitar a la Proveeduría de la Institución que para la compra de los tiquetes aéreos considere que el señor Gutiérrez Gutiérrez estará del 18 al 20 de setiembre del 2012, en la ciudad de Washington, Estados Unidos de América, participando en la capacitación "World Conference on International Telecommunications (WCIT)", según lo dispuesto mediante acuerdo 003-046-2012 de la sesión 046-2012, celebrada el 1º de agosto del 2012, modificado mediante acuerdo 050-051-2012, de la sesión 051-2012, celebrada el 30 de agosto del 2012 y que del 21 al 23 de setiembre del 2012 participará en la 40th Research Conference on Communication, Information an Internet Policy, la cual se celebrará en Arlington, Virginia, Estados Unidos de América y para lo cual fue autorizado según se consigna mediante acuerdo 006-047-2012, de la sesión 047-2012, celebrada el 8 de agosto del 2012..
7. Dejar establecido que, durante el periodo de ausencia del señor Gutiérrez Gutiérrez y para lo que corresponda, asumirá funciones el señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, razón por la cual corresponde el pago de dietas de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento para pagar las dietas al miembro suplente", aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: "Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados".

**ACUERDO FIRME.**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**ARTÍCULO 4**

**IV. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.**

4. *Solicitud para modificar lo dispuesto en el acuerdo 017-082-2011 del Consejo, donde se comisiona a Adrián Mazón y Raquel Cordero, para corresponsalia REGULATEL sobre ROAMING regional.*

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la propuesta de modificación del acuerdo 017-082-2011, mediante el cual se comisiona a los funcionarios Adrián Mazón Villegas y Raquel Cordero Araica como corresponsales de Regulatel sobre el tema del roaming regional.

Explica que se ha coordinado la reunión de los corresponsales de Regulatel, que se realizará a finales del mes de octubre, y se requiere realizar un cambio entre los corresponsales que se tenían antes y los temas que se propone conocer para este año.

En este sentido, la funcionaria Rose Mary Serrano ha realizado una revisión de los corresponsales y esas personas participarían en la actividad a realizarse en Cartagena, Colombia, a finales de octubre.

Señala el señor Gutiérrez que luego de una conversación que sostuvieron los señores Glenn Fallas y José Antonio Blanco, acordaron que el tema del roaming no lo atiendan los funcionarios Adrián Mazón y Raquel Cordero, sino que en adelante lo atienda el señor César Valverde, esto en virtud de que el señor Valverde ya está manejando este tema con Comtelca.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Gutiérrez Gutiérrez en esta oportunidad y luego de analizado el asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 006-051-2012**

Modificar lo dispuesto en el acuerdo 017-082-2011, de la sesión ordinaria 082-2011, celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el 02 de noviembre del 2011, de manera que se lea como se copia a continuación:

**ACUERDO 017-082-2011**

1. *Acoger el oficio 3045-SUTEL-DGM-2011 del 1° de noviembre del 2011, mediante el cual la Dirección General de Mercados remite un informe sobre la participación en los grupos de trabajo del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel).*
2. *Aprobar la participación de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones en los grupos de trabajo del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), según el siguiente cuadro:*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**PROPUESTA GRUPOS DE TRABAJO  
REGULATEL**

| <b>GRUPO</b>                | <b>RESPONSABLES</b>            |                       |                |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------|
| <i>Grupo de Roaming</i>     | <i>César Valverde Canossa*</i> |                       |                |
| <i>Grupo de Indicadores</i> | <i>Ana Lucrecia Segura *</i>   | <i>Ileana Cortés</i>  |                |
| <i>Grupo de Banda Ancha</i> | <i>Adrián Mazón*</i>           | <i>Josué Carballo</i> | <b>FONATEL</b> |

\*Coordinador

**5. Acceso a recursos escasos. Informe de estatus de casos de postería.**

De inmediato, el señor Presidente del Consejo somete a consideración de los señores Miembros el informe del estatus de casos de postería.

Se deja constancia de que este tema se ve en conjunto con los puntos 6 y 8 del orden del día de la presente sesión. Dichos temas son los que se detallan a continuación:

- 6. Informe de estatus de casos de competencia (priorización).**
- 8. Informe de estatus de contratos de acceso de interconexión (priorización).**

El señor Gutiérrez Gutiérrez se refiere a la importancia de que los Miembros del Consejo puedan dar seguimiento por el fondo a los casos de postería, visualizar la temática, el nivel de avance de estos temas, por lo que se verán juntos en esta ocasión.

Se conoce en esta oportunidad el informe de acceso a postería, así como el informe de acceso e interconexión, presentados por la Dirección General de Mercados. Dicho informe detalla que se han remitido a esta Superintendencia 83 contratos de acceso e interconexión y que hay actualmente 12 casos que requieren una atención especial por parte de SUTEL, por las razones que se detallan en el mismo.

El señor José Antonio Blanco Olivares explica los casos de acceso a postería, contratos de Acceso e Interconexión y una serie de situaciones adicionales que detalla al Consejo como parte del tema que se conoce en esta oportunidad.

El señor Gutiérrez Gutiérrez se refiere a la necesidad de conocer el estado de estos temas y señala la importancia de contar con un detalle en temas de postería, sancionatorios, competencia e interconexión.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

El señor Miley Rojas se refiere a la necesidad de fijar mecanismos para establecer todos estos temas y manifiesta que no es posible que solo exista una persona que atienda todos estos casos, señala la importancia de fijar prioridades en este sentido.

Se produce un intercambio de impresiones sobre las necesidades de personal y la importancia de coordinar adecuadamente el tema del recurso humano, porque además de que el personal es escaso, se presenta la situación con la funcionaria Laura Molina, quien se ausentará de la oficina por nueve meses y además, se solicita la capacitación para más funcionarios fuera del país.

El señor Miley Rojas insiste en que en este momento se deben definir prioridades y se debe realizar una reingeniería del personal. Considera muy importante que los señores Glenn Fallas y José Antonio Blanco se reúnan para coordinar cuanto antes y definir los temas relacionados con los funcionarios requeridos. Señala que es muy importante considerar y que le preocupa mucho, la cantidad de casos rezagados y la falta de recursos que se tiene en este momento.

Señala que le preocupa mucho que solo haya un funcionario asignado a estos trámites, y solicita que para la próxima semana se presente un plan de acción para enfrentar este tema, al cual el Consejo debe darle todo el apoyo.

El señor Gutiérrez Gutiérrez señala que las listas de casos de postería conocidas en esta oportunidad deben ser priorizadas, con el fin de atender todos los casos presentados.

Dentro de los temas de la Dirección General de Mercados que se presenten para futuras sesiones se deben contemplar las cuatro listas, a saber: postería, competencia, sancionatorio y acceso e interconexión.

El señor Jorge Brealey Zamora se refiere a otros aspectos importantes que se deben considerar, entre ellos, si se tienen reportes relacionados con la atención que se está brindando a cada caso en particular, con el trámite que se la ha dado a cada situación, con la definición de responsables y con el tiempo asignado a cada trámite específico.

Luego de discutir temas de falta de personal, de modificaciones al RIOF, perfiles de personal a contratar y temas relacionados, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 007-051-2012**

1. Dar por recibidos los documentos que se detallan acto seguido, los cuales fueron elaborados por la Dirección General de Mercados:
  - i. Informe de estatus de casos de postería.
  - ii. Informe de estatus de casos de competencia.
  - iii. Informe de estatus de contratos de acceso e interconexión.
  - iv. Informe de estatus de casos sancionatorios.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que, en adelante para futuras sesiones de este Cuerpo Colegiado, incorpore dentro de los temas a analizar para esa Dirección, el listado de casos de postergación, competencia, acceso e interconexión y sancionatorios, dentro de los cuales, además de la información presentada en esta oportunidad, incluya un detalle de los temas y la persona que está llevando a cabo el procedimiento dentro de esa Dirección.

7. ***Permiso de Concentración. Detalles sobre el informe final de la Dirección General de Mercados, en virtud de la opinión OP-10-12 de la COPROCOM. Caso Instituto Costarricense de Electricidad – Cablevisión. Expediente SUTEL-OT-015-2012.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema del informe final de la Dirección General de Mercados con respecto a la opinión de Coprocom sobre el tema ICE – Cablevisión.

Interviene el señor Miley Rojas, quien solicita que antes de realizar cualquier valoración por el fondo de este tema, desea que quede constancia en actas de los que quiere expresar. Literalmente, expone que está totalmente **harto** de que Coprocom considere que es un órgano independiente, que puede hacer lo que quiere.

En esta misma sala de sesiones y en su oficina se han realizado reuniones con miembros de la Junta Directiva de esa Comisión, quienes han llegado a solicitar ayuda al Consejo de Sutel, y se les ha hecho ver que no es posible coexistir como dos entidades que analizan temas tan sensibles como lo son los temas de competencias, cuando uno de los órganos que dicta uno de los elementos a considerar por Sutel al emitir un acto final, emita boletines informativos, como es el caso de Telefónica, en el cual emiten instrucciones en aspectos en los cuales Sutel no ha entrado a conocer el fondo del asunto.

No puede ser que Sutel se entere por medio de la prensa de lo que esa entidad resuelve antes de que la Superintendencia resuelva, es poco ético, poco profesional y sumamente grave para un mercado en el que se procura una sana competencia y le preocupa que pueda haber consecuencias legales, además de que se está violentando el debido proceso.

Solicita que conste en actas su descontento absoluto sobre este tema, su preocupación por posibles consecuencias legales importantes que se puedan presentar por aspectos procesales y por violación al debido proceso.

El señor Gutiérrez Gutiérrez secunda la posición del señor Miley Rojas y sugiere formalizar este descontento.

La señora Méndez Jiménez hace ver que se le había comunicado a Coprocom que se abstuviera de llevar a cabo publicaciones de este tipo en la prensa. Señala que se debe pensar en un protocolo de confidencialidad para estos temas, hasta que los mismos sean aprobados por el Consejo.

Ingresa a la sala de sesiones los funcionarios Daniel Quirós Zúñiga y Deryhan Muñoz Barquero.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

La funcionaria Muñoz Barquero procede a brindar una explicación sobre este tema y sobre lo que se refiere a las redes y el espectro. Señala que el desarrollo de la competencia depende del desarrollo de las redes.

Explica que a la hora de analizar el impacto que puede tener cualquier operación en el mercado de internet, hay que analizar no solo la red fija, sino también hay que considerar que las redes inalámbricas y las redes móviles tienen algún grado de importancia para el servicio. Entonces la competencia del mercado en algún grado depende del desarrollo de redes y que esas redes pueden ser de distinta naturaleza, pero la concentración de espectro implicaría de algún modo que los operadores no podrían ingresar porque bloquean espectro y parece ser que existirían esas redes, las inalámbricas y las móviles, cuyo crecimiento estaría limitado con la concentración de espectro.

El señor Miley Rojas se refiere al análisis de la composición del mercado y señala su preocupación de hasta qué momento se debe permitir este tipo de fusiones, sobre todo por el desplazamiento que está a llevando a cabo el mercado. El señor Miley Rojas se refiere a la composición del mercado por número de competidores, y sobre el particular, se refiere al desplazamiento de empresas por adquisición y la posibilidad de generar deficiencias en el mercado, lo que genera una preocupación relacionada con el tiempo preciso en que se debe poner un alto a esta situación, qué parámetros se deben utilizar para determinar cuál es el momento indicado para detener esta práctica.

El señor Gutiérrez Gutiérrez se refiere al caso señalado por Coprocom sobre el caso de Maseca y la compra de un molino en México, donde la comisión de ese país se manifestó en contra de dicha compra, en contra de lo recomendado por los técnicos de ese país y se separó de la opinión técnica sobre ese particular.

La señora Méndez Jiménez se refiere a la necesidad de condicionar el proceso de adquisición. Considera que no se debe decir que sí sin considerar que el desarrollo de la competencia depende del desarrollo de las redes, por lo que se debe condicionar absolutamente la adquisición.

Interviene la funcionaria Muñoz Barquero, quien señala que en el mercado relevado en donde se daría la afectación hay ocho operadores trabajando, indica que la posición de dominio no se puede negar para llevar a cabo fusiones, se ha analizado el comportamiento del mercado de internet y la posición dominante del Instituto Costarricense de Electricidad.

Luego del intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 008-051-2012**

1. Dar por recibida la exposición suministrada en esta oportunidad por los funcionarios de la Dirección General de Mercados Daniel Quirós Zúñiga y Deryhan Muñoz Barquero, en virtud de la opinión OP-10-12 de la Comisión para Promover la Competencia

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

(COPROCOM), en relación con el caso de concentración entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Cablevisión, expediente SUTEL-OT-015-2012.

2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que tomando en cuenta los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad, someta en una próxima sesión una propuesta que sirva como elemento de juicio para adoptar lo que se estime pertinente en torno al caso de concentración entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Cablevisión, expediente SUTEL-OT-015-2012.
3. Dejar constancia de la molestia de la Superintendencia de Telecomunicaciones por el manejo en la prensa nacional e internacional que se ha dado al caso de concentración entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Cablevisión por parte de la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM).
4. Solicitar a la Comisión para la Promoción de la competencia una reunión a fin de tratar una alternativa para determinar la confidencialidad del criterio técnico o el proyecto de resolución de dicho criterio, que debe rendir dicho órgano consultivo a la Sutel, de acuerdo al régimen de competencia sectorial dentro de los procedimientos administrativos relacionados con prácticas monopolísticas y de concentración.
5. Ordenar a la Comisión de Confidencialidad, para que elabore una propuesta de protocolo de confidencialidad para tramitar la solicitud y remisión del criterio técnico, aplicable entre la SUTEL y la Comisión Para Promover la Competencia para resolver prácticas monopolísticas y de concentración. Para lo anterior debe considerarse la posición de la Coprocom al respecto, dado que la propuesta debe tener real viabilidad de implementación.

**9. *Pliego tarifario. Solicitud del ICE para la aclaración de la RCS-151-2012 y el plazo para implementar los ajustes necesario para el no cobro del No Caller ID.***

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema relacionado con la solicitud del ICE para la aclaración de la RCS-151-2012 y el plazo para implementar los ajustes necesario para el no cobro del No Caller ID.

Se conoce en esta oportunidad la presentación mediante la cual la Dirección General de Mercados expone al Consejo los detalles de la solicitud planteada por el ICE para aclarar los términos de la resolución RCS-151-2012.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Cinthya Arias Leitón, Adrián Mazón Villegas y Laura Molina Montoya.

La funcionaria Molina brinda una explicación sobre este asunto y se refiere a la solicitud planteada por el ICE, dentro de la cual se refiere a los antecedentes del asunto y menciona que en un inicio se establecieron estos servicios como gratuitos para el usuario.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Explica que cuando se sacaron los precios de los servicios de caller ID y no caller ID, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 y 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, los establecía como gratuitos para el usuario. El ICE presente un oficio para poder implementar los cambios que requiere para poder eliminar de la facturación ese cobro mensual de doscientos cincuenta colones que hacía a todos los usuarios y explicarles ese proceso técnico, para lo cual solicitó cinco meses de plazo.

En ese oficio solicita que se vuelva a analizar si se cobra nuevamente ese rubro y se reconsidere dicho cobro.

El señor Adrián Mazón explica que mediante la resolución RCS-151-2012 del 23 de mayo del 2012, se resolvieron los recursos presentados a la resolución RCS-121-2012, en la cual, nuevamente se reafirmó la interpretación de dichos incisos.

- El ICE solicita la aclaración de la resolución RCS-151-2012, en cuanto a lo dispuesto sobre la gratuidad de los servicios denominados "Caller ID" y "No Caller ID".
- Igualmente solicita que se suspendan los efectos de la citada resolución, respecto a esos puntos, por un **plazo de cinco meses** para implementar los ajustes necesarios para el cumplimiento de la citada resolución.
- Justifica la suspensión del plazo diciendo:
  - ✓ El cambio (no cobro caller ID) requiere planificar y programar actividades como comunicar a los usuarios y funcionarios, estandarizar la forma de activar y desactivar el servicio con otros operadores, entre otros.
  - ✓ Se requiere realizar cambios a los sistemas de facturación y contables para asegurar que la modificación al precio sea aplicado y no genere ningún efecto para el usuario.

Argumenta que el **no cobro del Caller ID** afectará sus ingresos significativamente.

Interviene la señora Cinthya Arias, quien señala que el proceso no puede ser resuelto por Sutel porque se encuentra a otro nivel. Lo que puede resolver Sutel es definir el plazo para que ellos implementen los cambios y además, definir lo tiene que ver con la suspensión del cobro, lo cual debería ser inmediato, desde el momento que se publicó la resolución.

La señora Méndez Jiménez manifiesta que le preocupa que estando este procedimiento en apelación en subsidio ante la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y dependiendo del criterio de la Aresep, le preocupa el tema de la devolución de los dineros.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### ACUERDO 009-051-2012

En relación con el oficio N° 9001-0922-2012 presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) solicitando la aclaración de la resolución RCS-151-2012, en cuanto a lo

**30 DE AGOSTO DEL 2012****SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

dispuesto sobre la gratuidad de los servicios denominados "Caller ID" y "No Caller ID" y la concesión de un plazo para el cumplimiento de dicho extremo de la citada resolución, se adopta el siguiente Acuerdo:

**RESULTANDO**

- I. Que mediante expediente SUTEL-ET-001-2012 se tramitó el procedimiento de audiencia pública para la simplificación del pliego tarifario de los servicios de telecomunicaciones.
- II. Que en dicho proceso se ajustaron las disposiciones tarifarias al nuevo ordenamiento jurídico y se definieron cuáles rubros del pliego tarifario del 2006 correspondían a servicios de telecomunicaciones, servicios de información y otros servicios, con el fin de mantener la fijación tarifaria únicamente para los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo a la resolución RCS-121-2012 del 30 de marzo del 2012, se resolvieron las oposiciones planteadas durante el procedimiento de audiencia pública. Asimismo, se dispuso que en atención a lo que establecen los incisos 26) y 27) del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, correspondientes al servicio de "Caller ID" y "No Caller ID", dichos servicios deben ser prestados por los operadores de manera gratuita. Dicha condición fue incluida en la propuesta sometida a la audiencia pública.
- IV. Que mediante la resolución RCS-151-2012 del 23 de mayo del 2012, se atendieron los recursos presentados contra la resolución RCS-121-2012, en la cual se confirmó la disposición relativa a la gratuidad con la que los operadores deben de prestar los servicios "Caller ID" y "No Caller ID" por disposición legal.
- V. Que mediante oficio N° 9001-0922-2012 (NI: 3685) presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) el día 4 de julio del 2012 se le solicita a la Dirección General de Mercados la aclaración de la resolución RCS-151-2012, en cuanto a lo dispuesto sobre la gratuidad de los servicios denominados "Caller ID" y "No Caller ID".
- VI. Que asimismo el ICE solicitó que se suspendieran los efectos de la citada resolución, respecto a los servicios "Caller ID" y "No Caller ID" por un plazo de cinco meses a efecto de proceder a implementar los ajustes necesarios para el cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL.
- VII. Que en respuesta a lo anterior, la Dirección General de Mercados mediante oficio N° 3172-SUTEL-DGM-2012 rechazó las solicitudes planteadas por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- VIII. Que en el mismo oficio N° 3172-SUTEL-DGM-2012, la Dirección General de Mercados decide elevar a conocimiento de dicho Consejo la petición del ICE relacionada con la suspensión de los efectos sobre lo resuelto por este Consejo respecto a la gratuidad de los servicios "Caller ID" y "No Caller ID" según lo que aquí se ha reseñado. Esto en vista de que dicha solicitud tiene efectos sobre una decisión tomada por el Consejo de la SUTEL, corresponde a este resolver sobre la solicitud presentada por el ICE.
- IX. En la presente sesión se conoce y discute la citada solicitud del ICE, así como los términos de la respuesta emitida a ese operador por la Dirección General de Mercados.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

### CONSIDERANDO

- I. Que en el trámite de los procesos tarifarios, resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 36, 37, 53 inciso o), 81 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642 y los artículos 345 a 352 de la Ley General de la Administración Pública.
- II. Que en el presente asunto la revisión y simplificación del pliego tarifario, que incluyó la disposición sobre la gratuidad de los servicios de "Caller ID" y "No Caller ID", se ha dado por la vía de resoluciones del Consejo, en las cuales se ha seguido el procedimiento administrativo que resulta mandatorio y en el cual se han respetado todas las fases procesales incluyendo la oportunidad de presentar recursos administrativos contra la decisión de este órgano regulador.
- III. Que consta en el expediente de este procedimiento que el ICE cuestionó por la vía del recurso de reconsideración con apelación en subsidio este extremo de la decisión del Consejo.
- IV. El recurso de reconsideración fue rechazado mediante la resolución RCS-151-2012 y en lo que corresponde al recurso de apelación en subsidio se ha trasladado el asunto a conocimiento de la Junta Directiva de la ARESEP.
- V. **Sobre la improcedencia de la aclaración.** El ICE le solicita a la Dirección General de Mercados que aclare la resolución RCS-151-2012, en cuanto a lo dispuesto sobre la gratuidad de los servicios denominados "Caller ID" y "No Caller ID". Sin embargo, ciertamente no solo la gestión se presentó de manera extemporánea, sino que tampoco le corresponde a la Dirección General de Mercados el pronunciarse aclarando los términos de una resolución emitida por este Consejo. Pero adicionalmente cabe señalar que dado que el asunto ha sido traslado formalmente a la ARESEP para el conocimiento del recurso de apelación en subsidio que aquí se interpuso, el tema de fondo debe ser definitivamente resuelto en esa instancia. Para este Consejo, las resoluciones RCS-121-2012 y RCS-151-2012 exponen las razones por las cuales para la SUTEL es la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642 en su artículo 45 incisos 26 y 27 la que exige que los servicios de "Caller ID" y "No Caller ID" constituyen un derecho del usuario que en este caso en concreto deben prestarse de manera gratuita por disposición del legislador. De esta forma, lo que procede es continuar con el procedimiento en su fase recursiva ante la ARESEP.
- VI. **Sobre el plazo solicitado.** El ICE justifica la solicitud de la suspensión de los efectos de la resolución RCS-151-2012 en los términos referidos, haciendo mención a que el cambio (no cobro del "Caller ID") requiere planificar y programar actividades como comunicar a los usuarios y funcionarios sobre el cambio, estandarizar la forma de activar y desactivar el servicio, entre otros. Asimismo, requiere realizar cambios a los sistemas de facturación y contables para asegurar que la modificación al precio sea aplicado y no genere ningún efecto para el usuario. Por último argumenta que el no cobro del Caller ID afectará sus ingresos significativamente. Al respecto, en el tanto el caso ha sido trasladado a la ARESEP para la correspondiente resolución del recurso de apelación en subsidio, no puede modificarse la resolución ya adoptada por el Consejo y por ello no puede suspenderse

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

ninguno de los efectos de esa resolución que ahora será revisada por la Junta Directiva de la ARESEP. Debe quedar claro entonces que es obligación del ICE garantizar la prestación gratuita de los servicios de "Caller ID" y "No Caller ID" sin ninguna demora adicional, por lo que se le recuerda que debe dejar sin efecto el cobro por esos servicios cuanto antes.

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas en 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  
ACUERDA:**

1. Rechazar la solicitud del ICE para aclarar la resolución RCS-151-2012, adoptada por este Consejo el día 23 de mayo de 2012, respecto a la gratuidad de los servicios denominados "Caller ID" y "No Caller ID", dado que en cumplimiento de lo que dispone el artículo 53 inciso o) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, lo que corresponde es esperar la resolución que debe emitir sobre el asunto, la Junta Directiva de la ARESEP con fundamento en el artículo 53 inciso o) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593. En consecuencia no resulta posible atender una aclaración en los términos solicitados.
  2. De igual forma, al encontrarse pendiente de resolver dicho recurso de apelación en subsidio, se debe rechazar al ICE la solicitud para suspender por un plazo de 5 meses, los efectos de la RCS-151-2012 en cuanto a garantizar la prestación gratuita de los servicios "Caller ID" y "No Caller ID".
  3. Reiterar al ICE que debe proceder sin demora a dejar sin efecto el cobro de los servicios de Caller ID y No Caller ID, ya que a la fecha han transcurrido más de dos meses en los cuales ya los cambios pertinentes tienen que haberse realizado.
- 10. *Interconexión. Tarifas mayoristas derivadas del modelo de la SUTEL aprobado previamente por el Consejo de la SUTEL.***

Seguidamente el señor Presidente expone al Consejo el tema de las tarifas mayoristas derivadas del modelo de la Sutel aprobado previamente por el Consejo de la Sutel.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3469 SUTEL-DGM-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados somete a aprobación del Consejo los cargos de interconexión para telefonía fija y telefonía móvil.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

La funcionaria Cinthya Arias brinda una explicación sobre el particular, dentro de la cual se refiere a que hay una parte de la propuesta de interconexión que no está saliendo del modelo presentado, sino que saldrá del modelo de interconexión que el Consejo había aprobado en su momento, que era el modelo como tal, más no las tarifas que se derivaban de cada uno de ellos, dado que si se aprobaban las tarifas en ese momento, se generaría un desfase con el resto de la OIR.

En esta oportunidad se someten a consideración las tarifas de los cargos asociados a interconexión para estos seis servicios o seis renglones de la OIR.

Se da por recibida la explicación brindada por la funcionaria Arias Leitón en esta oportunidad, así como el oficio conocido en esta oportunidad y luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 010-051-2012**

Dar por recibido el oficio 3469-SUTEL-DGM-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, de la Dirección General de Mercados y aprobar los cálculos que se obtienen de la aplicación del modelo indicado en la *"Metodología: Modelo para la Determinación de un Cargo de Interconexión"* en los siguientes servicios de interconexión:

| Servicio de Interconexión                | Cargo  |
|------------------------------------------|--------|
| Terminación en la red fija (colones)*    | ¢5.83  |
| Desagregación de bucle completo (US\$)   | \$9.21 |
| Desagregación de bucle compartido (US\$) | \$8.71 |
| Tránsito en la red fija (colones)        | ¢1.64  |
| Terminación en la red móvil (colones)    | ¢17.88 |
| Tránsito en la red móvil (colones)       | ¢7.35  |

\* Sujeto a ajuste de la tarifa final.

**11. Oferta de Interconexión de Referencia ICE. Resumen de cargos. Expediente SUTEL-OT-149-2011.**

De inmediato, el señor Gutiérrez somete a consideración del Consejo el tema relacionado con la Oferta de Interconexión de Referencia del ICE y el resumen de cargos.

La señora Arias Leitón explica los antecedentes de este asunto, se refiere a la OIR aprobada y a los cambios con que se presenta la segunda versión, con cambios en la resolución RCS-123-2012.

**30 DE AGOSTO DEL 2012****SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Señala la señora Arias que se ha venido realizando un trabajo intenso en la modificación de las hojas de cálculo del ICE, con los resultados de cada una de las modificaciones que se debió hacer en cada uno de esos renglones.

Entre los cambios que señala que se deben implementar se encuentran por ejemplo los precios por servicios de acceso e interconexión, interconexión de redes de datos, servicios de coubicación, servicio de desegregación de bucle y servicios de transporte.

Asimismo, brindó una explicación de la comparación de tarifas dentro del cual se refirió a la coubicación en estaciones asociadas a las cabeceras de cable submarino – crossconexión-.

Sobre el particular se tuvo un intercambio de impresiones, dentro del cual se hizo ver que lo importante es que la Dirección General de Mercados presente una propuesta para la semana entrante sin el tema de la coubicación en estaciones asociadas a las cabeceras de cable submarino – crossconexión.

La señora Arias se refiere a que todavía no estaban claros los cambios de los cargos. Se refiere a los detalles de este tema, al tiempo que atiende las consultas que sobre este asunto formulan los señores miembros del Consejo.

Señala la señora Arias que la Dirección General de Mercados puede presentar un informe que contenga la información pendiente sobre la OIR para la próxima semana, pero aclara que el mismo no podría aprobarse, dado que le faltaría la información internacional, pues dichos datos lleva más tiempo conseguirlos, esto con el propósito de avanzar en el conocimiento de dicha información, aunque no pueda aprobarse, pues no estaría completa.

Atendido este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 011-051-2012**

Solicitar a la Dirección General de Mercados (DGM) que prepare y someta al Consejo en una próxima sesión, un informe sobre la revisión que ha venido efectuando a la nueva Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) presentada por el ICE el día 11 de mayo del 2012, mediante oficio 6160-0189-2012, y que además se incluya en este informe lo relativo al tema de los cargos por el servicio de Coubicación en estaciones asociadas a las cabeceras de cable submarino – Crossconexión. Adicionalmente, se solicita a la Dirección General de Mercados (DGM) que prepare una propuesta de resolución en la cual se le comunique al ICE las objeciones y cambios finales que deberán aplicarse a la nueva Oferta de Interconexión por Referencia (OIR).

12. ***Asignación de recursos de numeración. Recurso de revocatoria contra el acuerdo 010-044-2012 del 18 de julio del 2012 sobre asignación de recursos de numeración 900 a la empresa TICOM. Expediente SUTEL-OT-164-2011.***

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo el recurso de revocatoria contra el acuerdo de asignación de recursos de numeración 900 a la empresa TICOM.

Sobre este tema, se conoce el oficio 3481-SUTEL-DGM-2012, de fecha 22 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo el informe técnico jurídico sobre el recurso de reconsideración y nulidad absoluta interpuesto por el ICE contra el acuerdo 010-044-2012.

Interviene el señor Josué Carballo Hernández, quien explica los detalles técnicos de este tema, dentro de los cuales señala que por falta de fundamentación y pruebas, la Dirección General de Mercados recomienda mantener el criterio establecido en el acuerdo impugnado 010-044-2012. Al tiempo, atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores miembros del Consejo sobre el particular.

Suficientemente atendido este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 012-051-2012**

En relación con el recurso de reconsideración y nulidad absoluta interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, mediante oficio No. 6000-1439-2012 (NI: 4189), en contra del acuerdo 010-044-2012 adoptado en la sesión ordinaria 044-2012 del 18 de julio del presente año en la cual se emite la resolución RCS-219-2012 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2012, se adopta el siguiente Acuerdo:

**RESULTANDO:**

- I. Que mediante acuerdo 010-044-2012 adoptado en la sesión ordinaria 044-2012 del 18 de julio del presente año, este Consejo emitió la resolución RCS-219-2012 en la cual le fue asignada a la empresa Telecomunicaciones Integrales de Costa Rica S. A. (TICOM), el siguiente recurso de numeración:

| 900 | # Comercial<br>(7 dígitos) | # Registro<br>Numeración | Proveedor 900 | Servicios de Acceso a<br>Base de Datos |
|-----|----------------------------|--------------------------|---------------|----------------------------------------|
| 900 | 7020202                    | 4029-0100                | TICOM         | CONTENIDO DE ADULTOS                   |

- II. Que dentro del plazo legalmente establecido, el ICE -mediante el oficio No. 6000-1439-2012- recibido por esta Superintendencia en la fecha del 26 de julio del 2012 (NI: 4189) presentó un recurso de reconsideración y nulidad absoluta contra el citado acuerdo.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- III. Que mediante oficio N°3481-SUTEL-DGM-2012 del 22 de agosto de 2012, la Dirección General de Mercados, rindió un informe técnico jurídico en el cual emite su recomendación acerca del recurso interpuesto.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que en el presente asunto, tal y como lo señala la Dirección General de Mercados, se siguió el procedimiento establecido tanto en el Plan Nacional de Numeración como en la resolución número RCS-590-2009, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 y RCS-412-2010. Esto incluye la verificación de los requisitos de admisibilidad, como la realización de las pruebas correspondientes y todos los elementos exigidos por la normativa para la asignación de recurso de numeración en un caso como el de la empresa TICOM.
- V. Asimismo, según lo indica la Dirección General de Mercados en el asunto el recurrente no ha presentado prueba alguna que desacredite los elementos a partir de los cuales este Consejo asignó el recurso de numeración aquí cuestionada a favor de la mencionada empresa. Tampoco existen elementos que sustenten una nulidad de lo actuado.
- VI. De esta forma se acoge en su totalidad el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante el oficio N°3481-SUTEL-DGM-2012 del 22 de agosto de 2012.

**Por lo tanto, se acuerda:**

1. Dar por recibido y acoger en todos sus extremos el informe de la Dirección General de Mercados rendido mediante el oficio N°3481-SUTEL-DGM-2012 del 22 de agosto de 2012.
2. Rechazar por falta de fundamentación y por falta de pruebas, el recurso de reconsideración y nulidad absoluta interpuesto por el ICE, mediante oficio No. 6000-1439-2012 (Ni: 4189), en contra del acuerdo 010-044-2012 adoptado en la sesión ordinaria 044-2012 del 18 de julio del presente año en la cual se emite la resolución RCS-219-2012 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2012.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

3. Mantener incólume en todos sus extremos el citado acuerdo 010-044-2012 y con ello confirmar la resolución RCS-219-2012 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2012 que se mantiene vigente.
4. Remitir copia del presente acuerdo al expediente administrativo SUTEL-OT-164-2011.

**NOTIFÍQUESE.**

13. ***Asignación de recurso numérico (dos números 800) al Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente Sutel-OT-136-2011.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo la asignación de recurso numérico a la empresa Instituto Costarricense de Electricidad.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3461-SUTEL-DGM-2012, de fecha 27 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo el análisis técnico correspondiente a la solicitud indicada, el cual contiene el antecedente de la solicitud, así como el análisis de la admisibilidad y de la solicitud, las observaciones generales, las conclusiones y las recomendaciones, dentro de las cuales expone al Consejo la factibilidad de otorgar la numeración solicitada.

El señor Presidente cede el uso de la palabra al funcionario Josué Carballo Hernández, funcionario de la Dirección General de Mercados, quien explica los detalles de esta solicitud, y señala que de conformidad con los estudios técnicos realizados, se determina que la misma cumple con los requerimientos técnicos establecidos para estos efectos, por lo que la recomendación de dicha Dirección es que se apruebe la asignación requerida.

Se da por recibido el oficio 3461-SUTEL-DGM-2012, de fecha 27 de agosto del 2012, así como la explicación brindada por el señor Carballo Hernández en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 013-051-2012**

**RCS-253-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:00 HORAS DEL 30 DE AGOSTO DE 2012**

**“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL A FAVOR DEL ICE”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-136-2011**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), cédula de persona jurídica 4-000042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 4, Acuerdo 013-051-2012, de la sesión ordinaria 051-2012 celebrada el 30 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que Mediante los oficios 6000-1592-2012 (NI: 4680) y 6000-1590-2012 ( NI: 4679) con fecha de recepción de día 21 de agosto del 2012, el ICE presentó las siguientes solicitudes para la asignación adicional de numeración especial con el siguiente detalle: i) Dos (2) números 800's a saber 800-8472623 y 800-4232847 (conforme a las solicitudes en los oficios 6000-1592-2012 y 6000-1590-2012).
- II. Que mediante oficio N°3461-SUTEL-DGM-2012 del 27 de agosto de 2012, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 3461-SUTEL-DGM-2012, sostiene que en este asunto el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

“

**2) Sobre la solicitud de los números 800-8472623 y 800-4232847:**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para servicio de cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número a la vez y no en bloques.*
- *Se tiene que las citadas solicitudes se relacionan con peticiones de clientes comerciales que pretenden obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes a cada caso, por parte del ICE, según lo que consta en el siguiente cuadro:*

| 800 | Nombre Comercial |
|-----|------------------|
| 800 | 800-VISANAE      |
| 800 | 800-HBFCVIP      |

- *Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto las solicitudes del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.*
- *Al tener ya numeración asignada para los servicios de números 800's de cobro revertido siendo solo necesario verificar la disponibilidad del número 800-8472623 y 800-4232847 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 24 de agosto de 2012.*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Efectuada dicha verificación, se tiene que los números 800-8472623 y 800-4232847 se encuentran disponibles, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.

#### IV.- Conclusiones y Recomendaciones:

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme fue solicitado en los oficios 6000-1592-2012 (NI: 4680) y 6000-1590-2012 (NI-4679).

| 800 | Número Comercial (7 dígitos) | # Registro Numeración | Nombre Comercial |
|-----|------------------------------|-----------------------|------------------|
| 800 | 8472623                      | 2523-5590             | 800-VISANAE      |
| 800 | 4232847                      | 2216-6140             | 800-HBFCVIP      |

- VI. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

1. Asignar al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración:

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

| 800 | Número Comercial (7 dígitos) | # Registro Numeración | Nombre Comercial |
|-----|------------------------------|-----------------------|------------------|
| 800 | 8472623                      | 2523-5590             | 800-VISANAE      |
| 800 | 4232847                      | 2216-6140             | 800-HBFCVIP      |

2. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
3. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
5. Asimismo, apercibir a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
6. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá a valorar la recuperación del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

9. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

- 14. Asignación de recurso numérico (1 número 800) a la empresa Call My Way. Expediente SUTEL-OT-140-2011.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo la asignación de recurso numérico a la empresa Call My Way.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3466-SUTEL-DGM-2012, de fecha 27 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo el análisis técnico correspondiente a la solicitud indicada, el cual contiene el antecedente de la solicitud, así como el análisis de la admisibilidad y de la solicitud, las observaciones generales, las conclusiones y las recomendaciones, dentro de las cuales expone al Consejo la factibilidad de otorgar la numeración solicitada.

El señor Presidente cede el uso de la palabra al funcionario Josué Carballo Hernández, de la Dirección General de Mercados, quien procede a explicar los detalles de esta solicitud, y señala que de conformidad con los estudios técnicos realizados, se determina que la misma cumple con los requerimientos técnicos establecidos para estos efectos, por lo que la recomendación de dicha Dirección es que se apruebe la asignación requerida.

Se da por recibido el oficio 3466-SUTEL-DGM-2012, de fecha 27 de agosto del 2012, así como la explicación brindada por el señor Carballo Hernández en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve;

**ACUERDO 014-051-2012**

**Por el que se aprueba la:**

**RCS-254-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:00 HORAS DEL 30 DE AGOSTO DE 2012**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL A FAVOR DE  
CALL MY WAY NY, S. A.”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-140-2011**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la CallMy Way NY S.A. (en adelante CallMy Way NY), cédula de persona jurídica 3-101-334658; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 3, Acuerdo 013-051-20, de la sesión ordinaria 051-2012 celebrada el 30 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que mediante el oficio número 54\_CMW\_2012, recibidos por esta Superintendencia en fecha del 30 de junio del 2012 (NI: 4249), la empresa CallMy Way NY presentó una solicitud para la asignación adicional de numeración especial con el siguiente detalle: Un (1) número 800 a saber 800-2663946 (conforme a la solicitud en el oficio 54\_CMW\_2012). Véanse los folios 462–471.
- II. Que mediante oficio N°3466-SUTEL-DGM-2012 del 27 de agosto de 2012, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite la empresa CallMy Way ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.

- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 3466-SUTEL-DGM-2012, sostiene que en este asunto que la empresa CallMy Way S.A. ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"

**1) Sobre la solicitud de los números 800- 266-3946.**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número a la vez y no en bloques.*
- *Se tiene que las citadas solicitudes se relacionan con peticiones de clientes comerciales que pretenden obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes a cada caso, por parte del CallMy Way NY, según lo que consta en el siguiente cuadro:*

| 800 | Nombre Comercial |
|-----|------------------|
| 800 | 800-CONEXIO      |

- *Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto las solicitudes del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.*
- *Al tener ya numeración asignada para los servicios 800 relacionados con el cobro revertido, siendo solo necesario verificar la disponibilidad y el entendimiento indicado en la solicitud por parte del interesado Jorge Antonio Asch Revilla de migrar el número del operador Instituto Costarricense de Electricidad a la empresa CallMyWay NY del número*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

800- 2663946 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 24 de agosto 2012 (visible folios 468 al 471).

- Efectuada dicha verificación, se tiene que los números 800- 2663946 se encuentran disponibles, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.

#### IV.- Conclusiones y Recomendaciones:

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor de la empresa CallMy Way NY S.A. la siguiente numeración, conforme fue solicitado en los oficio 54\_CMW\_2012 (NI-4249).

| 800 | # Comercial (7 dígitos) | # Registro Numeración | Nombre Comercial | Cobro revertido automático | Operador o proveedor de Servicios |
|-----|-------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 800 | 2663946                 | 4000-4211             | 800- CONEXIO     | Cobro revertido automático | CallMy Way NY                     |

- VI. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al **Call My Way S.A.**, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

1. Asignar al **CALLMY WAY NY, S. A.** cédula de persona jurídica 3-101-334658, la siguiente numeración:

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

| 800 | # Comercial<br>(7 dígitos) | # Registro<br>Numeración | Nombre Comercial | Cobro revertido<br>automático | Operador o<br>proveedor de<br>Servicios |
|-----|----------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|
| 800 | 2663946                    | 4000-4211                | 800- CONEXIO     | Cobro revertido<br>automático | CallMy Way<br>NY                        |

2. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
3. Apercibir al **CALL MY WAY NY S. A** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4. Apercibir al **CALL MY WAY NY S. A**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
5. Asimismo, apercibir a **CALL MY WAY NY S. A** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el **CALL MY WAY NY S. A** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
6. Apercibir al **CALL MY WAY NY S. A** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **CALL MY WAY NY S. A** con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá a valorar la recuperación del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

9. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del **CALL MY WAY NY S. A.**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

**15. *Confidencialidad de la información. Recomendación sobre solicitud de confidencialidad datos precios planes Kolbi iPhone denominados "250-500 y 750".***

Seguidamente el señor Presidente del Consejo expone la recomendación sobre la solicitud de confidencialidad de datos de precios de los planes kolbi iphone denominados 250-500 y 750.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3462-SUTEL-DGC-2012, de fecha 27 de agosto del 2012, en el cual la Dirección General de Calidad expone los detalles de este asunto.

Interviene el señor Fallas Fallas, quien brinda una explicación sobre este asunto y señala que se trata de una información que se solicitó para una queja, el ICE dio el detalle de la información, pero solicitó que la misma se trate como confidencial.

La señora Arias Leitón amplía la información en el sentido de que el tema también afecta las solicitudes que se hacen a la Dirección General de Mercados.

Se deja constancia de que el funcionario encargado del análisis de este asunto es el señor Freddy Artavia Estrada, quien en esta ocasión se encuentra realizando teletrabajo, razón por la cual el Consejo resuelve posponer el conocimiento de este tema para la próxima sesión, con el propósito de contar con la presencia del señor Estrada en la sesión, para que se refiera a este asunto.

**ACUERDO 015-051-2012**

Continuar analizando en una próxima sesión el tema relacionado con la recomendación sobre la solicitud de confidencialidad de los datos de precios de los planes Kolbi Iphone denominados "250-500 y 750".

**ARTÍCULO 5**

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

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- 16. Solicitud de participación de funcionarios de SUTEL a taller de COMTELCA sobre portabilidad numérica a celebrarse en Salvador (SIGET) del 4 al 7 de setiembre del 2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la solicitud de participación de funcionarios de SUTEL en el taller organizado por COMTELCA sobre portabilidad numérica a celebrarse en la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), en EL Salvador, del 4 al 7 de setiembre del 2012.

El señor Fallas Fallas explica que la invitación ingresó a Sutel el día 29 de agosto y que prácticamente están contra el tiempo, por lo que no es posible participar en este evento, de ahí la necesidad de agilizar los trámites para lograr que algún funcionario de su Dirección pueda participar.

El señor Miley Rojas señala que sería más conveniente que los funcionarios pudieran viajar a Panamá, con el propósito de conocer mejor sobre el tema.

Ante esta situación y considerando que el área de Proveeduría se encuentra en una situación difícil para atender esta solicitud, se considera más conveniente gestionar una pasantía en la Autoridad Nacional de Servicios Públicos, Panamá, por lo que el Consejo resuelve comisionar a César Valverde para que coordine lo que corresponde a fin de obtener una pasantía en el tema de la portabilidad numérica.

Luego de discutir este asunto y atendidas las consultas planteadas, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 016-051-2012**

1. Agradecer a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones de El Salvador (SIGET,) por la invitación recibida para que la Superintendencia de Telecomunicaciones participe en el Taller de Comtelca sobre Portabilidad Numérica, a celebrarse en El Salvador del 4 al 7 de setiembre del 2012.
  2. Solicitar al señor César Valverde Canossa, que gestione ante la Autoridad Nacional de Servicios Públicos de Panamá (ASEP) una pasantía sobre el tema de la portabilidad numérica para funcionarios de Sutel.
- 17. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. Queja interpuesta por Neftali Garro Zúñiga debido a uso de Roaming de Datos, por un monto de poco más de \$5.000.000 (cinco millones). Expediente SUTEL-AU-189-2012.**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema de la queja interpuesta por el señor Neftalí Garro Zúñiga, debido al supuesto uso de roaming de datos, por un monto de 5.000.000 millones de colones.

Interviene el señor Fallas Fallas, quien explica que se trata de una medida cautelar, cuyo propósito es evitar que se le suspenda el servicio telefónico, por mientras se le realiza el estudio correspondiente a su caso.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 017-051-2012**

- 1) Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y con base en los antecedentes que constan en el expediente SUTEL AU-209-2012.
- 2) Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor Neftalí Garro Zúñiga, contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por los problemas presentados por el supuesto cobro indebido del servicio de roaming.
- 3) Nombrar a los funcionarios Harold Eduardo Chaves Rodríguez, cédula de identidad 1-1020-0010 y Leonardo Steller Solórzano, cédula de identidad 2-0554-0465, como órgano director para que conjunta o individualmente tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo por la denuncia interpuesta por el señor Neftalí Garro Zúñiga contra el Instituto Costarricense de Electricidad, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública.
- 4) Señalar que el nombramiento del órgano director no puede reputarse como el inicio formal del procedimiento administrativo, ya que este es un acto interno sin efectos en la esfera de los administrados, consecuentemente no resulta necesario su notificación previa. No obstante, el órgano nombrado deberá continuar la tramitación del procedimiento y proceder con la intimación de cargos.
- 5) Remitir copia del presente acuerdo al expediente SUTEL AU-189-2012.

**ACUERDO FIRME.**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**18. *Derecho de los Usuarios. Remisión del documento titulado "Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones".***

De inmediato el señor Presidente somete a consideración del Consejo la propuesta presentada por la Dirección General de Calidad del "Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones".

Interviene el señor Fallas Fallas, quien explica que se trata de parte de los documentos que se han venido elaborando con la colaboración de las funcionarias Alba Nidia Rodríguez y Natalia Coghi, para establecer procedimientos definidos, completos, con el fin de que quien tome un contrato de adhesión, le apliquen las condiciones para su homologación.

Explica el señor Fallas Fallas que el documento cumple con el formato y los lineamientos que establece la Dirección General de Operaciones y la idea es que se apruebe en esta oportunidad y establecerlo como un documento de uso oficial.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 018-051-2012**

Dar por recibido y aprobar el "Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones", de conformidad con el texto que se copia a continuación:

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-11**

**Versión: 1**

**Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones.**

**Aprobado por:**

**Autores:**

**Fecha: 24/08/2012**

Glenn Fallas Fallas

Natalia Ramírez Alfaro,  
Leonardo Steller Solórzano.

**1. PROPÓSITO Y ALCANCE**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

### 1.1. PROPÓSITO

El presente documento tiene como propósito, describir el procedimiento para homologar los contratos de adhesión que serán establecidos entre los operadores o proveedores de servicios y sus clientes finales.

### 1.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones, Dirección General de Mercados y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

## 2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

### 2.1. DEFINICIONES

**Contrato:** Documento que recoge las condiciones de un pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

**Contrato de adhesión:** Contratos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones.

**Usuario:** Persona física o jurídica que contrata con uno o varios operadores

### 2.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General de Calidad recibir las solicitudes de homologación que presenten los operadores o proveedores de servicios, la revisión de los contratos de

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

adhesión, la solicitud de cambios para estos contratos y el envío del informe al Consejo de la SUTEL.

Es responsabilidad del Consejo de la SUTEL la aprobación o rechazo del contrato de adhesión en estudio.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- 4.1.** La SUTEL recibe la solicitud del operador o proveedor de servicios para homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátulas, certificado de garantía en el caso que existan terminales asociados y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato, y debe cumplir con los requisitos establecidos en el Apéndice I de este procedimiento: *Requisitos para homologación de contratos de adhesión*. Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Pasa al punto 4.2.
- 4.2.** La Dirección General de Calidad de la SUTEL procede a valorar y revisar el contrato de adhesión presentado y, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, mediante un oficio, notifica al operador o proveedor de servicios las observaciones y recomendaciones de los cambios que se deben adoptar. Pasa al punto 4.3.
- 4.3.** El operador o proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para presentar a la SUTEL los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apercibimientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública. Pasa al punto 4.4.
- 4.4.** La Dirección General de Calidad revisa y verifica el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la SUTEL y, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, emite un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión. Pasa al punto 4.5.
- 4.5.** El Consejo de la SUTEL delibera y toma acuerdo sobre la homologación del contrato, y procede con la respectiva notificación al operador o proveedor de servicios. Pasa al punto 4.6.
- 4.6.** Fin del procedimiento.

#### **5. APÉNDICES**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Apéndice I: Requisitos para homologación de contratos de adhesión

## 5.1. Carátula

La carátula deberá ir al inicio del contrato y deberá contener como mínimo la siguiente información, según lo dispuesto en el artículo 21 del RPUF:

- 5.1.1. Fecha y número de identificación del contrato.
- 5.1.2. Identificación del usuario: Nombre o razón social, número de cédula física o jurídica, dirección exacta del domicilio, teléfonos, correo electrónico, otros.
- 5.1.3. Identificación del operador o proveedor: Nombre o razón social, cédula jurídica, domicilio de su sede o establecimiento principal, título habilitante, centros de telegestión, página web. En este particular se debe resaltar que el contrato de adhesión debe contener los números de teléfono disponibles para que los usuarios puedan realizar consultas, reclamaciones y en general cualquier tipo de asunto de atención al cliente. Concordantemente con lo dispuesto en el artículo 21 inciso 13) del RPUF y artículo 24 inciso 6) del RPCS.
- 5.1.4. Tipo y modalidad de servicio a contratar: Telefonía móvil, transferencia de datos, telefonía IP, enlace de datos punto a punto, enlace de datos punto multipunto, otros.
- 5.1.5. Características del servicio: Velocidad, tipo de plan, precio, red a utilizar, otros. En el sitio web debe poder encontrarse la información relevante para los usuarios de los servicios que presta el operador, como por ejemplo las áreas de cobertura, tipos de planes, precio de las tarifas, así como el contrato una vez que haya sido homologado, el cual también deberá ser de acceso a los usuarios en las agencias de los operadores o proveedores.
- 5.1.6. Envío de información: El cliente debe autorizar, en caso que así lo decida, el envío de información sobre bienes y servicios con fines de venta directa, por parte del operador o por parte de terceros, de acuerdo con el artículo 44 de la LGT.
- 5.1.7. Tipo de suscripción: El usuario debe tener la opción de escoger el tipo de suscripción con la cual adquiere su servicio de telecomunicaciones, por ejemplo la opción de adquirir un servicio con o sin permanencia mínima (como en el caso de los planes), la tarifa preferencial en caso de permanencia mínima y la tarifa sin esta condición, el plazo de permanencia mínima y la aclaración de si este plazo está ligado a un terminal. Indicar el monto de la penalización (diferencia entre la tarifa con y sin permanencia mínima) en caso de retiro anticipado e indicar que el incumplimiento de las condiciones del contrato y de los parámetros de calidad faculta al usuario para retirarse anticipadamente sin penalización alguna, excepto para los casos en los que el usuario deba cancelar el valor del terminal.
- 5.1.8. Firma del usuario.

## 5.2. Contrato Marco

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

El contrato base debe contener como mínimo las siguientes cláusulas establecidas en el artículo 21 del *Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final* y normativa conexas:

**5.2.1.** Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del RPUF, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.

**5.2.1.1. Facturación:**

- De conformidad con el artículo 3 del RPUF, la facturación es el "proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos aplicables para conformar las facturas periódicas que se suministran a los usuarios para efectos de cobro. Para ello, se deben de respetar las condiciones que señala la legislación, entre ellas:
- Artículo 45 inciso 7) de la LGT: "Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad".
- Artículo 45 inciso 8) de la LGT: "Poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos".
- Artículo 45 inciso 9) de la LGT: "Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva".
- Artículo 45 inciso 10) de la LGT: "Recibir una facturación exacta, clara y veraz en cuanto a cargos por mora y desconexión".
- Artículo 45 inciso 11) de la LGT: "Obtener la pronta corrección de los errores de facturación".
- Artículo 45 inciso 21) de la LGT: "No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado".
- Artículo 31 del RPUF: Información mínima que debe contener la factura.
- Artículo 32 del RPUF: "(...) Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente. (...)".
- Artículo 33 del RPUF: "Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones,

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario puede identificar el consumo o cargo de cada uno de ellos. En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido. (...).

- Artículo 25 RMPPC: "(...) Los datos de tráfico que fueran necesarios para realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, podrán ser tratados únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable. Transcurrido dicho plazo, los operadores deberán eliminar o hacer anónimos los datos de carácter personal (...).

#### 5.2.1.2. Instalación:

- Indicar el detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación.
- Artículo 4, inciso 2 RPUF: "Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementario) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas, reclamos o quejas, entre otros".
- Artículo 22 del RPUF: "Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca (...) Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes".
- Artículo 48 del RPUF: "La cuota de instalación de un servicio de telecomunicaciones podrá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión, o bien, puede ser cargada a la primera factura del servicio telefónico correspondiente. En este caso, el operador o proveedor deberá detallar claramente el cobro de la tarifa por cuota de instalación".

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Artículo 49 del RPUF: "En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador o proveedor".
- Artículo 31 del RPCS: "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".

#### 5.2.1.3. Suspensión temporal:

- Artículo 12 del RPUF: "En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. (...) ningún operador o proveedor podrá, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta".
- Artículo 30 del RPUF: "En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal. No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a los clientes o usuarios por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio".
- Artículo 75, inciso g) del RPUF: Infracciones: "Que el operador o proveedor no le realice al abonado la suspensión temporal solicitada, en el plazo establecido".

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Condición especial del servicio de telefonía: Artículo 12 del RPCS: "Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros. (...) En el supuesto de suspensión temporal de un servicio telefónico por falta de pago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia".

#### 5.2.1.4. Suspensión definitiva:

- Artículo 45 inciso 23) de la LGT: "Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios".
- Artículo 12 del RPUF: "En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar".
- Artículo 34 del RPUF: "La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. (...) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red".

#### 5.2.1.5. Reconexión:

- Artículo 12 del RPUF: "La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo. (...) No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

imputables a los clientes o usuarios. (...) Las empresas operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente."

- **Plazos de reconexión:**
  - Servicios telefónicos: Artículo 31 del RPCS: "Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de 6 horas."
  - Telefonía móvil: Artículo 49 del RPCS: "(...) el plazo establecido como máximo es de una hora."
  - Transferencia de Datos: Artículo 83 del RPCS: "(...) la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder 1 día hábil (...) "
- **Desconexión de determinados servicios:** Artículo 35 del RPUF: "Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desactivación de determinados servicios, entre los que se incluirán llamadas internacionales, llamadas a servicios 900, casillero de voz, mensajería contenido, bloqueo selectivo a destinos seleccionados por el cliente o usuario, entre otros.
- La desactivación de los servicios seleccionados por el cliente o usuario deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas después de recibida la solicitud."
- Artículo 23 inciso b 2.2 del RPUF, los operadores facilitaran esta información: "Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas."
- Artículo 24, inciso 1 del RPCS: "Características comerciales del servicio (precios, modalidades de cobro, condiciones de acceso al servicio, manejo de facilidades, entre otras que indique la SUTEL)".

**5.2.2.** Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.

- Artículo 45 inciso 13 de la LGT: "Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles".
- Artículo 45 inciso 14) de la LGT: "Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público".

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Artículo 5 del RPCS: "los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes deberán establecer claramente los niveles de calidad asociados al precio convenido".
- Artículo 20 del RPUF: "Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones".
- Artículo 23 inciso c) del RPUF: "Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios".
- Artículo 36 del RPUF: "Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones (...)".
- Artículo 24, inciso 2) del RPCS: "Características de calidad del servicio (velocidad de transferencia, niveles de congestión, disponibilidad, niveles de acceso a la red, niveles de pérdida de paquetes, retardo de la red, entre otros que indique la SUTEL), ofrecidos en cualquier parte del territorio nacional".

**5.2.3. Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.**

- Artículo 3 de la LGT, Principios Rectores: "Transparencia (...) También implica poner a disposición del público en general: v) información general sobre precios y tarifas".
- Artículo 50 de la LGT: "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".
- Artículo 4, inciso 2 RPUF: "Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementario) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas, reclamos o quejas, entre otros.
- Artículo 23 inciso b) 2.2 del RPUF: los operadores y proveedores deben facilitar la siguiente información: 2.2 "Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento,

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas".

- Artículo 27 del RPUF: "Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas. La información podrá ser suministrada mediante centros de gestión y plataformas los cuales deben estar disponibles para todos los clientes o usuarios 24 horas del día".
- Artículo 24, inciso 1 del RPCS: "Características comerciales del servicio (precios, modalidades de cobro, condiciones de acceso al servicio, manejo de facilidades, entre otras que indique la SUTEL)".
- Pliego Tarifario vigente: no se pueden exceder los precios y tarifas de los servicios definidos en el pliego tarifario vigente.

**5.2.4.** El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario.

- Artículo 13 del RPUF: Obligaciones de los operadores y proveedores: "h) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información: Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso".
- Artículo 20 del RPUF: "Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual".
- Artículo 23 inciso b) 2.5 RPUF: Los operadores deberán brindar la siguiente información: "Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso".

**5.2.5.** La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.

- Artículo 45 inciso 24 de la LGT: "Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor".
- Artículo 20 del RPUF: "Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones".

- Artículo 36 del RPUF: "Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones (...)"
- Artículo 23 inciso b) 2.3, los operadores deberán brindar la siguiente información: "Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos".
- Artículo 26 del RPCS: "Los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero".
- Artículo 26 del RPCS: "El operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones estará obligado a compensar automáticamente a sus clientes, por las interrupciones sufridas en su servicio, en la factura correspondiente al período siguiente al considerado".
- Otro tipo de reembolsos: Artículo 20 del RPUF: "(...) Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador".
- No aplicación de la compensación por parte del operador o proveedor: Artículo 26 del RPCS: "No se aplicará la compensación a los clientes por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones cuando la interrupción esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte de los clientes. En particular para los casos de fraude o mora en el pago, donde se aplicará la suspensión temporal e interrupción, respectiva. b) Conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la Sutel. c) Los casos establecidos en el artículo 21 del presente reglamento, siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto en dicho artículo".

**5.2.6.** Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.

- Artículo 23 inciso b) 2.2: Los operadores y proveedores deben de presentar la siguiente información: "Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas".

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Artículo 23 inciso b) 2.4: Los operadores y proveedores deben de presentar la siguiente información: "Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos".
- Artículo 21 del RPCS: "En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, deberá notificarse a la Sutel con una anticipación de al menos 72 horas, indicando la naturaleza de tales trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes, en el entendido de que son trabajos planificados; así mismo deberá informarse, con la misma anticipación, a través de los medios de comunicación masiva, a los usuarios del servicio".

**5.2.7. Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.**

- Artículo 47 de la LGT: "Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en este capítulo (...)".
- Artículo 48 de la LGT: "La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la SUTEL".
- Artículo 49 inciso 3) de la LGT: Son obligaciones de los operadores y proveedores: "Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley".
- Artículo 4, inciso 4 del RPUF: "En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores o proveedores en apego a los términos que resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado establece este reglamento, la Ley 8642, y demás disposiciones que establezca la SUTEL".
- Artículo 10 del RPUF: "deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y a la reclamación planteada. (...) los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las reclamaciones, no requiere

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor”.

- Artículo 23 inciso b) 2.7 del RPUF: Los operadores y proveedores deben facilitar la siguiente información: 2.7. “Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador”.
- Artículo 24, inciso 5 del RPCS: “Número o código de referencia brindado por el operador o proveedor al cliente para que se refiera a éste cuando solicite información sobre trámites, reclamos y averías”.

**5.2.8.** Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.

- Artículo 633 del Código Civil: “Las obligaciones se extinguen: por el pago, por la compensación, por la novación, por la remisión, por la confusión, por el evento de un obstáculo que haga imposible su cumplimiento, por la anulación o rescisión y por la prescripción”.
- Artículo 20 del RPUF: “(...) Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones (...) Los contratos que se suscriben entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna”.

**5.2.9.** La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.

- Artículo 48 de la LGT: “La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la SUTEL”.

- Artículo 49 inciso 3) de la LGT: Son obligaciones de los operadores y proveedores: “Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley”.

**5.2.10.** El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

- Artículo 45 inciso 12) de la LGT: “Elegir el medio de pago de los servicios recibidos.”

**5.2.11.** La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.

- Artículo 42 de la LGT: “Los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales, mediante la implementación de los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias”.
- Artículo 43 de la LGT: “Los datos de tráfico y de localización relacionados con los usuarios finales que sean tratados y almacenados bajo la responsabilidad de un operador o proveedor, deberán eliminarse o hacerse anónimos cuando no sean necesarios para efectos de la transmisión de una comunicación o para la prestación de un servicio”.
- Artículo 44 de la LGT: “Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente”.
- Artículo 3, inciso b), de la LPPFTDP: “ b) Datos personales: cualquier dato relativo a una persona identificada o identificable”.
- Artículo 7 de la LPPFTDP: Derechos que le asisten a la persona. “Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de éstos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de 5 días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud (...).”
- Artículo 46 del RPUF: “El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas de la telefonía fija. En relación con la información de los servicios telefónicos móviles podrán ser consignados en el directorio telefónico, previa autorización expresa del cliente o abonado”.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Artículo 52 del RPUF: "Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios finales y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de evitar que terceras personas puedan utilizar esta información para desarrollo de fraudes y/o acciones de usufructo ilegítimo (...)"
  - Artículo 22 del RPCS: "El operador o proveedor protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad judicial competente".
  - Respetar en todos sus extremos lo dispuesto en el Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Telecomunicaciones.
- 5.2.12.** Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.
- Artículo 37 del RPUF: "Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, todo medio de recarga utilizado debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio, el saldo disponible y los precios de las recargas aplicables".
  - Artículo 38 del RPUF: "Los operadores o proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deberán ofrecer a sus clientes o usuarios, números gratuitos, portales electrónicos y centros de atención personalizada en lugares específicos, los cuales darán a conocer a todos estos, los medios de recarga disponibles y que pueden ser accedidos por los interesados. Estos medios de atención podrán ser accedidos desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor. A través de estos medios de atención, los clientes podrán consultar información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de quejas y reclamos e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras".
  - Artículo 39 del RPUF: "Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones por unidad de tiempo, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas décimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL".
  - Artículo 40 del RPUF: "La SUTEL establecerá los mecanismos de liquidación y vencimiento de los servicios de prepago que se

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

encuentran sujetos a un plazo de utilización y posterior vencimiento, así como también definirá las condiciones en que podrán ser reutilizados los saldos en servicios prepagados."

- Artículo 41 del RPUF: "Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia de la recarga (...)"
- Artículo 42 del RPUF: "Los operadores o proveedores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de un medio de prepago determinado, a otros servicios diferentes de igual naturaleza, mediante el remplazo completo a otro medio de prepago nuevo, activación a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por la SUTEL".
- Artículo 43 del RPUF: "Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero sin limitarse: nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros, dirección exacta, número telefónico de referencia o correo alternativo, y para personas jurídicas cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para localizar al cliente".
- Artículo 26 del RPCS: "Para el caso de los servicios prepago u otros, la indemnización se aplicará en las recargas del servicio u otras alternativas de cobro de acuerdo con lo establecido por la SUTEL".

#### 5.2.13. Condiciones Adicionales.

- En caso de considerar cláusula de permanencia mínima (la cuál debe incluirse también en la Carátula), ésta debe estar debidamente justificada y cumplir las disposiciones que al efecto disponga el Consejo. Además, se debe dar la posibilidad al usuario para que escoja si desea la opción de permanencia mínima o no, ambas deben de incluir el precio respectivo en ambos escenarios.
- Otro aspecto a considerar es en relación con Equipos terminales, ya que de conformidad con el artículo 17 del RPUF: "Ningún operador o proveedor puede solicitar o exigir a sus clientes u usuarios, la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, que sean suministrados por él mismo o un tercero. (...). Asimismo, de acuerdo con el artículo 13 del RPCS, "Los contratos de adhesión entre los operadores o proveedores y sus clientes deberán contener las condiciones de devolución, indemnización por daño o manipulación de la configuración del equipo por parte del cliente sin previa autorización del operador o proveedor".

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Asimismo, se debe resaltar lo relativo a la responsabilidad por la calidad del servicio brindado, toda vez que de acuerdo con el artículo 6 del RPCS: "En aquellos casos donde la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público dependa de la calidad brindada por varios operadores o proveedores nacionales o internacionales, la responsabilidad de asegurar los parámetros de calidad y de brindar la información y mediciones requeridas en el presente reglamento, recaerá sobre el operador o proveedor que cuente con un contrato de prestación de servicios directamente con el cliente, o en su defecto sobre el operador o proveedor que recibe el pago por la prestación del servicio, sin que lo anterior implique responsabilidades respecto a la calidad de servicio para los entes que realicen la recaudación para los operadores y proveedores".
- Cualquier otra disposición que considere oportuna el operador o proveedor de servicios, debe ser sometida a valoración y aprobación de la SUTEL.
- Finalmente, el contrato macro debe indicar la vigencia del contrato y hacer constancia que en dicho acto se hace entrega de la fotocopia del contrato al usuario, según lo dispuesto en el artículo 23 del RPUF.
- Además de tomar en consideración las disposiciones de los artículos 32 y 42 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

**19. Solicitudes de permiso de uso de frecuencias.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo las solicitudes para trámite de uso de frecuencias presentadas por la Dirección General de Calidad en esta oportunidad.

Se conocen las solicitudes de las empresas y usuarios que se detallan a continuación. El señor Fallas Fallas brinda una explicación detallada de cada caso, dentro de lo cual explica que todas corresponden a solicitudes de autorización de frecuencias, excepto el caso de Inversiones Pamir, que corresponde a archivo de la solicitud. Al tiempo, atiende las consultas que sobre el particular formulan los señores Miembros del Consejo.

A continuación se detalla el listado de solicitudes de permiso:

1. Escadeh, S. A.
2. Servicios Especializados Lusa, PTQ, S. A.
3. Planta Empacadora de Carne de Costa Rica, S. A.
4. Seguridad e Investigaciones Magnum, S. A.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

5. Industrias Químicas, S. A.
6. Inversiones Pamir, S. A.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 019-051-2012**

Dar por recibido el listado de solicitudes presentado por la Dirección General de Calidad sobre solicitudes de permisos de uso de frecuencias, según el listado que se detalla a continuación:

1. Escadeh, S. A.
2. Servicios Especializados Lusa, PTQ, S. A.
3. Planta Empacadora de Carne de Costa Rica, S. A.
4. Seguridad e Investigaciones Magnum, S. A.
5. Industrias Químicas, S. A.
6. Inversiones Pamir, S. A.

**ACUERDO 020-051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3341-SUTEL-DGC-2012, de fecha 20 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Escadeh, S. A., en las bandas 225 a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 021-051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3383-SUTEL-DGC-2012, de fecha 22 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Servicios Especializados Lusa, PTQ, S. A., en las bandas 450 a 470 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 022-051-2012**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3415-SUTEL-DGC-2012, de fecha 23 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Planta Empacadora de Carne Costa Rica, S. A., en las bandas 138 a 144 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 023-051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3418-SUTEL-DGC-2012, de fecha 23 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la Empresa Seguridad e Investigaciones Magnum, S. A., en las bandas 225 a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 024-051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3450-SUTEL-DGC-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Industrias Químicas (Inquisa), S. A., en las bandas 440 a 450 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 025-051-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3392-SUTEL-DGC-2012, de fecha 22 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente al archivo de la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Inversiones Pamir, S. A.

**ACUERDO FIRME.**

20. *Procedimientos que describen las actividades que deben seguir los funcionarios de la Dirección General de Calidad.*

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo los procedimientos que describen las actividades que desarrollan los funcionarios de la Dirección General de Calidad.

Seguidamente el señor Fallas Fallas explica que se trata de los procedimientos que se detallan a continuación:

1. Procedimiento para estudio de interferencias.
2. Procedimiento para atención de consultas de uso del espectro.
3. Procedimiento para estudio de asignación del espectro con clasificación no comercial.
4. Procedimiento para la revisión de estudios técnicos para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas y satelitales en frecuencias de asignación no exclusiva.
5. Procedimiento para la asignación de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no implique variaciones en las frecuencias de variación de los transmisores.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación de cada uno de los procedimientos conocidos en esta oportunidad, los cuales solicita sean aprobados y se detallan a continuación:

#### **ACUERDO 026-051-2012**

Dar por recibido y aprobar el "*Procedimiento para estudio de asignación del espectro con clasificación no comercial*" DGC-CA-PROC-05-PRCO. INTERFERENCIAS, según el texto que se copia a continuación:

**SUPERINTENDENCIA DE**

**TELECOMUNICACIONES**

**PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-05**

**Versión: 1**

**Procedimiento para el estudio de interferencias**

**Aprobado por:** Glenn  
Fallas

**Autores:** Mónica Salazar

**Fecha:** 24/08/201  
2

#### **6. PROPÓSITO Y ALCANCE**

##### **6.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento define los pasos que deben llevarse a cabo para la atención y resolución de denuncias de interferencia presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**6.2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**7. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES****7.1. DEFINICIONES**

**Formulario para presentación de denuncias por interferencia:** formulario que debe presentar el denunciante, llenado según corresponde, a fin de presentar la denuncia respectiva.

En el sitio web de la Superintendencia de Telecomunicaciones se encuentran disponibles dos tipos de formularios de denuncia de interferencia:

1. Formulario para presentación de denuncias por interferencias al público en general: dirigido a personas físicas o jurídicas que presentan interferencias en la recepción o transmisión de algún servicio de telecomunicaciones.
2. Formulario para presentación de denuncias por interferencias a concesionarios o permisionarios: dirigido a personas físicas o jurídicas que cuentan con un título habilitante para el uso de frecuencia(s) y que presentan interferencias en la recepción o transmisión de su sistema de telecomunicaciones.

Los formularios descritos anteriormente se encuentran en el siguiente enlace:  
<http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>.

**Informe registral:** estudio que se hace al expediente de un permisionario o concesionario a fin de determinar las frecuencias otorgadas y la zona de acción delimitada.

**Acta de infracción:** documento mediante el cual se notifica al interferente que en un plazo entre 48 horas y 30 días naturales (de conformidad con el artículo 89 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642), debe suspender las transmisiones y desinstalar los equipos de radiocomunicaciones.

**Órgano director:** persona o conjunto de personas que actúan en representación de una organización o persona jurídica en el ámbito de ejecución y dirección de un procedimiento administrativo.

**Procedimiento administrativo:** actuación que se lleva a cabo para asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración, cuyo objetivo más importante es la verificación de la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final.

**7.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).
- Formulario para presentación de denuncias por interferencia público en general.
- Formulario para presentación de denuncias por interferencia concesionario o permisionario.

## **8. RESPONSABILIDADES**

**Gestión Documental:** recibir, distribuir, actualizar y notificar la documentación relacionada con la denuncia.

**Director General del área:** Asegurar que las evaluaciones y demás acciones se lleven de acuerdo con los procedimientos.

**Técnicos e Ingenieros de la Dirección:** Atender de manera efectiva las denuncias por interferencia.

**Órgano Director:** instruir el procedimiento ordinario de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el presente procedimiento institucional.

**Asesoría Legal:** elaborar la propuesta de resolución del informe de recomendación.

**Consejo de la SUTEL:** realizar la apertura del procedimiento administrativo ordinario, la aprobación de las resoluciones finales para el procedimiento ordinario y los recursos presentados contra estas.

**Unidad Jurídica de la SUTEL:** revisión y análisis de los recursos de revocatoria presentados contra las resoluciones del Consejo de la SUTEL, así como la elaboración de las resoluciones de estos recursos.

## **9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **Consideraciones Generales:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, corresponde a la SUTEL la comprobación técnica de emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

### **Procedimiento:**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 9.1. La ventanilla única de la SUTEL recibe el formulario de denuncia de interferencia y verifica su admisibilidad. La denuncia del usuario puede ingresar a través del correo [gestiondocumental@sutel.go.cr](mailto:gestiondocumental@sutel.go.cr), el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Se verifica que la denuncia cumpla con los requisitos formales establecidos por la SUTEL, los cuales están disponibles en el sitio web <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. Pasa al punto 4.2.
- 9.2. Los técnicos e ingenieros de la Dirección General de Calidad extraen la información necesaria del formulario de denuncia de interferencia, con el objetivo de conformar la base de datos que permita administrar las denuncias recibidas. Pasa al punto 4.3.
- 9.3. Le corresponde a los técnicos de la Dirección General de Calidad realizar el estudio registral de la(s) frecuencia(s) señaladas en la denuncia, que incluye al menos el nombre del concesionario, las frecuencias, zona de acción autorizada, el título habilitante por medio del cual se otorgó dicho recurso del espectro y el estado del mismo. Pasa al punto 4.4.
- 9.4. Los técnicos e ingenieros de la Dirección analizan el estudio registral a fin de determinar el concesionario legítimo, la(s) frecuencia(s) de operación y la zona de acción autorizada. Pasa al punto 4.5.
- 9.5. Una vez completado el punto anterior, los técnicos e ingenieros de la Dirección General de Calidad realizan pruebas de campo en las localidades donde se está presentando la interferencia. Pasa al punto 4.6.
- 9.6. Posteriormente, los técnicos e ingenieros evalúan los resultados obtenidos de las pruebas de campo. Pasa al punto 4.7.
- 9.7. Los técnicos e ingenieros notifican en el momento de la visita el acta de infracción al denunciado en caso de que efectivamente éste se encuentre utilizando la(s) frecuencia(s) de forma ilegal, irregular o fuera de su concesión. El acta debe ser completada y debidamente firmada por los funcionarios de la SUTEL, quienes a su vez notificarán de este hecho a otras instancias. Pasa al punto 4.8.
- 9.8. Se realiza una segunda inspección con el fin de que los técnicos e ingenieros de la dirección verifiquen que el denunciado acató la instrucción dada mediante el acta de infracción. Si el infractor cumplió con lo solicitado se cierra y archiva la denuncia. Pasa al punto 4.15.
- 9.9. En caso de que el denunciado no cese las transmisiones, mediante un informe de los hechos se recomienda al Consejo de la SUTEL iniciar un proceso administrativo sancionatorio contra el interferente, basados en las faltas graves y muy graves

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

detalladas en el artículo 67, inciso a) sub-inciso 2) y 3) Usar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, e inciso b) sub-inciso 6) Producir daños a las redes y sistemas de telecomunicaciones, de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642. Pasa al punto 4.10.

- 9.10. Se sigue el procedimiento DGC-CA-PROC-01, en el cual se nombra un órgano director que convoque a ambas partes a fin de indagar e investigar la verdad real de los hechos. Pasa al punto 4.11.
- 9.11. Una vez realizada la investigación, al órgano director le corresponde realizar el informe de recomendación al Consejo. Pasa al punto 4.12.
- 9.12. Asimismo, con base en el informe de recomendación, le corresponde al Consejo emitir una resolución, la cual puede culminar con la desestimación del caso o la sanción correspondiente. Pasa al punto 4.13.
- 9.13. Los técnicos, ingenieros y el asesor legal debe remitir al Consejo de la SUTEL el informe técnico rendido y su proyecto de resolución. Pasa al punto 4.14.
- 9.14. El Consejo revisa y emite la resolución final de la denuncia de interferencia. Pasa al punto 4.15.
- 9.15. Fin del procedimiento.

**ACUERDO 027-051-2012**

Dar por recibido y aprobar el "*Procedimiento para atención de consultas de uso del espectro*", DGC-CA-PROC-06-PROCE. CONSULTAS ESPECTRO, según el texto que se copia a continuación:

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-06

Versión: 1

Procedimiento para la atención de consultas de uso del espectro

Aprobado por: Glenn Fallas

Autores: Mónica Salazar

Fecha: 24/08/2012

## 10. PROPÓSITO Y ALCANCE

### 10.1. PROPÓSITO

Este procedimiento define los pasos que deben llevarse a cabo para la atención y resolución de consultas de uso del espectro radioeléctrico presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.

### 10.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica y Dirección General de Operaciones.

## 11. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

### 11.1. DEFINICIONES

**Software Laserfiche Client:** es una aplicación que permite almacenar, organizar y acceder los expedientes que se encuentran en el archivo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Para efectos de este procedimiento se utiliza como herramienta de consulta.

**Formulario de Solicitud de Frecuencias:** formulario que debe presentar el interesado, llenado según corresponde, a fin de obtener el permiso de uso de frecuencias respectivo. Dicho documento se encuentra en el sitio web del Viceministerio de Telecomunicaciones, el enlace es el siguiente: <http://www.telecom.go.cr/index.php/formularios>.

**Software EDDI-7-SUTEL:** herramienta suministrada por el Ministerio de Hacienda para confeccionar los formularios de pago del canon de reserva del espectro.

### 11.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).
- Formulario de solicitud de frecuencias.

## 12. RESPONSABILIDADES

Director General del área: asesorar y distribuir las consultas a los encargados de su atención.

Técnicos e Ingenieros de la Dirección: Atender de manera efectiva las consultas de uso del espectro.

## 13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Consideraciones Generales:

Los ingenieros y técnicos de la Dirección General de Calidad, específicamente los colaboradores del Área Administrativa de Espectro Radioeléctrico, atienden diferentes tipos de consultas, las cuales son recibidas vía telefónica, correo electrónico o personalmente.

### Procedimiento:

- 13.1. Las consultas que recibe la Área Administrativa de Espectro Radioeléctrico se dividen en cuatro categorías:
  - 13.1.1. Estado de los títulos habilitantes. Pasa al punto 4.2.
  - 13.1.2. Procedimiento para obtener los títulos habilitantes. Pasa al punto 4.7.
  - 13.1.3. Consultas técnicas. Pasa al punto 4.10.
  - 13.1.4. Consultas sobre el canon de reserva del espectro. Pasa al punto 4.11.
- 13.2. El técnico o ingeniero revisa el expediente del concesionario o permisionario en el software Laserfiche Client. Pasa al punto 4.3.
- 13.3. Una vez revisado el expediente, el técnico o ingeniero determina el estado de los títulos habilitantes otorgados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642. Los posibles estados son:
  - 13.3.1. Permiso vencido. Pasa al punto 4.4.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 13.3.2.** Acuerdo Ejecutivo vencido. Pasa al punto 4.4.
- 13.3.3.** Permiso pendiente de resolver (Transitorio I del Reglamento Nacional de Radiocomunicaciones, Decreto N° 31608-G). Pasa al punto 4.5.
- 13.3.4.** Acuerdo Ejecutivo vigente. Pasa al punto 4.6.
- 13.4.** El técnico o ingeniero informa al concesionario o permisionario que debe presentar una nueva solicitud de frecuencias ante el Viceministerio de Telecomunicaciones debido a que el título habilitante se encuentra vencido. Pasa al punto 4.13.
- 13.5.** Para aquellos permisos pendientes de resolver y que mantienen su derecho de reserva de conformidad con el Transitorio I del Reglamento Nacional de Radiocomunicaciones, Decreto N° 31608-G; el técnico o ingeniero brinda la información respectiva sobre el estado de título habilitante e indica los requisitos necesarios para que se resuelva el trámite en el menor tiempo posible, salvaguardando los derechos del interesado. Pasa al punto 4.13.
- 13.6.** El técnico o ingeniero informa que el Acuerdo Ejecutivo se encuentra vigente y sobre el plazo de vigencia del mismo. También le recuerda al permisionario que debe solicitar en tiempo la renovación del título habilitante si así lo requiere y pagar los cánones respectivos. Pasa al punto 4.13.
- 13.7.** El técnico o ingeniero de la Área Administrativa de Espectro Radioeléctrico explica al interesado el procedimiento establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y su Reglamento (Decreto N° 34765-MINAET y sus reformas), para la obtención de un Título Habilitante:
  - 13.7.1.** Permiso: Debe cumplir con los requisitos que se definan en el Reglamento de la citada ley (Artículo 47. De los requisitos para la obtención de un permiso).
  - 13.7.2.** Concesión: Se otorgará por el Poder Ejecutivo por medio del procedimiento de concurso público.
- Pasa al punto 4.8.
- 13.8.** Una vez que el interesado comprende el punto anterior, el técnico o ingeniero brinda el contacto del Viceministerio de Telecomunicaciones con el fin de que se inicie la gestión correspondiente (solicitud de permiso de uso de frecuencias) y complete los formularios requeridos por dicho Viceministerio. Pasa al punto 4.9.
- 13.9.** Si fuera el caso, el técnico o ingeniero remite al interesado el formulario de "Solicitud de Uso de Frecuencias", o algún otro documento pertinente al trámite consultado. Pasa al punto 4.13.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

**13.10.** El técnico o ingeniero de la Área Administrativa de Espectro Radioeléctrico brinda aclaraciones sobre el uso de las bandas del espectro radioeléctrico, verifica que las especificaciones técnicas de equipos de radiocomunicaciones sean acordes con las establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y atiende consultas sobre los requisitos técnicos solicitados en el "Formulario de solicitud de frecuencias" o cualquier otro documento oficial emitido por la SUTEL. Pasa al punto 4.13.

**13.11.** El técnico revisa en la herramienta Laserfiche Client el expediente del permisionario. Pasa al punto 4.12.

**13.12.** De acuerdo con el estado del título habilitante, el técnico determina si se debe pagar o no lo correspondiente al canon de reserva del espectro:

**13.12.1.** Permiso vencido: el técnico comunica que no podrá cancelar lo correspondiente al canon de reserva del espectro para las frecuencias reservadas mediante tal permiso sino hasta gestionar una nueva solicitud de permiso de uso de frecuencias ante el Viceministerio de Telecomunicaciones, mediante el "Formulario de solicitud de frecuencias" completo con la información solicitada. Pasa al punto 4.13.

**13.12.2.** Acuerdo Ejecutivo vencido: Informar al interesado que ya no cuenta con los derechos de uso y explotación de las frecuencias otorgadas. Asimismo, que no podrá pagar lo correspondiente al canon de reserva del espectro y deberá gestionar una nueva solicitud de permiso de uso de frecuencias ante el Viceministerio de Telecomunicaciones, mediante el "Formulario de solicitud de frecuencias" completo con la información solicitada. Pasa al punto 4.13.

**13.12.3.** Acuerdo Ejecutivo vigente:

**13.12.3.1.1.** El permisionario debe solicitar al correo electrónico [canonespectro@sutel.go.cr](mailto:canonespectro@sutel.go.cr) los formularios correspondientes para cancelar el monto del canon de reserva del espectro del periodo respectivo.

**13.12.3.1.2.** Identificar las frecuencias que fueron otorgadas al permisionario.

**13.12.3.1.3.** Determinar el monto que debe pagar.

**13.12.3.1.4.** Crear los formularios para el pago con el software EDDI-7-SUTEL.

**13.12.3.1.5.** Enviar los formularios al correo electrónico del permisionario.

**13.12.3.1.6.** Pasa al punto 4.13.

**13.13.** Fin del procedimiento

**ACUERDO 028-051-2012**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Dar por recibido y aprobar el "Procedimiento para estudio de asignación del espectro con clasificación no comercial", DGC-CA-PROC-07 PROC. ASIGNACION ESPECTRO, según el texto que se copia a continuación:

## SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-07

Versión: 1

Procedimiento para el estudio de asignación del espectro con clasificación "uso no comercial" y "uso oficial".

Aprobado por: Glenn  
Fallas

Autores: Mónica Salazar

Fecha: 24/08/201  
2

**14. PROPÓSITO Y ALCANCE****14.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento define los pasos que debe llevar a cabo la SUTEL para la atención y resolución de aquellas solicitudes de permiso de uso de frecuencia presentadas por el Viceministerio de Telecomunicaciones (MINAET), que por el uso requerido corresponden a la clasificación del espectro radioeléctrico de "uso no comercial" y "uso oficial", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9, inciso b, de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.

**14.2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**15. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES****15.1. DEFINICIONES**

**Solicitud de dictámenes técnicos MINAET-SUTEL:** es un documento de Excel en Google Docs que tiene como fin conformar una base de datos capaz de concentrar la información relevante de cada solicitud de frecuencias que ha sido recibida por la SUTEL. Esta base de datos permite mantener un control del progreso de cada uno de los trámites, la misma es administrada únicamente por técnicos e ingenieros del Área Administrativa de Espectro.

**Solicitud de un nuevo permiso o renovación en tiempo de un permiso de uso de frecuencias:** solicitud de permiso de uso de frecuencias en donde el interesado requiere un nuevo permiso o desea renovar su título habilitante. Este último debe solicitarse antes del vencimiento del plazo otorgado, con el fin de mantener el derecho de uso y explotación del recurso escaso que le fue conferido.

**Solicitud de regularización de un título habilitante otorgado:** corresponde a los trámites inconclusos (permisos temporales de instalación y pruebas o reservas) por la antigua oficina de

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Control Nacional de Radio, que de conformidad con el Transitorio I del Reglamento Nacional de Radiocomunicaciones, Decreto 31608-G, mantienen su vigencia en el tanto no haya habido incumplimiento de las obligaciones a cargo del permisionario. En el caso de que la administración compruebe que hubo incumplimientos, ésta tiene la obligación de resolver cada solicitud presentada según resulte procedente, tal y como lo señaló la Procuraduría General de la República en la conclusión 7 del dictamen C-151-2011 y la conclusión 3 del dictamen C-280-2011, siempre y cuando el solicitante no desista expresamente del trámite de otorgamiento de frecuencias.

**Formulario de solicitud de frecuencias:** formulario que debe presentar el interesado al Viceministerio de Telecomunicaciones (MINAET), llenado según corresponde, a fin de obtener el permiso de uso de frecuencias respectivo. Dicho documento se encuentra en el sitio web del Viceministerio de Telecomunicaciones, el enlace es el siguiente:  
<http://www.telecom.go.cr/index.php/formularios>.

**Software de predicción de propagación e interferencias perjudiciales:** Herramienta utilizada por los técnicos e ingenieros del Área Administrativa de Espectro para determinar la cobertura que emite un punto de transmisión y las posibles interferencias que éste pueda emitir, con base en las especificaciones técnicas de los equipos.

#### 15.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).
- Formulario de Solicitud de Frecuencias.

#### 16. RESPONSABILIDADES

**Gestión Documental:** recibir, distribuir, actualizar y notificar la documentación relacionada con la solicitud de uso de frecuencias.

**Coordinador del área:** Determinar si la solicitud es procedente. Asimismo, registrar y distribuir la solicitud de uso de frecuencia que remite Gestión Documental.

**Técnicos e Ingenieros de la Dirección:** atender las solicitudes de dictámenes técnicos de manera efectiva.

**Director General del área:** revisar y aprobar los dictámenes técnicos emitidos por los técnicos e ingenieros de la Dirección.

**Consejo de la SUTEL:** evaluar la recomendación de dictamen técnico emitido por la Dirección General de Calidad en relación con la solicitud de frecuencias, a fin de brindar su aprobación. Asimismo, remitir el criterio al Viceministerio de Telecomunicaciones (MINAET) junto con el acuerdo correspondiente en donde consta la aprobación del mismo.

#### 17. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Serán considerados requisitos de admisibilidad indispensables para atender la solicitud de dictamen técnico los que se describen a continuación:

- 17.1. El Viceministerio de Telecomunicaciones debe solicitar a la SUTEL mediante oficio el dictamen técnico para atender el requerimiento de uso de frecuencias del interesado. Asimismo, el Viceministerio deberá adjuntar el formulario de solicitud de frecuencias confeccionado por el solicitante de la(s) frecuencia(s).
- 17.2. La solicitud de permiso para uso del espectro radioeléctrico debe corresponder a un "uso no comercial" o "uso oficial", de conformidad con lo establecido en el artículo 9, incisos b) y c), de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- 17.3. El formulario de solicitud de frecuencias debe contener toda la información requerida para emitir la recomendación de dictamen técnico correspondiente; siendo imprescindibles los datos que se detallan a continuación:
  - a) Justificación detallada del uso que se le dará a la(s) frecuencia(s), en donde se mencione las actividades que se desarrollarán haciendo uso de la(s) misma(s).
  - b) La marca y el modelo de cada uno de los equipos que forman parte del sistema de radiocomunicaciones.
  - c) La Hoja de datos legible y completa del fabricante, con las especificaciones técnicas para cada uno de los equipos de radiocomunicaciones utilizados en la red.
  - d) Diagrama de la red de radiocomunicaciones en donde se muestre la relación entre los diferentes equipos conforman el sistema.
  - e) Cantidad de equipos portátiles y móviles que forman parte de la red.
  - f) Las zonas en donde utilizará la(s) frecuencia(s), en función de las necesidades de cobertura y el diseño de la red del solicitante.
  - g) La información requerida en las tablas del formulario de solicitud de frecuencias según corresponda, de acuerdo al sistema de radiocomunicaciones del solicitante.

## 18. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Consideraciones Generales:

Los técnicos e ingenieros del Área Administrativa de Espectro Radioeléctrico son responsables de presentar ante el Consejo la recomendación del dictamen técnico requerido por el Poder Ejecutivo como parte del proceso para el otorgamiento del permiso de uso de frecuencia(s) con la clasificación del espectro radioeléctrico de "uso no comercial" o "uso oficial", según corresponda.

### Procedimiento:

- 18.1. La ventanilla única de la SUTEL recibe el formulario de solicitud de frecuencias. La solicitud es remitida por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones e ingresa de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 5.2.
- 18.2. Gestión Documental remite al coordinador de área la solicitud de dictamen técnico que presentó el Viceministerio de Telecomunicaciones. Pasa al punto 5.3.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 18.3. El coordinador verifica los requisitos de admisibilidad de la solicitud de frecuencias, con base en lo dispuesto en los puntos 4.1. y 4.2. del presente procedimiento. Pasa al punto 5.4.
- 18.4. En caso de que la solicitud incumpla con el requisito del punto 4.2., el coordinador lo comunica al Viceministerio de Telecomunicaciones y solicita que se realicen las correcciones del caso. Pasa al punto 5.5.
- 18.5. Posteriormente, el MINAET comunica mediante oficio al interesado, con copia a la SUTEL, que la solicitud no fue admitida y será archivada. Una vez recibido este comunicado, se le entrega la documentación correspondiente de solicitud al departamento de gestión documental para que sea archivada en el ampo de solicitudes no admitidas. Pasa al punto 5.20.
- 18.6. Si el coordinador determina que la solicitud cumple con los requisitos de admisibilidad de los puntos 4.1. y 4.2., él registra la solicitud de uso de frecuencias en la base de datos denominada "Solicitud de dictámenes técnicos MINAET-SUTEL". Pasa al punto 5.7.
- 18.7. Una vez concluido el punto anterior, el coordinador de área distribuye y asigna la solicitud de uso de frecuencias a uno de los técnicos o ingenieros del Área Administrativa de Espectro. Pasa al punto 5.8.
- 18.8. La solicitud de un nuevo permiso de uso de frecuencias se clasifica en tres categorías, es responsabilidad de los técnicos e ingenieros de la Unidad Administrativa de Espectro Radioeléctrico determinar el tipo de gestión de cada solicitud entrante. Las categorías se detallan a continuación:
  - 18.8.1. Solicitud de renovación en tiempo de un permiso de uso de frecuencias. Pasa al punto 5.9.
  - 18.8.2. Solicitud de un nuevo permiso de uso de frecuencias. Pasa al punto 5.10.
  - 18.8.3. Solicitud de regularización de permisos temporales de instalación y pruebas (reservas). Pasa al punto 5.18.
- 18.9. Para los casos de renovación, realizar el estudio registral de los títulos habilitantes otorgados. Pasa al punto 5.10.
- 18.10. El técnico o ingeniero verifica que el "Formulario de Solicitud de Frecuencias" cumpla con los requisitos de admisibilidad descritos en el punto 4.3. Pasa al punto 5.11.
- 18.11. Una vez realizado el análisis de la documentación presentada, en caso de que la solicitud de uso de frecuencias incumpla con los requisitos descritos en el punto 4.3. del presente procedimiento o si la información se considera inconsistente, al punto de que se ve imposibilitada la labor de emitir el dictamen técnico, el técnico o ingeniero recomienda mediante oficio al Consejo de la SUTEL el archivo de la solicitud del interesado (con fundamento en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública). Pasa al punto 5.17.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 18.12.** En aquellos casos que la solicitud del interesado no incumpla con los requisitos de admisibilidad, pero el técnico o ingeniero consideran que se deben solicitar información adicional o aclaraciones pertinentes para continuar con el trámite, se solicitará mediante oficio la información necesaria. Es responsabilidad del interesado brindar respuesta dentro del plazo de 10 días hábiles con fundamento en lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227. Pasa al punto 5.13.
- 18.13.** Si el interesado no ha presentado respuesta al requerimiento de la SUTEL una vez cumplido el plazo conferido a partir de la notificación del oficio (diez días hábiles), el técnico o ingeniero debe recomendar mediante oficio al Consejo de la SUTEL el archivo de la solicitud del interesado (con fundamento en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública). Pasa al punto 5.17.
- 18.14.** En caso contrario al punto 5.12, cuando la información que brindó el interesado esta completa y no presenta inconsistencias, el técnico o ingeniero debe analizar la documentación y simular el sistema de radiocomunicaciones del interesado mediante el software de predicción de propagación e interferencias perjudiciales. Pasa al punto 5.15.
- 18.15.** Una vez obtenida la simulación, el técnico o ingeniero analiza y define un polígono de cobertura, así como los cantones y distritos cubiertos por el sistema. Pasa al punto 5.16.
- 18.16.** El técnico o ingeniero realiza el informe de recomendación de dictamen técnico. Pasa al punto 5.17.
- 18.17.** Se remite al Consejo de la SUTEL para aprobación y remisión al Viceministerio de Telecomunicaciones del dictamen técnico o recomendación de archivo de la solicitud. Pasa al punto 5.20.
- 18.18.** En el caso de las solicitudes de regularización de permisos temporales de instalación y pruebas (reservas), le corresponde al técnico o ingeniero realizar estudio registral. Pasa al punto 5.19.
- 18.19.** Con base en los resultados obtenidos mediante el estudio registral, sobre la vigencia de los títulos habilitantes otorgados, el técnico o ingeniero recomienda al interesado el trámite a seguir a fin de que su solicitud sea resuelta como corresponda de conformidad con la legislación vigente. Pasa al punto 5.20.
- 18.20.** Fin del procedimiento.

**ACUERDO 029-051-2012**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Dar por recibido y aprobar el "*Procedimiento para la revisión de estudios técnicos para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas y satelitales en frecuencias de asignación no exclusiva*", DGC-CA-PROC-08 PROC. EST. TEC. MICRO Y SATEL. DGC – CA-PROC-09 PROC.MODIF.MICR. Y SATEL.

## SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-08

Versión: 1

Procedimiento para la realización de estudios técnicos para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas y satelitales en frecuencias de asignación no exclusiva

Aprobado por: Glenn Fallas

Autores: Mónica Salazar

Fecha: 24/08/2012

### 19. PROPÓSITO Y ALCANCE

#### 19.1. PROPÓSITO

Este procedimiento se basa en lo dispuesto en la RCS-222-2011 y RCS-477-2010, para establecer los pasos que a nivel interno se deberán realizar para la atención y resolución de solicitudes de estudios técnicos para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas y satelitales en frecuencias de asignación no exclusiva, presentadas por el Viceministerio de Telecomunicaciones (MINAET) ante la SUTEL.

#### 19.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

### 20. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

#### 20.1. DEFINICIONES

**Chirplus FX y Chirplus BC:** software que se utiliza para la realización de estudios técnicos para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas y satelitales.

#### 20.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).
- Resolución RCS-222-2011.
- Resolución RCS-477-2010.

## **21. RESPONSABILIDADES**

Gestión Documental: recibir, distribuir, actualizar y notificar la documentación relacionada con la denuncia.

Director General del área: Revisar y aprobar las recomendaciones de dictámenes técnicos emitidos por los técnicos e ingenieros de la Dirección.

Ingenieros de la Dirección: Atender las solicitudes de recomendación de dictámenes técnicos de manera efectiva.

Consejo de la SUTEL: realizar y aprobar la resolución con base en la recomendación de dictamen técnico emitido por la Dirección General de Calidad. Asimismo, remitir la resolución al Viceministerio de Telecomunicaciones.

## **22. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **Consideraciones Generales:**

De conformidad con el inciso d) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 (publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 169 del 05 de septiembre de 1996 y sus reformas) le corresponde a la SUTEL rendir los dictámenes técnicos requeridos como parte del proceso de concesión directa que debe efectuar el Poder Ejecutivo, para el otorgamiento de enlaces microondas y satelitales requeridos para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones en las frecuencias de asignación no exclusiva definidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo 35257-MINAET, modificado mediante Decretos Ejecutivos N° 35866-MINAET, N° 36754-MINAET y N° 37055-MINAET.

En primera instancia, el Viceministerio de Telecomunicaciones remite a la SUTEL la respectiva solicitud formal de concesión directa de enlaces microondas o satelitales en frecuencias de asignación no exclusiva realizada por el solicitante, para que la SUTEL proceda con el respectivo dictamen técnico. Dicha solicitud debe contener los requerimientos establecidos en la Resolución RCS-477-2010 para el caso de enlaces microondas, y en la Resolución RCS-222-2011 para el caso de enlaces satelitales.

### **Procedimiento:**

- 22.1.** La ventanilla única de la SUTEL recibe la solicitud formal de concesión directa de enlaces microondas o satelitales. La solicitud es remitida por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones e ingresa de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 4.2.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 22.2.** El Director General del área se encargará de asignar cada solicitud a alguno de sus funcionarios del Área Administrativa de Espectro. El funcionario que se encargue de atender la solicitud será responsable de velar por la adecuada actualización de dicho expediente. Pasa al punto 4.3.
- 22.3.** El ingeniero debe realizar el análisis técnico, él debe velar por la debida optimización del uso del espectro radioeléctrico utilizando siempre que sea posible la reutilización de frecuencias, de manera que se asegure que cada solicitante reciba enlaces microondas o satelitales con altos parámetros de disponibilidad y que los mismos no generarán ni recibirán interferencias. Pasa al punto 4.4.
- 22.4.** Al ingeniero le corresponde verificar la información presentada por el solicitante, así como lo dispuesto en el PNAF sobre bandas de asignación no exclusiva, con el fin de garantizar el cumplimiento de la totalidad de requerimientos establecidos en la Resolución RCS-477-2010 para el caso de enlaces microondas y la Resolución RCS-222-2011 para el caso de enlaces satelitales. Una vez verificada la información y en los casos que se requiera datos adicionales o algún tipo de aclaración por parte del solicitante, se realizarán solicitudes de aclaración vía notificación formal por escrito, o por medio de correo electrónico para casos en los que la información requerida sea poco relevante. En el caso de notificación formal se establecerá un plazo máximo de respuesta conforme al plazo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227. Pasa al punto 4.5.
- 22.5.** En los casos que el solicitante no haya presentado respuesta formal a la información adicional requerida por la SUTEL en un período de tiempo de 10 (diez) días hábiles, se recomendará mediante oficio al Consejo de la SUTEL, que se proceda a archivar dicha solicitud de conformidad con el Artículo N°264 de la Ley General de la Administración Pública. Pasa al punto 4.20.
- 22.6.** Una vez recibidas las aclaraciones respectivas, el ingeniero procederá entonces a realizar el ingreso de la información proporcionada por el solicitante en la base de datos de la SUTEL, haciendo uso de las herramientas de software Chirplus FX y Chirplus BC; de conformidad con lo indicado a continuación:
- a) Para el caso de enlaces microondas. Pasa al punto 4.7.
  - b) Para el caso de enlaces satelitales. Pasa al punto 4.12.
- 22.7.** Verificar mediante comprobación de nombre y de coordenadas geográficas la existencia en la base de datos de los sitios indicados en el emplazamiento proporcionado por el solicitante. Pasa al punto 4.8.
- 22.8.** Inclusión de los nuevos sitios en la base de datos, para los casos que corresponda. Pasa al punto 4.9.
- 22.9.** Verificar la existencia en la base de datos de los equipos indicados por el solicitante. Para tales efectos, se deberá comprobar la marca, modelo, modulación, sensibilidad, rangos de frecuencia de operación, BER (Bit Error Rate). En caso de que el equipo no exista en la base de datos debe agregarse como nuevo. Pasa al punto 4.10.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 22.10.** Verificar la existencia en la base de datos de las antenas indicadas por el solicitante. Para tales efectos, se deberá comprobar la marca, modelo, patrón de radiación y ganancia. En caso de que la antena no exista en la base de datos debe agregarse como nueva. Pasa al punto 4.11.
- 22.11.** Incorporar los respectivos enlaces en la base de datos, considerando incluir parámetros como la altura, ancho de banda, potencia de transmisión, frecuencias, polarización de la antena, entre otros. Pasa al punto 4.14.
- 22.12.** El ingeniero descartará mediante comprobación de nombre y de coordenadas geográficas la existencia en la base de datos de un enlace igual. Pasa al punto 4.13.
- 22.13.** Se realizará la inclusión de los nuevos enlaces en la base de datos, para los casos que corresponda, asociándolos al respectivo satélite y considerando incluir los parámetros técnicos solicitados mediante la Resolución RCS-222-2011, tales como la altura, ancho de banda, potencia de transmisión, frecuencias, polarización de la antena, designación de la emisión, entre otros, para su respectivo análisis técnico. Pasa al punto 4.14.
- 22.14.** Seguidamente, el ingeniero debe realizar un análisis técnico preliminar por parte de SUTEL, el cual, de ser necesario, será analizado de formar conjunta entre el solicitante y el funcionario designado, en una sesión de trabajo previamente coordinada. El análisis de interferencia, se efectúa tanto para los enlaces satelitales como de microondas, e incluye la verificación de interferencias entre los nuevos enlaces y los ya concesionados. Pasa al punto 4.15.
- 22.15.** Para el caso de los enlaces de microondas, durante la sesión de trabajo se procederá a analizar los enlaces solicitados uno a uno, con el fin de determinar si los mismos cumplen con la disponibilidad requerida de 99.995% definida en el Reglamento de Calidad y Prestación de Servicios y que los mismos no generen o reciban interferencias perjudiciales. Pasa al punto 4.16.
- 22.16.** En caso de incumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, la SUTEL en conjunto con los representantes técnicos del solicitante, podrá proponer cambios en las especificaciones técnicas del enlace en estudio, con el fin de lograr que el mismo sea factible. Los parámetros técnicos sobre los cuales se podrán proponer modificaciones son los siguientes:
- a) Polarización.
  - b) Frecuencias de transmisión y recepción.
  - c) Canalización dentro de la banda solicitada.
  - d) Canalización dentro de una banda distinta.
  - e) Altura.
  - f) Características de la antena.
  - g) Capacidad.
  - h) Ancho de Banda.
  - i) Potencia
- Pasa al punto 4.17.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

- 22.17.** De ser técnicamente necesario, mediante acto razonado y adecuado a la particular situación del caso, la SUTEL podrá recomendar las modificaciones de otros parámetros distintos a los anteriormente definidos. Pasa al punto 4.18.
- 22.18.** Mediante oficio emitido por la Dirección, se comunica la audiencia escrita de acuerdo con lo dispuesto en las resoluciones RCS-222-2011 y RCS-477-2010. La audiencia escrita contempla las modificaciones propuestas por la SUTEL producto del análisis realizado, con el fin de que el solicitante otorgue el visto bueno final antes de remitir el estudio técnico al Consejo de la SUTEL, el plazo máximo definido será de tres días hábiles. Pasa al punto 4.19.
- 22.19.** En caso de existir discrepancias por parte del solicitante, el mismo deberá remitirlas de manera formal a la SUTEL. El funcionario asignado procederá a valorar las observaciones del solicitante para incluirlas en la recomendación técnica final que deberá dirigirse al Consejo de la SUTEL, incluyendo el borrador de resolución respectivo. Pasa al punto 4.20.
- 22.20.** Remitir al Consejo de la SUTEL para su aprobación la recomendación de dictamen técnico o la recomendación de archivo de la solicitud. Asimismo, se adjunta la propuesta de resolución. Pasa al punto 4.21.
- 22.21.** El Consejo revisa el dictamen técnico o la recomendación de archivo. Posteriormente, la Secretaría del Consejo emite el acuerdo correspondiente. Pasa al punto 4.22.
- 22.22.** Fin del procedimiento.

**ACUERDO 030-051-2012**

Dar por recibido y aprobar el "*Procedimiento para la asignación de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no implique variaciones en las frecuencias de variación de los transmisores*", DGC-CA-PROC-09 PROC.MODIF.MICR.CONSIONAD.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-09

Versión: 1

Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no implique variaciones en las frecuencias de operación de los transmisores

Aprobado por: Glenn Fallas

Autores: Mónica Salazar

Fecha: 24/08/2012

**23. PROPÓSITO Y ALCANCE**

**23.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento define los pasos que deben llevarse a cabo para la atención y resolución de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados, presentadas ante la SUTEL.

**23.2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**24. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES**

**24.1. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS**

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).
- Resolución RCS-128-2011.
- Resolución RCS-227-2011

**25. RESPONSABILIDADES**

Gestión Documental: recibir, distribuir, actualizar y notificar la documentación relacionada con la solicitud de modificación de los enlaces de microondas concesionados.

Director General del área: Revisar y aprobar los dictámenes técnicos emitidos por los técnicos e ingenieros de la Dirección.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Ingenieros de la Dirección: Atender las solicitudes de dictámenes técnicos de manera efectiva.

Consejo de la SUTEL: Realizar y aprobar la resolución con base en la recomendación dictamen técnico emitido por la Dirección General de Calidad. Asimismo, remitir la resolución al interesado con copia al Viceministerio de Telecomunicaciones.

## 26. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Consideraciones Generales:

En vista de que los enlaces de microondas otorgados mediante concesión directa podrán ser objeto de ajustes debido a la optimización o reubicación de los mismos, se presenta el siguiente procedimiento, de conformidad con la resolución RCS-128-2011 *"Procedimiento interno para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no implique variaciones en las frecuencias de operación de los transmisores"*, reformado mediante la resolución RCS-227-2011.

### Restricciones

El procedimiento se somete a las siguientes restricciones:

- 26.1. El procedimiento no aplica para los casos de cambios en los enlaces microondas que impliquen el traslado a sitios fuera de un radio de 5 Km a partir de la ubicación para la cual el enlace fue concesionado. En esos casos se deberá realizar la devolución del enlace y seguir el procedimiento de concesión directa establecido en la resolución N° RCS-477-2010.
- 26.2. No se permitirá la aplicación de cambios en más del 40% de los enlaces concesionados mediante un acuerdo ejecutivo determinado.
- 26.3. La SUTEL dará prioridad a aquellas solicitudes de enlaces de microondas presentadas mediante el procedimiento de concesión directa establecido en la resolución N° RCS-477-2010, de conformidad con el principio de *"primero en tiempo, primero en derecho"*.

### Procedimiento:

- 26.4. La ventanilla única de la SUTEL recibe la solicitud formal de modificación en los enlaces de microondas concesionados. La solicitud ingresa de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 4.5.
- 26.5. El Director General del área se encargará de asignar cada solicitud a alguno de sus funcionarios. El funcionario que se encargue de atender la solicitud será responsable de velar por la adecuada actualización de dicho expediente. Pasa al punto 4.6.
- 26.6. El ingeniero verifica que no se encuentre en trámite una solicitud de asignación de enlaces microondas que incluya los enlaces para los cuales se solicitan las modificaciones. Pasa al punto 4.7.
- 26.7. Es responsabilidad del ingeniero analizar que los enlaces de microondas sobre los cuales se requieren las modificaciones, hayan sido previamente concesionados al

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

solicitante y validar la vigencia de los mismos. En caso contrario, se debe rechazar la solicitud, pues se deberá seguir el procedimiento de concesión directa para enlaces microondas. Pasa al punto 4.8.

- 26.8.** Asimismo, el ingeniero debe verificar que la información de los parámetros técnicos se encuentre completa de conformidad con los requisitos establecidos en las resoluciones RCS-128-2011 y RCS-227-2011. Pasa al punto 4.9.
- 26.9.** También debe incluir las modificaciones de los parámetros técnicos de cada uno de los enlaces microondas solicitados en sus bases de datos y realizar el análisis de interferencias y factibilidad de los enlaces por medio de las herramientas de simulación disponibles. Pasa al punto 4.10.
- 26.10.** En caso de existir factibilidad se genera un informe con la respectiva recomendación al Consejo y el proyecto de resolución. No obstante, si por alguna razón no resulta factible el cambio solicitado, se le informará al interesado que debe presentar una solicitud de asignación no exclusiva o cuando corresponda que debe mantener las condiciones de operación originalmente concesionadas del enlace o enlaces en estudio. Pasa al punto 4.11.
- 26.11.** Una vez concluidas las simulaciones de las modificaciones solicitadas, se remite el estudio técnico realizado al Consejo, quien mediante resolución dará a conocer la aceptación o rechazo de las modificaciones. Pasa al punto 4.12.
- 26.12.** Fin del procedimiento.

**21. *Resolución sobre Recurso de Reconsideración y Nulidad presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad con respecto al acuerdo del Consejo 024-049-2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el recurso de reconsideración y nulidad presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad con respecto al acuerdo del Consejo 024-049-2012, según expediente SUTEL-OT-021-2012.

El señor Fallas Fallas explica el informe que contiene el tema señalado y brinda un detalle de los antecedentes de esta solicitud.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3459-SUTEL-DGC-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico para atender el asunto señalado, en el cual expone los antecedentes del caso, los análisis del recurso por la forma y por el fondo, así como la conclusión de esa Dirección de rechazar el recurso, con base en los hechos expuestos en el citado documento.

El señor Fallas Fallas menciona algunos aspectos cuestionados por Claro CR Telecomunicaciones con respecto a decisiones tomadas por el Comité de Portabilidad y el

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

recurso presentado por el ICE ante la posición externada por Claro CR Telecomunicaciones, el cual también deja ver algunas posiciones en contra de lo actuado por el Consejo.

En esa oportunidad se les hizo ver que existen informes presentados al Consejo. Es criterio de Claro que si ellos no están presentes, no puede hablarse de decisiones unánimes, sobre el particular se les hace ver que por lineamientos de gobernanza se establece un quorum y si el comité en su ausencia dictamina una decisión, esta es válida.

Indica el señor Fallas que a Claro ya se le ha indicado que si no participa de la sesiones, luego no puede manifestar que no puede haber consenso en las decisiones que se toman.

Queda claro en esta oportunidad que lo señalado por el ICE en el sentido de que la portabilidad numérica no va a estar lista hasta el 2014. En este sentido afirma esta entidad que no firmará ningún tipo de acuerdo si la portabilidad numérica no está lista para esa fecha.

Para esos efectos se realizó una reunión con las altas autoridades del ICE y de Sutel con el propósito de flexibilizar esa fecha.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez señala la conveniencia de enviar una carta al señor Teófilo de la Torre y a los demás involucrados, incluida la Contraloría General de la República, con el fin de documentar este asunto, en la cual se deje constancia de todas las gestiones que sobre el particular se han realizado hasta la fecha.

La señora Méndez Jiménez se refiere a la obligación de ley, señala que es un modelo a través de un consenso entre los operadores o en dado caso, por imposición del Consejo. Se refiere al tema de los derechos de los usuarios y al modelo escogido para implementar esta obligación de ley.

Se refiere al concurso, al medio de implementación y al vínculo legal, a la obligación de los operadores de suscribir este contrato y a las obligaciones establecidas en ese pliego de especificaciones que se publica. Señala además la obligación legal de firmar que podría tener el ICE.

Interviene el señor Jorge Brealey Zamora, quien se refiere al marco jurídico existente en esta materia y su obligatoriedad de implementación bajo la figura de un Comité de Portabilidad Numérica.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones, dentro del cual se discute la estrategia jurídica que se deberá seguir en el caso de que el Instituto Costarricense de Electricidad no esté anuente a firmar.

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

**ACUERDO 031-051-2012**

**RCS-255-2012**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:00 HORAS DEL 30 DE AGOSTO DEL 2012**

**“RECHAZAR EL RECURSO DE RECONSIDERACION EN CONTRA DEL ACUERDO  
DEL CONSEJO DE LA SUTEL NUMERO 024-049-2012 DE LA SESION ORDINARIA  
049-2012 CELEBRADA EL 16 DE AGOSTO DE 2012”**

En relación con el recurso de reposición interpuesto por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-049-2012 tomado en la sesión ordinaria 049-2012, el Consejo de la SUTEL ha adoptado, en el Artículo 5, Acuerdo 031, de la sesión ordinaria celebrada el 30 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece dentro de los derechos de los usuarios en su artículo 45 inciso 17, que éstos poseen el derecho a mantener los números de teléfono al cambiar de proveedores de servicios.
- II. Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: “1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezca el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al afecto se dicten. 2) (...) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”
- III. Que asimismo, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final en su artículo 29, establece con suma claridad el derecho del usuario a cambiar de proveedor y conservar su número telefónico sin cargo alguno por este concepto.
- IV. Que a fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones atribuidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones respecto a la implementación y operación de la portabilidad numérica, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió las resoluciones RCS-090-2011 de las 9.45 horas del 04 de mayo de 2011 y RCS-274-2011 de las 10.30 horas del 14 de diciembre de 2011.
- V. Que en la resolución RCS-274-2011 se conformó, con representantes de las áreas técnicas y legales de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CNTP) con el objetivo de funcionar como ente de carácter consultivo de la SUTEL y recomendar las medidas para la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica en el entorno social, técnico, económico y jurídico costarricense.
- VI. Que dentro de los lineamientos de gobernanza que rigen al Comité Técnico de Portabilidad Numérica, aprobados en forma unánime por los miembros de dicho Comité y reiterados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-017-2012 del 14 de marzo del 2012, se estableció que los acuerdos del citado comité deben ser tomados por unanimidad y que en aquellos supuestos en los cuales no exista una posición consensuada el tema será elevado

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano quien emita la resolución final de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f de la Ley 7593.

- VII.** Que considerando que es obligación de los operadores y proveedores asegurar el derecho de los usuarios finales de conservar su número telefónico asignado, esta Superintendencia ha tomando un papel como facilitador del proceso de implementación y desarrollo de la portabilidad numérica en aras de asegurar el cumplimiento del citado derecho y a la vez fomentar la promoción de la competencia.
- VIII.** Que en ejercicio de las potestades anteriormente aludidas y en virtud de la ausencia de consenso en el seno del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 025-049-2012, de la sesión ordinaria número 049-2012 celebrada el 16 de agosto del 2012, determinó:

"(...)

1. *Dar por recibido y aprobar el oficio 3178-SUTEL-DGC-2012 del 8 de agosto del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad, remite un informe con relación a la ruptura de consenso sobre la continuidad en la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP.*
2. *Informar a los operadores y proveedores que se mantiene vigente e invariable lo dispuesto en la Resolución RCS-274-2011 y demás regulaciones aplicables, a fin de garantizar la implementación de la portabilidad numérica en el plazo máximo de 400 días naturales establecido en la citada resolución.*
3. *Requerir al Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) continuar con la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados sobre el pliego de condiciones hasta el día 10 de agosto del presente año, tal y como se estableció en el acuerdo 030-045-2012 remitido mediante oficio 721-SUTEL-SC-2012.*
4. *Apercibir a Claro CR Telecomunicaciones S.A., que la no participación de su representada en las actuales sesiones del CTPN no implica de manera alguna oposición expresa a los acuerdos que se tomen por unanimidad.*
5. *Informar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que mediante unanimidad del comité o en su defecto resolución de Consejo de la SUTEL, es posible realizar cambios en las respuestas propuestas, así como cambios en el pliego de condiciones, siempre y cuando los mismas permitan mejorar la calidad del producto final y no atenten o infrinjan lo establecido en la Ley o demás normativa vigente.*

"(...)"

Que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por medio de oficio 6000-1624-2012 fechado el 21 de agosto de 2012, interpuso recurso de reconsideración e incidente de nulidad en contra de todo lo resuelto por parte del Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 024-049-2012.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- IX. Que de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (en adelante LGAP), para dictar el acto que agota la vía administrativa es indispensable que el órgano que lo emita consulte previamente al Asesor Jurídico de la correspondiente administración.
- X. Que en cumplimiento de dicha disposición, mediante oficio 3459-SUTEL-DGC-2012 del 24 de agosto del 2012, se rindió el informe técnico jurídico respectivo.
- XI. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

##### PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO

- I. Que el recurso de reconsideración o reposición presentado tiene su fundamento jurídico en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública (en adelante LGAP) pudiendo ser definido tal y como lo dice el tratadista Héctor Escola en su obra "Tratado General del Procedimiento Administrativo" como: *"(...) aquel recurso administrativo que se plantea ante el mismo órgano que dictó el acto que se recurre para que aquel, por contrario de imperio, y en caso de que lo considere procedente, lo revoque, lo reforme o lo sustituya por otro distinto, sobre la base de las impugnaciones efectuadas por el recurrente y las demás constancias que resulten de lo actuado"*.
- II. Que así las cosas, se puede establecer que este recurso resulta procedente contra los actos definitivos que han sido emitidos por parte de la Administración, con el objetivo de que la Administración una vez que haya emitido un acto este pueda ser revisado.
- III. Que en consecuencia, dado la naturaleza jurídica del presente recurso de reconsideración o reposición, lo procedente es aplicar lo dispuesto en los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública, siendo que le corresponde al Consejo de la SUTEL su resolución.

##### SEGUNDO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO

- IV. Que el acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-049-2012, de la sesión ordinaria número 049-2012 celebrada el 16 de agosto del 2012 y recurrido por parte del ICE, fue comunicado a esta empresa mediante correo electrónico el día martes 17 de agosto de 2012.
- V. Que el ICE interpuso el recurso el día 21 de agosto de 2012.
- VI. Que el plazo para interponer los recursos vencía el 22 de agosto de 2012, por lo que de conformidad con el artículo 346 de la LGAP y lo estipulado en la Ley de Notificaciones Judiciales 8687, el recurso ha sido interpuesto en tiempo y forma.

##### TERCERO: LEGITIMACIÓN

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- VII. Que respecto de la legitimación activa, la recurrente está legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con los artículos 275 y 276 de la LGAP, por cuanto el ICE es parte de las empresas que conforman el Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

#### CUARTO: REPRESENTACIÓN

- VIII. Que el escrito de reconsideración está firmado por el MBA. Claudio Bermúdez Aquart en su condición de Gerente de Telecomunicaciones con facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma.

#### QUINTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL ICE

- IX. Que para efectos de resolver el presente recurso, conviene extraer del oficio 3459-SUTEL-DGC-2012, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

"(...)

*A fin de brindar nuestro análisis, procederemos a analizar los puntos del recurso del ICE en el mismo orden en que fueron planteados:*

##### **3.1 Con relación al plazo de implementación para la portabilidad numérica y las adecuaciones requeridas en las redes y sistemas**

*Respecto a este tema, el ICE indicó lo siguiente:*

"(...)

*Primero que todo, es totalmente inaceptable, que la empresa CLARO indique que el ICE, ha demostrado falta de seriedad dentro de este proceso, ya que si alguno de los operadores ha estado a lo largo de este proceso de forma cumplida y seria, y además haciendo aportes valiosos para concluir satisfactoriamente el mismo, ha sido el ICE, ello puede ser verificado con el expediente que se lleva del proceso, en el cual consta, que en todas y cada una de las sesiones ordinarias y extraordinarias ha participado el ICE, y de igual forma, cada uno de los requerimientos hechos por la SUTEL, han sido, en tiempo y en forma, debidamente cumplidos por el ICE.*

*Lamentablemente no podemos decir lo mismo de otros participantes del CTPN, ya que hay muestra abundante en el expediente, de que no siempre han participado en las reuniones citadas, ni tampoco han enviado la información que ha requerido el regulador, muestra de ello es el tema de la información requerida por la SUTEL mediante el oficio No 1856-SUTEL-DGC-2012, mediante el cual, se solicitó "Con base en lo anterior, se les solicita realizar el análisis de la información expuesta en este oficio y presentar a más tardar el próximo 7 de junio del año en curso, una nota de respuesta firmada por el representante legal, donde informen a esta Superintendencia respecto al plan de acción a seguir; para lo cual deberán incluir un cronograma que contemple los preparativos que se requieren realizar en sus redes y sistemas considerando los posibles impactos de la implementación del sistema de portabilidad numérica" y que ÚNICAMENTE fue cumplido por parte de mi representada, entonces; a dónde está*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*el deseo de atrasar, ¿en el ICE?, que siempre ha cumplido sus obligaciones como miembro del CTPN, o en aquellos que incumplen con lo requerido por el regulador. (Ver acta Sesión Extraordinaria del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, de fecha 16 de julio del 2012)*

(...)

*Por su parte, el Director General de Calidad de la SUTEL, indica que el Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011, resolvió -entre otras disposiciones- lo siguiente:*

*"(...) Que en Costa Rica todos los operadores de redes de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán satisfacer de manera inmediata el derecho de los usuarios a portar su número telefónico, por lo que todos sus equipos deberán estar facultados para la implementación del esquema ACQ con base de datos centralizado.*

(...)

*Respecto al Grupo ICE como operadores establecidos, a partir de la promulgación de la Ley 8642 del 30 de junio del 2008 se encuentra en la obligación de cumplir con el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, por lo que deberá ajustar sus redes en el plazo inmediato para que estas operen bajo el esquema ACQ con base de datos centralizada" (Lo señalado en negrita no corresponde con el texto original)*

*Nos preocupa un poco la posición de la SUTEL, en cuanto al plazo de implementación de la portabilidad, ya que indica que el ICE desde el 2008 tenía la obligación de cumplir con el derecho de los usuarios a la portabilidad, debiendo ajustar de inmediato sus redes en el plazo inmediato para que estas operen bajo el esquema ACQ.*

(...)

*No obstante, es con la resolución RCS-274-2011 donde apenas se definen los primeros lineamientos asociados a los procesos y procedimientos de la portabilidad numérica en Costa Rica y se conforma el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) con todos los operadores móviles, para que se inicie con las discusiones y análisis de los diversos temas como son:*

- a) La forma en que se contratará a la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN).*
- b) El modelo de asignación y distribución de costos con el cual se financiara la ERPN por parte de los operadores miembro del CTPN.*
- c) La elaboración y discusión de las especificaciones Técnicas, Económicas y Administrativas para la selección de la empresa que operará la ERPN en Costa Rica, etc.*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*Entonces, sin la definición de temas tan importantes como los antes mencionados, no se puede establecer de previo un plazo para la implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica.*

*En lo que interesa, en el RESUELVE "XXI" de la resolución RCS-274-2011 publicada en la Gaceta N °13 del 18 de enero del 2012 se indica:*

*XXI. "... y definir un plazo para la implementación de la portabilidad numérica en el país, se prevé que dicha implementación se realice dentro de un máximo de 400 días naturales. Dicho plazo obedece a las estimaciones recomendadas por la empresa consultora IMOBIX Inc. y el acatamiento a la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento" (el subrayado no es del original)*

*(...)*

*También se observa, que en lugar de contar el CTPN con un borrador de cartel para revisión y discusión el 2 de Enero del 2012 según el cronograma de IMOBIX, el referido borrador de cartel estuvo disponible hasta el 10 de Mayo del 2012; es decir, desde el inicio se ha tenido un retraso de mas de 5 meses.*

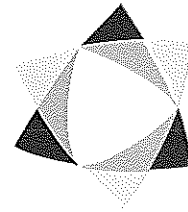
*(...)*

*En este caso, el ICE entiende que para poder hacerlo era necesario la definición de muchos aspectos, entre ellos el mas importante, como lo era la definición del esquema de portabilidad a implementar en Costa Rica, entre varios esquemas posibles, cosa que paso, no desde el 2008, como debió posiblemente ser definido por la SUTEL, y que no paso sino hasta el 04 de mayo de 2011, en que la SUTEL definió el esquema de portabilidad ALL CALL QUERY, mediante la resolución RCS-090-2011, sin profundizar en temas específicos necesarios para la implementación de la portabilidad, y que hasta la fecha se han venido esclareciendo en el proceso seguido por el CTPN.*

*Recordemos que el ICE administra fondos públicos y como tal esta obligado hacer uso de estos de una forma responsable y ajustada totalmente a los preceptos de legalidad que le rigen, de ahí que para el 2008 el ICE nunca hubiera podido hacer cambios como los pretendidos por la SUTEL si ni siquiera esta, había definido el esquema a implementar en Costa Rica.*

*En ese sentido, es totalmente improcedente que la SUTEL indique que desde el 2008 el ICE debió ajustar sus redes para que estos operen bajo el esquema/ACQ con base de datos centralizada, porque de haber sido así, los nuevos operadores y proveedores de telecomunicaciones debieron tenerlo implementado desde su entrada en operación.*

*Desde el 19 de agosto del 2011, el ICE mediante el recurso de reconsideración a incidente de nulidad concomitante en contra de la Resolución 175-2011 de las 10:30 horas del 10 de agosto del 2011 aprobada mediante 011-065-2011 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, viene haciendo la advertencia de que se encuentra imposibilitado de diseñar un cronograma de implementación de la portabilidad hasta tanto ese Órgano Regulador regule previa y claramente algunos aspectos*



30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*administrativos y técnicos, los cuales se enlistaron en este recurso de cita, antes de hacer cualquier tipo de implementación. (Ver oficio del ICE fechado 19 de agosto 2011)*

*Muchos de estos temas no han sido resueltos y los que meridianamente se han venido aclarando, lo han sido a lo largo del proceso que inició en enero del 2012 el CTPN, por lo que pretender que desde el 2008 el ICE estuviera listo es algo totalmente impensable.*

*También es inaceptable lo alegado por la Dirección General de Calidad de la SUTEL, en el sentido de que mediante la resolución RCS - 274 -2011 del Consejo de la SUTEL, publicada en el diario oficial de la Gaceta N °13 del 18 de enero del 2012; se definieron los procesos, procedimientos y disposiciones regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica. Si algo ha quedado claro en todo este proceso, es que la portabilidad numérica aun requiere en buena parte, definir muchos puntos, como los que se han venido resolviendo, y muchos en los que el ICE no esta de acuerdo y que han venido siendo impuestos por la SUTEL, ejemplo de ello, la habilitación del SIPN para la inclusión de la portabilidad numérica en las redes fijas, en el cartel para la selección de la Entidad de Referencia.*

*Como se desprende de lo anterior, el ICE ha sido responsable al venir advirtiendo que materialmente esta imposibilitado de cumplir el plazo inconsulto de los **400 días naturales** para efectuar en su totalidad, la implementación del sistema de portabilidad numérica, sea implementarlo a febrero del 2013.*

*Lamentablemente, la SUTEL ha venido haciendo caso omiso a los argumentos que ha venido presentando el ICE respecto a la imposibilidad de cumplir con el plazo impuesto, sin dar argumentos de peso, mas que el cumplimiento de un cronograma que fue recomendado por su empresa asesora, así Como el argumento de la responsabilidad que tiene ese ente de velar porque todos los operadores y proveedores miembros del CTPN cumplan con su obligación de implementar de manera coordinada con la ERPN seleccionada, todas las acciones, mecanismos, procedimientos y procesos que sean necesarios para asegurar que sus sistemas de comunicaciones, comercialización y facturación se encuentren habilitados para garantizar la portabilidad numérica. Asimismo, que deberá garantizarse que el ente centralizado de portabilidad numérica se interconecte con las debidas condiciones técnicas y operativas a las distintas redes, plataformas y sistemas de cada uno de los operadores y proveedores miembros del CTPN en el plazo supra citado, con el objetivo de garantizar la implementación exitosa del sistema en su totalidad.*

*El ICE esta totalmente de acuerdo con la SUTEL en que debe cumplir con sus responsabilidades, pero no esta de acuerdo en que para ello arrastre al ICE y lo obligue a asumir una serie de obligaciones y compromisos que no puede cumplir, por razones debidamente razonadas, y documentadas, dentro del plazo inconsulto de 400 días.*

*(...)*

*Mucho se ha insistido en que este proceso no se trata solo del cumplimiento del plazo inconsulto impuesto por la SUTEL, sino además, del cumplimiento de la legislación que le aplica al ICE, no solo en materia de contratación, sino además del tema de fondos públicos, que entendemos es un problema del ICE y no de los demás.*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*Nuevamente reiteramos a ese ente regulador, que el ICE materialmente esta imposibilitado para cumplir con el cronograma impuesto por la SUTEL, y en su lugar se reitera lo indicado en el oficio N°6000-1137-2012, en el sentido de que el ICE esta haciendo sus mejores esfuerzos para poder implementar la portabilidad a partir del mes de marzo de 2014, por lo que desde ya deja constancia de que para el 2013 el ICE no asumirá ningún compromiso con la Entidad de Referencia que seleccione la SUTEL, y mucho menos firmara ningún contrato con ésta, lo anterior por las razones que sobradamente se han venido exponiendo a la SUTEL y al CTPN, y que están debidamente justificadas y documentadas. Recordemos que después de la selección de la Entidad de Referencia, y de que el ICE esta preparado para la implementación de la portabilidad (marzo 2014), el ICE como entidad pública, debe hacer con la ERPN seleccionada, un proceso de contratación, el cual deberá seguir todas las formalidades que la ley le impone, y será una vez formalizada ésta, que podrá suscribir el contrato correspondiente.*

**3.2 Con relación a la posición de CLARO acerca de no continuar con el proceso de revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERPN**

Respecto a este tema, el ICE indica lo siguiente:

*"Debemos recordar que la idea de creación del CTPN, entre muchas cosas, fue para poder garantizar la participación de todos los interesados en este proceso de implementación de la portabilidad. El hecho de que haya un operador que no quiera participar en el mismo, no implica que deba imponerse las cosas tal como lo pretende la empresa CLARO. No hay que perder de vista, que el ICE es una institución pública, y como tal debe de cumplir con el principio de legalidad, lo que le impone la obligación de manifestar su posición cuando considere que no es factible cumplir con lo que se propone, de ahí es que ha venido manifestando sus posiciones y fundamentándolas, al punto que la SUTEL es quien ha venido imponiéndolas por resolución, aun en contra de lo que ha manifestado el ICE.*

*No es entendible la posición de la empresa CLARO, ya que hasta la propia Dirección General de Calidad, ha recomendado que se siga el proceso tal como se ha venido dando, lo que implica que se ha venido trabajando responsablemente, y sin ningún afán de atrasar el mismo.*

*Como se desprende de lo anterior, es clara la intención de la empresa CLARO de insistir que el atraso es provocado por mi representado, cuando lo cierto del caso, es que ha quedado evidenciado que ha sido el ICE el que siempre ha estado presente en este proceso, pero de una forma responsable, haciendo las advertencias del caso, en su condición de ente público, y advirtiéndolo desde un inicio, que no podrá estar listo como lo pretende antojadizamente la SUTEL, para enero del 2013.*

**3.3 Respecto a los aspectos sobre los cuales ya se había alcanzado consenso dentro del CTPN.**

Con relación a este tema el ICE indicó lo siguiente:

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

"En el punto 3, la empresa CLARO solicita que se declaren improcedentes todas aquellas observaciones que recientemente han sido presentadas por el ICE, en la medida que impliquen un retroceso en los aspectos sobre los cuales ya se había alcanzado consenso dentro del CTPN a la fecha de conclusión del borrador de los términos oferentes que fueron presentados a los oferentes interesados; específicamente considerando los siguientes aspectos:

- "a. Plazos de Implementación
- b. Condiciones Económicas de Presentación de la Oferta.
- c. Metodología de Evaluación de las Ofertas."

Respecto a lo señalado, CLARO argumenta que el objetivo de haber realizado una consulta preliminar a los oferentes interesados, era obtener retroalimentación de parte de los mismos; de manera que se permitiera mejorar el documento de términos de referencia para la selección de la ERPN, sin que esto implicara retomar elementos de fondo sobre los cuales ya se había alcanzado consenso en el comité.

El ICE esta de acuerdo con la empresa CLARO, cuando señala que se deben declarar improcedentes todas aquellas observaciones que se hagan, siempre que impliquen un retroceso en el proceso, pero no podemos estar de acuerdo con la empresa CLARO, de que se rechacen aquellas observaciones o aportes de cualquier operador o proveedor que agreguen un valor al proceso, situación que ha venido pasando a lo largo de la revisión de las observaciones de los posibles oferentes, y que lamentablemente desconoce la empresa CLARO, por su negativa injustificada de participar en el CTPN, como es su obligación.

(...)

Tal y como lo indica la Dirección General de Calidad, es posible que mediante unanimidad del comité o en su defecto por resolución del Consejo de la SUTEL, realizar cambios en las respuestas propuestas, así como cambios en el pliego de condiciones, siempre y cuando los mismos permitan mejorar la calidad del producto final y no atenten o infrinjan lo establecido en la Ley o demás normativa vigente, cosa que como antes se indicó, se ha dado.

No hay duda, que los argumentos de la empresa CLARO son totalmente infundados y además mal intencionados al indicar, según lo dicho por la SUTEL, "En el punto 1 CLARO señala que durante el marco del proceso de revisión de los comentarios presentados por los potenciales oferentes al pliego de condiciones para la selección de la ERPN, se han enterado de la pretensión del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) de retrasar el proceso de Portabilidad Numérica hasta mediados del año 2014, en perjuicio de los derechos de los usuarios de Costa Rica". (El destacado no es del original.)

#### 4. ANÁLISIS DE ESTA DIRECCIÓN

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**4.1 Con relación al plazo de implementación para la portabilidad numérica y las adecuaciones requeridas en las redes y sistemas**

*Resulta preciso rechazar la reconsideración de este punto del recurso incoado por el ICE, en virtud de que se basa sobre preceptos imprecisos en torno al plazo de la implementación de la portabilidad numérica, las adecuaciones requeridas en las redes y sistemas, así como en las actuaciones de los operadores y proveedores miembros del CTPN.*

*Lo anterior por cuanto en la página 5 del recurso presentado por el ICE se hace mención al oficio 1856-SUTEL-DGC-2012, mediante el cual se les requirió a los operadores y proveedores miembros del CTPN que informasen a esta Superintendencia respecto al plan de acción a seguir; para lo cual se solicitó incluir un cronograma que contemple los preparativos que se requieren realizar en sus redes y sistemas, considerando los posibles impactos de la implementación del sistema de portabilidad numérica, manifestando para ello que únicamente el ICE cumplió con lo requerido en el oficio en mención, siendo que en realidad tanto las empresas Tuyo Móvil y Full Móvil, respondieron dicho requerimiento mediante oficios del 14 y 18 de junio respectivamente y ante la ausencia de respuesta de los otros operadores, entiéndase Claro y Telefónica, estos fueron apercibidos por parte del Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 026-044-2012 adoptado el 18 de julio del 2012; ante lo cual los mismos presentaron la información requerida en fechas 3 de agosto y 24 de agosto respectivamente.*

*Tampoco le asiste la razón en el sentido de que esta Superintendencia indicara que el ICE estuviese obligada a brindar la facilidad de portabilidad numérica bajo el esquema ACQ, desde el año 2008, lo anterior por cuanto dicha manifestación corresponde a una interpretación errónea e unilateral de la empresa Claro.*

*Conviene aclarar que la portabilidad numérica como un derecho de los usuarios y consecuentemente una obligación para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones surge a partir de la promulgación de la Ley 8642 del 30 de junio de 2008, siendo claro que dicha obligación fue creada por Ley y no por parte de la SUTEL. Ahora bien, con respecto a ajustar sus redes y sistemas al esquema de portabilidad numérica ACQ al plazo inmediato surge como derivación de la resolución RCS-090-2011, siendo con claridad que es a partir de esta resolución y no de la Ley que se deben de realizar por parte de todos los operadores y proveedores de manera obligatoria los posibles análisis y de ser necesarios inversiones en equipos para lograr sus adecuaciones internas para habilitar la portabilidad numérica. Para más claridad se copia el considerando VII de la citada resolución:*

*"...VII. Respecto al Grupo ICE como operadores establecidos, a partir de la promulgación de la Ley 8642 del 30 de junio del 2008 se encuentra en la obligación de cumplir con el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, por lo que deberá ajustar sus redes en el plazo inmediato para que éstas operen bajo el esquema "all call query" con base de datos centralizada. ( el resaltado no corresponde al original)...."*

*La citada obligación se desarrolla y reitera en la resolución RCS-274-2011 (publicada en la Gaceta N° 13 del 18 de enero de 2012), en la cual se definen las condiciones y procesos generales de la portabilidad numérica y se le confiere a los operadores un*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

plazo máximo de 400 días para ajustar sus sistemas y permitir el cumplimiento del citado derecho de los usuarios.

En cuanto a la interpretación del cronograma propuesto dado por el consultor IMOBIX Inc., resulta preciso manifestar que las recomendaciones de esta empresa producto de la contratación realizada mediante la Licitación 2011LA-000005-SUTEL no necesariamente son vinculantes para esta Superintendencia. Sin embargo, pese a lo anterior esta Dirección considera que las recomendaciones y los aportes brindados por la empresa consultora, que se encuentran basados en un estudio comparativo de la experiencia en implementaciones en otros países, constituyeron un valioso parámetro para determinar el plazo de implementación de la portabilidad numérica de 400 días naturales establecido en la Resolución RCS-274-2011. En este mismo sentido, conviene indicar al ICE la existencia de implementaciones del sistema de portabilidad numérica en otras latitudes en plazos menores al propuesto en nuestro país, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Plazos de implementación de la solución técnica de portabilidad numérica en diversos países de la región.**

| <b>País</b>       | <b>Plazo de Implementación Técnica (meses) **</b> |
|-------------------|---------------------------------------------------|
| Colombia          | 8                                                 |
| Panamá            | 6                                                 |
| Chile             | 5                                                 |
| México            | 5                                                 |
| Ecuador           | 7                                                 |
| Perú              | 8                                                 |
| <b>Costa Rica</b> | <b>6.5</b>                                        |

**\*\*Nota:** El plazo de implementación técnica incluye los tiempos para realizar la implementación del SIPN, el plan de pruebas y en paralelo las adecuaciones requeridas en las redes y sistemas de los operadores y proveedores.  
(Fuente: Términos de referencia de portabilidad numérica de los países citados)

Es importante indicarle al ICE que de los 400 días naturales previstos para la implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica se estima que 200 días naturales sean utilizados para la conformación del marco regulatorio de portabilidad numérica, la conformación del CTPN, la elaboración del pliego de condiciones, el proceso de selección de la ERPN y la suscripción de los respectivos contratos con la entidad de referencia. Por lo tanto, los restantes 200 días naturales (equivalentes a los 6.5 meses señalados en la tabla 1) corresponden al tiempo necesario para la implementación del SIPN, así como la ejecución en forma paralela de las adecuaciones en las redes y sistemas de los operadores de telefonía móvil, adicionalmente dicho plazo contempla el tiempo necesario para la ejecución del plan de pruebas.

Como se evidencia del análisis anterior el plazo establecido por el Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-274-2011 es un plazo razonable, justificado y equiparable en

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

*comparación con las experiencias de implementación que se han tenido en otros países similares de la región latinoamericana.*

*Lo anterior, por cuanto es preocupante para esta Dirección el hecho que el ICE manifiesta que podría brindar la portabilidad numérica hasta el mes de marzo de 2014, situación que fue expuesta ante los miembros del Consejo de la SUTEL mediante reunión establecida en el acuerdo 026-044-2012 de la sesión ordinaria N° 044-2012 del 18 de julio de 2012 y celebrada el día 13 de agosto con los funcionarios del ICE Francia Picado Duarte y Claudio Bermúdez Aquart, Gerente de Telecomunicaciones. En dicha reunión los funcionarios indicados señalaron que el cronograma presentado por el ICE en la nota N°6000-1137-2012 remitida a esta Superintendencia el día 14 de junio del presente año contemplaba el mejor escenario y el mejor de los esfuerzos, sin embargo recalcaron su compromiso de buscar soluciones alternativas para disminuir el plazo de implementación propuesto a marzo del 2014, elementos que a la fecha no han sido recibidos.*

*Por todo lo anterior, no existe fundamento alguno para que el ICE manifieste que los plazos de implementación de la portabilidad numérica dictados por el Consejo de la SUTEL en la resolución supra citada no sean suficientes para la selección de la ERPN y a la vez para que los operadores y proveedores realicen los ajustes en sus redes y sistemas que permitan habilitar la portabilidad numérica. Tal es así, que este mismo periodo fue avalado por Fullmóvil en su nota consecutivo N°009-FULL-2012, Claro en su oficio con fecha 3 de agosto y Telefónica en la nota con fecha 24 de agosto; asimismo este plazo de tiempo resulta más que suficiente para el ICE, aún con la implementación de los procesos de contratación administrativa correspondientes.*

*Por otra parte, retomando el cronograma propuesto por la empresa IMOBIX Inc., conviene aclarar que el ICE parte de una premisa errada en el sentido de que para el 2 de enero se debía de contar con un borrador del pliego de condiciones, por cuanto es a partir de esa fecha que inicia el proceso de 60 días para la preparación del cartel, lo que evidencia una mala interpretación por parte del ICE respecto al cronograma en cuestión.*

*En lo que respecta al supuesto atraso de 5 meses con respecto al citado cronograma y la imposibilidad de cumplir con los 400 días naturales para la implementación de la portabilidad numérica, establecidos en la Resolución RCS-274-2011; resulta preciso indicar que esta Superintendencia insiste en la razonabilidad de los tiempos dispuestos, ya que se han tomado acciones como por ejemplo la audiencia preliminar del cartel, -misma que fue propuesta y aprobado en el seno del CTPN durante la sesión ordinaria N°007 del 15 de marzo del presente año- y la cual motivó la presentación de consultas y observaciones por parte de los proveedores interesados en constituirse como ERPN-, que permitirá, en conjunto con el buen trabajo realizado por los representantes del ICE ante el CTPN, que la selección de dicha entidad una vez publicado el cartel sea realizada de una manera ágil y transparente, por cuanto al estar los posibles oferentes informados de los requerimientos incluidos en los términos de referencia, manteniendo de esta manera la transparencia y publicidad del proceso, se espera reducir la presentación de objeciones y aclaraciones al cartel, siendo con ello que las ofertas puedan ser entregadas y analizadas en un periodo de tiempo mucho menor al inicialmente proyectado.*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*Asimismo en aras de garantizar transparencia durante el presente proceso de selección de la ERPN y la elaboración de un pliego de condiciones de alta calidad, en congruencia con el documento anexo a los lineamientos de gobernanza, en el cual se señalan las acciones que realizarán tanto la SUTEL como el CTPN dentro del proceso de selección de oferentes<sup>1</sup>; se sometió el pliego de condiciones de portabilidad numérica a conocimiento de los miembros de dicho comité, lo cual motivó que se destinaran un total de 20 sesiones (tanto ordinarias como extraordinarias) en el transcurso de poco más de 3 meses, con el objetivo de permitir la participación y aporte de opiniones y comentarios por parte de cada uno de los operadores y proveedores que integran dicho comité sobre dicho pliego de condiciones, lo cual ha demandado una gran cantidad de tiempo y recursos por parte tanto de la SUTEL como de los operadores y proveedores involucrados en el proceso de selección de la ERPN.*

*Considerando que, al amparo de lo que establecen los Lineamientos de Gobernanza, en todos aquellos supuestos en los cuales no exista unanimidad dentro del seno del Comité y por lo tanto no resulte posible la adopción de acuerdos, las posiciones existentes son elevadas al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano quien tome las decisiones, es preciso indicar que a lo interno del CTPN, en múltiples ocasiones se han analizado y adoptado las propuestas presentadas por parte del ICE en temas de portabilidad numérica, entre ellas la definición del modelo de asignación y distribución de costos para la ERPN establecido en la Resolución RCS-140-2012 y la incorporación de los rubros de utilidad, imprevistos y otros elementos en la tabla de costos del borrador del pliego de condiciones, por ejemplo. Lo que sin duda pone en evidencia que el Consejo ha sido imparcial, por cuanto ha tomado acuerdos que recogen la posición presentada por el ICE.*

*No obstante lo anterior, cuando no se presenta unanimidad en el seno del comité y por ende los temas son resueltos por el Consejo de la SUTEL, dichas disposiciones son recurridas por parte del ICE, lo que sin duda alguna afecta significativamente el avance del proceso de selección y con ello la implementación en tiempo de la portabilidad numérica.*

*Preocupa a esta Dirección General de Calidad, que el ICE siendo partícipe de las diversas sesiones del CTPN y habiendo acordado y reconocido los lineamientos de gobernanza que rigen dicho comité –en los cuales intervino activamente en su elaboración– recurra constantemente lo resuelto por parte del Consejo de la SUTEL en aquellos supuestos en donde no existe consenso en el seno del CTPN; produciendo con ello una clara afectación en el desarrollo del presente proceso de selección y consecuentemente en el cumplimiento de los plazos establecidos por la Resolución RCS-274-2011 para la implementación de la portabilidad numérica, actuar que pareciera corresponder más bien al de un operador incumbente que interpreta erróneamente la portabilidad numérica como un riesgo de pérdida de clientes.*

---

<sup>1</sup> Presentado y aprobado en la sesión ordinaria N°007 del mismo CTPN y ratificado por el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 004-020-2012 del 29 de marzo del presente año

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*En cuanto al argumento indicado por parte del ICE, en el sentido de que administran "Fondos Públicos" y que por lo tanto se encuentra obligado a utilizarlos en forma responsable y plenamente ajustada al principio de legalidad, esta Dirección comparte la importancia que tiene el buen manejo de los Fondos Públicos en la Administración, no obstante, dicho concepto no se limita únicamente al uso del recurso monetario, lo anterior por cuanto el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República establece: "Fondos públicos son los recursos, valores, bienes y derechos propiedad del Estado, de órganos, de empresas o de entes públicos", debiendo con ello entenderse que su buen manejo debe darse en todo el ámbito del ejercicio de la Administración, entiéndase con ello la administración eficaz de los recursos de toda índole asignados a este proyecto por el ICE.*

*Considerando lo anterior, es claro que los fondos públicos no solo abarcan la adquisición de bienes y servicios sino la utilización de una manera eficiente de los recursos con los que se cuentan para satisfacción de las necesidades de los administrados, en este caso concreto para garantizar el cumplimiento de manera efectiva del derecho de los usuarios a contar con la portabilidad numérica.*

*Así las cosas, resulta claro que la portabilidad numérica es un derecho que le asiste a los usuarios y consecuentemente una obligación para los operadores y proveedores y que al existir el manejo de fondos públicos dentro del proyecto, el ICE es el llamado a tomar las acciones necesarias para planificar y programar adecuadamente el cumplimiento de la normativa y disposiciones de este ente regulador; todo a partir de la promulgación de la Ley 8642 en el año 2008 y lo dispuesto en las resoluciones RCS-090-2011 y RCS-274-2011, por lo que no resulta procedente variar el plazo de los 400 días para la implementación de la portabilidad numérica establecido por medio de la resolución RCS-274-2011.*

*Con relación a lo anteriormente indicado, esta Dirección le reitera al Consejo de la SUTEL que se debe mantener vigente e invariable el plazo de implementación de la portabilidad numérica establecido en la normativa vigente, ya que de lo contrario se podría generar perjuicios económicos a los operadores y proveedores que ya iniciaron las actividades para adecuar sus redes y sistemas a la portabilidad numérica y se podría poner en riesgo absoluto la consecución del proyecto, incluido en los planes y metas institucionales, sin omitir el perjuicio que se ocasionaría ante la obstaculización a los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones de ejercer su derecho a la portabilidad numérica.*

*Lo anterior, por cuanto esta Dirección considera que todos los operadores y proveedores han contando con tiempo suficiente -independientemente de la designación de la Entidad de Referencia- para realizar todos los ajustes internos en sus redes y sistemas que les permita brindar dicha facilidad a todos los usuarios finales de telecomunicaciones. En este sentido, es claro que el cronograma propuesto por el ICE en su nota N°6000-1137-2012, demuestra un inicio de actividades tardío respecto a la información que le fue provista y las actividades que esta Superintendencia facilitó para demostrar el impacto de la portabilidad numérica en las redes y sistemas de los operadores y proveedores, dentro de las cuales se puede citar las charlas brindadas por el experto Nicholas Bennette con los operadores y proveedores incluso de manera individual entre el 26 y el 27 de enero del presente año, así como las charlas de los oferentes interesados en participar en el*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*proceso de selección brindadas por El Corte Inglés, Porting Xs, Tekelec y Telcordia; los cuales señalaron la necesidad de tomar las acciones requeridas para el ajuste de los sistemas del operador.*

*No omitimos indicar, que es comprensible la posición que toma el ICE como operador incumbente en cuanto al tema de postergar la entrada en operación de la portabilidad numérica, lo cual ha sido una práctica usual adoptada por los operadores dominantes en otras latitudes, al considerar erróneamente la portabilidad numérica como un riesgo potencial de pérdida de clientes. No obstante se le recomienda al Consejo de la SUTEL señalar al ICE que por más reservas que tenga respecto a sus obligaciones, al ser un operador establecido en el país y al estar sometido a la legislación nacional vigente; tiene la obligación de cumplir con los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, siendo uno de ellos el derecho a la portabilidad numérica.*

**4.2 Con relación a la posición de CLARO acerca de no continuar con el proceso de revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERPN**

*En cuanto al argumento presentado por parte del ICE, en torno a la posición externada por parte de la empresa Claro Telecomunicaciones CR, de no participar en las sesiones de trabajo del CTPN, esta Dirección ratifica lo indicado en el oficio 3178-SUTEL-DCG-2012, en el sentido de que la no presencia de Claro en el seno del CTPN, no implica un rechazo expreso a lo que se adopte por unanimidad en dicho comité, lo anterior en amparo de lo establecido en los Lineamientos de Gobernanza, siendo que los operadores y proveedores que son miembros del Comité en el supuesto de no presentarse, deben de aceptar como válidas todas las recomendaciones y decisiones que se adopten, no pudiendo desconocerlas posteriormente.*

**4.3 Respecto a los aspectos sobre los cuales ya se había alcanzado consenso dentro del CTPN.**

*Respecto a lo indicado por el ICE, con relación los aspectos sobre los que ya se había llegado a un acuerdo en el CTPN, se mantiene en un todo lo recomendado al Consejo por parte de esta Dirección mediante el oficio 3178-SUTEL-DGC-2012, específicamente lo señalado en la recomendación IV, la cual establece:*

*"iv. Informar a CLARO que mediante unanimidad del comité o en su defecto por resolución del Consejo de la SUTEL, es posible realizar cambios en las respuestas propuestas, así como cambios en el pliego de condiciones, siempre y cuando los mismos permitan mejorar la calidad del producto final y no atenten o infrinjan lo establecido en la Ley o demás normativa vigente."*

**4.4 Sobre el Incidente de Nulidad**

*El recurrente basa su solicitud de nulidad del acuerdo en la ausencia de motivación como uno de los elementos esenciales para la promulgación de un acto administrativo, por cuanto alega que el Consejo de la SUTEL se limitó a recibir y aprobar el informe remitido por parte de la Dirección de Calidad. Al respecto esta misma Dirección recomienda*

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

*rechazar la solicitud de nulidad por cuanto no existe la ausencia de este elemento esencial del acto; ya que de conformidad con el artículo 136 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública "La motivación podrá consistir en la referencia explícita o inequívoca a los motivos de la petición del administrado, o bien a propuestas, dictámenes, resoluciones previas que hayan determinado realmente la adopción del acto, a condición de que se acompañe su copia", siendo así que al manifestar el Consejo que da por recibido y aprueba el oficio que remitió esta Dirección mediante nota 3178-SUTEL-DGC-2012 cumple con la norma citada, por cuanto la motivación de su acto se encuentra referida a este documento, por cuanto fue analizado y aceptado, siendo prueba que se hace una referencia expresa a él.*

**5. CONCLUSIONES:**

*En virtud de los argumentos expuestos, esta Dirección recomienda al Consejo:*

- 1. Rechazar el incidente de Nulidad presentado por parte del ICE en contra del acuerdo 024-049-2012.*
- 2. Rechazar el recurso de reconsideración presentado por parte del ICE mediante oficio 6000-1624-2012 del día 22 de agosto de 2012.*
- 3. Se le reitera al Consejo la importancia de mantener vigente e invariable el plazo de implementación de la portabilidad numérica establecido en la normativa vigente, ya que de lo contrario se podría generar perjuicios económicos a los operadores y proveedores que ya iniciaron las actividades para adecuar sus redes y sistemas a la portabilidad numérica y se podría poner en riesgo absoluto la consecución del proyecto, incluido en los planes y metas institucionales, sin omitir el perjuicio que se ocasionaría ante la obstaculización a los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones de ejercer su derecho a la portabilidad numérica.*
- 4. Señalar al ICE que por más reservas que tenga respecto a sus obligaciones, al ser un operador establecido en el país y al estar sometido a la legislación nacional vigente; tiene la obligación de cumplir con los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, siendo uno de ellos el derecho a la portabilidad numérica.*
- 5. Mantener invariable el Acuerdo 024-049-2012 tomado por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 049-2012 del 16 de agosto de 2012.*
- 6. Notificar a las partes la resolución que ha de dictarse, en el lugar señalado para estos efectos.*

*(...)"*

- X.** Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es rechazar de plano el incidente de nulidad interpuesto por el ICE en contra del acuerdo 024-049-2012, tal y como se dispone.

**POR TANTO**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

Con fundamento en la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642.

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

1. Rechazar de plano el Incidente de Nulidad presentado por el ICE en contra del acuerdo 024-049-2012.
2. Declarar sin lugar el recurso de reconsideración presentado por el ICE en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-049-2012 tomado en la sesión 049-2012 del 16 de agosto de 2012.
3. Dejar incólume todos los extremos del acuerdo del Consejo de la SUTEL 024-049-2012 tomado en la sesión 049-2012 del 16 de agosto de 2012.
4. Indicar que mantiene vigente e invariable el plazo de implementación de la portabilidad numérica establecido en la normativa vigente, ya que de lo contrario se podría generar perjuicios económicos a los operadores y proveedores que ya iniciaron las actividades para adecuar sus redes y sistemas a la portabilidad numérica y se podría poner en riesgo absoluto la consecución del proyecto, incluido en los planes y metas institucionales, sin omitir el perjuicio que se ocasionaría ante la obstaculización a los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones de ejercer su derecho a la portabilidad numérica
5. Se le recuerda al ICE que al estar sometido a la legislación nacional vigente; tiene la obligación de cumplir con los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, siendo uno de ellos el derecho a la portabilidad numérica.
6. Dar por agotada la vía administrativa.

**NOTIFIQUESE.**

**22. Resolución sobre Recurso de Reconsideración y Nulidad presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad con respecto al acuerdo del Consejo 025-049-2012. Expediente SUTEL-OT-021-2012.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo el tema del recurso de reconsideración y nulidad presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad con respecto al acuerdo del Consejo 025-049-2012.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Sobre el tema se conoce el oficio 3458 SUTEL-DGC-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la propuesta de resolución para resolver el recurso mencionado.

En dicho oficio la Dirección General de Calidad expone los antecedentes del caso, así como el análisis de fondo y forma del recurso, y las conclusiones, mediante las cuales recomienda al Consejo rechazar el recurso de reconsideración presentado por el ICE y mantener invariable los términos del acuerdo 030-045-2012.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular y atendidas las consultas planteadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 032-051-2012**

**RCS-256-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:20 HORAS DEL 30 DE AGOSTO DEL 2012**

**“RECHAZAR EL RECURSO DE RECONSIDERACION EN CONTRA DEL ACUERDO  
DEL CONSEJO DE LA SUTEL NUMERO 025-049-2012 DE LA SESION ORDINARIA  
049-2012 CELEBRADA EL 16 DE AGOSTO DE 2012”**

En relación con el recurso de reposición interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 025-049-2012 tomado en la sesión ordinaria 049-2012, el Consejo de la SUTEL ha adoptado, en el Artículo 5, Acuerdo 032-051-2012, de la sesión ordinaria celebrada el 30 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece dentro de los derechos de los usuarios en su artículo 45 inciso 17, que éstos poseen el derecho a mantener los números de teléfono al cambiar de proveedores de servicios.
- II. Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: “1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezca el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al afecto se dicten. 2) (...) 3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y 4) Los demás que establezca la ley.”
- III. Que asimismo, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final en su artículo 29, establece con suma claridad el derecho del usuario a cambiar de proveedor y conservar su número telefónico sin cargo alguno por este concepto.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- IV. Que a fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones atribuidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones respecto a la implementación y operación de la portabilidad numérica, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió las resoluciones RCS-090-2011 de las 9.45 horas del 04 de mayo de 2011 y RCS-274-2011 de las 10.30 horas del 14 de diciembre de 2011.
- V. Que en la resolución RCS-274-2011 se conformó, con representantes de las áreas técnicas y legales de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) con el objetivo de funcionar como ente de carácter consultivo de la SUTEL y recomendar las medidas para la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica en el entorno social, técnico, económico y jurídico costarricense.
- VI. Que dentro de los lineamientos de gobernanza que rigen al Comité Técnico de Portabilidad Numérica, aprobados en forma unánime por los miembros del CTPN y reiterados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-017-2012 del 14 de marzo del 2012, se estableció que los acuerdos del citado comité deben ser tomados por unanimidad y que en aquellos supuestos en los cuales no exista una posición consensuada el tema será elevado al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano quien emita la resolución final de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f de la Ley 7593.
- VII. Que en ejercicio de las potestades anteriormente aludidas y en virtud de la ausencia de consenso en el seno del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 025-049-2012, de la sesión ordinaria número 049-2012 celebrada el 16 de agosto del 2012, determinó:

(...)

6. *Dar por recibido y aprobar el oficio 3263-SUTEL-DGC-2012 del 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite el informe de las respuestas realizadas en conjunto con el CTPN a las observaciones realizadas por los posibles oferentes al borrador del pliego de condiciones del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN).*
7. *Dar por finalizado el proceso de análisis de las observaciones y sugerencias planteadas por cada uno de los oferentes interesantes en participar en el proceso de selección de la ERPN, producto de la audiencia preliminar realizada el 25 de junio del presente año en las instalaciones del Studio Hotel, en Santa Ana.*
8. *Incluir los rubros de utilidad, imprevistos y dentro de las tablas que detallan los elementos de cargos fijos y variables.*
9. *Fijar un costo del 5% del precio por transacción para las consultas de prevalidación.*
10. *Realizar las modificaciones requeridas en el pliego de condiciones de conformidad con los cambios señalados en el documento adjunto, con el propósito de realizar a más tardar el día 31 de agosto del presente año el proceso de publicación de la versión final de los términos de referencia para la selección de la ERPN.*
11. *Aprobar el documento de observaciones y sugerencias conocido en esta oportunidad y solicitar a la Dirección General de Calidad que proceda a notificar*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*a los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica y a los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERPN.*

(...)"

- VIII. Que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por medio de oficio 6000-1623-2012 fechado el 21 de agosto de 2012, interpuso recurso de reconsideración e incidente de nulidad en contra de todo lo resuelto por parte del Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 025-049-2012.
- IX. Que de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (en adelante LGAP), para dictar el acto que agota la vía administrativa es indispensable que el órgano que lo emita consulte previamente al Asesor Jurídico de la correspondiente administración.
- X. Que en cumplimiento de dicha disposición, mediante oficio 3458-SUTEL-DGC-2012 del 24 de agosto del 2012, se rindió el informe técnico jurídico respectivo.
- XI. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

##### PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO

- I. Que el recurso de reconsideración o reposición presentado tiene su fundamento jurídico en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública (en adelante LGAP) pudiendo ser definido tal y como lo dice el tratadista Héctor Escola en su obra "Tratado General del Procedimiento Administrativo" como: "(...) aquel recurso administrativo que se plantea ante el mismo órgano que dictó el acto que se recurre para que aquel, por contrario de imperio, y en caso de que lo considere procedente, lo revoque, lo reforme o lo sustituya por otro distinto, sobre la base de las impugnaciones efectuadas por el recurrente y las demás constancias que resulten de lo actuado".
- II. Que así las cosas, se puede establecer que este recurso resulta procedente contra los actos definitivos que han sido emitidos por parte de la Administración, con el objetivo de que la Administración una vez que haya emitido un acto este pueda ser revisado.
- III. Que en consecuencia, dado la naturaleza jurídica del presente recurso de reconsideración o reposición, lo procedente es aplicar lo dispuesto en los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública, siendo que le corresponde al Consejo de la SUTEL su resolución.

##### SEGUNDO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO

- I. Que el acuerdo del Consejo de la SUTEL 025-049-2012, de la sesión ordinaria número 049-2012 celebrada el 16 de agosto del 2012 y recurrido por parte del ICE, fue comunicado a esta empresa mediante correo electrónico el día martes 17 de agosto de 2012.
- II. Que el ICE interpuso el recurso el día 21 de agosto de 2012.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- III. Que el plazo para interponer los recursos vencía el 22 de agosto de 2012, por lo que de conformidad con el artículo 346 de la LGAP y lo estipulado en la Ley de Notificaciones Judiciales 8687, el recurso ha sido interpuesto en tiempo y forma.

### TERCERO: LEGITIMACIÓN

- I. Que respecto de la legitimación activa, la recurrente está legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con los artículos 275 y 276 de la LGAP, por cuanto el ICE es parte de las empresas que conforman el Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

### CUARTO: REPRESENTACIÓN

- II. Que el escrito de reconsideración está firmado por el MBA. Claudio Bermúdez Aquart en su condición de Gerente de Telecomunicaciones con facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma.

### QUINTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL ICE

- IV. Que para efectos de resolver el presente recurso, conviene extraer del oficio 3458-SUTEL-DGC-2012, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

"(...)

#### 3. ARGUMENTOS DE LA RECURRENTE Y ANÁLISIS DEL RECURSO

*A fin de brindar nuestro análisis procederemos a citar los puntos contenidos de los recursos del ICE en el mismo orden en que fueron planteados:*

##### 3.1 Con relación a temas incluidos en la respuesta a potencias oferentes que han sido recurridos por parte del ICE

*"(...) hay respuestas con las cuales el ICE no esta de acuerdo y que han venido siendo resueltas por el Consejo de la SUTEL, entre otros, los resueltos mediante el acuerdo N° 030 - 045 -2012, mismos que fueron debidamente recurridos por el ICE, y que aun así la SUTEL impuso como respuesta a los posibles oferentes y además, dentro de las especificaciones de selección de la ERPN. Entre ellos, el costo del SMS asociados con el envío del NIP, por una solicitud de portación; la no inclusión de la cifra de portaciones en el pliego de condiciones para la selección de la ERPN; así como la prohibición de que el usuario solicitante de la portación numérica, pueda cancelar su propia solicitud y que en su lugar se le de ese derecho a la SUTEL (...)"*

##### 3.2 Sobre el costo de la prevalidación

*"(...) la SUTEL acordó fijar un costo del 5% del precio por transacción para las consultas de prevalidación. Este precio de tan solo 5% y por debajo al promedio de la industria cobrado para estos efectos, lo cual podría incentivar la presentación de una cantidad masiva de prevalidaciones que podrían afectar las operaciones del operador donante. En el caso de mi representada, en su papel de operador donante y ante la administración de fondos públicos se vería expuesta a cubrir los costos evitados por el operador que pretende ser*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

receptor de portaciones provenientes del ICE. Por lo que se solicita que este servicio tenga asociado un cargo proporcional al costo evitado por el operador receptor, que podría ser del 20%.

Esta opción implica que todos los clientes, porten o no su número sufragan el mantenimiento del derecho a portar sus números. Por lo tanto, los costos asociados al cumplimiento del derecho del usuario debe ser razonado y proporcionado, tal que los operadores no se vean obligados a trasladar costos excesivos por actividades, tales como las consultas de prevalidación (...)"

### **3.3 Con relación a otras resoluciones del Consejo de la SUTEL en torno al plazo de implementación de la portabilidad**

"(...) la SUTEL resolvió realizar las modificaciones requeridas en el pliego de condiciones de conformidad con los cambios señalados en el documento adjunto, con el propósito de finalizar a mas tardar el día 31 de agosto del presente año el proceso de publicación de la versión final de los términos de referencia para la selección de la ERPN.

En punto a las modificaciones de las especificaciones para la selección de la ERPN, el ICE ha venido insistiendo, que hay ciertas cláusulas de este con las cuales no esta de acuerdo, y que no puede cumplir, las cuales ha venido justificando sobradamente a lo largo de este proceso.

Una de ellas es el punto 1. 1. **OBJETO DEL PROCESO DE SELECCION, dentro del cual se indica** En igual sentido se debe considerarse lo dispuesto en las normativas regulatorias aplicables a portabilidad numérica emitidas por el Consejo de la SUTEL y definidas mediante la resolución RCS - 090 -2011, publicada en la Gaceta No 95, con fecha 18 de mayo del 2011 y en la resolución RCS - 274 - 2011, en la Gaceta N °13 con fecha 18 de enero del 2012, y la demás regulación técnica y jurídica aplicable sobre la portabilidad numérica en Costa Rica; la cual incluirá entre otros aspectos incluye los acuerdos adoptados por unanimidad en el CTPN. No se esta de acuerdo, entre otras cosas, porque se indica que se debe considerar lo dispuesto, entre otras, con la resolución RCS- 274 -2011, que es precisamente donde se prevén los 400 días para la implementación de la portabilidad, sea a inicios del año 2013, cosa que no podría ser cumplida por el ICE, sino hasta marzo del 2014, disconformidad que a lo largo de todo el proceso se ha dejado patente.

(...)

Asimismo, la SUTEL impuso que el costo del SMS asociados con el envío del NIP, por una solicitud de portación debe ser cubierto por el operador donante, cosa con la que no esta de acuerdo el ICE; asimismo impuso que no se incluirá la cifra de portaciones en el pliego de condiciones para la selección de la ERPN, aun cuando el ICE razonó la necesidad de la inclusión. Estableció la prohibición de que el usuario solicitante de la portación numérica, pueda cancelar su propia solicitud y que en su lugar se le de ese derecho a la SUTEL, inclusiones con las que no esta de acuerdo el ICE, por las razones dadas al Consejo de la SUTEL mediante el oficio del 6 de agosto del 2012 (...)"

## **4. ANÁLISIS DE ESTA DIRECCIÓN**

### **4.1 Con relación a temas incluidos en la respuesta a potencias oferentes que han sido recurridos por parte del ICE**

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

*En relación a este tema resulta preciso indicar que al Consejo de la SUTEL de conformidad con lo que establece el artículo 73 inciso f) de la Ley 7593 y los lineamientos de gobernanza del CTPN, le corresponde resolver aquellos casos en donde no existe acuerdo unánime al interno del comité, para lo cual, en el Consejo se valoran cada una de las posiciones externadas por los diferentes miembros del CTPN y se resuelve de conformidad con lo que se considere óptimo para lograr la portabilidad numérica en Costa Rica.*

*Al respecto, resulta claro que algunas de estas decisiones se dan en contra de la posición externada por el ICE, tal y como fue lo dispuesto en el acuerdo 030-045-2012, específicamente en relación al costo de los SMS asociados con el envío del NIP por una solicitud de portación, la no inclusión de la cifra de portaciones en el pliego de condiciones, así como la prohibición para que el usuario solicitante de la portación numérica pueda cancelar su propia solicitud.*

*En relación con lo anterior, en cuanto al argumento puntual del ICE en el sentido de que se incluyeron en la respuesta a los potenciales oferentes los aspectos anteriormente indicados que han sido recurridos por parte de esta entidad y no se encuentran resueltos, este se debe de rechazar, ya que todos estos aspectos recurridos fueron resueltos y rechazados por parte del Consejo de la SUTEL mediante la Resolución RCA-247-2012 de las 12.00 horas del 16 de agosto, resolución que fue debidamente notificada al ICE el 20 de agosto a las 11.35 a.m., es decir un día antes a la suscripción del presente recurso que se analiza.*

#### **4.2 Sobre el costo de la prevalidación**

*En relación con el precio fijado de un 5% con respecto a las consultas de prevalidación, resulta preciso indicar que el pliego inicialmente acordado por todos los operadores y proveedores que fue sujeto a audiencia preliminar, no estableció costo alguno por esta transacción. No obstante del análisis de las posiciones de los posibles oferentes, el CTPN determinó la necesidad de que esta transacción fuera cobrada, sin embargo no hubo consenso respecto a la proporción del precio del cargo variable por trámite de portación que debería aplicarse.*

*Como parte de los argumentos planteados para justificar el incluir un costo a esta transacción se encuentra evitar posibles abusos que se puedan dar en relación con dicho trámite, ya que de no existir un costo asociado con la prevalidación se podría presentar supuestos de competencia desleal entre los operadores los cuales podrían realizar unilateralmente acciones para la verificación del estado de clientes fuera del trámite de portación y de esta manera promover la realización de portabilidades no solicitadas por parte de los usuarios, aspecto que podría implicar afectación a los intereses mercantiles y comerciales de los operadores y proveedores.*

*Por lo anterior se consideró establecer una proporción que desincentivara esta práctica pero a la vez no fuera gravosa para los operadores y proveedores que hagan uso de esta operación como paso preparativo a la solicitud de portación. En este sentido es importante indicar que este costo de un 5% aplica de manera equitativa para todos los operadores y proveedores de redes móviles, por cuanto todos ellos se pueden constituir en operador donantes de numeración, condición que hace que la propuesta resulta no discriminatoria.*

*Lo anterior permitiría a la ERPN seleccionada obtener un ingreso económico razonable por concepto de la atención y trámite de las respectivas consultas de prevalidación. Asimismo al fijar un determinado costo se estaría evitando el envío masivo e injustificado de consultas de*

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

*prevalidación por parte de los operadores y proveedores que hacen uso de los servicios de portabilidad numérica.*

*Ahora bien, en cuanto a la determinación de un costo de un 5%, resulta preciso indicar que dicho porcentaje fue propuesto por parte de la empresa Telefónica en la sesión N° 019 del Comité de Portabilidad Numérica, realizada el 9 de agosto de 2012 en la cual se fijó un plazo hasta las 17:00 horas del 10 de agosto de 2012, para que los operadores miembros del CTPN se pronunciasen al respecto, siendo que la empresa Tuyo Móvil mediante correo electrónico manifestó su anuencia al porcentaje del 5 %, mientras que el ICE no se manifestó en tiempo y forma al respecto*

*Finalmente, en este mismo apartado indica el ICE que el monto establecido resulta ser inferior al promedio usual cobrado por la industria, no obstante no presenta prueba que demuestre su decir, siendo que en virtud de las razones indicadas se debe rechazar el recurso de reconsideración en este extremo.*

#### **4.3 Con relación a otras resoluciones del Consejo de la SUTEL sobre el plazo de implementación de la de portabilidad**

*En cuanto a la inclusión en el pliego de condiciones de cláusulas en las que el ICE no está de acuerdo, es preciso indicar que tal y como se analizó en el punto 4.1, de conformidad con los lineamientos de gobernanza le corresponde al Consejo de la SUTEL, resolver en aquellos casos en donde no existe unanimidad a lo interno del CTPN, por lo que el hecho de que el ICE no concuerde con lo acordado por el Consejo no implica bajo ningún supuesto su nulidad e inaplicabilidad para dicha institución, por cuanto la función que asume la SUTEL es procurar el cumplimiento del derecho de los usuarios a contar con la portabilidad numérica por parte de los operadores en los términos que lo establece nuestro ordenamiento, por lo que resulta un deber ineludible del ICE como operador establecido en el país su cumplimiento.*

*Ahora bien, en relación con el plazo de 400 días para la implementación de la portabilidad numérica, resulta preciso indicar que de conformidad con experiencias en países de la Región como lo son Colombia, Panamá, Chile, México, Ecuador y Perú, el plazo previsto para nuestro país no resulta en ningún supuesto poco razonable o difícil de cumplir.*

*Lo anterior, por cuanto es preocupante para esta Dirección el hecho que el ICE manifiesta que podría brindar la portabilidad numérica hasta el mes de marzo de 2014, situación que fue expuesta ante los miembros del Consejo de la SUTEL mediante reunión establecida en el acuerdo 026-044-2012 de la sesión ordinaria N° 044-2012 del 18 de julio de 2012 y celebrada el día 13 de agosto con los funcionarios del ICE Francia Picado Duarte y Claudio Bermúdez Aquart, Gerente de Telecomunicaciones. En dicha reunión los funcionarios indicados señalaron que el cronograma presentado por el ICE en la nota N°6000-1137-2012 remitida a esta Superintendencia el día 14 de junio del presente año contemplaba el mejor escenario y el mejor de los esfuerzos, sin embargo recalcaron su compromiso de buscar soluciones alternativas para disminuir el plazo de implementación propuesto a marzo del 2014, elementos que a la fecha no han sido recibidos.*

*Por todo lo anterior, no existe fundamento alguno para que el ICE manifieste que los plazos de implementación de la portabilidad numérica dictados por el Consejo de la SUTEL en la resolución supra citada no sean suficientes para la selección de la ERPN y a la vez para que los operadores*

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

*y proveedores realicen los ajustes en sus redes y sistemas que permitan habilitar la portabilidad numérica. Tal es así, que este mismo periodo fue avalado por Fullmóvil en su nota consecutivo N°009-FULL-2012, Claro en su oficio con fecha 3 de agosto y Telefónica en la nota con fecha 24 de agosto; asimismo este plazo de tiempo resulta más que suficiente para el ICE, aún con la implementación de los procesos de contratación administrativa correspondientes.*

*Así las cosas, resulta claro que la portabilidad numérica es un derecho que le asiste a los usuarios y consecuentemente una obligación para los operadores y proveedores y que al existir el manejo de fondos públicos dentro del proyecto, el ICE es el llamado a tomar las acciones necesarias para planificar y programar adecuadamente el cumplimiento de la normativa y disposiciones de este ente regulador; todo a partir de la promulgación de la Ley 8642 en el año 2008 y lo dispuesto en las resoluciones RCS-090-2011 y RCS-274-2011, por lo que no resulta procedente variar el plazo de los 400 días para la implementación de la portabilidad numérica establecido por medio de la resolución RCS-274-2011.*

*Con relación a lo anteriormente indicado, esta Dirección le reitera al Consejo de la SUTEL que se debe mantener vigente e invariable el plazo de implementación de la portabilidad numérica establecido en la normativa vigente, ya que de lo contrario se podría generar perjuicios económicos a los operadores y proveedores que ya iniciaron las actividades para adecuar sus redes y sistemas a la portabilidad numérica y se podría poner en riesgo absoluto la consecución del proyecto, incluido en los planes y metas institucionales, sin omitir el perjuicio que se ocasionaría ante la obstaculización a los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones de ejercer su derecho a la portabilidad numérica.*

#### **4.4 Sobre el Incidente de Nulidad**

*Si bien es cierto el recurrente manifiesta en su primera hoja que el presente oficio corresponde a un recurso de revocatoria con incidente de nulidad concomitante, no manifiesta expresamente las razones amparan la nulidad aludida, por lo tanto dicho incidente debe de rechazarse de plano.*

#### **5. CONCLUSIONES:**

*En virtud de argumentos expuestos esta Dirección recomienda al Consejo:*

- 7. Rechazar de plano el incidente de nulidad presentado por parte del ICE.*
- 8. Rechazar el recurso de reconsideración presentado por parte del ICE mediante oficio 6000-1623-2012 del día 212 de agosto de 2012.*
- 9. Mantener invariable el Acuerdo 025-049-2012 tomado por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria 049-2012 del 16 de agosto de 2012.*
- 10. Apercibir al ICE de su obligación de cumplir con lo dispuesto en las resoluciones RCS-274-2011 y RCS-233-2012 so pena de la posible implementación de las sanciones que correspondan de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.*
- 11. Notificar a las partes la resolución que ha de dictarse, en el lugar señalado para estos efectos.*

*(...)*

- V.** Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es rechazar de plano el incidente de nulidad interpuesto por el ICE, tal y como se dispone.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642.

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

1. Rechazar de plano el Incidente de Nulidad presentado por el ICE.
2. Declarar sin lugar el recurso de reconsideración presentado por el ICE en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 025-049-2012 tomado en la sesión 049-2012 del 16 de agosto de 2012.
3. Dejar incólume todos los extremos del acuerdo del Consejo de la SUTEL 025-049-2012 tomado en la sesión 049-2012 del 16 de agosto de 2012.
4. Apercibir al ICE de su obligación de cumplir con lo dispuesto en las resoluciones RCS-274-2011 y RCS-233-2012 so pena de la posible implementación de las sanciones que correspondan de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.
5. Dar por agotada la vía administrativa.

**NOTIFIQUESE.**

- 23. *Gestiones realizadas por la SUTEL para la implementación de la televisión digital en Costa Rica. Gestiones realizadas para el tema de televisión digital, las gestiones que han falta y se incluye una iniciativa para que se realicen los pasos que faltan. Expediente SUTEL-OT-015-2012.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo las gestiones realizadas por la SUTEL para la implementación de la televisión digital en Costa Rica y se incluye una iniciativa para que se realicen los pasos que faltan.

Sobre el tema, se conoce en esta oportunidad el oficio 3480-SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo los distintos trámites realizados sobre este asunto, dentro de los cuales señala la creación de la Comisión Especial Mixta para informar al Poder Ejecutivo del posible estándar aplicable al país, así como las funciones asignadas a dicha comisión y se brinda una explicación detallada de las diferentes acciones que se han llevado a cabo como parte de las funciones asignadas dentro del contexto de actividades que se desarrollan.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre el contenido del oficio, al tiempo que atiende las consultas que le plantean sobre el particular.

Se da por recibido el oficio 3480-SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de agosto del 2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 033-051-2012**

Dar por recibido y aprobar el oficio 3480-SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo las gestiones realizadas por la SUTEL para la implementación de la televisión digital en Costa Rica y solicitar a dicha dirección a dicha Dirección que mantenga informado al Consejo sobre las gestiones que estará llevando a cabo en esa materia.

- 24. *Apertura del procedimiento administrativo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por queja interpuesta por Cristian Villalobos Román, nombramiento del órgano director encargado de tramitar el desarrollo del mismo e imposición de medidas cautelares. Expediente SUTEL-AU-347-2012.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo el procedimiento del señor Cristian Villalobos Román, para este caso se solicita el nombramiento del órgano director e imposición de medidas cautelares.

El señor reclama el cobro de un monto de doscientos sesenta y nueve mil colones en el servicio de telefonía móvil, por lo que se declara la medida cautelar para evitar la suspensión de sus servicios, por mientras se realiza la investigación.

El señor Fallas Fallas brinda la explicación correspondiente y aclara las consultas que sobre el particular realizan los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 034-051-2012**

**RCS-257-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 30 DE AGOSTO DE 2012**

**"APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE), POR QUEJA INTERPUESTA POR**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN, NOMBRAMIENTO DEL ORGANO DIRECTOR  
ENCARGADO DE TRAMITAR EL DESARROLLO DEL MISMO E IMPOSICIÓN DE  
MEDIDAS CAUTELARES"**

**EXPEDIENTE SUTEL-AU-347-2012**

**RESULTANDO:**

- I. Que el día 01 de agosto de 2012, el señor Cristian Mauricio Villalobos Román, portador de la cédula de identidad 2-0544-0630, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja contra el ICE indicando que durante los meses de mayo, junio y julio del 2012, la facturación de su servicio de telefonía móvil número 8706-0050 presentó un comportamiento atípico por concepto de llamadas telefónicas, el cual ascendió a la suma de \$269.000,00 (folio 03)
- II. Que mediante dicho escrito **CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN** solicita la a la SUTEL la imposición de una medida cautelar con el fin de que se suspenda el cobro de la factura de los meses de mayo, junio y julio del 2012 por concepto de las llamadas realizadas desde el número 8706-0050 de modo que se reactive su servicio telefónico móvil.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(4) *Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.*"
- II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: "(3) *Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley.*"
- III. Que el artículo 31 del Reglamento al Régimen de protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, dispone que: "*El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, estas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión."*

- IV. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- V. Que el señor **CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN**, interpuso su queja en tiempo y forma.
- VI. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.
- VII. Que asimismo resulta necesario realizar un análisis de la medida cautelar solicitada, con fundamento en lo siguiente:
  - a. Que con la interposición de la presente queja, el señor **CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN** solicita que se le ordene al ICE suspender el cobro de la factura de los meses de mayo, junio y julio del 2012 de su servicio de telefonía móvil 8706-0050 y cuyo monto asciende a la suma de \$269.000,00 de modo que se reactive el mismo.
  - b. Que las medidas asegurativas o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en el proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela efectiva de los derechos y por ello se pueden conceptualizar como un conjunto de potestades del órgano para conservar las condiciones reales indispensables para la emisión y ejecución del acto final.
  - c. Que en el caso particular se debe analizar los presupuestos para la adopción de dichas medidas –desarrollados ampliamente por la doctrina y la jurisprudencia-, entre los cuales destacan la apariencia de buen derecho (*fumus boni iuris*) y el peligro en la demora (*periculum in mora*).
  - d. Respecto al primer presupuesto, el *fumus boni iuris*, debemos indicar que para decretar una medida cautelar, ésta debe de fundarse en cierto grado de probabilidad de que la pretensión de la queja es fundada o seria, esto es, que aparentemente va a ser admitida en la resolución final, por lo tanto, se reduce a un juicio o cálculo de probabilidad y verosimilitud sobre la existencia de la situación jurídica sustancial tutelada.
  - e. En relación con el peligro en la demora o *periculum in mora*, se debe indicar que, cuando se inicia un proceso y se prevé que el resultado de la sentencia firme va a tardar cierto tiempo, el cual puede poner en peligro el derecho reclamado o la efectividad de la resolución final, es mejor cautelar ese derecho, es decir asegurarlo para que la resolución final no vaya a resultar inoperante e inútil. En ese sentido, el *periculum in mora* consiste en el temor fundado de que la situación jurídica subjetiva

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

resulte dañada o perjudicada, grave o irreparablemente, durante el transcurso del tiempo necesario para dictarse el acto final.

- f. Que la suma reclamada, doscientos sesenta nueve mil colones (¢269.000,00) moneda de curso legal de la República de Costa Rica, es cuantiosa para el reclamante y la adopción de una medida cautelar es necesaria para garantizar y proteger provisionalmente, hasta tanto no se dicte la resolución final, el objeto del procedimiento y la efectividad de dicha resolución.
- g. En virtud de lo anterior, por existir peligro en la demora de la resolución final y con la objetivo de evitarle al usuario un mal mayor al causado, resulta ajustado a derecho ordenar al ICE que mientras se tramita el presente procedimiento administrativo se abstenga de cobrar las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio del 2012 del servicio telefónico móvil 8706-0050 y se reactive el mismo.

**POR TANTO:**

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

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

- I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642.
- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN**, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por el supuesto cobro irregular de ¢269.000,00 por concepto de llamadas originadas desde su servicio telefónico 8706-0050 durante los meses de mayo, junio y julio de 2012.
- III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **ALLAN ARTURO CORRALES ACUÑA**, cédula de identidad número 2-0600-0651 como órgano director para que conjunta o individualmente tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **CRISTIAN VILLALOBOS ROMÁN**, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
- IV. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública, se dictan como **medidas cautelares** las siguientes: a) Se ordena al ICE abstenerse de ejecutar el cobro de las facturas telefónica de los meses de mayo, junio y

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

julio de 2012 correspondiente al servicio 8706-0050, b) reactivar el servicio telefónico móvil 8706-0050, lo anterior hasta que no se dé una resolución al respecto.

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

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

**25. Informe técnico sobre reclamación interpuesta por Roger Ernesto Delgado Cervantes contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Expediente SUTEL-AU-246-2010.**

De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el informe técnico relacionado con la queja interpuesta por el señor Róger Ernesto Delgado Cervantes contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por un supuesto cobro indebido en el servicio de llamadas internacionales, según información que consta en el expediente SUTEL-AU-246-2012.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3428-SUTEL-DGC-2012, de fecha 23 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad brinda al Consejo el informe técnico correspondiente, mediante el cual expone el detalle de la queja y señala que el señor Delgado Cervantes, manifestó su inconformidad con la facturación emitida por el Instituto Costarricense de Electricidad correspondiente a los montos cobrados por el consumo del servicio Roaming Internacional Postpago, durante el período del 24 de marzo al 6 de abril del año 2010.

Manifiesta el señor Delgado Cervantes adicionalmente que fue sujeto de desinformación por parte del ICE respecto a las tarifas del servicio de Roaming en mención.

Además indicó que en el contrato no consta la tarifa que se le aplicaría y que asimismo, se le requirió un depósito de garantía por U.S. \$150 (ciento cincuenta dólares americanos). El usuario supuso que las tarifas a ser aplicadas por el servicio de Roaming eran otras diferentes a las que fueron facturadas.

Finalmente, el señor Delgado Cervantes solicitó la suspensión del cobro correspondiente al periodo de reclamación y que se le aplicara la tarifa internacional normal.

Se brinda además un detalle de los antecedentes, de los hechos probados y los no probados, el análisis de fondo, las conclusiones y las recomendaciones, dentro de las cuales exponen declarar con lugar la queja interpuesta por el señor Roger Ernesto Delgado Cervantes, ordenar al ICE revertir el monto facturado por concepto de Roaming Internacional Postpago para el servicio telefónico 8381-5235, cuyo monto final sin impuesto es de ₡712.753,00, colones mismo que incluyendo impuestos es de ₡ 805,410.89; indicar al ICE que debe mejorar la calidad de la información brindada a los usuarios finales y la manera como esta se comunica, de forma tal que

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

sus clientes tengan pleno conocimiento de las características de los servicios que contratan, la manera como estos servicios operan, sus ventajas, limitaciones y costos.

Además, valorar la aplicación del régimen sancionatorio al Instituto Costarricense de Electricidad, según lo dispuesto en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones, específicamente por lo dispuesto en el artículo 67 inciso b) sub inciso 3), indicar al ICE que debe hacer advertencias claras a los usuarios que suscriban contratos para la prestación del servicio de Roaming Internacional Pospago con dicho Instituto, vinculadas con la información sobre los precios y tarifas de dicho servicio y los medios para obtener la información actualizada y vigente que conlleva su utilización por parte de los usuarios finales; revisar la versión del contrato de adhesión homologado a dicho Instituto para la prestación del servicio de Roaming Internacional, en virtud de que la misma no brinda una descripción con suficiente detalle, en aspectos tales como las eventuales tarifas a las que puede estar sujeto el usuario final, ni los medios por los cuales dicha información puede ser accedida, de tal manera que pueda configurarse en un insumo de carácter informativo para el operador en su prestación del servicio y para el usuario adherente al contrato pre-establecido y establecer que el ICE deberá remitir en un plazo máximo de 10 días hábiles un informe mediante el cual se demuestre el cumplimiento de las anteriores disposiciones.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación de esta situación, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le hacen los señores Miembros del Consejo.

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

**ACUERDO 035-051-2012**

**RCS-258- 2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:45 HORAS DEL 30 DE JUNIO DE 2012**

**RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR ROGER ERNESTO DELGADO CERVANTES CONTRA  
EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)  
REFERENCIA: EXPEDIENTE SUTEL-AU-246-2010**

En relación con la queja interpuesta por el señor Roger Ernesto Delgado Cervantes contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en relación con la prestación del servicio de Roaming Internacional por parte de dicho Instituto; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 5 Acuerdo 035-051-2012 celebrada el 30 de agosto de 2012, la siguiente Resolución:

**RESULTANDO**

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

- I. Que el señor **ROGER ERNESTO DELGADO CERVANTES**, cédula de identidad número 1-0655-0897, contrató un servicio de roaming internacional con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** – en adelante ICE, el día 19 de marzo del año 2010 (folios 16 y 17).
- II. Que el día 10 de octubre de 2010 el señor **DELGADO CERVANTES** interpuso queda formal ante esta Superintendencia de Telecomunicaciones e indicó que (folio 01):

*“El motivo del presente reclamo es que únicamente se me indicó que se me cobrarían las llamadas entrantes y salientes, que se efectuaran fuera del país a mi celular y lo utilicé dentro de los catorce días que estuve en el exterior, he de indicarles que soy usuario del sistema de llamadas internacionales, por lo que conozco las tarifas que se cobran, consciente de ellos solicite el servicio.*

*El punto es que no se me indicó, ni consta en el contrato, la tarifa que se me aplicaría. Se me requirió un depósito de garantía por \$150 USD, el cual me hizo suponer las tarifas, y vemos que el cobro que soy objeto no guarda relación. Normalmente me cobran 123.22 colones por minuto, ya hora me están facturando a 1347.48 colones por minuto.  
(...)*

- III. Que mediante Acuerdo número 010-053-2011 del Acta de la Sesión Ordinaria número 053-2011 celebrada el día 13 de julio del 2011, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), inició procedimiento administrativo ordinario contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** por la queja interpuesta en tiempo y forma, por el señor **DELGADO CERVANTES** (folio 19).
- IV. Que por medio de Auto de Intimación de las 14:00 horas del 15 de noviembre de 2011, se intimaron debidamente a las partes los hechos de este caso, se realizaron los apercibimientos correspondientes y se les citó a la comparecencia oral y privada, la cual se programó en fecha 14 de diciembre de 2011 (folios 21 al 24).
- V. Que el día 14 de diciembre de 2011, a las 10:20 horas, se celebró la audiencia programada, a la cual asistió la representación del Instituto investigado, el órgano director del procedimiento y el señor Roger Ernesto Delgado Cervantes (folios 49 al 69).
- VI. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 46 de la Carta Magna, establece el derecho fundamental de los consumidores de recibir información adecuada y veraz, mismo que para todos los efectos es extensible en su aplicación a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
- II. Que en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones, específicamente en su artículo 2 inciso d), determina dentro de sus objetivos proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, debiendo asegurarse para estos

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

efectos mayor y mejor información en la prestación de los servicios por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- III. Que el artículo 45 inciso 1), de ese mismo cuerpo legal (Ley No. 8642), establece como uno de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones: *"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."*
- IV. Que adicionalmente este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 inciso 3), determina la obligación que tienen los operadores y proveedores de servicios de respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.
- V. Que la Ley No. 7593, en sus artículo 60 incisos a), d) e) y k) reconoce expresamente que dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL, se encuentran las de aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales, velar y hacer cumplir los derechos y obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como conocer y sancionar las infracciones administrativas en que dichos operadores incurran.
- VI. Que en este mismo sentido, el Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, publicado en La Gaceta No. 72, con fecha 15 de abril de 2010, en su artículo 14 establece que: *"Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión"*.
- VII. Que el informe presentado por el Órgano director del procedimiento administrativo claramente indica lo siguiente:

*"El servicio de Roaming Internacional Pospago, tiene la cualidad particular de que la tarifa que se le cobra al usuario final esta determinada precisamente por el uso de la red del operador o proveedor internacional, con el cual un operador en Costa Rica mantiene interconexión y por ende el costo asociado al uso del servicio puede variar entre los diferentes operadores internacionales, sin que se supere un tope máximo tarifario negociado con el operador local (ICE). En virtud de lo expuesto, el tope tarifario sobre el cual previamente tiene conocimiento el operador local, se configura en parte de la información esencial que se debe brindar a los usuarios finales con los cuales el operador local (en este caso el ICE), suscribe contratos para la prestación del servicio de Roaming Internacional, en aras de que el cliente pueda realizar una estimación de los eventuales costos que le serán facturados por concepto de este servicio. En primera instancia se debe indicar que, del análisis realizado a la prueba aportada y los alegatos expuestos por las partes en la comparecencia oral y privada, no se logra comprobar que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), haya brindado al momento de suscribir el contrato con el señor Delgado Cervantes información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a la forma en que se aplica la tarifa del servicio de Roaming Internacional Pospago."*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*Adicionalmente, el no brindar la información adecuada vinculada con los costos asociados al servicio, incluyendo la eventual tarifa a la que se puede ver sometido el cliente en el uso de éste, resulta contrario al principio de buena fe definido en el artículo 21 del Código Civil, mismo que reconoce que los derechos deberán ejercitarse conforme con las exigencias de la buena fe. Lo cual se encuentra en relación directa con una adecuada información al usuario final, y por lo tanto existe una obligación legal del proveedor del servicio (ICE), de brindar un servicio integral al cliente y explicarle sus implicaciones técnicas, jurídicas y financieras, entre otros aspectos.*

- VIII. Que el artículo 35 de la Ley N° 7274, determina la responsabilidad objetiva a la que se encuentran sometidos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuando el consumidor o usuario final, resulta perjudicado por razón de informaciones inadecuadas o insuficientes, respecto del servicio que se esta prestando.

***"Artículo 35.- Régimen de responsabilidad.***

*El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.*

*Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.  
(...)"*

- IX. Que en este mismo sentido la jurisprudencia de los Tribunales de Justicia ha señalado:

***"Responsabilidad objetiva por riesgo en materia del consumidor. En lo que se refiere a la responsabilidad, se pueden ubicar dos grandes vertientes, una subjetiva, en la cual se requiere la concurrencia, y consecuente demostración, del dolo o culpa por parte del autor del hecho dañoso (v.gr. el cardinal 1045 del Código Civil), y otra objetiva, que se caracteriza, en lo esencial, por prescindir de dichos elementos, siendo la imputación del daño el eje central sobre el cual se erige el deber de reparar.*** Como ejemplo de lo anterior, se encuentra el numeral 35 de la Ley de Defensa Efectiva del Consumidor, en donde el comerciante, productor o proveedor, responderá por aquellos daños derivados de los bienes transados y los servicios prestados, aún y cuando en su actuar no se detecte negligencia, imprudencia, impericia o dolo. (Tribunal Contencioso Administrativo Sección VI, Sentencia No. 00032, de las 11:30 horas, del cuatro de febrero del 2011) (El subrayado y resaltado es intencional)

- X. Que el citado informe presentado por el órgano director del procedimiento, nombrado por este Órgano colegiado concluye que:

*"De cara a los hechos expuestos y la prueba analizada, no se logra verificar que en el momento de la suscripción del contrato entre el ICE y el señor Delgado Cervantes, dicho Instituto haya brindado la información adecuada y suficiente al usuario, sobre sus obligaciones adquiridas, específicamente las vinculadas con*

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

*las tarifas relacionadas con la prestación del servicio Roaming Internacional Pospago brindado por el proveedor.*

*Por lo anterior, nos encontramos situados frente a una conducta lesiva por parte del operador del servicio (de tipo pasiva, dada la omisión de brindar de información adecuadamente), lo cual genera su utilización bajo condiciones desconocidas por parte del usuario final, produciendo una facturación onerosa para el quejoso, en clara violación a su derecho de ser debidamente informado de previo a la suscripción de instrumentos contractuales para la prestación del servicio.*

*Además, se considera que la asesoría brindada por el ICE al señor Delgado Cervantes, cuando este solicitó la activación del servicio Roaming Internacional, fue deficiente, infringiendo el artículo 45 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el artículo 14 del Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por cuanto la información brindada por el ICE no fue clara, veraz, suficiente y precisa en lo que respecta a las condiciones específicas de prestación del servicio Roaming Internacional (...)"*

- XI. Que en virtud de lo anterior, lo procedente es declarar con lugar la queja interpuesta por **ROGER ERNESTO DELGADO CERVANTES**, como en efecto se dispone.

**POR TANTO**

Con fundamento en el los artículos 60 y 73 de la Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, los artículos 1, 2, 45, 46, 49 y 65 de la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones el artículo 14 y siguientes del Reglamento Sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones y los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración.

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

1. **DECLARAR** con lugar la queja interpuesta por el señor Roger Ernesto Delgado Cervantes.
2. **ORDENAR** al ICE revertir el monto facturado por concepto de Roaming Internacional Pospago para el servicio telefónico 8381-5235, cuyo monto final incluyendo los impuestos legales establecidos es de **₡ 805,410.89**.
3. **INDICAR** al ICE que debe hacer advertencias claras a los usuarios que suscriban contratos para la prestación del servicio de Roaming Internacional Pospago con dicho Instituto, vinculadas con la información sobre los precios y tarifas de dicho servicio y los medios para obtener la información actualizada y vigente que conlleva su utilización por parte de los usuarios finales.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

4. **ORDENAR** al ICE que deberá remitir en un plazo máximo de **10 días hábiles** un informe mediante el cual se demuestre el cumplimiento de las anteriores disposiciones.

**26. Lineamiento sobre Convergencia**

El señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo el tema del Lineamiento sobre Convergencia, con el propósito de cumplir con la disposición de la Contraloría General de La República, mediante oficio N° DFOE-IFR-0440 de 30 de julio de 2012, que dispuso en el apartado 5 de dicho documento:

*“Emitir conjuntamente un lineamiento para ambas entidades para que se aplique de manera uniforme ese criterio en todo trámite que corresponda, lo cual incluye la adecuación de títulos habilitantes.”*

Y a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8242, en el inciso 8 de su artículo 6 establece el concepto de convergencia de la siguiente manera:

*“ARTÍCULO 6.-(...)*

**8) Convergencia:** *posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información, radiodifusión o aplicaciones informáticas.”*

Señala el señor Presidente del Consejo, que en virtud de lo anterior se hace necesario suscribir y remitir al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET), así como a la Contraloría General de la República el “Lineamiento sobre Convergencia”, que debe suscribirse por dicho Ministerio y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Después de conocido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

**ACUERDO 036-051-2012**

Autorizar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez para que en nombre del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones suscriba y remita al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET), así como a la Contraloría General de la República el “Lineamiento sobre Convergencia”, suscrito por dicho Ministerio y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

VI. PROPUESTAS DE FONATEL.

**26. Presentación y autorización para publicar lista actualizada de poblados en iniciativas sometidas a FONATEL.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, expone para conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el tema referente a la presentación y autorización para publicar la lista actualizada de poblados en iniciativas sometidas a FONATEL y para lo cual brinda el uso de la palabra al señor Oscar Benavides Arguello para que se refiera al respecto.

A ese respecto, el señor Benavides manifiesta que es importante invitar a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones para que participen en la sesión informativa sobre el Primer Proyecto de FONATEL, así como la lista de comunidades incluidas en iniciativas recibidas por el fondo y también los términos de referencia del Proyecto para comunidades del cantón de Siquirres.

Lo anterior con la finalidad de someter la lista para que los operadores dispongan de esa información y la consideren para las observaciones sobre el Primer Programa de FONATEL.

Don Carlos Raúl Gutiérrez manifiesta que para la actividad que se realizará el día de mañana, sería interesante y conveniente entregar a los operadores y proveedores de servicios los términos de referencia para el Proyecto de Siquirres, así como la lista actualizada de poblados incluidos en las iniciativas sometidas a FONATEL, para que esa información pueda ser utilizada en su análisis.

Manifiesta además que es necesario que la lista mencionada aparezca en la página web de SUTEL, para que sea información a la mano de quien desee conocerla.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones tomando en consideración los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad, resuelve:

ACUERDO 037-051-2012

1. Dar por recibida la presentación realizada por el señor Oscar Benavides Argüello, Profesional Jefe de FONATEL, del documento con la Lista de Comunidades incluidas en iniciativas recibidas para FONATEL.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

2. Remitir a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participen en la sesión informativa sobre el Primer Proyecto de FONATEL, Lista de Comunidades incluidas en iniciativas recibidas para FONATEL, junto con los términos de referencia del Proyecto para comunidades del cantón de Siquirres.
3. Solicitar al señor Oscar Benavides Argüello, Profesional Jefe de FONATEL, que coordine la publicación en la página Web de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de la Lista de Comunidades incluidas en iniciativas recibidas para FONATEL.

**ACUERDO FIRME.**

***27. Solicitud de aprobación para que el Banco Nacional ajuste partida de ingresos del presupuesto del Fideicomiso FONATEL 2012.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez presenta el tema referente a la solicitud de aprobación del Banco Nacional de Costa Rica para el ajuste de la partida de ingresos del presupuesto del fideicomiso FONATEL 2012.

Sobre el particular, se conoce el oficio FID-1378-12 BN FIDUCIARIA, de fecha 21 de agosto del 2012, mediante el cual el señor Mauricio Zamora Jiménez, Jefe de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional, comunica a esta Superintendencia que con el fin de actualizar el presupuesto del Fideicomiso 1082 SUTEL a las circunstancias actuales necesitan proceder con una modificación presupuestaria, pues dentro del mismo se encuentran partidas que al día de hoy necesitan modificaciones para su respectivo registro real.

El señor Oscar Benavides señala que aparentemente la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional, no presupuestó adecuadamente la partida 1.03.2.01.06

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones con base en lo señalado en el oficio en cuestión, así como tomando en consideración los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad resuelve, por mayoría, lo siguiente:

**ACUERDO 038-051-2012**

Autorizar a la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica para que actualicen el presupuesto del Fideicomiso 1082 SUTEL a las circunstancias actuales, pues dentro del mismo se encuentran partidas que al día de hoy necesitan modificaciones para su respectivo registro real.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

ARTICULO 7

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

**28. Análisis de Estados Financieros del Fideicomiso y Análisis de Proyección de Fondo Mínimo para sostenibilidad de Gastos de Administración de Fonatel**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez presenta para conocimiento de los señores miembros del Consejo el análisis de los estados financieros del fideicomiso y de proyección del fondo mínimo para sostenibilidad de gastos de administración de FONATEL.

Sobre el particular, se conoce el oficio Fid. 1283-2012 del 13 de agosto del 2012, mediante el cual el señor Santiago Salas Borbón, Ejecutivo de Fideicomisos de BN-FIDUCIARIA, remite la información del Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR, sea: informe financiero con el balance general, el balance general detallado, el estado de resultados y el auxiliar de inversiones pertenecientes al Fideicomiso 1082-001 GPP SUTEL-BNCR, con corte al 31 de julio del 2012.

Para presentar el tema el señor Carlos Raúl Gutiérrez brinda el uso de la palabra al señor Mario Campos, Director General de Operaciones para que se refiera al respecto.

Sobre el particular, el señor Campos procede a presentar el informe financiero con el balance general, el balance general detallado, el estado de resultados y el auxiliar de inversiones pertenecientes al Fideicomiso 1082-001 GPP SUTEL-BNCR, con corte al 31 de julio del 2012.

Asimismo se determina que es conveniente que se realice un análisis exhaustivo de las cifras contenidas en los estados financieros del Fideicomiso y el de proyección del fondo mínimo para la sostenibilidad de gastos de la administración de FONATEL.

Por otra parte se analiza la necesidad de contratación de personal para la Dirección General de FONATEL y la conveniencia de realizar una propuesta de proyecto de ley que permita llevar a cabo una modificación a la metodología para definir los recursos requeridos para la Administración de FONATEL por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, tomando en consideración los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad, resuelve:

**ACUERDO 039-051-2012**

1. Dar por recibido el oficio Fid. 1283-2012 del 13 de agosto del 2012, mediante el cual el señor Santiago Salas Borbón, Ejecutivo Fideicomisos BN-FIDUCIARIA, remite a los señores del Fideicomiso 1082 GPP SUTEL-BNCR, un informe financiero con el balance general, el balance general detallado, el estado de resultados y el auxiliar de inversiones pertenecientes al Fideicomiso 1082-001 GPP SUTEL-BNCR, con corte al 31 de julio del 2012.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

2. Solicitar a Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones que conjuntamente con el señor George Miley Rojas, lleven a cabo una revisión de las cifras contenidas en los estados financieros del Fideicomiso y el análisis de proyección del fondo mínimo para la sostenibilidad de gastos de la administración de FONATEL.
3. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que lleve a cabo los trámites correspondientes para realizar las contrataciones de personal aprobadas para la Dirección General de FONATEL.
4. Solicitar a la Asesoría Jurídica de la Superintendencia de Telecomunicaciones que prepare y someta al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, una propuesta de proyecto de ley que permita llevar a cabo una modificación a la metodología para definir los recursos requeridos para la Administración de FONATEL por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**29. Respuesta a la Contraloría General de la República sobre Informe de Seguimiento.**

De inmediato el señor Presidente somete a consideración del Consejo la respuesta a la Contraloría General de la República sobre el informe de seguimiento relacionado con las disposiciones 5.3 a) t 5.3 c) que emitiera ese órgano de fiscalización con el informe DFOE-IFR-11-2011.

Sobre el particular, se conoce el proyecto de oficio el cual será remitido a la señora Sonia Cheng Tam, Fiscalizadora del Área de Seguimiento de Disposiciones de la Contraloría en atención al acuerdo 027-044-2012 del acta 044-2012 del Consejo de la SUTEL.

Seguidamente el señor Mario Campos, Director General de Operaciones, procede a explicar la resolución de los requerimientos solicitados tal y como sigue:

**Disposición 5.3 a)**

Esta disposición se refiere a:

(5.3) "a) Efectuar un análisis de la situación actual de la Superintendencia, que le permita identificar aquellos aspectos que puedan afectar el logro de sus objetivos, o impedir su fortalecimiento como órgano regulador del mercado de telecomunicaciones, y que representan debilidades, limitaciones, dificultades o riesgos para su gestión.

Con base en dicho análisis deberá establecer un plan de acción para resolver tales situaciones, determinando aquellos aspectos que se encuentran en el marco de sus competencias y posibilidades, así como aquellos que puedan depender de otros órganos o factores. Ese plan deberá indicar los

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

responsables y plazos de su ejecución. Lo anterior en un plazo de 3 meses. (Ver punto 3.3 de este informe.)

Para atender su requerimiento, se adjunta una matriz con los avances a la fecha. Además, se anexan los oficios que se mencionan en cada uno de los puntos como respaldo de la actividad ejecutada.

**Disposición 5.3.c)**

Esta disposición se refiere a:

(5.3) "c) Identificar las acciones que aún están pendientes y son necesarias para concretar la OIR que utilizará el ICE, como operador dominante en el establecimiento de los acuerdos de interconexión. Complementariamente, deberá planificar la ejecución de tales acciones, con la indicación de los responsables y plazos, para finiquitar con éxito este esfuerzo. Al respecto deberá tenerse en cuenta la disposición c) dictada al Consejo Directivo del ICE. Lo anterior en un plazo de 3 meses. (Ver punto 3.6.3 de este informe.)"

Apunta además que en el caso particular de la OIR y la coordinación necesaria con el Instituto Costarricense de Electricidad, se han dado retrasos en la revisión que afectaron el cronograma original, que presentó la SUTEL a la Contraloría y que las demoras, tienen sustento en diversas observaciones que ha presentado el ICE a lo establecido por la Superintendencia en las resoluciones.

La revisión de esas objeciones tiene como consecuencia la modificación de los informes realizados por la Dirección General de Mercados y la toma de nuevos acuerdos por parte del Consejo de la SUTEL.

Se da un intercambio de impresiones sobre el particular y suficientemente analizado este asunto y atendidas las consultas que se formulan sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 040-051-2012**

1. Dar por recibida la presentación realizada por el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones referente a la respuesta que se dará a la Contraloría General de la República sobre el Informe de Seguimiento relacionado con las disposiciones 5.3 a) t 5.3 c) que emitiera ese órgano de fiscalización con el informe DFOE-IFR-11-2011.
2. Autorizar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez para que remita a la Contraloría General de la República la respuesta al Informe de Seguimiento relacionado con las disposiciones 5.3 a) t 5.3 c) que emitiera ese órgano de fiscalización con el informe DFOE-IFR-11-2011.

30 DE AGOSTO DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012

**30. Solicitud de capacitación Managment Regulatory Affair para la funcionaria Ana Marcela Palma en Londres, la cual se llevará a cabo del 15 al 19 de octubre del 2012.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores Miembros del Consejo la solicitud de autorización de capacitación para la funcionaria Ana Marcela Palma al Curso Managment Regulatory Affair, la cual se llevará a cabo en Londres del 15 al 19 de octubre del 2012.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3286-SUTEL-2012, de fecha 16 de agosto de 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo la propuesta de capacitación que se indica.

Interviene el señor Campos Ramírez, quien manifiesta que una vez analizados los contenidos temáticos y presupuestarios correspondientes, se determina que de momento no es posible que el Consejo brinde la autorización solicitada.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad sobre la capacitación solicitada para la funcionaria Palma Segura, y luego de atendidas las consultas planteadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 041-051-2012**

Dar por recibida la solicitud de la funcionaria Ana Marcela Palma Segura para asistir al curso Managment Regulatory Affair, el cual se llevará a cabo en Londres del 15 al 19 de octubre del 2012 y denegar la participación de dicha funcionaria, en virtud del volumen de trabajo y la falta de recurso humano para atender los requerimientos de la Dirección General de Mercados en este momento.

**31. Solicitud de capacitación en el curso Business Intelligence por parte de las funcionarias Cinthya Arias y Ana Lucrecia Segura a celebrarse en Amsterdam del 1° al 5 de octubre del 2012.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo la solicitud de capacitación de las funcionarias Cinthya Arias y Ana Lucrecia Segura en el curso Business Intelligence, a celebrarse en Amsterdam del 1° al 5 de octubre del 2012.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Sobre el particular, se conoce el oficio 3315-SUTEL-2012, de fecha 17 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección de Operaciones presenta el análisis de la solicitud de capacitación presentada.

El señor Mario Campos hace la observación que en Costa Rica se imparten capacitaciones con una temática similar, por lo que no recomiendan la participación en dicha capacitación pues es muy costosa.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones tomando en consideración los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad resuelve:

**ACUERDO 042-051-2012**

1. Dar por recibida la solicitud de capacitación Business Intelligence, a celebrarse en Amsterdam del 1° al 5 de octubre del 2012, presentada por las funcionarias Cinthya Arias y Ana Lucrecia Segura.
2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que dentro de su programación de capacitaciones del 2013, considere lo relativo al curso Business Intelligence.

***32. Solicitud de capacitación del funcionario Eduardo Castellón en el Taller Comunicación Organizacional Estratégica, a celebrarse el 5 de setiembre del 2012, en el Club Nómada, Centro Comercial Momentum Lindora.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la solicitud de capacitación del funcionario Eduardo Castellón en el Taller Comunicación Organizacional Estratégica, a celebrarse el 5 de setiembre del 2012, en el Club Nómada, Centro Comercial Momentum Lindora.

Al respecto se conoce el oficio 3489-SUTEL-2012, de fecha 28 de agosto del 2012, mediante el cual el señor George Miley solicita al Departamento de Recursos Humanos proceda a valorar la participación de dicho funcionario en dicha actividad, considerando que el contenido de este programa sería de mucho provecho para la institución.

Luego de atendidas las consultas correspondientes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 043-051-2012**

1. Dar por recibido lo indicado por el señor George Miley Rojas, en oficio 3489-

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

SUTEL-2012, de fecha 28 de agosto del 2012, mediante el cual recomienda la participación del funcionario Eduardo Castellón Ruíz, en el Taller Comunicación Organizacional Estratégica, a celebrarse el 5 de setiembre del 2012, en el Club Nómada, Centro Comercial Momentum Lindora.

2. Autorizar a la Dirección General de Operaciones y al Área Administrativa a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos derivados del evento indicado.

**33. Solicitud de aprobación de participación de los funcionarios José María Morales Porras y Jonathan Fallas Arbustini al curso "Redes Avanzadas en Telecomunicaciones".**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, presenta para conocimiento de los señores miembros del Consejo, el tema referente a la solicitud de aprobación de participación de los funcionarios José María Morales Porras y Jonathan Fallas Arbustini al curso Redes Avanzadas y Telecomunicaciones y para lo cual se conoce el oficio 3217-SUTEL-2012, de fecha 10 de agosto del 2012.

Manifiesta que los funcionarios solicitan la capacitación conocida en esta oportunidad debido a que considerando la rapidez con la que se introducen nuevos esquemas dentro el ambiente de las telecomunicaciones, creen de suma importancia que los funcionarios de SUTEL se mantengan al día con todas las innovaciones, como lo son el analizar las nuevas generaciones de arquitecturas de red que permiten la integración de múltiples servicios.

Dice además que el curso es de modalidad en línea, desarrollado por el ITBA de Argentina y avalado por la ITU Academy y se impartirá entre el 03 de septiembre al 05 de octubre del 2012 con un costo de \$200 USD.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones tomando en consideración los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad resuelve:

**ACUERDO 044-051-2012**

1. Dar por recibido lo indicado el oficio 3217-SUTEL-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual los funcionarios José María Morales Porras y Jonathan Fallas Arbustini solicitan aprobación para participar al curso Redes Avanzadas y Telecomunicaciones, el cual se efectuará entre el 03 de septiembre al 05 de octubre del 2012.
2. Autorizar a la Dirección General de Operaciones y al Área Administrativa a girar la

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

suma que resulte necesaria para cubrir los gastos derivados de dicha capacitación.

**34. Aprobación de estudio para ampliar jornada a Eduardo Castellón.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales, presentada por el funcionario Eduardo Castellón Ruiz.

Sobre este tema, se conoce el oficio 3396-SUTEL-2012, de fecha 22 de agosto del 2012, mediante el cual el señor George Miley remite a los señores Miembros del Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales del funcionario Castellón Ruiz.

El señor Miley se refiere a la solicitud planteada por el funcionario y brinda una explicación de las labores por las que justifican la ampliación solicitada, por lo que recomienda al Consejo acoger la petición conocida en esta oportunidad.

Se da por recibido el oficio presentado en la presente sesión, así como la explicación brindada por el señor Miley y luego de atendidas las consultas planteadas por los señores directores, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 045-051-2012**

1. Dar por recibido el oficio 3396 SUTEL-2012, de fecha 22 de agosto del 2012 mediante el cual el señor George Miley Rojas remite a los miembros del Consejo la solicitud de ampliación de jornada de 40 a 48 horas semanales del funcionario Eduardo Castellón Ruiz.
2. Solicitar al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que tomando en cuenta lo solicitado en el oficio 3396 SUTEL-2012, de fecha 22 de agosto del 2012, proceda a revisar la justificación de ampliación de la jornada laboral del funcionario Castellón Ruiz, en apego a lo establecido en el artículo 19 del "Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (RAS)", y someta el informe del caso en una próxima sesión.

**35. Aprobación de estudio para ampliar jornada a Evelyn Sáenz.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales, presentada por la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Sobre este tema, se conoce el oficio 3445-SUTEL-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual el señor Ronny González presenta formal solicitud a los señores miembros del Consejo, su solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales.

El señor González se refiere a la solicitud planteada por la funcionaria Sáenz Quesada y brinda una explicación de las labores por las que justifican la ampliación solicitada, por lo que recomienda al Consejo acoger la petición conocida en esta oportunidad.

Se da por recibido el oficio presentado en la presente sesión, así como la explicación brindada por el señor González y luego de atendidas las consultas planteadas por los señores directores, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 046-051-2012**

1. Dar por recibido el oficio 3445 SUTEL-2012, de fecha 24 de agosto del 2012 mediante el cual el señor Ronny González expone al Consejo las justificaciones correspondientes para aprobar la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales para la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada.
2. Solicitar al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que tomando en cuenta lo solicitado en el oficio 3445-SUTEL-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, proceda a revisar la justificación de ampliación de la jornada laboral de la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada, en apego a lo establecido en el artículo 19 del "Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (RAS)", y someta el informe del caso en una próxima sesión.

**36. Nombramiento de Gestor Técnico en la Dirección General de Calidad.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo la solicitud de nombramiento para cubrir la plaza de gestor en la Dirección General de Calidad.

Al respecto se conoce el oficio 3448-SUTEL-DGC-2012, de fecha 24 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta el informe referente a la entrevista realizada al señor Michael Escobar Valerio.

Sobre el particular se recomienda quedar a la espera de la propuesta por parte del Departamento de Recursos Humanos.

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

Luego de discutido el tema y evacuadas todas las consultas, los señores miembros del Consejo deciden:

**ACUERDO 047-051-2012**

Quedar a la espera de la propuesta que presente el Departamento de Recursos Humanos con respecto al nombramiento de un Gestor Técnico para la Dirección General de Calidad.

**ARTÍCULO 8**

**VIII. Asuntos Varios.**

***37. Sesión Informativa para operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre el Primer Programa de FONATEL, para el acceso a servicios de telefonía fija e internet a comunidades no conectadas o subconectadas.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo la solicitud para que se participe en sesión informativa para operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre el Primer Programa de FONATEL, para el acceso a servicios de telefonía fija e internet a comunidades no conectadas o subconectadas y provisión de servicios a centros de prestación de servicios públicos, a celebrarse el día viernes 31 de agosto del 2012, en las instalaciones del Hotel Crown Plaza Corobicí, convocado en forma conjunta entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco Nacional de Costa Rica.

Sobre el particular se manifiesta la anuencia en la participación a dicho evento y los señores miembros del Consejo por unanimidad deciden:

**ACUERDO 048-051-2012**

Confirmar la anuencia del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para que se realice la sesión informativa para operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, sobre el Primer Programa de FONATEL, para el acceso a servicios de telefonía fija e internet a comunidades no conectadas o subconectadas y provisión de servicios a centros de prestación de servicios públicos, a celebrarse mañana viernes 31 de agosto del 2012, en las instalaciones del Hotel Crown Plaza Corobicí, convocado en forma conjunta entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco Nacional de Costa Rica.

**ACUERDO FIRME.**

***38. Caso de contratación de Enrique Muñoz Aguilar.***

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio de fecha 22 de agosto del 2012 enviado por el señor Enrique Muñoz Aguilar en la cual solicita se valore la posibilidad de postergar su ingreso a la Superintendencia de Telecomunicaciones a partir del 01 de octubre de 2012.

La señora Maryleana Méndez Jimenez dice que conversó el señor Muñoz y éste manifestó continuar interesado en el puesto, pero está pasando una situación muy particular en cuanto a algunas contingencias que se han presentado en su trabajo y requiere más tiempo para poder ingresar.

Don Mario Campos considera que el empezar otro proceso para ocupar la plaza de Asesor Económico 3, desde el punto de vista costo-beneficio, no resulta beneficioso.

Por lo anterior y luego de conocido el oficio en cuestión los señores miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 049-051-2012**

1. Dar por recibido el oficio de fecha 22 de agosto del 2012 enviado por el señor Enrique Muñoz Aguilar, en el cual solicita se valore la posibilidad de postergar su ingreso a SUTEL a partir del 01 de octubre de 2012.
2. Autorizar el ingreso del señor Enrique Muñoz Aguilar para ocupar el puesto de Asesor Económico 3, para el 01 de octubre del 2012.

***39. Propuesta de acuerdo para modificar lo dispuesto en el acuerdo 003-046-2012, de las sesión 046-2012, celebrada el 01 de agosto del 2012.***

En atención a una sugerencia que se hizo sobre este asunto y en virtud de haberse dado un error material en lo dispuesto en el acuerdo 003-046-2012, de la sesión 046-2012, celebrada el 01 de agosto del 2012, los señores miembros del Consejo deciden modificar el acuerdo en cuestión para que se lea como se copia a continuación:

**ACUERDO 050-051-2012**

Modificar el acuerdo 003-046-2012, de la sesión 046-2012, celebrada el 1º de agosto del 2012 para que se lean como se copia a continuación:

1. Autorizar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, para que en representación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, participe del 18 al 20 de

**30 DE AGOSTO DEL 2012**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 051-2012**

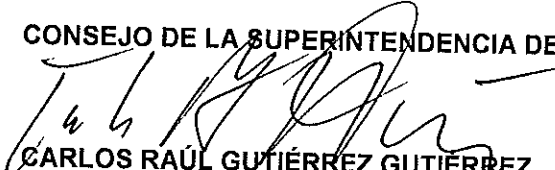
setiembre del 2012, en el World Conference on International Telecommunications (WCIT) a celebrarse en la ciudad de Washington, Estados Unidos de América.

2. Dejar establecido que la United States Telecommunications Training Institute (USTTI) correrá con los gastos de transporte aéreo y hospedaje. Los demás gastos del señor Gutiérrez Gutiérrez se regirán de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 45, del "Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones a girar los anticipos y liquidaciones necesarios para cubrir los gastos por concepto de viaje del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.
4. Autorizar el pago de gastos conexos como la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas, servicio de roaming y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
5. Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Dejar establecido que, durante el periodo de ausencia del señor Gutiérrez Gutiérrez y para lo que corresponda, asumirá funciones el señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, razón por la cual corresponde el pago de dietas de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento para pagar las dietas al miembro suplente", aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: "Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados".

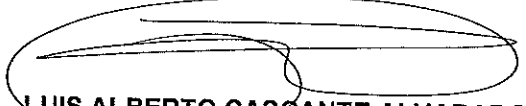
**ACUERDO FIRME.**

**A LAS 17:30 HORAS FINALIZA LA SESION.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**



**CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**  
PRESIDENTE



**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
SECRETARIO