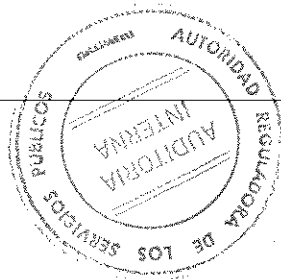


SAN JOSÉ, COSTA RICA

A LAS DIEZ HORAS DEL 27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

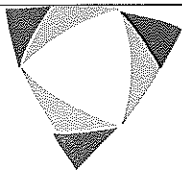
ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 053-2009

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Nº 3419

Nº



2. Lectura y aprobación de las siguientes Actas:

- a. Sesión ordinaria 046-2009 celebrada el 07 de octubre del 2009.
- b. Sesión ordinaria 047-2009 celebrada el 16 de octubre del 2009.
- c. Sesión ordinaria 048-2009 celebrada el 21 de octubre del 2009.

**EL ORDEN DEL DIA ES EL SIGUIENTE:**

1. Modificar el Orden del día de la Sesión 053-2009, incluyendo lo relativo a la calidad del servicio, el cual se analizará como artículo 5 y como artículo 6 lo correspondiente al informe sobre el impuesto rojo.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

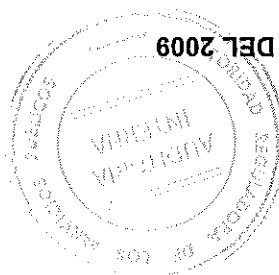
El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día y propone modificar el orden incluyendo lo relativo a la calidad del servicio, el cual se analizará como artículo 5 y como artículo 6 lo correspondiente al informe sobre el impuesto rojo.

**ARTICULO 1**  
**APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

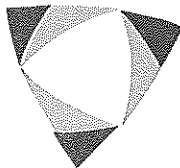
Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el sala de reuniones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las diez horas del veintisiete de noviembre del dos mil nueve; preside el señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo, asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Vicepresidente, Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y don Walther Herrera Cantillo, en calidad de invitado.

**SESION ORDINARIA NUMERO CINCUENTA Y TRES**

27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



342 EN



|                   |                                  |                              |          |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|----------|
| SUTEL-OT-435-2009 | Carlos Enrique Corredera Ramírez | Café Internet y telefonía IP | Ologarfa |
| SUTEL-OT-186-2009 | Marlon Alexis Cubero Ceballos    | Café Internet                | Ologarfa |
| SUTEL-OT-491-2009 | Carlina Celia Canosa             | Café Internet                | Ologarfa |

4. Apertura de queja

| EXPEDIENTE        | SOLICITANTE           | CONTRA | Motivo                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUTEL-AU-135-2009 | Carlos Eduardo Moraga | ICE    | Problemas con software de Alcatel, imposibilitan utilizar la llamada en espera y conferencia tripartita. |
| SUTEL-AU-124-2009 | Ignacio Granados      | ICE    | Cobro excesivo y mala calidad Internet                                                                   |

5. Resolución final de queja

| EXPEDIENTE        | SOLICITANTE    | CONTRA | Motivo      | Recomendación          |
|-------------------|----------------|--------|-------------|------------------------|
| SUTEL-AU-003-2009 | Adriana Madriz | ICE    | Facturación | Declarar sin lugar     |
| SUTEL-AU-69-2009  | DHL            | ICE    | Fraude      | Parcialmente con lugar |

6. Se conoce el recurso de revocatorio interpuesto por el ICE contra el acto final del procedimiento administrativo interpuesto por FITSROY VILLALOBOS ZÚÑIGA (SUTEL-AU-12-2009)

7. Se conoce el recurso de revocatoria interpuesto por la ESPH contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-397-2009 de las 15:45 horas del 2 de octubre del 2009.

8. Se analiza el tema de los requisitos de admisibilidad (modificación RCS-16-2009).

9. Solicitud de Inteltel Worldwide S.A para la apertura de procedimiento sumario contra ICE por no lograr acceso e interconexión.

10. Plan de Numeración y Registro de numeración disponible y asignada a la fecha.

11. Revisión de los servicios de información del Instituto Costarricense de Electricidad.

12. Asuntos varios.

Cc: Miembros del Consejo de la SUTEL

**ARTÍCULO 2  
LECTURA Y APROBACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACTAS:**

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, la aprobación del acta de la sesión ordinaria 046-2009, celebrada el 7 de octubre de 2009, el acta de la sesión ordinaria 047-2009, celebrada el 16 de octubre del 2009 y el acta de la sesión ordinaria 048-2009, celebrada el 21 de octubre de 2009.

Luego de discutido, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió:



ACUERDO 002-053-2009

Aprobar el acta de la sesión 046-2009, celebrada el 7 de octubre de 2009.

ACUERDO 003-053-2009

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 047-2009, celebrada el 16 de octubre del 2009.

ACUERDO 004-053-2009

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 048-2009, celebrada el 21 de octubre de 2009.

**ARTICULO 3**

**OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A:**

| EXP Nº            | SOLICITANTE                                 | SERVICIOS SOLICITADOS                                              | RECOMENDACIÓN |
|-------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| SUTEL-OT-631-2009 | CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNATIONAL S.A. | TELEFONÍA IP Y ACARREADOR DE TELEFONÍA IP                          | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-633-2009 | AVOXI HOLDINGS SRL                          | SERVICIOS DE TELEFONÍA IP                                          | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-636-2009 | E-DIAY S.A.                                 | SERVICIOS INALÁMBRICOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-167-2009 | Victor Manuel Fernández Rojas               | Café Internet y telefonía IP                                       | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-435-2009 | Carlos Enrique Corredera Ramírez            | Café Internet y telefonía IP                                       | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-186-2009 | Marlon Alexis Cubero Ceballo                | Café Internet                                                      | Otorgarla     |
| SUTEL-OT-491-2009 | Carina Cella Canosa                         | Café Internet                                                      | Otorgarla     |

Ingresa la señorita Natalia Ramírez Alfaro, funcionaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**1. CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNATIONAL S.A., SUTEL OT-631-2009**

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa CRM Consulting Services International, S. A., para brindar servicios de Telefonía IP y Acarreador de Telefonía IP.

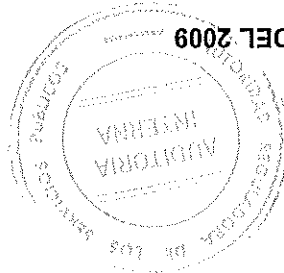
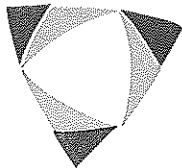
La señorita Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 005-053-2009

**RESULTANDO**

I. Que el día 24 de agosto del 2009, la señora Isabel Yasira Rodríguez Lainez en su condición de representante de la empresa **CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNATIONAL S.A** cédula jurídica 3-101-472135, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de telefonía IP y acarreador de telefonía IP (folios 01 al 137)

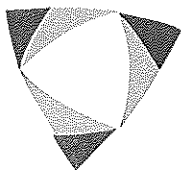


- II. Que mediante oficio 1181-SUTEL-2009 fechado 03 de setiembre del 2009 se realizó prevención a la empresa solicitante con el fin de que ampliara la información aportada. (folio 144)
  - III. Que el día 04 de setiembre del 2009, CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNACIONAL S.A. cumple con la prevención realizada (folios 138 a 143)
  - IV. Que mediante oficio 1287-SUTEL-2009 del 16 de setiembre del 2009, la Superintendencia admite la solicitud planteada y le indica que puede proceder al retiro de los edictos de ley una vez que se resolviera la declaratoria de confidencialidad solicitada. (folio 85)
  - V. Que mediante resolución número RCS-302-2009 de las 15:05 horas del 24 de setiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años, la descripción técnica de los equipos, atención al cliente y mantenimiento red, estados financieros, contrato con el proveedor de tráfico, entre otros. (folios 151a 154)
  - VI. Que con oficio 1406-SUTEL-2009 de fecha 13 de octubre del 2009 se le indicó a la solicitante que podía proceder a retirar los edictos de ley, los cuales debían ser publicados dentro del término de siete días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 157)
  - VII. Que la en fechas 29 de octubre y 03 de noviembre del 2009, la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 160 y 161).
  - VIII. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNACIONAL S.A.
  - IX. Que mediante oficio 1747-SUTEL-2009 de fecha 27 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de autorización a CRM CONSULTING SERVICIOS INTERNACIONAL S.A para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.
- CONSIDERANDO**
- I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 establece que:
 

*"El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

*Están sometidas a la presente Ley y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes o presten servicios de telecomunicaciones que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional."*
  - II. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 

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



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

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

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

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

VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

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

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

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

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

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

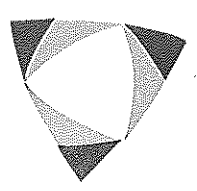


Nº 3425

SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



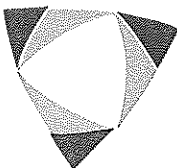
X. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

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

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

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

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



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

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

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

## POR TANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

I. Otorgar Autorización a la empresa CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A cédula jurídica 3-101-472135 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- a. Acarreador de telefonía IP prepago.
- b. Telefonía IP.

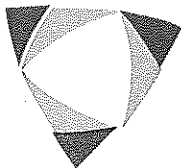
II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

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

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

TERCERO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo

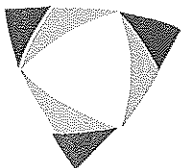


establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008.

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

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraladas de manera particular, la empresa CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A estará obligada a:

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

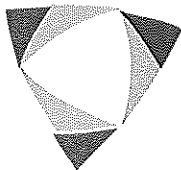


- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y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

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

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

**OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la



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

IV. Extender a la empresa **CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A** cédula jurídica **3-101-472135** el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

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

## 2. AVOXI HOLDINGS SRL, SUTEL-OT-633-2009

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa

La señorita Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

## ACUERDO 006-053-2009

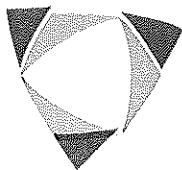
## RESULTANDO

I. Que el día 25 de agosto del 2009, el señor David Overton Wise en su condición de Apoderado Generalísimo de **AVOXI HOLDINGS SRL** cédula jurídica **3-102-451845**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de telefonía IP (folios 01 al 83)

II. Que mediante oficio 1158-SUTEL-2009 del 28 de agosto del 2009, la Superintendencia admite la solicitud planteada y le indica que puede proceder al retiro de los edictos de ley una vez que se resolviera la declaratoria de confidencialidad solicitada. (folio 84)

III. Que mediante resolución número RCS-260-2009 de las 18:15 horas del 16 de setiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años, la capacidad técnica, modelo de negocio y estudio de factibilidad (folios 87 al 90)

IV. Que la en fecha 05 de octubre del 2009, la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folios 94 y 95).



V. Que ningún interesado presente objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **AVOXI HOLDINGS SRL**

VI. Que mediante oficio 1737-SUTEL-2009 de fecha 23 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **AVOXI HOLDINGS SRL** para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

### CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

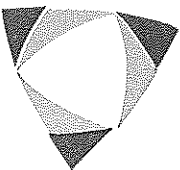
VI. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la



SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

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

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

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

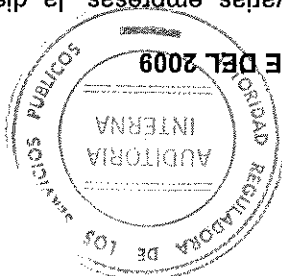
En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

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

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

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

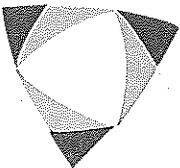
XIII. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N.º7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad



SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

XIV.

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

XV.

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

XVI.

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

XVII.

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

## POR TANTO

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



EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

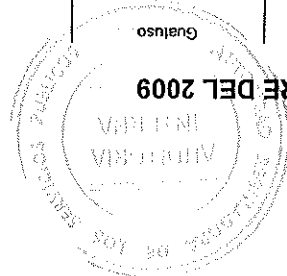
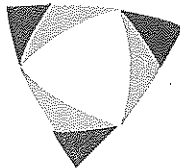
RESUELVE:

- Otorgar Autorización a la empresa **AVOXI HOLDINGS SRL** cédula jurídica 3-102-451845 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - Telefonía IP.
- Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- Señalar a la empresa autorizada que de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 8642, la autorización otorgada podrá caducar en caso de no haber iniciado la operación y explotación de las redes o la prestación de los servicios luego de un año de haber obtenido la autorización o de haberse concedido la prórroga.

IV. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

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

|           |                     |  |  |  |
|-----------|---------------------|--|--|--|
| Provincia | Alajuela            |  |  |  |
| Cantón    | Alajuela            |  |  |  |
| Cantón    | San Ramón           |  |  |  |
|           | Poás                |  |  |  |
|           | Orotina             |  |  |  |
|           | San Carlos          |  |  |  |
|           | Grecia              |  |  |  |
|           | Alfaro Ruiz         |  |  |  |
|           | Valverde Vega       |  |  |  |
|           | San Mateo           |  |  |  |
|           | Atenas              |  |  |  |
|           | Uapala              |  |  |  |
|           | Naranjo             |  |  |  |
|           | Los Chiles          |  |  |  |
|           | Naranjo             |  |  |  |
|           | Heredia             |  |  |  |
| Provincia | Puntarenas          |  |  |  |
| Cantón    | Puntarenas          |  |  |  |
|           | Espeza              |  |  |  |
|           | Buenos Aires        |  |  |  |
|           | Aguirre             |  |  |  |
|           | Colo Brus           |  |  |  |
|           | Garabito            |  |  |  |
|           | Osa                 |  |  |  |
|           | Montes de Oro       |  |  |  |
|           | Golfito             |  |  |  |
|           | Parrita             |  |  |  |
|           | Corredores          |  |  |  |
|           | Heredia             |  |  |  |
|           | Santo Domingo       |  |  |  |
|           | Barva               |  |  |  |
|           | San Rafael          |  |  |  |
| Provincia | San José            |  |  |  |
| Cantón    | San José            |  |  |  |
|           | Colcochecha         |  |  |  |
|           | Escazú              |  |  |  |
|           | Santa Ana           |  |  |  |
|           | Desamparados        |  |  |  |
|           | Puntacal            |  |  |  |
|           | Tarrazú             |  |  |  |
|           | Aserrí              |  |  |  |
|           | Alajuelita          |  |  |  |
|           | Vázquez de Coronado |  |  |  |
|           | Acosta              |  |  |  |
|           | Tibás               |  |  |  |
|           | Moravia             |  |  |  |
|           | Montes de Oca       |  |  |  |
|           | Mora                |  |  |  |



|               |                       |       |         |               |
|---------------|-----------------------|-------|---------|---------------|
| Guanacaste    | Guatuso               | Limón | Cartago | Turubares     |
|               | Liberia               |       |         | Pérez Zeledón |
|               | Abangares             |       |         | Cartago       |
|               | Cañas                 |       |         | Jiménez       |
|               | Nandayure             |       |         | Paraiso       |
|               | Hojancha              |       |         | La Unión      |
|               | Sanja Cruz            |       |         | El Guarco     |
|               | Nicoya                |       |         | Alvarado      |
|               | Bagaces               |       |         | Oreamuno      |
|               | Carrillo              |       |         |               |
|               | Tilarán               |       |         |               |
|               | La Cruz               |       |         |               |
|               |                       |       |         |               |
|               |                       |       |         |               |
| Sanja Bárbara | San Isidro            | Limón | Cartago |               |
|               | Belén                 |       |         |               |
|               | San Joaquín de Flores |       |         |               |
|               | Sarapiquí             |       |         |               |
|               | San Pablo             |       |         |               |
|               | Limón                 |       |         |               |
|               | Siquirres             |       |         |               |
|               | Guácimo               |       |         |               |
|               | Pococi                |       |         |               |
|               | Talamanca             |       |         |               |
|               | Malina                |       |         |               |
|               |                       |       |         |               |
|               |                       |       |         |               |
|               |                       |       |         |               |

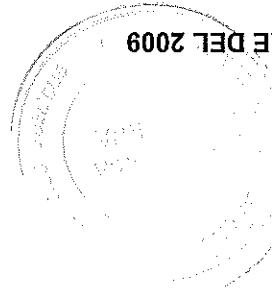
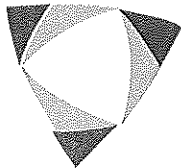
**SEGUNDO. Sobre las tarifas:** La empresa **AVOXI HOLDINGS SRL** deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

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

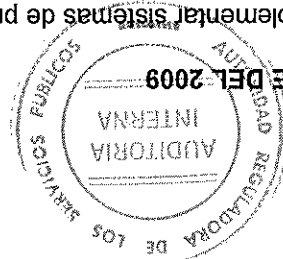
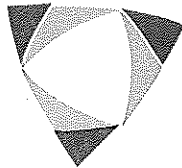
**CUARTO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP:** La empresa **AVOXI HOLDINGS SRL** deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **AVOXI HOLDINGS SRL** estará obligada a:

- Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;



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



- x. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

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

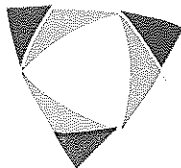
**V. Extender a la empresa AVOXI HOLDINGS SRL cédula jurídica 3-102-451845 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**

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

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

**3. E-DIAY S.A., SUTEL-OT-636-2009**

El señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa



La señorita Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

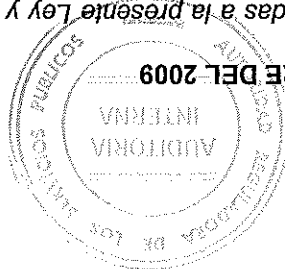
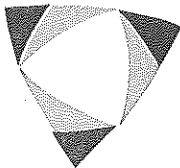
**ACUERDO 007-053-2009**

**RESULTANDO**

- I. Que el día 31 de agosto del 2009, el señor Luis Zúñiga Fallas en su condición de Apoderado Generalísimo de E-DIAY S.A cédula jurídica número 3-101-569753, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios inalámbricos de transferencia de datos y acceso a Internet. (folios 01 al 35)
- II. Que mediante oficio 1277-SUTEL-2009, del 17 de setiembre del 2009 fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa E-DIAY S.A, por lo que una vez notificada podía retirar los edictos de convocatoria, los cuales debían ser publicados dentro de los 7 días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 36)
- III. Que mediante resolución RCS-303-2009 de las 15:05 horas del 24 de setiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años, la descripción técnica de los equipos, diagrama de red, estados financieros, entre otros. (folios 38 al 40)
- IV. Que con oficio 1405-SUTEL-2009 de fecha 06 de octubre del 2009 se le indicó a la solicitante que podía proceder a retirar los edictos de ley, los cuales debían ser publicados dentro del término de siete días calendario a partir del retiro de los mismos. (folio 43)
- V. Que en fecha 23 y 27 de octubre de 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización. (folio 49)
- VI. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por E-DIAY S.A.
- VII. Que mediante oficio 1749-SUTEL-2009 de fecha 25 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a E-DIAY S.A para prestar servicio de telecomunicaciones disponibles al público, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el artículo primero de la Ley General de Telecomunicaciones Nº8642 establece que:  
"El objeto de esta Ley es establecer el ámbito y los mecanismos de regulación de las telecomunicaciones, que comprende el uso y la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones."



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

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

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

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

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

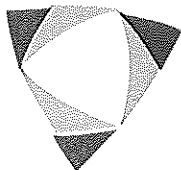
III. : "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización.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

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

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

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

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



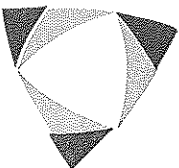
En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

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

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

X. Que en la normativa de la FCC parte 15, específicamente en su sección 15.247 (Equipo de comunicaciones en la banda ISM, frecuencias industriales, científicas y médicas), se indica que: Para los equipos de la banda ISM que operan en el rango de 2400-2483.5 MHz que utilizan sistemas con al menos 75 canales de salto de frecuencias (at least 75 hopping channels) y todos los sistemas de saltos de frecuencia y secuencia directa del rango de frecuencias 5725-5850 MHz, la máxima potencia de salida de los equipos transmisores es de 1 Watt (30 dBm). Para todos los demás equipos de saltos de frecuencia de la en el rango de 2400-2483.5 MHz, la potencia máxima de salida de los equipos transmisores será de 0.125 Watts (21 dBm). Se establece para las bandas indicadas en el punto a. un EIRP máximo de 4 Watts (36 dBm, considerando 30 dBm de excepción: Los sistemas utilizados para enlaces fijos punto a punto que operen en el rango de 2400-2483.5 MHz, que empleen antenas con ganancias superiores a 6 dBi, deben reducir la potencia de salida del transmisor en 1 dBm por cada 3 dBi de ganancia de antena superiores a 6 dBi. La siguiente tabla ejemplifica este principio:

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



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

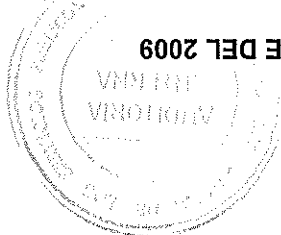
XII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único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

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

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

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

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

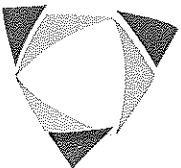


27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



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

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

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

**POR TANTO**

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

**I.** Otorgar Autorización a la empresa **E-DIAY S.A** cédula jurídica número 3-101-569753 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

- a. Transferencia de datos.
- b. Acceso a Internet.

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

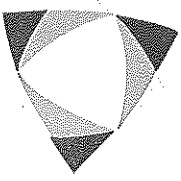
**III.** Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **E-DIAY S.A**, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas: Pérez Zeledón, San José.

**SEGUNDO.** Plan de expansión de servicios. Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **E-DIAY S.A** ya tiene instalada su red y conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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

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



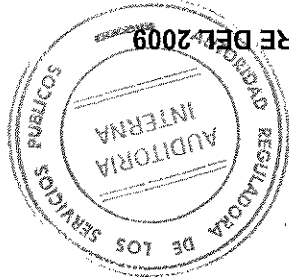
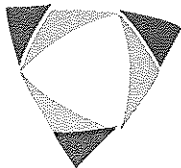
**QUINTO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP:** La empresa E-DIAY S.A deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

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

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

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

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



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

IV. Extender a la empresa E-DIAY S.A cédula jurídica número 3-101-569753 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

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

#### 4. VÍCTOR MANUEL FERNÁNDEZ ROJAS, SUTEL OT 167-2009

La señorita Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

#### ACUERDO 008-053-2009

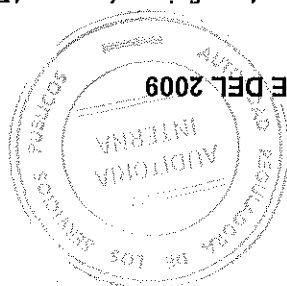
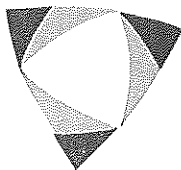
#### RESULTANDO

I. Que el día 25 de junio 2009, Víctor Manuel Fernández Rojas, identificación número 1-0888-0846, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

II. Que en 31 de julio 2009 mediante oficio número 426-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Víctor Manuel Fernández Rojas, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.

III. Que en fecha 24 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 19 de agosto 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por Víctor Manuel Fernández Rojas.



## CONSIDERANDO

V. Que mediante oficio número 1752-SUTEL-2009 de fecha 26 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a Víctor Manuel Fernández Rojas para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

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

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

b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación.

El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.

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

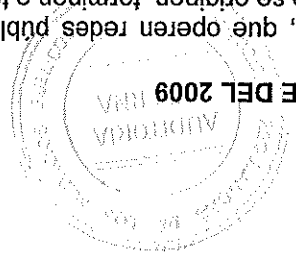
II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán

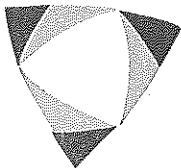


27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutei



los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

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

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

#### POR TANTO

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

#### EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

#### RESUELVE:

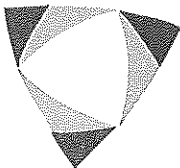
I. Otorgar Autorización a **Victor Manuel Fernández Rojas** identificación número **1-0888-0846** por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:

- Acceso a Internet.
- Telefonía IP.

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

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **Victor Manuel Fernández Rojas** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 200 metros norte Clínica del Seguro Social, San Vicente, Santo Domingo, Heredia.



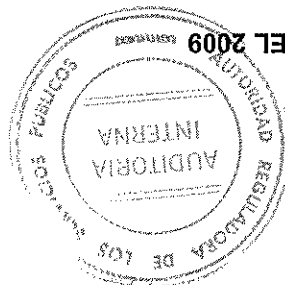
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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

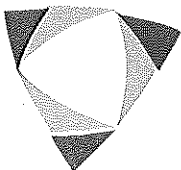
**CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes.** Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en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

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contractadas de manera particular, **Victor Manuel Fernández Rojas** estará obligado a:

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



SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009



- o.** Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p.** En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL. En aquellos casos que la empresa se encuentre brindando estos servicios a través de un proveedor no autorizado, deberá normalizar su situación en un plazo máximo de 6 meses e informarlo a la SUTEL.
- q.** Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

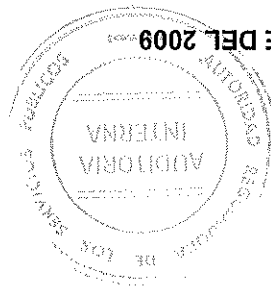
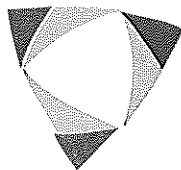
- SEXTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:
- Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
  - Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespias, antirrobo, firewall, antimalware y firewall.
  - Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
  - Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
  - Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
  - Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
  - Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

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

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatei:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatei de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

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

**IV. Extender a Víctor Manuel Fernández Rojas, identificación número 1-0888-0846, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**



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

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

## 5. CARLOS ENRIQUE CORREDERA RAMIREZ, SUTEL OT-435-2009

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa

La señorita Ramirez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

## ACUERDO 009-053-2009

## RESULTANDO

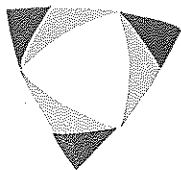
I. Que el día 30 de junio 2009, **Carlos Enrique Corredera Ramirez**, identificación número **1-0377-0479**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

II. Que en 16 de setiembre 2009 mediante oficio número 1239-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Carlos Enrique Corredera Ramirez, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.

III. Que en fecha 20 de octubre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 14 de octubre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por Carlos Enrique Corredera Ramirez.

V. Que mediante oficio número 1752-SUTEL-2009 de fecha 26 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramirez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a Carlos Enrique Corredera Ramirez para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.



**CONSIDERANDO**

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

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

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

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

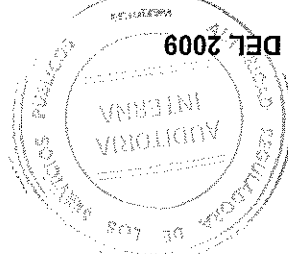
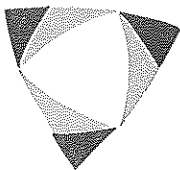
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer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

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

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

- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo





59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

**IX.**

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

**X.**

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

**XI.**

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

**XII.**

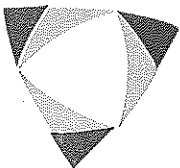
Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente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



SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



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

## PORTANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a **Carlos Enrique Corredera Ramirez** identificación número **1-0377-0479** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
  - b. Telefonía IP.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: **Carlos Enrique Corredera Ramirez** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado Calle 4, Avenidas 7y 9, 350 metros norte del Banco Nacional, cantón central de San José.

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

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

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

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

reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, **Carlos Enrique Corredera** Ramirez estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL. En aquellos casos que la empresa se encuentre brindando estos servicios a través de un proveedor no autorizado, deberá normalizar su situación en un plazo máximo de 6 meses e informarlo a la SUTEL
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

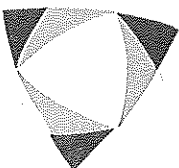
IV. Extender a Carlos Enrique Corredera Ramirez, identificación numero 1-0377-0479, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

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

**SETIMO. Sobre el canon de regulaci3n:** estar3 obligado a cancelar el canon de regulaci3n anual, el cual deber3 realizarse a partir del primero de diciembre de este a3o. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitir3 en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar se3alado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorizaci3n.

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



6. MARLON ALEXIS CUBERO CEBALLO, SUTEL OT-186-2009

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa

La señora Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 010-053-2009

RESULTANDO

I. Que el día 26 de junio 2009, Marlon Alexis Cubero Ceballo, identificación número 1-889-619, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

II. Que en fecha 2 de julio 2009 mediante oficio número 463-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Marlon Alexis Cubero Ceballo, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.

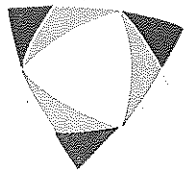
III. Que en fecha 21 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 19 de julio 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por Marlon Alexis Cubero Ceballo.

V. Que mediante oficio número 1752-SUTEL-2009 de fecha 26 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a Marlon Alexis Cubero Ceballo para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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



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

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

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

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

V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

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

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

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

IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo

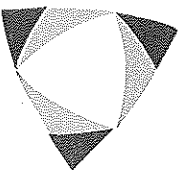


27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutei



apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

X.

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

XI.

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

XII.

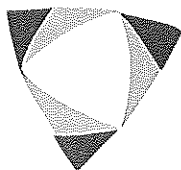
Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente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

XIII.

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

## POR TANTO

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



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

- I. Otorgar Autorización a **Marlon Alexis Cebalero** identificación número 1-889-619 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.

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

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

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** Marlon Alexis Cebalero podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado Costado oeste de la plaza del barrio Tierra Prometida, frente al gimnasio, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

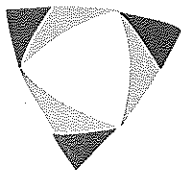
**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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

**CUARTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **Marlon Alexis Cebalero** está obligado a:

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





- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

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

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

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

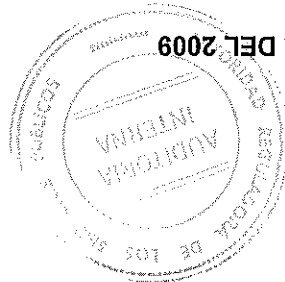
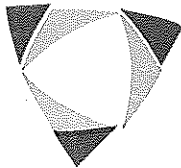
e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.

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

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

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

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



General de Telecomunicaciones Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

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

**IV. Extender a Marlon Alexis Cubero Ceballos, identificación número 1-889-619, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**

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

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

## 7. CARINA CELIA CANOSA, SUTEL OT-491-2009

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud de la empresa

La señorita Ramírez Alfaro, explica de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

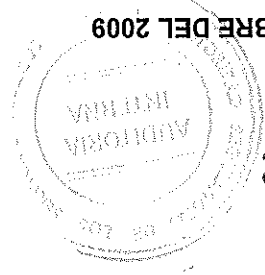
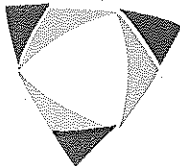
Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

## ACUERDO 011-053-2009

### RESULTANDO

**I. Que el día 1 de julio 2009, Carina Celia Canosa, identificación número 1032-000811119, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.**

**II. Que en fecha 19 de agosto 2009 mediante oficio número 1081-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Carina Celia Canosa, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.**



III. Que en fecha 7 de setiembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 30 de octubre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **Carina Cella Canosa**.

V. Que mediante oficio número 1752-SUTEL-2009 de fecha 26 de noviembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomendaron al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **Carina Cella Canosa** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

### CONSIDERANDO

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

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

b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación.

El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.

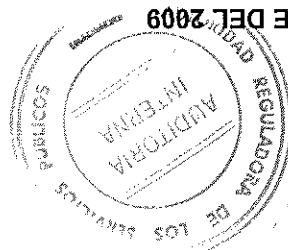
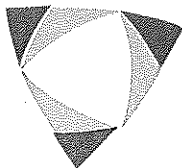
c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

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

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

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

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



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

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

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

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

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

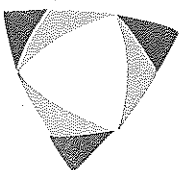


27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

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

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

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

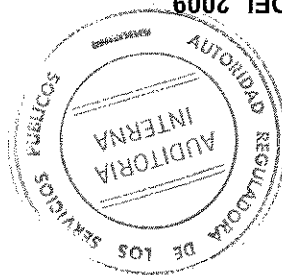
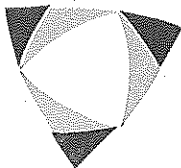
## POR TANTO

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

## EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a **Carina Celia Canosa** identificación número **1032-00081119** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
- a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **Carina Celia Canosa** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente a Restaurante Campedón, El Roble, cantón central de Puntarenas.



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

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

**CUARTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones o reglamentarias, u otras obligaciones contradas de manera particular, **Carina Celia Canosa** estará obligado a:

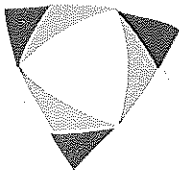
- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilicen los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos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

27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 063-2009

**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

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

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

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

**IV. Extender a Carina Celia Canosa, identificación número 1032-000811119, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.**

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

El señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud del señor Ignacio Granados contra el ICE, por cobro excesivo y mala calidad internet.

Encomendar al señor Roberto Altaro Toribio que lleve a cabo la investigación concerniente al caso del señor Carlos Eduardo Moraga, caso del Exp. SUTEL-AU-135-2009.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete la solicitud del señor Carlos Eduardo Moraga contra el ICE por problemas con software de Alcatel, imposibilitan utilizar la llamada en espera y conferencia tripartita.

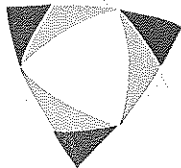
El señor Roberto Alfaro Toribio, se refiere de manera detallada a los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

ingresan los señores Roberto Allaro Toribio, Jorge Salas Santana y la señora Mariana Brenes Akermann, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

|                   |                       |        |                                                                                                          |
|-------------------|-----------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXPEDIENTE        | SOLICITANTE           | CONTRA | Motivo                                                                                                   |
| SUTEL-AU-135-2009 | Carlos Eduardo Moraga | ICE    | Problemas con software de Alcatel, imposibilitan utilizar la llamada en espera y conferencia tripartita. |
| SUTEL-AU-124-2009 | Ignacio Granados      | ICE    | Cobro excesivo y mala calidad Internet                                                                   |

**ARTICULO 4**  
**APERTURA DE QUESA**

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



**RESULTANDO:**

I. Que el 31 de agosto del 2009, el señor **IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ**, presentó ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) formal reclamación mediante correo electrónico, indicando que desde hace año y medio tiene constantes problemas de calidad en el servicio de Internet, los cuales ha reportado mediante la agencia virtual y por el centro de soporte técnico 119. Asimismo, indica que siempre ha tenido contratada la velocidad de 2MB y que no ha sido migrado cuando se dieron las rebajas en las tarifas. (folios 25 a 27)

II. Que el día 20 de octubre del 2009, el señor **IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ**, cédula de identidad número 1-1279-0555, presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en virtud de no encontrarse conforme con la respuesta brindada a su reclamo por supuestos problemas de calidad en su servicio de Internet, toda vez que no recibe la velocidad contratada. Asimismo solicita, entre otros, el reembolso de la mitad de la facturación de los últimos 12 meses, mejorar las condiciones de documentación e información y la no suspensión del servicio telefónico 2510-20-20 mientras se tramita el procedimiento administrativo. (folios 01 al 05)

III. Que al día de hoy el ICE no ha resuelto las gestiones presentadas por el señor **IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ**.

**CONSIDERANDO:**

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (4) Recibir un trato equitativo, igualitario, y de buena fe de los proveedores de servicios; (5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente; (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; (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles; (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público; (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor; las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia; (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por fallas atribuibles al proveedor; (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: "(3) Respetar los

27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley."

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

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

V. Que el señor IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ interpuso su queja en tiempo y forma.

VI. 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 IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ, solicita que se le ordene al ICE se abstenga de suspender el servicio de Internet instalado en el servicio telefónico 2510-2020 hasta que se resuelva el presente procedimiento administrativo.

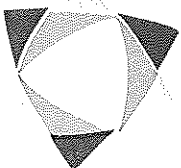
b. Que las medidas asegurativas o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en el proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela efectiva de los derechos y por ello se pueden conceptualizar como un conjunto de potestades del órgano para conservar las condiciones reales indispensables 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 sería, 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 resulte dañada o perjudicada, grave o irreparablemente, durante el transcurso del tiempo necesario para dictarse el acto final.

f. Que el Consejo de la SUTEL considera que el reclamo presentado tiene cierto grado de probabilidad de resultar fundado.



27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



g. Que 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.

h. En virtud de lo anterior, por existir peligro en la demora de la resolución final y con la finalidad de evitarle al usuario un mal mayor al causado, resulta ajustado a derecho ordenar al ICE que mientras se tramita el presente procedimiento se abstenga de suspender el servicio telefónico mencionado, como en efecto se dispone;

#### POR TANTO:

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

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

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

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por desconformidad con la calidad del servicio y la suspensión del mismo.

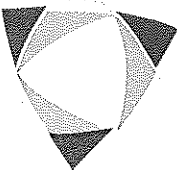
III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por **IGNACIO GRANADOS ALMENDÁREZ** 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).

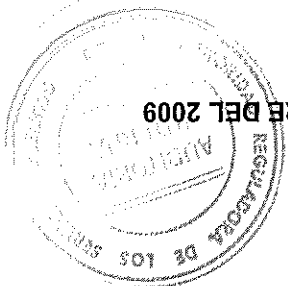
IV. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 67 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE no suspender el servicio de Internet instalado en el servicio 2510-20-20.

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.

Se retira la señorita Natalia Ramírez Alfaro





**ARTÍCULO 5  
CALIDAD DEL SERVICIO**

Don Carlos Raúl Gutiérrez, se refiere al tema de calidad, considera que se tiene que ver el problema de calidad de manera integral. El aspecto de las multas es relativo. Indica que don Cristian Campos hizo una exposición bastante interesante en el Congreso, sería de mucha utilidad para el tema de las multas.

Doña Maryleana señala que es muy importante y necesario, que 8 mil millones puede ser un cobro desproporcionado, pero se podría ser creativo a la hora de fijar la multa.

Indica don Carlos que el señor Campos tiene toda una serie de test, que aplicaría a la proporcionalidad y valdría la pena oírlo, ya que a él le pareció bastante interesante, debería venir aquí y nosotros explicarle algunos temas económicos y técnicas como para llevarlo un poco más adelante el análisis de él, a lo que le indicó que el 7 y el 8 de diciembre el señor Cristian Campos viene a hacernos una presentación.

La señora Maryleana Méndez, señala que sería conveniente que quede en actas la discusión que surgió sobre la necesidad de la revisión del marco general sobre la parte de régimen sancionatorio, por cuanto existe mucha evidencia de que la calidad en el servicio tiene sus problemas, aunado a los estudios específicos que está haciendo la SUTEL al respecto en cobertura, en toda la parte de potencias, etc., que aparentemente, tienden a indicar que también hay un problema muy serio aún en el área metropolitana, en la parte celular.

Don Carlos Raúl Gutiérrez, señala que no podemos dejar de considerar el Reglamento de Calidad por un problema de sanciones.

Don George, señala que el Reglamento de Calidad hay que hacerlo cumplir, como siempre.

Discutido ampliamente el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 014-053-2009**

Se da por recibido el tema del Reglamento de Calidad de Servicio.

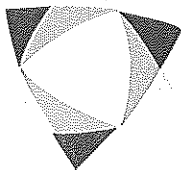
**ARTÍCULO 6  
INFORME SOBRE IMPUESTO ROJO**

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el informe sobre el impuesto rojo.

El señor Milley Rojas, se refiere de manera detallada a los principales extremos del citado informe, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

La señorita Natalia Ramírez, considera que este tema debería de cerrarse y solicitar al órgano que hizo la investigación o el informe preliminar, un nuevo informe.

Luego de discutido el tema y atendiendo las observaciones del señor George Milley, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:



que ella revisó el detalle de llamadas suministrado por el ICE, aceptó como números conocidos y por ende llamadas efectuadas por ella, un total de 205 llamadas, es decir un 59.6% del total de llamadas facturadas.

b. Que las restantes 139 llamadas están registradas hacia números que ella desconoce y en consecuencia asume que ella no realizó esas llamadas.

c. Que solicita se le exonere de los cargos por facturación de las llamadas que alega desconocer.

III.

Que mediante resolución RCS-068-2009 de las 10:45 horas del 20 de mayo 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándoles que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227. (folios 49 a 52)

IV.

Que el día 02 de junio del 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formuliándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "1) Solicitar y recibir información veraz, expedita, y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicio, 7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio de la forma y por el medio en que se garantice su privacidad y 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva, (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, (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por fallas atribuibles al proveedor." Asimismo, se pone en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indican las posibles sanciones a imponer, se le cita a una comparecencia oral y privada para las 10:00 horas del 06 de julio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 44 al 48).

V.

Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba. Por lo cual se le previno que el día de la comparecencia aportara como prueba para mejor proveer, en formato EXCEL y de forma impresa el detalle de los Registros de Llamadas (CDR) del servicio en estudio para los conmutadores involucrados en el tráfico saliente (móvil/móvil, móvil/fijo). Adicionalmente presentar el detalle de las facturaciones posteriores al mes en estudio, indicando el importe de cada una y las fechas de cancelación de las mismas.

VI.

Que la comparecencia fue reprogramada para las 10:00 horas del 08 de julio del 2009, en virtud que el órgano director detectó de defectos graves en su convocatoria. (folio 55)



VII. Que mediante resolución de las 08:00 horas del 27 de julio del 2009, el órgano director realiza nuevo señalamiento para celebrar la comparecencia oral y privada, citando a las partes para las 10:00 horas del 06 de agosto del 2009.

VIII. Que al ser las 10:20 horas del 06 de agosto del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió la Lic. Ivette Mayela Ovaras Camacho y el señor José Ricardo Badilla Chávez. La señora Adriana Madriz Rojas no asistió a la misma. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 66 a 88).

IX. Que mediante oficio 165-SCS-2009/30025 del 09 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda la redistribución de funciones para la atención de quejas.

X. Que mediante oficio 1696-SUTEL-2009 del 17 de noviembre del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final.

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

### CONSIDERANDO:

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

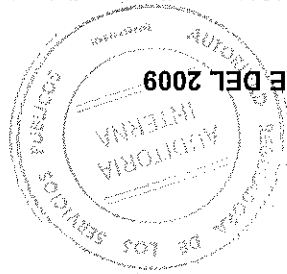
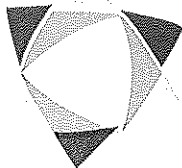
#### a) Hechos probados en autos

1. De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-003-2009, folio 81, el ICE le facturó a la señora Madriz Rojas, en su servicio telefónico 8313-1426 un monto total de \$28.785,00 cuya conformación se detalla a continuación:

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| Tarifa básica..... | \$ 2.899,80  |
| Excedente.....     | \$ 18.786,49 |
| Cargos fijos.....  | \$ 250,00    |
| Otros cargos.....  | \$ 3.466,50  |
| Servicio 911.....  | \$ 79,56     |
| TOTAL.....         | \$ 28.785,00 |

2. Según el detalle de llamadas registrado por el ICE, folio 09, en el mes de febrero del 2008 (mes en reclamo) se produjeron 344 llamadas para un total de 779 minutos. De este total de llamadas la quejosa alega desconocer los números de destino de 138 llamadas.

3. El ICE, mediante oficio 9042-174-2008 del 2 de julio del 2008, le informó a la señora Madriz Rojas que se había efectuado un análisis de tráfico mediante el cual se había determinado que existía relación recíproca de intercambio de tráfico originada en ese servicio. Así mismo indica el ICE que al realizar llamadas a los números que la quejosa alega desconocer, le respondieron clientes que manifestaron ser familiares de la quejosa.



4. El ICE, mediante oficio 097-1223-2009 del 1 de junio del 2009, informó a esta Superintendencia que se efectuó un nuevo estudio técnico sobre el servicio en conflicto verificando que no existió error en la facturación. Se aportó detalle de la observación de tráfico del número en conflicto y de unos de los números de destino que le generó mayor consumo a la señora Madrid Rojas. En este detalle se observa que las llamadas originadas en el servicio 8313-1426 coinciden en fecha, hora y duración con las llamadas entrantes registradas en el servicio 8326-4102, lo cual confirma la realización de las llamadas y descarta errores de registro de las mismas.

**b) Hechos no probados**

1. No se logró demostrar que las llamadas en reclamo no se hicieron desde el servicio telefónico 8313-1426, a nombre de la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas, por el contrario la información contenida en el expediente señala que las llamadas sí se realizaron.

**c) Comparecencia**

La comparecencia se llevó a cabo el día 6 de agosto del 2009 a las 10 de la mañana, en la Sala de juntas de la Sutel, con presencia de la Licda Ivette Ovaras Camacho y el señor Ricardo Badilla Chávez ambos funcionarios del ICE y del Órgano Director integrado por Licda Natalia Ramírez Alfaro y el Ing Jorge Salas Santana (Folios 70 a 72). La señora Adriana Rebeca Madrid Rojas no se presentó.

**i) Pruebas aportadas**

a) Expediente administrativo del ICE correspondiente al servicio telefónico 8313-1426, suscrito a nombre de la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas.

b) El detalle de llamadas del servicio 8313-1426 en forma impresa, folios 35 al 42

**iii) Resumen exposición de participantes**

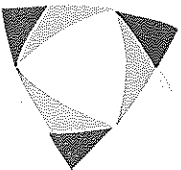
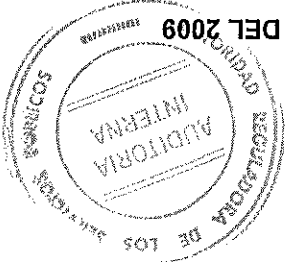
Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente: (folios 86 y 87)

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

En este caso vamos a aportar el expediente administrativo solicitado en el auto de intimación así como el detalle de la facturación realizado a doña Adriana, ella tuvo el servicio telefónico 8313-1426 de enero del 2008 a mayo del 2008, en dos recibos que ahí se adjuntan en los documentos ella canceló en diciembre del 2008 todo junto, y ahí se aportan los comprobantes.

**SUTEL**  
**Natalia Ramírez Alfaro**

*Me parece que hablamos prevenido también facturaciones posteriores?*



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

De ese número del servicio no porque fue liquidado en mayo del 2008, las únicas facturas que tuvo ese servicio ahí están en ese cuadró, posteriormente la señora canceló la deuda en diciembre del 2008 y solicitó un servicio nuevo pero con ese no ha tenido ningún problema.

**SUTEL**

**Jorge Salas Santana**

El mes dos de acuerdo con este informe, el excedente es por \$ 18.786,49 colones, ¿el detalle de eso donde está?

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

Aquí viene en el detalle de facturación, incluso se adjunta en ese mismo detalle algunas de las llamadas entrantes para que se haga la comparación de los números que si tienen coincidencia, incluso algunos de los que ella marcó no conocer están en ese mismo listado.

**SUTEL**

**Natalia Ramirez Alfaro**

Si a eso me quería referir, en folios 6, 7 y 8 del expediente ella aporta un detalle de llamadas de febrero del 2008 y marca las que conoce, las que quedan por fuera la mayoría corresponde al número 8326-4102 que relacionándolo con el oficio 097-1223-2009, folios del 33 al 38, el ICE argumenta que ese número es el que le genera mayor consumo a la señora Adriana, para un total de 27.458 segundos, y que ustedes concluyen que las llamadas si fueron efectuadas y que hubo comunicación, así es?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Correcto.

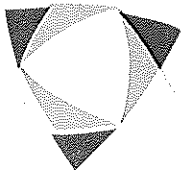
**SUTEL**

**Natalia Ramirez Alfaro**

¿Ustedes pudieron verificar este número? ¿Hicieron alguna prueba o llamaron a ver si tenían algún tipo de relación o si conocían a la señora?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si, este número el 8326-4102, en la nota que nosotros le enviamos a la señora, en folio 10, le hacemos la observación en donde solicita hacer un estudio para aclarar el cobro en la facturación del servicio, este no es, hay otro oficio en donde nosotros le indicamos (no encuentran documento)



**SUTEL**  
**Jorge Salas Santana**

En cuanto a este reporte me parecería muy importante el detalle de llamadas entrantes para hacer la comparación, pero me parece que aquí hay algo que no está muy claro, este es el reporte de llamadas salientes este es el número de destino, esta es la fecha, esta la hora, y la duración pero ese es el reporte de llamadas entrantes, entonces este es el teléfono y este el destino, pero creo que hay un error porque incluso esta llamada que está acá es el mismo día a la misma hora solo que aquí lo tenemos en hora militar?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si tiene razón esa es una repetición, debe haber un error.

**SUTEL**  
**Jorge Salas Santana**

Si creo que este es el mismo reporte, entonces sería interesante contar con el reporte de llamadas entrantes.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si, no hay ningún problema. Eso don Jorge se originó por lo siguiente: es que nosotros tenemos dos pantallas para generar los reportes, uno que es para el cliente y otro que es para estudios, el que tiene la hora militar es el de los estudios, entonces seguro el muchacho a la hora de mandarlo lo pegó mal.

**SUTEL**  
**Jorge Salas Santana**

No hay ningún inconveniente, lo que quiero indicar es que es muy importante para efectos del análisis.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si claro. Bueno, efectivamente el teléfono 8326-4102 en ese momento era de Stefanni Guillén Granados, y era un teléfono al que ella llamaba regularmente.

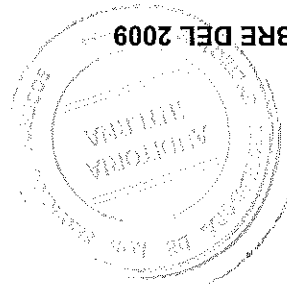
**SUTEL**  
**Natalia Ramírez Alfaro**

EI 8326-4102?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si el 8326-4102.

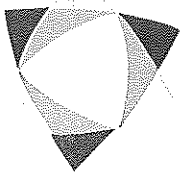
27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel

SUTEL  
Jorge Salas Santana

¿O sea, había alguna relación con la señora Adriana?

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
José Ricardo Badilla

En ese caso no se pudo establecer, porque esa persona no manifestó que la conocía, ni nada por el estilo, no sé si fue que se pusieron de acuerdo, pero en la misma lista incluía teléfonos de unas primas o sobrinas que sí coincidían.

SUTEL

Natalia Ramírez Alfaro

Es que aquí ella hace una lista en folio 09? (interrumpen)

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
José Ricardo BadillaSUTEL  
Sí, nosotros confirmamos esa lista.

Jorge Salas Santana

¿De esa lista entonces cuáles sí tienen relación?

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
José Ricardo Badilla

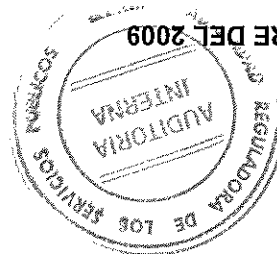
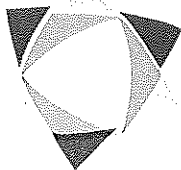
Es que no está el documento que yo aporté en su oportunidad, les voy a explicar que fue lo que sucedió: resulta que estos casos los vemos en el área nuestra, lo tenemos con nuestros compañeros de legal, y hubo una reorganización y se lo pasaron al área de incidencias, entonces ellos fueron los que terminaron de entregarle la información a legal, pero en un documento que yo aporté que no está aquí en estos folios están los teléfonos que sí tenían coincidencias y que sí eran familia de la señora, y lamentablemente no están aquí, ni está una nota donde yo sí le indico los teléfonos que eran de coincidencia.

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

¿Se puede aportar esa nota?

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
José Ricardo Badilla

Yo creo que sí.



Nº 3479

**SUTEL**  
**Natalia Ramirez Alfaro**

Se acepta

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Es más, aquí mismo en la del folio 10 dice: de los números que usted manifiesta no  
conocer nos han respondido clientes que nos informan ser sus familiares.

**SUTEL**  
**Natalia Ramirez Alfaro**

Hay creo que hay un error, porque cuando ustedes elaboraron esa nota creo que se  
habla interpretado a la inversa la marcación que ella hizo de las llamadas porque ella  
marcó las que ella conocía.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

No, porque ella nos suministró en uno de los frontales la lista de los teléfonos que no  
conocía que es la que no está aquí, eso sí lo tengo claro que ella marcó los que ella  
conocía no los que no conocía, y eso es lo que no está aquí lamentablemente.

**SUTEL**  
**Natalia Ramirez Alfaro**

Otra pregunta: ¿Cuál fue la duración total de llamadas durante el mes de febrero del  
2008?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

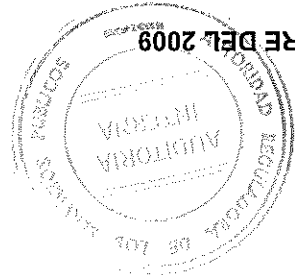
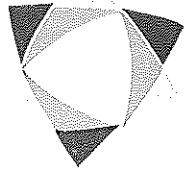
No lo tengo.

**SUTEL**  
**Natalia Ramirez Alfaro**

Para hacer un cálculo, digamos si ustedes dicen aquí que 27.458 segundos  
corresponde a la duración de comunicación con el 8326-4102, sería interesante saber  
qué porcentaje de la duración total de llamadas corresponde a ese número específico.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE,**  
**José Ricardo Badilla**

Si está bien.



**SUTEL**  
**Jorge Salas Santana**

Creo que en el caso nuestro para concluir tendríamos que tener la información, creo que es fundamental.

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**  
**Licda Ivette Ovares Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial**  
? Ustedes nos indican en qué plazo?

**SUTEL**  
**Natalia Ramírez Alfaro**

Tres días hábiles. ?Alguna conclusión que quisieran hacer?

**Instituto Costarricense de Electricidad ICE.**  
**Licda Ivette Ovares Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial**  
No en realidad ninguna porque no tenemos muy clara esta situación, entonces mejor vamos a aportarla y no tenemos ninguna conclusión.

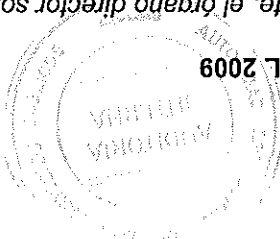
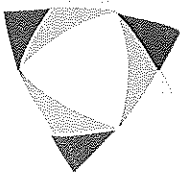
**SUTEL**  
**Natalia Ramírez Alfaro**

Perfecto. Bueno entonces damos por concluida la comparecencia al ser las diez horas y treinta y seis minutos de la mañana. Muchas gracias.

Finalmente se indica que respecto a la información de los CDR's solicitado en el auto de intimación no fueron presentados por el ICE.

**d) Análisis sobre el fondo**

De acuerdo con el análisis de la información contenida en el expediente, los registros de llamadas detalladas y suministrados por el ICE reflejan claramente la interacción de tráfico telefónico cursado en el servicio 8313-1426. Por otra parte, la quejosa no aportó ninguna prueba o detalle de uso de su servicio que pudiera evidenciar la imposibilidad de que se produjera el tráfico reclamado. Se limitó a indicar que muchos de los números en el detalle de llamadas le eran desconocidos. No obstante, en los estudios de consumo que realizó el ICE, confirmó la viabilidad del tráfico reclamado. En el último análisis realizado por el ICE (comunicado a esta Superintendencia el 1 de junio del 2009, folios del 33 al 43) se evidencia mediante comparación, que las llamadas que alega desconocer la quejosa, dirigidas hacia el número 8326-4102, provocaron registros de salida en el servicio de la quejosa que coinciden exactamente en fecha, hora y duración con los registros de las llamadas entrantes en el servicio 8326-4102, número que alegó desconocer la señora Madriz Rojas. Esto evidencia técnicamente que el tráfico cursado entre esos dos servicios efectivamente se efectuó.



Por otra parte, el órgano director solicitó al operador información adicional que ayudaría a evaluar con mayor certeza el comportamiento del tráfico realizado por la señora Adriana Madrid, misma que no fue suministrada por el ICE.

#### IV. Conclusiones

1. Que el servicio telefónico 8313-1426 a nombre de la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas no reveló problemas técnicos de facturación en el mes de febrero del 2008, según los dos estudios técnicos de consumo que practicara el ICE al servicio en conflicto.

2. Que la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas canceló la deuda acumulada en diciembre del 2008 sin objetar el mes en reclamo y adquirió un nuevo servicio.

3. Que la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas no se presentó a la comparecencia a presentar descargos o elementos de juicio adicionales, por lo que no se pudo ampliar la información aportada al expediente.

4. Que de análisis realizado por el Órgano Director de la información contenida en el expediente se desprende que efectivamente el consumo telefónico fue realizado por la señora Madrid.

#### V. Recomendaciones

1. Declarar sin lugar la queja presentada por la señora Adriana Rebeca Madrid Rojas en el sentido de que se le exonerare de los cargos por facturación que el ICE le imputa en el periodo de febrero del 2008.

2. Archivar el expediente."

II. Que las llamadas originadas en el servicio 8313-1426 coinciden en fecha, hora y duración con las llamadas entrantes registradas en los servicios cuestionados y con los cuales la quejosa mostraba inconformidad, lo cual confirma la realización de las llamadas y descarta errores de registro de las mismas.

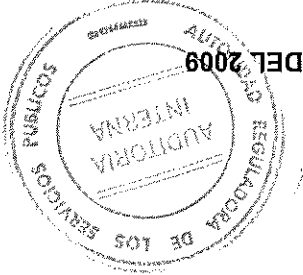
III. Que en la legislación que regula la materia se establece, dentro de las obligaciones contractuales, el deber del usuario de cancelar al operador los servicios de telecomunicaciones debidamente recibidos y disfrutados.

IV. Que la señora Madrid Rojas efectivamente disfrutó del servicio celular, lo cual fue comprobado mediante los registros de las llamadas realizadas, por lo tanto debe responder por el uso que realizó de su servicio.

V. Que la señora Madrid Rojas deberá responsabilizarse por el consumo telefónico realizado, por lo que no resulta procedente reintegrar el pago realizado.

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

POR TANTO



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

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

- I. Declarar sin lugar la queja interpuesta por la señora **ADRIANA MADRIZ ROJAS** contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-003-2009.

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

**2. DHL, SUTEL-AU-69-2009**

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo la resolución final de queja de la empresa DHL contra el ICE por fraude.

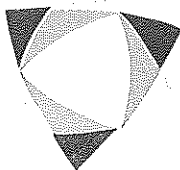
El señor Jorge Salas Santana, se refiere de manera detallada los principales extremos de la referida solicitud, al tiempo que contesta algunas preguntas que sobre el particular le fueron hechas por los señores Miembros del Consejo.

Luego de discutido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 016-053-2009**

**RESULTANDO:**

- I. El 29 de mayo del 2009, el señor Pablo Brenes Dittel en su condición de Apoderado Generalísimo de **DHL MANAGEMENT CENAM S.A** cédula de persona jurídica número 3-101-167426, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja por concepto de cobro indebido de la facturación telefónica internacional del servicio 2509-01-00 por la suma de 24.489.134,80 colones. Asimismo el quejoso manifiesta que el ICE es el responsable por no aplicar normas de seguridad antifraude para protección de su representada y del propio operador, por lo que solicita la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones (folios 01 al 05).
- II. Que dentro de los alegatos de la empresa denunciante se encuentran los siguientes:



1. Que la factura del mes de febrero del 2009, del servicio telefónico 2509-0100 alcanzó un monto de \$24,489,134.80 para el consumo internacional, lo cual es considerablemente superior a la facturación telefónica internacional promedio que oscila en \$3,400,000.00 mensuales.
2. Que los empleados de su empresa no realizaron las llamadas internacionales cobradas en forma indebida, por lo que pudieron ser llevadas a cabo por fraude de un tercero ajeno a su compañía.
3. Que el ICE es responsable y debe asumir el costo de las llamadas realizadas por no aplicar todas las normas que aseguren la protección de mi representación y al propio Instituto ante todas las clases de fraudes existentes.
4. Que el ICE no le brindó una respuesta que satisficiera sus expectativas, por lo tanto, presento la queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

**III.**

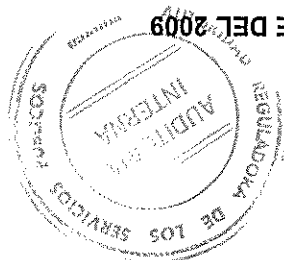
Que mediante resolución RCS-120-2009 de las 14:45 horas del 02 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo por la queja interpuesta, nombra al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramírez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420, como miembros del órgano director del procedimiento y les instruye que con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227 y dicta como medida cautelar que el ICE: a) suspenda todo trámite de cobro del monto objeto del presente reclamo y b) no suspenda el servicio telefónico a la empresa quejosa. (folios 22 a 25)

**IV.**

Que en fecha 27 de julio del 2009 el órgano director notifica el Auto de Intimación al Instituto investigado, formulándole cargos por supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (9) Recibir una facturación exacta, veraz, y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una mediación efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente." Asimismo, se le señala la prueba que consta en el expediente, le indica las respectivas sanciones, se le cita a comparecencia oral y privada para las 10:00 horas del 18 de agosto del 2009 y le señala los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento. (folios 26 al 31)

**V.**

Que en dicho Auto de Intimación se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba. Por lo que se le previno al ICE que aportara como prueba para mejor proveer, en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio. Asimismo se le previene al ICE que aporte detalle de llamadas internacionales completo. Lo anterior bajo el apercibimiento de contravenir lo establecido en el pliego tarifario publicado en el Alcance Nº 52 de la Gaceta 183 del 25 de septiembre del 2006, específicamente lo referente al registro de detalle de llamadas (CDR's) sobre telefonía internacional. Adicionalmente, el ICE deberá aportar un estudio técnico del comportamiento histórico del consumo internacional de dicha empresa



que contenga cantidad de llamadas, destinos, duración y montos de las mismas. Por último, El ICE deberá aportar como prueba el estudio del Departamento de Gestión de Seguridad del ICE.

VI. Que al ser las 10:00 horas del 18 de agosto del 2009 se celebró la comparecencia oral y privada programada, a la cual asistieron, en representación de DHL Management Cenam S.A, el licenciado Alexander Salazar Solórzano. En representación del ICE, los licenciados Ivette Ovaras Carmacho y Olman Carvajal Mora, y el señor César Alpizar Murillo. Declararon a favor del ICE los señores: María Eugenia Pérez Miranda, Ana Lorena Rodríguez Castro y Erick Soto Carvajal. La comparecencia a fue dirigida por el órgano director del procedimiento asesorado por los ingenieros José Gonzalo Acuña y Glenn Fallas Fallas, todos funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (folios 98 a 112).

VII. Que mediante oficio 1800-SUTEL-2009 del 25 de noviembre del 2009, el órgano director del procedimiento emite su informe final.

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

### CONSIDERANDO:

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

"(...)

#### a. Hechos probados en autos

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-069-2009, se comprueba que efectivamente se registra un incremento anormal de llamadas internacionales de la empresa DHL Management Cenam, S.A para el mes de febrero del 2009 (folios 08 a 15)

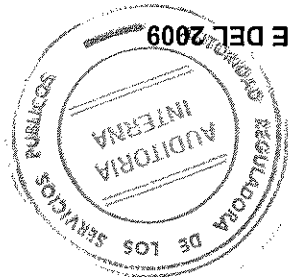
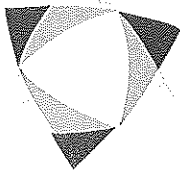
2. Que de acuerdo con lo analizado en el expediente se comprueba que los técnicos del ICE no pudieron inspeccionar las instalaciones de la empresa DHL Management Cenam, S.A

3. Que se logró demostrar que las llamadas internacionales se registraron al teléfono Nº 2509-0100 a nombre de la empresa DHL Management Cenam, S.A

4. Que el ICE se comunicó con el señor Mauricio Blanco de la empresa DHL Management Cenam, S.A el día 28 de enero del 2009, con el fin de alertar a la empresa que se estaba registrando un incremento de llamadas internacionales con carácter de fraudulentas.

#### b) Hechos no probados

1. No se pudo demostrar con la documentación contenida en el expediente SUTEL-AU-069-2009 que el ICE le haya enviado el detalle de llamadas al señor Mauricio Blanco solicitadas por él en el correo del 28 de enero del 2009.



2. No se logró demostrar cuales fueron las mejoras o trabajos desarrollos en la infraestructura de la red de comunicaciones de la empresa DHL Management Cenam, S.A con lo cual se eliminó o evitó continuar con el problema de fraude telefónico.

### c) Comparencia

La comparencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del día 18 de agosto del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovaras Camacho, el Lic Olman Carvajal Mora, César Alpizar Murillo, como testigos de dicho instituto la señora Ana Lorena Rodríguez Castro, la señora María Eugenia Pérez y el señor Erick Soto Carvajal todos funcionarios del ICE, (folios 98 a 108), el señor Alexander Salazar Solórzano, en representación del señor Pablo Brenes Dittel Gerente General de DHL Management Cenam, S.A., el Organo Director conformado por el ingeniero Jorge Salas Santana y la licenciada Natalia Ramirez, nos acompañan también los ingenieros Glenn Fallas Fallas y Gonzalo Acuña como asesores técnicos del Organo Director y en digitación Melissa Mora.

### i) Pruebas aportadas

Expediente administrativo  
Disco con CDR's con el detalle de llamadas internacionales registrados en la central local y en la central internacional.

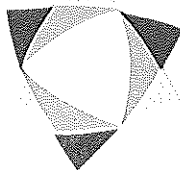
### iii) Resumen exposición de participantes

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

Señor  
Alexander Salazar Solórzano, Representante del señor Pablo Brenes Dittel, Gerente General de la empresa DHL Management Cenam S.A.

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

"la razón de nuestra queja fue en virtud de un cobro excesivo por parte del ICE bajo un recibo que no es lo normal de nuestra empresa, se hizo un reclamo informal vía correo electrónico sin embargo no se llegó a ningún tipo de averiguación por parte del ICE, lo que se dio fue un tipo de desidia que se pusiéra la denuncia ante el OIJ y las respectivas entidades y en una investigación interna determinamos que no hubo ningún tipo de utilización por parte de la empresa, tanto así que después buscamos más información y determinamos que fueron comunicaciones sumamente extrañas porque eran por millésimas de segundo a países europeos, sin embargo nosotros tratamos ante un reclamo al ICE que nos dijeran técnicamente que era lo que había pasado, es decir para efectos nuestros lo importante era tener la averiguación de los hechos y determinar la



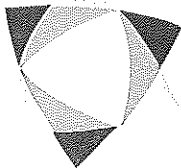
causa de esta situación para que no volviera a ocurrir estos cobros que nosotros no habíamos utilizado; se nos dio las explicaciones referentes a un estudio técnico del que incluso a nosotros nunca se nos puso a disposición, posteriormente tuvimos que mandar a recoger el expediente administrativo y topamos con la sorpresa de que la persona que nos había hecho las contestaciones ni siquiera tenía la competencia para poder resolver nuestra queja en virtud de que no tenía los elementos jurídicos que debían haberse valorado por el Instituto Costarricense y no fue de esta forma entonces en realidad si nos deja en una situación preocupante en el sentido de que también hemos tenido conocimiento de otras compañías que estaban en la misma situación, no hacen utilización activa del servicio telefónico y llegan recibos por sumas bastante elevadas como éstas, y chocamos con puerta ante el mismo Instituto sin tener una respuesta clara, técnica, coherente de que es lo que sucede, solicitamos también todos los informes a las centrales telefónicas internacionales del ICE a ver que es lo que estaba pasando y en virtud de eso tuvimos que interponer la denuncia ante la SUTEL en virtud de que en su momento el Instituto no nos había contestado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica y básicamente la idea nuestra con esta denuncia es que se llegue a la averiguación real de los hechos como principio rector de un procedimiento administrativo, tanto en la administración activa ahora como Órgano Director que ya tiene de impulso el oficio y por lo tanto buscar la averiguación real de los hechos y evacuar la prueba correspondiente en todo lo que el ICE ya que nos ha vedado esa posibilidad, nosotros paralelamente ya se interpuso ante el Organismo de Investigación Judicial en virtud de que el Instituto no nos proporcionó en su momento la entrada de llamadas a los números que nosotros solicitamos y fue una ventaja de tiempo que hubo en que se utilizó esas llamadas internacionales y después en los meses subsiguientes no hubo ningún tipo de problema, hemos venido utilizando el servicio dentro de la normalidad de nuestra compañía, los recibos vienen ya en un parámetro normal eso fue, éste fue el mes que se salió totalmente de una proporción normal de la prestación del servicio, paralelamente se remite al OJ lo que es la investigación; si sabemos por comunicaciones con otras compañías que esta situación en realidad lo que se presume es que es un tipo de fraude pero como le digo nosotros técnicamente no somos los expertos en manejar este tipo de situaciones, la empresa prestadora del servicio que bajo la responsabilidad que tienen le otorga al usuario final todos los componentes de seguridad, básicamente esa es la denuncia nuestra, nosotros lo que hicimos ante el ICE fue mostrarle que el recibo del que nosotros estamos haciendo reclamo no era una utilización normal de la empresa, ósea que se sale completamente de la proporción y racionalidad de nuestra compañía y que más bien solicitamos al Instituto una investigación profunda del asunto, respuestas claras, concretas que como le repito no las recibimos."

Posteriormente, el Lic. Alexander Salazar le hace una serie de preguntas a los testigos aportados por el ICE, los cuales respondieron a cada una de las consultas realizadas por el Lic. Salazar.



Respecto a las conclusiones finales aportadas por el Lic Salazar, indican que es preocupante el procedimiento que para estos casos el ICE desarrolla, y lo explica en los siguientes términos:

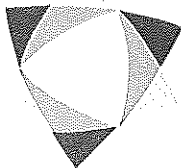
"... evacuadas las dudas en el procedimiento administrativo que nos ocupa verdaderamente tanto como usuario como en representación de una compañía si me asusta mucho todo el tratamiento que le da el ICE a este tipo de situaciones, ha quedado claro bajo una declaración espontánea de la testigo María Eugenia Pérez de la cual su departamento debió conocer la denuncia o reclamo por parte de un usuario final y bajo esta misma declaración de ella se determinó que no tuvo ningún tipo de conocimiento, en los autos consta el mal tratamiento que se le da por parte de un usuario pasando por departamentos o personas que no debieran haber contestado este reclamo, fuera del plazo, sin mayor tipo de sustentación técnica y objetiva únicamente con el afán de rechazo del reclamo por parte del ICE, además se determina que no es la forma o el procedimiento para achacar el punto de vista del ICE a la hora que hace una discriminación a los clientes por cliente riesgoso, es decir cliente riesgoso bajo la óptica del ICE es aquel cliente que no me paga, por lo tanto yo lo pongo en estado de alerta, no más bien dándole un mejor servicio a aquel cliente que paga su facturación, donde le debe dar el mejor servicio y más bien es al cliente que deja desprotegido, entonces ahí más bien se invierte completamente lo que es los principios generales de un servicio al cliente, es decir se están auto sirviendo ellos en función de que me pagan y a partir de ahí entonces yo hago esa clasificación de cliente riesgoso, en realidad el protocolo que se estableció bajo la testigo Ana Lorena Rodríguez es totalmente ineficiente, es un protocolo que como ha quedado claro es un protocolo para efectos del ICE, para efectos de protección del ICE y no para protección del usuario, asombra mucho que por un lado dicen que DHL es una compañía grande, es una compañía con comunicaciones internacionales bajo su giro comercial, obviamente eso es cierto, pero también es cierto el exceso que tenía una facturación de un mes específico, si lo trasladamos de forma proporcional es como que usted tenga un uso de cuatro mil colones y le llegue veinticinco mil colones bajo qué parámetros? Es exactamente igual en este caso únicamente que es una compañía que dentro de su giro comercial tiene un mayor consumo pero proporcionalmente se saca el mismo, ven ellos que se estaba estableciendo el consumo regular de los meses anteriores a esta situación, existe una negligencia total de parte del ICE en el sentido de que se tiene conocimiento de acciones o actos de terceras personas de forma negligente de fraude y no han hecho absolutamente nada, comunicaciones informales que dicen que se han enviado, no toman la delicadeza de decir a qué compañías se les están enviando, bajo qué parámetros, ver que protocolo tienen que hacer, es decir lo que están haciendo es básicamente como que el día de mañana el banco le diga a usted: mire le están quitando la plata de su cuenta, apague la computadora y listo así no se le va a quitar la plata de su cuenta, es una situación alarmante que estamos en protocolos que son inexistentes, protocolos que no son conocidos por los clientes, se hace un aviso de un uso anormal de llamadas telefónicas, de posible fraude, si tiene



conocimiento de que existe un fraude porque hablan de "posibles", porque no hablan directo, se buscan a las personas adecuadas dentro de una compañía, es una situación que deja en indefensión a las personas que son usuarias, en este caso DHL en que ni siquiera le estaban alertando el fraude sino el consumo elevado durante ese mes, en ningún momento se le dice es un fraude, cuando se le da ese aviso a una compañía pues una compañía que tiene su giro comercial a nivel internacional tiene que determinarse ya que no es lo mismo que le digan: mire le están haciendo un fraude a su centro de servicios, a que le estén diciendo: mire puede ser un posible fraude. Por otro lado el ejecutivo de cuenta es inexistente, dado que bajo el concepto lógico y normal un ejecutivo de cuenta tiene que tener una relación directa con esa compañía, no es que los avisos se los haga el departamento de facturación o el departamento "X", si hay un ejecutivo de cuenta para una compañía ese ejecutivo de cuenta es el que tiene que verificar incluso los reclamos dentro de esta compañía, no es posible que un ejecutivo de cuenta se remita a indicar que mandó un correo masivo en meses anteriores, donde ni siquiera el ICE a tomado ningún tipo de acción para una situación de esta naturaleza, dando declaraciones espontáneas aquí que no solamente somos la compañía que ha sufrido esta situación sino que lo han sufrido otro montón de compañías por sumas considerables, en esta situación no vemos ningún tipo de acción por parte del ICE, todo lo que se ha hecho aquí en esta evacuación de pruebas ha sido negativo, no ha existido un solo protocolo que sea proactivo a favor del cliente para su defensa y en ese sentido es responsable el ICE por todos estos usos que mi representada DHL Management no ha utilizado, ellos bajo el principio de responsabilidad objetiva a la hora de dar un préstamo de un servicio deben crear un estándar de calidad correspondiente a la utilización del servicio adecuado por parte del usuario, además que se ha aquí quebrantado desde todo punto de vista y por lo tanto nosotros solicitamos que se nos haga el reintegro porque obviamente tuvimos que cancelar este monto de dinero ya que no podíamos dejar de funcionar como compañía, que se nos haga el reintegro de la suma por excedente de llamadas internacionales de los días correspondientes a los hechos denunciados, además que se nos otorgue por primera vez los informes técnicos correspondientes, no aspectos de declaraciones o protocolos que no existen, lo que queremos son respuestas claras, concretas y acciones de lo que se va a hacer para que en el futuro no sucedan estas situaciones, es muy diferente venir aquí a decir: mire estamos notificando un consumo excesivo, un consumo anormal, que decir: venimos aquí a decirles que están siendo sujetos de un ataque, que esto es lo que está pasando, es muy diferente esto último que estoy manifestando a decir que DHL no es una compañía de cliente riesgoso porque siempre nos paga, en ese sentido en nombre de mi representada si solicito que la SUTEL mediante resolución de fondo nos otorgue a nosotros ese reintegro del ICE por llamadas internacionales al mes de febrero bajo la factura 369299468, también reitero el lugar para notificaciones"

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.

Licda Ivette Ovares Camacho, Apoderada Dirección Jurídica Institucional



Inicia su ponencia la Licda Ovaras indicando que el problema de fraude es muy importante y que espera que se pueda obtener la verdad real de los hechos.

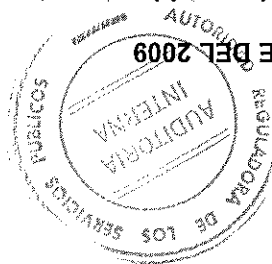
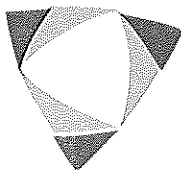
"... coincidimos con el licenciado que todos queremos llegar a la verdad real de los hechos y estamos aquí ante un fraude telefónico que por su complejidad porque debemos determinar de quien es la responsabilidad y es por esa razón que estamos acá, el ICE cuando se detecta este tipo de situaciones tiene un protocolo: lo primero que se hace es llamar al encargado en la empresa para informarle, posteriormente la compañera Lorena va a profundizar en el tema, tratamos siempre de darle toda la información a los clientes, vamos a determinar si en este caso el ICE tuvo alguna falla o no y esperamos llegar a la verdad real."

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.

Licda Ana Lorena Rodríguez, Coordinadora Análisis y Control de Fraude

La Señora Ana Lorena Rodríguez como experta en temas de fraude hace una explicación de lo acontecido en la empresa DHL Management Cenam S.A. en los siguientes términos:

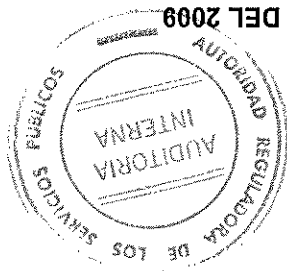
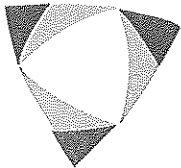
"la empresa DHL es uno de los clientes que ha sido afectada con la problemática del hackeo, esta es un problema nuestra área investigó a fondo que desde el 2007, a raíz de ese problema nuestra área investigó a fondo que porque en estas investigaciones se llegó a encontrar que no existen plataformas que puedan evitar que esto suceda, que el cliente es el que tiene control de la infraestructura comprada, el operador de telecomunicaciones llega a su puerta, de la puerta para adentro es el cliente que sabe que instala, como lo instala, como lo programa y el que puede poner la seguridad en su sistema, por eso nuestra área junto con empresariales nos dimos a la tarea de hacer una serie de recomendaciones alertando de que se da esta problemática y que por favor revisen sus facilidades, los password, todas las medidas de seguridad tienen una vulnerabilidad, entiendo que se les habían dado las recomendaciones previo al ataque, el ataque depende la infraestructura que tengan los clientes, las empresas, el ataque es muy agresivo, puede ser que de la madrugada a medio día son veintidós millones, hemos visto acá que va a depender de la cantidad de extensiones que tengan disponibles y de muchos factores, un fin de semana donde nadie está usando las extensiones es camino libre para que las llamadas se den, una vez que se detectan lo que se hace es avisar a la empresa y decirle: está sucediendo esto por favor revise su equipo, incluso si no tienen las recomendaciones se le vuelven a enviar, y se les ofrece que si mientras ellos revisan que está sucediendo les cerramos el acceso internacional, algunas empresas aceptan, otras no, el ICE no puede arbitrariamente cerrar el acceso internacional porque cada empresa tiene su giro de negocio, nuestra participación llega al aviso, si existiera alguna plataforma que evite que esto se dé lo hubiéramos hecho desde que empezó el problema, nuestra labor es avisarle y que el cliente corrija, hemos tenido



varios problemas este año, se han detectado 51 empresas, 17 han puesto reclamos y 34 han revisado y han aceptado que la vulnerabilidad está en su sistema y una vez que estos han sido corregidos el problema desaparece, eso en la generalidad: DHL se detectó el 28 de enero, llevaba un aproximado de diez millones, hay que tomar en cuenta que es una empresa que es una de las grandes empresas, que no esta sujeta a una revisión de cliente riesgoso, porque un cliente riesgoso es un cliente riesgoso al ICE, una empresa con historial de consumo no es un cliente riesgoso y una factura extraordinaria es una facultad que tiene el ICE para gestionar un cobro y va sujeto a una factura extraordinaria que de no ser cancelada se aplica la corta sobre la empresa, entonces no se trata como cliente riesgoso, o sea no son sujetos a una factura extraordinaria, es un problema al que se da aviso para que lo puedan corregir y el problema cierre, es una llave que esta abierta y deben de cerrarla."

Agrega la señora Ana Lorena que en cuanto a los protocolos utilizados para la atención de estas quejas se han tenido que modificar.

"el protocolo de atención: podemos hablar quizá de un antes y un después, primero tuvimos ataques masivos muy severos entonces hemos cambiado un poco el protocolo de atención pero el asunto no es que sale un alto consumo y que de una vez se sabe, hay que analizar el consumo de cada cliente para ver si está dentro de su giro habitual o que se está saliendo de su perfil de comportamiento, entonces hay que ir empresa por empresa revisando hacia donde son los destinos, una vez que se detecta que se sobrepasó el consumo inmediatamente se da la alerta en conjunto con el ejecutivo de cuenta de que está generando llamadas masivas hacia tales y tales destinos porque hasta el momento que el cliente nos diga nosotros no estamos haciendo estas llamadas nosotros no podemos saber si es una empresa que de pronto tiene un giro de negocio a "x" país y no podemos arbitrariamente interferir en lo que haga, una vez el aviso se le recomienda que revisen sus equipos y estamos en la disposición de cerrar en tráfico internacional MIDA porque el problema solo se da por MIDA, cuando se ejecuta el cierre internacional el cliente todavía puede hacer llamadas por la operadora o otros medios, tal vez teléfonos directos que no converjan en la central porque el problema está en la central telefónica del cliente, si ellos por ejemplo tienen el primario pero tienen otros números directos pero los tienen conectados a la central telefónica igualmente van a ser afectados, porque el problema está en la central telefónica, ella permite hacer un tránsito en las llamadas y luego ingresan hacen un tránsito y salen, normalmente los clientes no lo ven porque el hacker ha creado extensiones virtuales entonces en sus sistemas de tasación estas llamadas no le salen, si tienen que sentir que está muy congestionada su central, si tienen que sentir algo a lo interno, entonces el protocolo es ese, es el aviso y cuando el cliente lo requiere nuestro técnico hace una visita pero no es una visita de auditoría para abrirle adentro su central, nunca se tocan los equipos, el equipo es del cliente, pero si se le dice: puede ser esto, usted tiene esto, tiene un call manager, tiene una medtriam, una siemens, una panasonic, que todas lo que tienen igual son sus facilidades, todo a lo que se refiere a esa facilidad de que



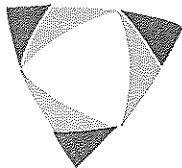
usted llama y lo enruta a extensiones o que le da un menú, esa es la facilidad que el hacker vulnera para poder usarla como un tránsito."

Continúa explicando la señora Ana Lorena la forma como el ICE responde ante esta situación para el caso particular de la empresa DHL.

"bueno en este momento que no tenemos el ataque hasta ahora, es la persona que está en busca de clientes riesgosos para el ICE, obviamente pasa por ejemplo por DHL y tiene un consumo, día es un cliente que consume, DHL tiene un promedio de consumo de cuatro millones trescientos colones, si a la fecha de la lectura de hoy DHL el sistema va dando un promedio y salió dos millones entonces todavía no entra dentro de una alerta de consumo, entonces quiero que quede claro esto, por ejemplo: nosotros a cada empresa que sale con problemas le hacemos un análisis de lo que sucedió en el momento, por ejemplo aquí viene el comportamiento del ataque, se da el aviso el 28 como a las diez de la mañana y se puede observar en el análisis que el ataque más severo se da posterior al aviso, se da del 28 al 29 y ya el 30 que ellos solicitan el cierre de las llamadas internacionales, entonces salió la facturación pero en todo ese momento las llamadas están generándose en forma masiva, entonces como le expliqué habrá una empresa que empezó el ataque a las 0:00 de la mañana hasta las 12:00 del día que ya salió dentro de lo que se va revisando porque son 700 los clientes que salen con alto consumo que a cada uno hay que revisarlos uno por uno, entonces a las 12:00 del día que le tocó ya iban veintidós millones, obviamente a raíz de todo esto se han implementado nuevos procedimientos como el de que atendemos sábados, domingos, feriados, lo primero que se hace en el área nuestra que es Análisis y Control de Fraude pero siempre con una visión hacia el ICE, esto tiene prioridad ahora, se analiza todos los días, se revisan no importa si son \$ 100.000,00 colones o \$ 50.000,00 o \$5.000.000,00 colones, no importa si ayer revisamos a esta empresa, hoy se vuelve a revisar porque puede ser una empresa que todo el tiempo tenga cinco o seis millones y que la empezaron a atacar hoy en la mañana y que las llamadas van mezcladas dentro de su tráfico habitual; ahora tenemos implementada una herramienta que perfila, que van dando alertas que por nuestros análisis hemos encontrado cuales son los destinos más riesgosos entonces si un cliente tiene "x" cantidad de llamadas a estos destinos da una alerta, entonces se analiza, por supuesto que vamos a tener un montón de falsos positivos porque hay empresas que tienen giros de negocios a esos lugares, de igual forma se revisan todas las empresas con alto consumo porque en cualquier momento puede variar los destinos donde va a ser el fraude, entonces es constante y el monitoreo lo mantenemos constante."

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
Señora María Eugenia Pérez, Gestión Incidencias de facturación

Respecto al caso en particular la señora María Eugenia Pérez señala cual es su función en este tipo de quejas y como realiza su trabajo



"buenos días, básicamente yo soy encargada de lo que es investigación de llamadas internacionales, cuando se realiza la investigación se toma en cuenta elementos importantes como las averías, los CDRs de las centrales involucradas; en este caso se realizó la investigación y se determinó que las llamadas están correctas salen del 2509-0100 a los destinos los cuales están en las facturaciones, de mi parte es lo que puedo agregar del caso. siempre se va a hacer una investigación, se toman los elementos más importantes, las averías, si ha tenido algún problema el servicio, se toma el detalle de llamadas que llegaron al cliente, se revisan con los CDRs de las centrales involucradas y en este caso están correctos ya que salen de esa línea telefónica. En este caso ingresó al área de nosotros después de que pusieron la queja acá porque no tenía conocimiento, yo lo desconocía hasta ahora que se hizo la investigación. El cliente se puede presentar a la agencia, o vía telefónica donde el cliente puede presentar reclamos. De hecho yo soy la encargada de llamadas internacionales, cuando se da el reclamo es la investigación y el análisis que se hace en todos los casos."

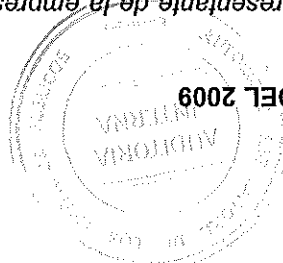
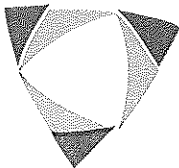
Respecto a una consulta que se le hizo a la señora María Eugenia sobre las características o definición de una llamada correcta la señora Pérez señaló lo siguiente:

"llamada correcta es cuando se ingresa y se tasa, una tasación después de seis segundos es una llamada cobrada, una llamada que tiene su tiempo de ingreso y terminada. Además, se toman en cuenta todas las centrales involucradas."

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.  
Señor Erick Soto Carvajal, Ejecutivo de cuenta

El ICE presentó como testigo al señor Erick Soto, quien es el Ejecutivo de cuenta con la empresa DHL se le solicitó que se refiriera al caso en forma general a lo que respondió en los siguientes términos:

"conozco que tuvo un pequeño problema con llamadas internacionales, al cliente se le había informado ya desde el año pasado las recomendaciones que le daba el ICE para prevenir cualquier tipo de fraudes que se estaban dando en ese momento, eso sería básicamente lo que se le dio a conocer al cliente y yo tengo un correo respaldado y luego de enviar el correo yo tuve una conversación telefónica con el cliente de otro tema pero en ese mismo momento toqué el tema de que si había recibido el correo, él me dijo que si lo había recibido. Yo se lo envié el 12 de setiembre del año pasado y era la información que nos pasó nuestra dependencia, eran recomendaciones de cómo podía prevenirse este tipo de fraudes que ya se estaban presentando, eso fue lo que se le envió al cliente. Nosotros nada más enviamos información de medidas de prevención y eventos de servicio, ya la parte técnica corresponde a otra área del ICE."



El representante de la empresa le solicitó al señor Erick Soto que indique cual es la comunicación que él tiene directamente con DHL a parte de lo que él ha mencionado, a lo que el señor Soto responde

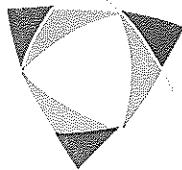
"con el ejecutivo yo no he hablado nada, es más yo no fui quien le informó al cliente que estaba pasando este tipo de problemas sino que fue otra área del ICE, yo nada más contacté a mi cliente y le informé, luego de eso no ha hablado más conmigo.  
tengo dos personas, realmente nos contactan muchas personas pero con las que tratamos son básicamente dos personas. Everardo Rodríguez y Dennis Sandoval."

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

El Lic Carvajal realizó la conclusión final de la comparecencia en los siguientes términos:

"ha quedado plenamente demostrado que si efectivamente aquí se ha dado un fraude, el ICE no acusa que son los empleados de la empresa los que lo realizaron pero si se realizó por medio de los equipos de la empresa las llamadas fueron completas, tienen su origen, tienen su final, los informes que se han entregado son informes completos, no son informes informales, cuentan con inicio, con llegadas, con números, el ICE ha sido muy consecuente, ha avisado a tiempo al cliente, el ICE es responsable por la infraestructura propia, no por la del cliente, nosotros no podemos responder si el equipo del cliente fue vulnerado o si éste tenía sus protecciones, si una vez que el ICE le notifica y cambian las protecciones éstos problemas desaparecen, esto indica que si efectivamente los problemas se dieron en la parte interna del cliente, no fue en la infraestructura, nosotros hicimos un estudio totalmente detallado de todo lo que fue la parte del ICE, incluso cuando el técnico de nosotros se presenta no fue atendido sabiendo los problemas que estaba suscitando, que no eran facturaciones de cinco colones, ellos indican que no deseaban que se les cerrara, días posteriores cambian de parecer, vienen hacen los cambios y desaparece el problema, eso significa que el ICE si fue consecuente, que el ICE actuó de buena forma, en cuanto a los clientes riesgosos no es que si me pagan no es riesgoso, los clientes riesgosos son prácticamente fantasmas, aparecen de la noche a la mañana, piden una cantidad muy grande de servicios y desaparecen, entonces cuando un cliente no es riesgoso es porque se ha mantenido en el tiempo y tiene un facturación grande, ese es un cliente que no es riesgoso, en este caso nosotros no estamos ante la presencia de un cliente riesgoso, con tiempo se le avisó al cliente lo que estaba sucediendo, días posteriores ellos hacen los cambios y ha quedado totalmente demostrado con los informes por lo tanto nosotros pedimos que se mantenga el cobro."

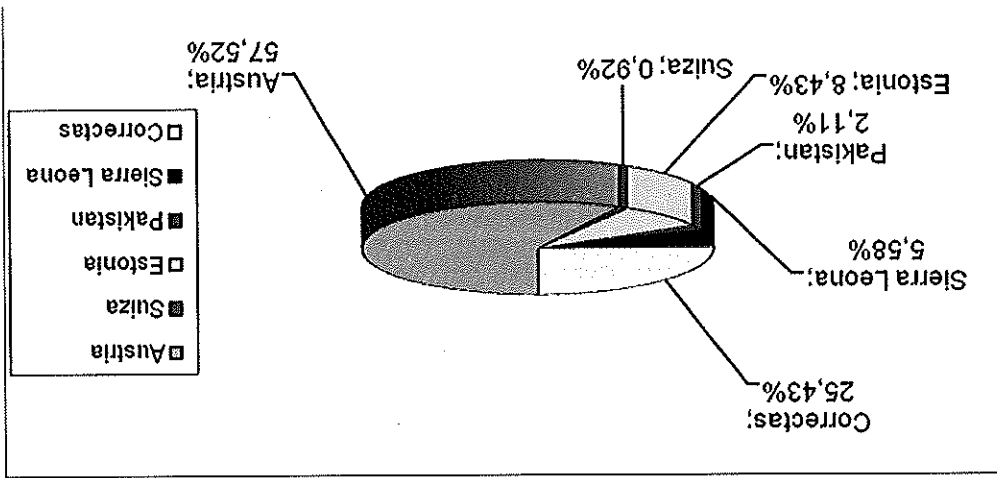
(d) Análisis sobre el fondo



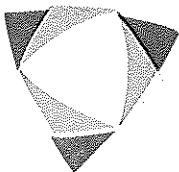
De acuerdo con el análisis de los hechos se comprobó que se generó un alto consumo internacional con origen en la central de DHL MANAGEMENT CENAC S.A. y con destino a Austria, Estonia, Liechtenstein (Suiza) y Sierra Leona, además, dicho tráfico se generó durante 5 días, del 25 de enero al 30 de enero del 2009. De acuerdo con la información aportada en el expediente, este tráfico no es normal dentro de las operaciones regulares de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A., esto debido a dos aspectos principales: 1) la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. no tiene relación comercial con dichos países y 2) los datos históricos de tráfico internacional indican un uso en condiciones de operación normal de la empresa, respecto al registrado en esos días, por lo tanto, lo acontecido en esos días no corresponde en ninguna medida al comportamiento de consumo telefónico internacional de esta empresa.

Otro elemento importante en la evaluación de este caso es que el ICE se comunicó con la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. el día 28 del mes de enero del 2009, para alertar sobre un consumo anormal de tipo internacional con características de fraude que se estaba registrando en el servicio telefónico de la empresa, dicho tráfico se clasificó como tráfico fraudulento por el tipo de destino y la duración de las llamadas, esto con el fin de solicitar el cierre de la salida internacional de la empresa, no obstante, por las características de operación de la empresa, ese cierre no se dio en esa fecha, sino hasta el 30 de enero del 2009 a solicitud expresa de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A.

**El tráfico fraudulento registrado desde el 25 al 30 de enero del 2009 tiene el siguiente comportamiento en cuanto a la cantidad de llamadas:**



De acuerdo con la gráfica anterior se observa la distribución de los destinos de las llamadas fraudulentas que efectivamente se produjeron desde el 25 al 30 de enero del 2009, las llamadas denominadas correctas se definen como aquellas



Sin embargo, en este supuesto, el ICE es responsable por no aplicar todas las normas de seguridad que aseguren la protección de mi representación y al propio ICE ante todas las clases de fraude existentes. El ICE es responsable de asumir el costo de las llamadas realizadas por medio de fraude por no contar con un sistema antifraude, fiable y considerando todos los escenarios del fraude" (Folio 03)

**d.2) Tráfico telefónico excesivo:**

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

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

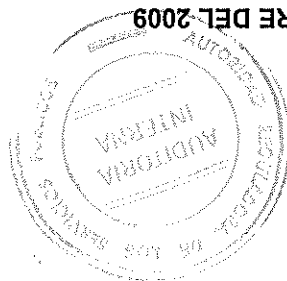
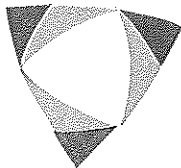
En este sentido, el pliego tarifario publicado en el Alcance N° 52 a la Gaceta N° 183 del 25 de setiembre del 2006, indica que el ICE podrá utilizar la modalidad de cobro de factura extraordinaria, con aquellos clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

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

Adicionalmente, dicho pliego establece que para estos casos se cobrará al cliente un depósito de garantía adicional que corresponderá al promedio del importe de las últimas tres facturas, incluyendo el impuesto de ventas. Dicho depósito adicional será devuelto a solicitud del cliente, cuando el consumo de su servicio disminuya a un comportamiento que el ICE considere habitual.

Esta normativa busca establecer un mecanismo objetivo y técnico de protección tanto para el ICE como para los clientes contra el fraude en telecomunicaciones. A raíz de esta situación los operadores de servicios de telecomunicaciones deben utilizar nuevas tecnologías y especialistas en el área. El mayor problema que se presenta es lo acelerado y cambiante que son las técnicas utilizadas por los infractores.

Adicionalmente, de conformidad con las nuevas regulaciones, todo operador debe vigilar por la protección de sus intereses así como la de sus clientes, por lo que debe tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico



internacional masivo una vez detectada esta situación, con el fin de evitar el posible fraude de telecomunicaciones.

### d.3) Sobre la carga de la prueba e información solicitada por SUTEL

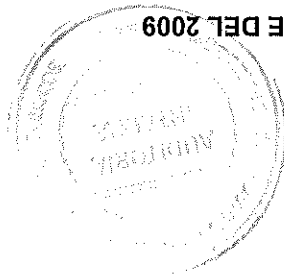
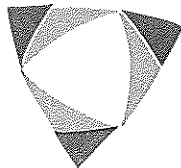
De conformidad con lo dispuesto en el numeral 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, en aquellos casos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la SUTEL al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba.

En ese sentido, mediante Auto de Intimación se indicó al ICE que aportara en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica local desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio. Asimismo se le previno al ICE que aportara detalle de llamadas internacionales completo que correspondía al monto de la queja planteada por la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A o sea veinticuatro millones cuatrocientos ochenta y nueve mil ciento treinta y cuatro con ochenta céntimos (24.489.134,80 colones). Lo anterior se realizó bajo el apercibimiento de contravenir lo establecido en el pliego tarifario publicado en el Alcance Nº52 de la Gaceta 183 del 25 de septiembre del 2006, específicamente lo referente al registro de detalle de llamadas (CDR's) sobre telefonía internacional, que en lo que interesa indica: "(...) Para las comunicaciones entre redes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones en la que el ICE no disponga de las CDR's de las centrales involucradas (...) o existan inconsistencias entre éstos, no se generará la facturación respectiva de las comunicaciones en que no existan los correspondientes CDR's de las centrales involucradas o existan inconsistencias entre éstos, o en su defecto se realizará un crédito en las facturaciones posteriores." (destacado intencional)

En este caso, el ICE cumplió con lo solicitado por la Sutel en el auto de intimación, con lo cual se pudo realizar un estudio completo sobre el comportamiento de consumo internacional en el período de estudio.

### b) Sobre las responsabilidades de las partes:

Con base en normativa vigente en el momento en donde se presentaron los hechos, así como las características de la forma de la actuación del ICE y de la empresa se considera que ambas empresas cargan con grados de responsabilidad distintos por el fraude cometido contra la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A esta última por no implementar medidas de seguridad actualizadas para que terceros no operen ni infrinjan sus redes internas y sistemas de telecomunicaciones así como el tiempo que tardó en autorizar al ICE en el cierre absoluto de la salida internacional y el ICE por no disponer de su facultad de emitir una facturación extraordinaria cuando se encuentre presente ante tráfico excesivo y por la falta de reacción inmediata para el bloqueo del servicio de llamadas internacionales, ya que el ICE tardó tres días para alertar a la empresa sobre el problema de alto consumo que se estaba generando. De manera que con base en lo anterior, se procede a calcular y cuantificar la responsabilidad que a cada empresa le corresponde:



**a.1) Sobre la responsabilidad económica de DHL MANAGEMENT CENAC S.A.**

**i) Tramo hasta el límite de tráfico excesivo**

En virtud que existe dudas razonables de los mecanismos de seguridad implementados por DHL MANAGEMENT CENAC S.A. y que la normativa vigente indica que se considera tráfico excesivo hasta el límite de 1,5 veces el depósito de garantía actual, se considera que la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. debe responsabilizarse por el consumo del mes de febrero del 2009 hasta en 1,5 veces el monto del depósito de garantía actual, según lo establecido en el pliego tarifario vigente.

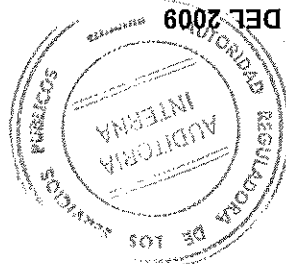
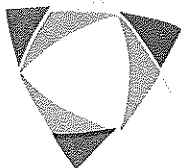
Para efectos de aclarar el detalle de lo que le corresponde pagar a la empresa DHL en cuanto al tráfico internacional correspondiente a continuación se presentan una serie de cuadros en el que se detalla la composición de la facturación del mes de febrero del 2009 de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A.

| Facturación mes de febrero del 2009 |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| <b>Detalle</b>                      | <b>Monto</b>         |
| Tarifa básica RDSI-MDE              | 207,690,00           |
| Excedente                           | 176,963,41           |
| <b>Internacional</b>                | <b>24,489,134,80</b> |
| Interurbano                         | 1,823,50             |
| Otros cargos                        | 8,526,00             |
| Celular                             | 744,438,95           |
| Servicio 911                        | 79,56                |
| Cargos fijos                        | 30,000,00            |
| Impuesto de ventas 13%              | 3,335,613,78         |
| <b>TOTAL FACTURADO</b>              | <b>28,994,770,00</b> |

A continuación se presenta un cuadro resumen que muestra la composición del tráfico fraudulento versus el tráfico normal internacional de la empresa. Esta información fue tomada y procesada de los registros de los CDR's que contienen información de los detalles de costo y duración de las llamadas folios 81 al 90 y folio 95 este último contiene información magnética de los CDR's de las centrales tanto local como internacional los cuales permitieron realizar los siguientes cálculos.

| Composición tráfico internacional                       |               |  |
|---------------------------------------------------------|---------------|--|
| Monto tráfico internacional en periodo de fraude (*)    | 23.072.682,65 |  |
| Monto de tráfico internacional en periodo normal (**)   | 1.416.452,15  |  |
| Monto de tráfico internacional total del mes de febrero | 24.489.134,80 |  |

(\*) Este periodo comprende desde las 4:53 del 25 de enero del 2009 hasta las 9:05 del 30 de enero del mismo año, en donde se registró el tráfico fraudulento.  
(\*\*) Este periodo comprende desde las 9:06 del 30 de enero del 2009 hasta el 25 de febrero del mismo año para completar el ciclo de facturación normal de la empresa.



De la misma forma el tráfico internacional en periodo de fraude se pudo determinar que esta compuesto de la siguiente forma:

| Composición tráfico internacional en periodo de fraude |                                       |                                      |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Monto tráfico internacional                            | Monto de tráfico internacional normal | Monto de tráfico internacional total |
| 22.422.403,60                                          | 650.279,15                            | 23.072.682,65                        |
| Monto de tráfico internacional en periodo de fraude    |                                       |                                      |

El cuadro anterior muestra que en el periodo de fraude se presenta un tráfico internacional normal de la empresa.

Continuando con el análisis se procedió a calcular cuanto del tráfico fraudulento en el periodo en donde este se registró, es decir del 25 de enero del 2009 a partir de las 4:53 hasta el 30 de enero a partir de las 9:05 del mismo año, correspondía a tráfico en donde el ICE no le había comunicado de la situación de la empresa y cuanto de dicho tráfico correspondía al momento de cuando se dio la alerta y el ICE solicitó la autorización para cerrar el tráfico internacional y se cerró varios días después que la empresa lo autorizó. El cuadro siguiente muestra esta situación.

| Composición tráfico internacional fraudulento por periodo                 |                                                                               |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Monto tráfico internacional registrado del 25 al 28 de enero del 2009 (*) | Monto de tráfico internacional registrado del 28 al 30 de enero del 2009 (**) | Monto de tráfico internacional total fraudulento del 25 al 30 de enero del 2009 |
| 11.319.345,70                                                             | 11.103.057,90                                                                 | 22.422.403,60                                                                   |

(\*) Este periodo comprende desde las 4:53 del 25 de enero del 2009 hasta las 10:52 del 28 de enero del mismo año, en donde se registró el tráfico fraudulento.  
(\*\*) Este periodo comprende desde las 10:53 del 28 de enero del 2009 hasta las 9:05 del 30 de enero del mismo año.

Con base en lo anterior, la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. debe responsabilizarse por el monto internacional fraudulento generado a partir del periodo comprendido desde el 28 de enero a partir de las 10:53 hasta el 30 de enero del 2009, dado que para ese periodo el ICE cumplió indicando y comunicándose con la empresa sobre el problema de fraude que se estaba generando y la empresa por sus condiciones normales de operación autorizó el cierre internacional hasta el 30 de enero con lo cual se generó un consumo internacional fraudulento que no es responsabilidad del ICE.

En resumen el siguiente cuadro muestra los montos a cancelar por consumo internacional por parte de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. para la facturación del mes de febrero del 2009.

| Composición tráfico internacional fraudulento período 25 al 28 de enero del 2009 (*) |               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|
| Monto de tráfico internacional fraudulento de la empresa DHL                         | 311.535,00    |  |
| Monto de tráfico internacional fraudulento responsabilidad del ICE                   | 11.007.810,70 |  |
| Monto de tráfico internacional total fraudulento del 25 al 28 de enero del 2009      | 11.319.345,70 |  |

(\*) Este período comprende estrictamente desde las 4:53 del 25 de enero del 2009 hasta las 10:52 del 28 de enero del mismo año, en donde se registró el tráfico fraudulento.

#### IV. Conclusiones

1. Durante los días 25 al 30 de enero del 2009, se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico respecto al comportamiento normal que usualmente registra la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A.

2. El ICE no actuó de manera diligente para evitar las consecuencias del fraude detectado en los servicios telefónicos de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A., incumpliendo con lo establecido en el pliego tarifario publicado mediante Alcance 52 a la Gaceta 183 del 25 de setiembre del 2006 en donde se establece las condiciones para determinar el consumo telefónico excesivo.

3. El ICE incumplió con lo establecido en el pliego tarifario por no emitir una facturación extraordinaria a la empresa denunciante, con el fin de alertar el consumo excesivo.

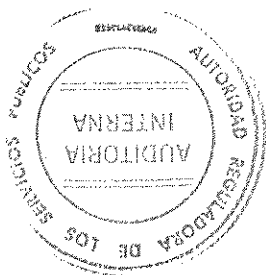
4. El ICE se comunicó el día 28 de enero del 2009 con la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. para alertarlo del problema de fraude internacional que estaba siendo sometida la empresa y a mismo tiempo solicitarle la autorización para proceder a cerrar el tráfico internacional.

5. La empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. autorizó al ICE hasta el día 30 de enero para el cierre de la salida internacional.

#### V. Recomendaciones

1. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A.

2. El ICE debe responsabilizarse del tráfico internacional en condición de fraude telefónico experimentado por la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. desde el día 25 de enero hasta las 10:52 del 28 de enero, disminuyendo lo correspondiente al monto de 1,5 veces el depósito de garantía, de manera que



27 DE NOVIEMBRE DEL 2009

Nº 3502

el ICE se responsabiliza por \$ 11.007.810,70 de monto de la facturación internacional del mes de febrero del 2009.  
 3. El ICE debe modificar la factura 369299468 del número 2509-0100 de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. del mes de febrero del 2009 por la siguiente:

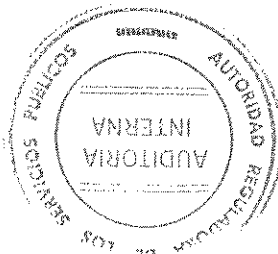
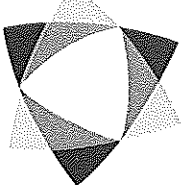
| Facturación mes de febrero del 2009 modificada |               |
|------------------------------------------------|---------------|
| Detalle                                        | Monto         |
| Tarifa básica RDSI-MDE                         | 207.690,00    |
| Excedente                                      | 176.963,41    |
| Internacional                                  | 13.481.324,20 |
| Interurbano                                    | 1.823,50      |
| Otros cargos                                   | 8.526,00      |
| Celular                                        | 744.438,95    |
| Servicio 911                                   | 79,56         |
| Cargos fijos                                   | 30.000,00     |
| Impuesto de ventas 13%                         | 1.904.610,00  |
| TOTAL FACTURADO                                | 16.555.455,62 |

4. Ordenar a la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. que debe hacerse responsable de tráfico normal internacional de la facturación del mes de febrero del 2009, así mismo del consumo internacional normal que se registró en el período fraudulento y del consumo internacional fraudulento a partir del momento que el ICE le comunicó la situación que estaba experimentando la empresa MANAGEMENT CENAC S.A. ya que en esas condiciones el ICE no puede cortar la salida internacional hasta que la empresa lo autorice, por último debe hacerse responsable del tráfico hasta 1.5 veces el depósito de garantía actual de acuerdo con el siguiente detalle:

| Cálculo de la responsabilidad de la empresa por consumo internacional en la facturación del mes de febrero del 2009 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Detalle                                                                                                             | Monto         |
| 1. 5 veces el depósito de garantía actual (1)                                                                       | 311.535,00    |
| Tráfico internacional normal fuera del período de fraude                                                            | 1.416.452,15  |
| Tráfico internacional normal dentro del período de fraude                                                           | 650.279,15    |
| Tráfico fraudulento registrado posterior a que el ICE realizara el comunicado a la empresa DHL                      | 11.103.057,90 |
| TOTAL                                                                                                               | 13.481.324,20 |

(1) Este monto debe revisarse ya que se calculó con base en que el depósito de garantía de la empresa DHL MANAGEMENT CENAN S. A. que de acuerdo con los registros es de \$207.690,00

5. El ICE deberá presentar en un plazo de 30 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución el procedimiento actualizado de detección de fraudes contra sus clientes, mismo que deberá considerar entre otros aspectos, la vigilancia durante las 24 horas del día y fines de semana, las



medidas para el bloqueo temporal de los servicios afectados, las alternativas implementadas para el monitoreo de comunicaciones VoIP, así como el mecanismo de actualización de depósito de garantía cuando corresponda y aplicación de la facturación extraordinaria para protección de sus clientes y de sus propios intereses conforme lo establecido en el pliego tarifario vigente.

6. De conformidad con lo estipulado en el artículo 69 del reglamento de acceso e interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el ICE deberá utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes.

7. Asimismo, el ICE deberá presentar anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y sancionar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones.

8. En adelante el ICE deberá presentar los registros de tasación CDR's de acuerdo con el formato establecido en el Pliego Tarifario Vigente, de lo contrario se desestimará lo aportado como prueba para el mejor resolver y se realizarán los ajustes tarifarios correspondientes.

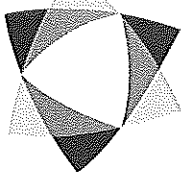
9. Señalar a DHL MANAGEMENT CENAC S. A que deberá implementar sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones."

II. Que este Consejo considera que en autos ha quedado plenamente acreditado que durante los días comprendidos entre el 25 y el 30 de enero del 2009, se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico respecto al comportamiento normal que usualmente registra la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A, toda vez que su facturación excedió el promedio de consumo de los últimos 3 recibos mensuales. Ese uso intensivo corresponde a un fraude telefónico, en el cual terceros intervinieron la central de la empresa y re-enrutaron el tráfico a diferentes países, con los cuales esa empresa no mantiene ningún tipo de relación comercial.

III. Que el Instituto Costarricense de Electricidad no acreditó en el expediente haber contado con los mecanismos suficientes que le generaran una alarma oportuna, de manera que su intervención se realizó tres días después de haberse iniciado las llamadas a los diferentes destinos internacionales.

IV. Que hasta el día 30 de enero del 2009 la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. autorizó al ICE para el cierre de la salida internacional, lo cual permitió que se continuara generando tráfico internacional fraudulento, es decir, la empresa no autorizó el bloqueo a pesar de tener conocimiento desde el día 28 de enero del 2009 de la situación anormal que se estaba presentando con su cuenta.

V. Que el incumplimiento de contar con procedimientos actualizados para detectar fraudes y la reacción tardía, en el caso concreto, obligan al operador a asumir el costo del consumo excesivo no realizado por la empresa hasta el momento efectivo del aviso realizado para alertarle sobre el



fraude. Cabe recordar, que el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, publicado en La Gaceta 27 del 7 de febrero de 2002, en el artículo 36 a), faculta al operador a expedir una facturación extraordinaria por concepto de tráfico telefónico excesivo.

VI. Que con fundamento en el pliego tarifario contenido en la resolución RRG-5957-2006, publicada en el Alcance 52 a La Gaceta 183 del 25 de setiembre de 2006, emitida por la ARESF y aplicable al caso, por tratarse de una queja contra la facturación del mes de febrero de 2009, debe emplearse el concepto de "tráfico telefónico excesivo", que está definido como el importe mensual por consumo mayor o igual a 1,50 veces el monto de la garantía vigente.

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

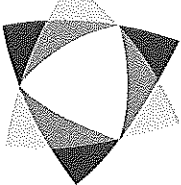
VIII. Que el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto 30110-MP-G-MEIC), aplicable al caso concreto por encontrarse vigente al momento de la facturación cuestionada, establece la posibilidad de cobrar al cliente el tráfico telefónico excesivo, mediante un recibo extraordinario, como se indicó supra.

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

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

XI. Que al no quedar acreditado en autos que la empresa contara, en el momento de la facturación reclamada, con protocolos de seguridad correctamente implementados contra ataques informáticos que previnieran el acceso a su central telefónica, considera el Consejo que debe asumir el costo del tráfico telefónico generado, es decir, hasta que se alcance el umbral de reacción por parte del ICE (1,50 veces el depósito de garantía actualizado). Asimismo, dicha empresa deberá cancelar el monto facturado después de que el ICE alertó sobre la presencia del tráfico internacional fraudulento hasta el momento en que autorizó a dicho instituto a suspender la salida internacional.

XII. Que el fundamento para imponer dicho cargo a la empresa, se encuentra en la responsabilidad que le corresponde a ésta de velar por la seguridad de sus propios activos y sistemas, incluyendo



la central telefónica. El cálculo se fundamenta en lo que realmente se considera tráfico telefónico excesivo, basado en el consumo real efectuado en los últimos tres meses.

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

### PORTANTO

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

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

I. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A.

II. Ordenar al ICE responsabilizarse del tráfico internacional en condición de fraude telefónico experimentado por la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. desde el día 25 de enero hasta las 10:52 del 28 de enero, disminuyendo lo correspondiente al monto de 1,5 veces el depósito de garantía, de manera que el ICE se responsabiliza por \$11.007.810,70 de monto de la facturación internacional del mes de febrero del 2009.

III. Que en virtud de lo anterior, el ICE deberá devolver a DHL MANAGEMENT CENAC S.A. como un crédito a la facturación la suma de \$12.439.314,38 monto que se obtiene de la sumatoria de la facturación correspondiente al consumo internacional responsable del ICE \$11.007.810,70, más el diferencial del impuesto de ventas correspondiente \$1.431.003,78, dicho crédito debe realizarse a partir de la siguiente facturación y hasta su total devolución.

IV. Ordenar al ICE modificar la factura 369299468 del número 2509-0100 de la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. del mes de febrero del 2009 de la siguiente manera:

|                                                |               |
|------------------------------------------------|---------------|
| Facturación mes de febrero del 2009 modificada | Monto         |
| Tarifa básica RDSI-MDE                         | 207.690,00    |
| Excedente                                      | 176.963,41    |
| Internacional                                  | 13.481.324,20 |
| Interurbano                                    | 1.823,50      |
| Otros cargos                                   | 8.526,00      |
| Celular                                        | 744.438,95    |
| Servicio 911                                   | 79,56         |
| Cargos fijos                                   | 30.000,00     |
| Impuesto de ventas 13%                         | 1.904.610,00  |
| TOTAL FACTURADO                                | 16.555.455,62 |

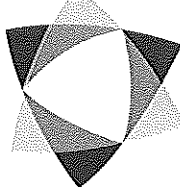
27 DE NOVIEMBRE DEL 2009



SESIÓN ORDINARIA N° 053-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



V. Ordenar a la empresa DHL MANAGEMENT CENAC S.A. responsabilizarse por la suma de \$16,555,455.62 correspondiente a la facturación 369299468, dicho monto contempla la tarifa básica, consumo internacional, servicio interurbano, otros cargos, consumo celular, servicio 911, cargos fijos y el impuesto de ventas correspondiente a la facturación del mes de febrero del 2009.

VI. Indicar al ICE que deberá presentar en un plazo de 30 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución el procedimiento actualizado de detección de fraudes contra sus clientes, mismo que deberá considerar entre otros aspectos, la vigilancia durante las 24 horas del día y fines de semana, las medidas para el bloqueo temporal de los servicios afectados, las alternativas implementadas para el monitoreo de comunicaciones VoIP, así como el mecanismo de actualización de depósito de garantía cuando corresponda y aplicación de la facturación extraordinaria para protección de sus clientes y de sus propios intereses conforme lo establecido en el pliego tarifario vigente.

VII. Indicar al ICE que de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 del Reglamento de acceso e interconexión de Redes de Telecomunicaciones, deberá utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes.

VIII. Señalar al ICE que deberá presentar anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y sancionar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones.

IX. Señalar a DHL MANAGEMENT CENAN S.A. que deberá implementar sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.

X. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-120-2009 de las 14:45 del 02 de julio del 2009.

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

## ARTÍCULO 8 ASUNTOS VARIOS

### a. CONVENIO SODA

El señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo de la SUTEL, somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo la firma del convenio para alimentación de los funcionarios de SUTEL.

Después de la explicación brindada por don George Milley, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

27 DE NOVIEMBRE DEL 2009  
ACUERDO 017-053-2009



Autorizar al señor George Miley Rojas, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que proceda a firmar el convenio para la alimentación de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

#### b. ASUNTOS POSTESTOS

En atención a una sugerencia del señor George Miley, el Consejo resolvió:

**ACUERDO 018-053-2009**

Trasladar para una próxima sesión el conocimiento de los puntos correspondientes a los siguientes temas: Recurso de revocatoria interpuesto por el ICE contra el acto final del procedimiento administrativo interpuesto por FITSROY VILLALOBOS ZÚÑIGA(SUTEL-AU-12-2009). Recurso de revocatoria interpuesto por la ESPH contra la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-397-2009 de las 15:45 horas del 2 de octubre del 2009. Requisitos de admisibilidad (modificación RCS-16-2009). Solicitud de interconexión. Plan de numeración y registro de numeración disponible y asignada a la fecha. Revisión de los servicios de información del Instituto Costarricense de Electricidad.

A LAS TRECE HORAS Y QUINCE MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS  
PRESIDENTE