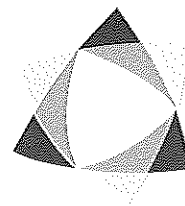


Nº 9798



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 061-2011

A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 03 DE AGOSTO DEL 2011

SAN JOSÉ, COSTA RICA



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sala de sesiones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta horas del tres de agosto del dos mil once. Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez. Asisten los señores Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y George Miley Rojas.

Participa el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo y los funcionarios Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Cinthya Arias Leitón, Jefe Dirección General de Mercados.

ARTICULO 1

I. ASUNTOS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

1. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA

La señora Presidenta somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el orden del día para la presente sesión, de acuerdo con el detalle que se copia a continuación:

ORDEN DEL DIA

ASUNTOS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

1. Aprobación del orden del día.
2. Lectura y aprobación de las siguientes actas:

- a. Acta sesión ordinaria 045-2011



ACTA SUTEL
045-2011.docx

- b. Acta sesión ordinaria 046-2011



ACTA SUTEL
046-2011.docx

3. Solicitud de revisión del acuerdo 006-045-2011 relacionado con los servicios de IPL que presta Global Crossing.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

*Maryleana Méndez Jiménez.

4. Propuesta de participación de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Data Center Summit Latinoamérica 2011.
*Maryleana Méndez Jiménez.
5. Participación de la señora Cinthya Arias Leitón en la capacitación impartida por Public Utility Research Center – (PURC)
*Maryleana Méndez Jiménez.
6. Nombramiento permanente de los señores Alexander Herrera Céspedes, Natalia Coghi Ulloa y Christopher Fonseca Salazar.
*Maryleana Méndez Jiménez.

ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE MERCADOS.

7. Propuesta cálculo cobro anual proceso de Autorización Café Internet.
*Laura Molina Montoya.
8. Mecanismo de fijación de canon de regulación para cafés internet.
*Cinthya Arias Leitón.



1639-SUTEL-DGM-20
11_cálculo para cafés

9. Solicitud del ICE de WACC a utilizar por la SUTEL.



Metodología WACC
(Abr-11)_26-04-2011



WACC, Caso ICE
(Abr-11).pptm

10. Informe de Fair use.
*Cinthya Arias Leitón.
11. Propuesta de opciones para la definición de tarifas internet.
*Cinthya Arias Leitón.
12. Opciones de capacitación DGM y otras áreas SUTEL para el segundo semestre 2011.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

*Cinthya Arias Leitón.

13. Propuesta de principios generales de contabilidad regulatoria.

*Cinthya Arias Leitón.

ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.

14. Informe de reclamo contra el ICE. Expediente SUTEL AU-040-2011

*Allan Corrales Acuña.



1742-SUTEL-2011
Caso AU-040-2011 A

15. Solicitud de capacitación para curso de 5 días sobre administración del espectro.

*Osvaldo Madrigal Méndez.



curso administracion
espectro.PDF



1681-SUTEL-2011
solicitud capacitación.

16. Estudio final del expediente SUTEL-AU-074-2009 de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A.

*Jorge Salas Santana.

17. Informe final del procedimiento del caso del señor Carlos González Alfaro.

Expediente SUTEL AU-239-2010

*Guillermo Muñoz Rojas.

18. Asignación del recurso de numeración a la Empresa American Data Networks.

*Josué Carballo Hernández.



1742-SUTEL-2011
Caso AU-040-2011 A

ASUNTOS VARIOS.

Nº 9802



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

I. ASUNTOS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

1. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA

ACUERDO 001-061-2011

Aprobar el orden del día de esta sesión, modificándolo en el sentido de posponer para analizar en una sesión de trabajo, el punto 11 (Propuesta de opciones para la definición de tarifas de internet).

2. LECTURA Y APROBACION DE ACTAS

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento y aprobación de los señores miembros del Consejo las actas de las sesiones que se detallan a continuación:

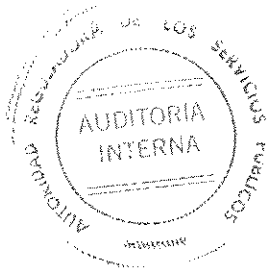
- Acta sesión ordinaria 045-2011
- Acta sesión ordinaria 046-2011

ACUERDO 002-061-2011

Aprobar las actas que se indican a continuación:

- Acta sesión ordinaria 045-2011
- Acta sesión ordinaria 046-2011

3. SOLICITUD DE REVISION DEL ACUERDO 006-045-2011, RELACIONADO CON LOS SERVICIOS DE IPL QUE PRESTA GLOBAL CROSSING.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de la solicitud de revisión del acuerdo 006-045-2011, relacionado con los servicios de IPL que presta Global Crossing.

Interviene el señor Jorge Brealey para indicar que el Consejo debe solicitar mayores fundamentos a lo indicado en el acta 045, para poder emitir un criterio.

El Consejo acuerda solicitar a Jorge Brealey que analice el tema.

ACUERDO 003-061-2011

Solicitar al señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, que lleve a cabo un análisis sobre el tema relacionado con los servicios de IPL que presta la firma Global Crossing, según lo dispuesto mediante acuerdo 006-045-2011, de la sesión ordinaria 045-2011, celebrada el 15 de junio del 2011.

4. PROPUESTA DE PARTICIPACION DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES EN EL DATA CENTER SUMMIT LATINOAMERICA 2011.

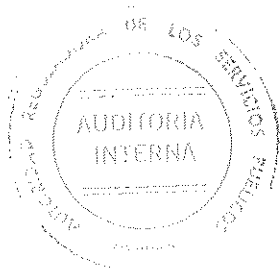
La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de la propuesta de participación de la Superintendencia de Telecomunicaciones el Data Center Summit Latinoamérica 2011.

Indica la señora Méndez Jiménez que se recibió la propuesta por parte de Data Center es una colaboración de tres mil dólares, cooperación que Sutel no puede otorgar. Se recibió entonces una contra propuesta en la que proponen que la Superintendencia publicite el evento y que esa firma brinda un espacio. Dicha actividad no es organizada por ninguna de las instituciones reguladas por Sutel.

La idea es sentar un precedente de que Sutel participa brindando el patrocinio solicitado, sin costos, solo en aquellos casos en que la colaboración sea para actividades relacionadas directamente con la parte de telecomunicaciones, o eventos organizados por las cámaras que Sutel atiende.

De inmediato se tuvo un cambio de impresiones, dentro del cual se hizo ver que lo conveniente es solicitar a doña Maryleana Méndez, contactar a los representantes de Data Center para hacerles ver que las posibilidades de financiamiento por parte de la Superintendencia para ese tipo de actividades, son limitadas.

Suficientemente explicada la posición de Sutel sobre este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

ACUERDO 004-061-2011

Dejar establecido que la Superintendencia solo participará en actividades relacionadas directamente con la parte de telecomunicaciones, o eventos organizados por las cámaras que Sutel atiende y solicitar a la señora Presidenta que contacte a los representantes de Data Center para hacerles ver que las posibilidades de financiamiento por parte de la Superintendencia para ese tipo de actividades, son limitadas.

5. PARTICIPACION DE LA SEÑORA CINTHYA ARIAS LEITON EN LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR PUBLIC UTILITY RESEARCH CENTER (PURC).

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el asunto relacionado con la capacitación que impartirá la PURC.

Sobre el particular, se conoce el documento que contiene la invitación al evento 31 st International Training Program que se realizará del 02 al 20 de enero del 2012, en la Universidad de la Florida, Gainesville, Florida, Estados Unidos.

La señora Méndez Jiménez brinda una explicación sobre el particular y señala que la idea es que pueda participar la señora Cinthya Arias Leitón en la próxima versión del PURC.

El señor George Miley Rojas sugiere que a este evento asistan funcionarios no solo de las áreas sustantivas, sino también funcionarios de las áreas administrativas, que tienen más relación con el Consejo y con las decisiones que este cuerpo colegiado adopta. Por lo que sugiere también la participación de los funcionarios Mario Campos Ramírez y Luis Alberto Cascante Alvarado en las próximas actividades. Considera importante que tanto los miembros del Consejo, que resuelven, como el personal de apoyo, deben conocer los temas que se exponen en esas actividades, lo que serviría como un proceso de inducción a gente que está cercana al Consejo.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez se refiere también a la invitación que se desea cursar al señor Heinrich Otruba, profesor de la Universidad de Viena.

Interviene el señor George Miley Rojas quien comenta que el señor Otruba impartiría en las instalaciones de Sutel un curso orientado a dos temas principales: el tema tarifario, económico y el tema de competencia, desde el punto de vista de la comisión europea y que es un curso introductorio muy bueno, con conceptos básicos desde el punto de vista económico, que permitiría formar criterios.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre este asunto, dentro de cual se hizo ver que lo conveniente en esta oportunidad es que el señor Mario Campos participe conjuntamente con la señora



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

La señora Cinthya Arias en dicha actividad, quedando claro que en el caso del señor Luis Alberto Cascante Alvarado, su participación será en el mes de julio del 2012, cuando se imparta nuevamente dicho curso.

Suficientemente discutido y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 005-061-2011

1. EN LO QUE RESPECTA A LA PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR PUBLIC UTILITY RESEARCH CENTER – PURC:

- A. Autorizar a la señora Cinthya Arias Leitón, Jefe Dirección General de Mercados, y al señor Mario Campos Ramírez, Asesor Financiero del Consejo, para que del 09 al 20 de enero del 2012, participen en la capacitación “31 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES International Training Program Utility Regulation and Strategy”, el cual es impartido por la Universidad de la Florida, en la ciudad de Gainesville, Florida, Estados Unidos de América, con un costo aproximado de US\$6.400,00 por participante.
- B. Se autoriza a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de participación de los señores Arias Leitón y Campos Ramírez en dicha actividad.
- C. Se autoriza el pago de gastos conexos como la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
- D. Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
- E. Se autoriza a la Proveeduría de la Institución para que cubra a los señores Arias Leitón y Campos Ramírez, los gastos derivados de la compra de pasajes para el viaje que estará realizando a la ciudad de Gainesville, Florida, Estados Unidos de América



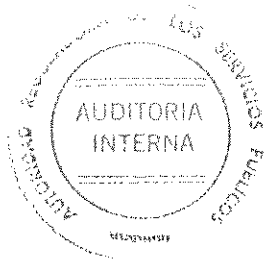
03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- 2 Solicitar a la señora Cinthya Arias Leitón, Jefe Dirección General de Mercados, que prepare y remita al señor Heinrech Otruba, profesor de la Universidad de Viena, una invitación con el fin de que brinde una serie de charlas al personal de la Sutel sobre su experiencia en materia de regulación de mercados internacionales.
3. En lo que respecta a la visita del ingeniero Guillermo Spiller:

CONSIDERANDO QUE:

- a) La Ley General de Telecomunicaciones, 8642, en su Artículo 34, establece la Creación del Fondo Nacional de Telecomunicaciones como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en esta Ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.
- b) El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014 (Acción Estratégica c), Objetivo Específico No.1, Línea Estratégica de Educación y Capacitación, Eje Social de la Agenda de Solidaridad Digital) propone "Aumentar el número de estudiantes y educadores con una computadora personal y acceso a Internet en las escuelas unidocentes".
- c) El perfil del proyecto "Cerrando Brechas en Educación", incluido en el Acuerdo Social Digital, remitido por la Presidencia de la República (DP-0759-2011 del 28 de junio del 2011), considera en el Componente 2, dotar a estudiantes y educadores de las Escuelas Multigrado, Telesecundarias, Liceos Rurales y Centros Educativos ubicados en territorios indígenas, de una computadora portátil y acceso a banda ancha, bajo la modalidad de (1:1).
- d) Para la estructuración y gestión de los proyectos auspiciados por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), con base en las prioridades definidas por el Poder Ejecutivo, la SUTEL es de gran necesidad y será de mucho provecho conocer experiencias referentes de este tipo de proyectos desarrollados en otros países.
- e) En Uruguay, el Plan de Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea, Plan Ceibal, desarrollado conjuntamente entre el Ministerio de Educación y Cultura (MEC), el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU), la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) y la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), es un proyecto socioeducativo tendiente a promover la inclusión social y digital para un mayor y mejor acceso a la educación y cultura para la sociedad uruguaya, por medio, entre otros mecanismos, de la dotación a cada niño y docente de Educación Pública de una computadora portátil con conexión inalámbrica tanto dentro como fuera del aula, brindando así conectividad a centros educativos y sus entornos en todo el territorio del Uruguay.
- f) El Plan Ceibal es reconocido internacionalmente como un proyecto exitoso y referente de Inclusión Social y Digital.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- g) El Ingeniero Guillermo Spiller, es el coordinador de Servicios al Exterior del Plan Ceibal, área encargada de compartir la experiencia y el conocimiento obtenido en el Plan Ceibal con otros países.

RESUELVE:

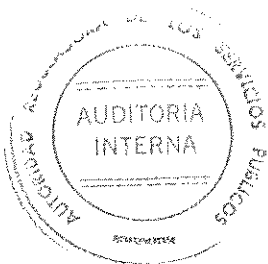
1. Aprobar la visita a la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ingeniero Guillermo Spiller, en su condición de Coordinador de Servicios al Exterior del Plan Ceibal.
2. El Ing. Spiller visitará las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones e instituciones educativas de Costa Rica del 21 al 28 de agosto de 2011, con el propósito de conocer los proyectos de FONATEL, dictar charlas, compartir la experiencia del Plan Ceibal en Uruguay, valorar iniciativas similares en Costa Rica y hacer recomendaciones para próximos proyectos educativos de inclusión digital en Costa Rica.
3. Encomendar al señor Carlos Raúl Gutiérrez, Miembro del Consejo de SUTEL, para que coordine la visita al país del Ing. Spiller.
4. De acuerdo con lo anterior, autorizar a la Proveeduría de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para que cubra las erogaciones por concepto de compra de los tiquetes aéreos, hotel, alimentación, taxi e impuestos de aeropuerto y otros gastos locales del Ing. Spiller durante su visita a Costa Rica.

ACUERDO FIRME.

6. NOMBRAMIENTO PERMANENTE DE LOS FUNCIONARIOS ALEXANDER HERRERA CÉSPEDES, NATALIA COGHI ULLOA Y CRISTOPHER FONSECA SALAZAR.

La señora Maryleana Mendez Jiménez somete a consideración de los señores miembros el asunto del nombramiento permanente de los funcionarios Alexander Herrera Céspedes, Natalia Coghi Ulloa y Christopher Fonseca Salazar.

La señora Méndez Jiménez hace la aclaración de que la señora Cinthya Arias fue nombrada Directora a.i. de la Dirección de Mercados y que debería ser ella quien firme los nombramientos de dichos funcionarios, dado que ellos no tienen un jefe directo, pues pertenecen al Registro Nacional de Telecomunicaciones, cuyo jefe no ha sido nombrado.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

En relación con el nombramiento del funcionario Manuel Valverde Porras, el señor Glenn Fallas Fallas explica que la situación presentada con Recursos Humanos de ARESEP, quienes indican que el funcionario Valverde no participó en pruebas técnicas ni demás procesos. Ante esta situación, se presentó una carta en que se indica que no es posible que se mantenga esa situación, más que ya había sido evaluado por las jefaturas correspondientes, ya como profesional fijo.

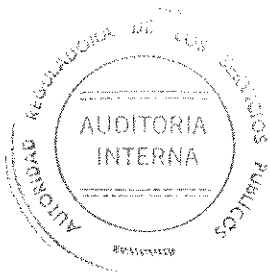
Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 006-061-2011

1. Dar por recibido el oficio 1777-SUTEL-DGM-2011 del 03 de agosto del 2011 por cuyo medio la señora Cinthya Arias Leitón, Jefe Dirección General de Mercados, con base en los memorandos 360-DERH-2011, 361-DERH-2011 y 362-DERH-2011 y una vez superados los procesos de evaluación técnica, psicológica y de desempeño de los funcionarios Alexander Herrera Céspedes, Natalia Coghi Ulloa y Christopher Fonseca Salazar, solicita se proceda al nombramiento formal y definitivo de los citados profesionales.
2. Aprobar, a partir 03 de agosto del 2011 y de conformidad con lo dispuesto mediante artículo 15 del "Instructivo para el Sistema de Evaluación del periodo de Prueba Procedimiento Abreviado en la Superintendencia de Telecomunicaciones", el nombramiento formal y definitivo de los funcionarios: Alexander Herrera Céspedes, Natalia Coghi Ulloa y Christopher Fonseca Salazar y solicitar al Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicios entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus Órganos Desconcentrados y sus Funcionarios (RARS), proceda a elaborar la acción de personal correspondiente para cada uno de los funcionarios antes indicados.

ACUERDO FIRME.**ACUERDO 007-061-2011**

1. Dar por recibido el oficio 1767-SUTEL-DGM-2011 del 01 de agosto del 2011, por cuyo medio el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de la Dirección General de Calidad, con base en el memorando 389-DERH-2011 y una vez superados los procesos de evaluación técnica, psicológica y de desempeño del funcionario Manuel Valverde Porras, solicita se proceda al nombramiento formal y definitivo del citado profesional.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

2. Aprobar, a partir del 03 de agosto del 2011 y de conformidad con lo dispuesto mediante artículo 15 del "Instructivo para el Sistema de Evaluación del periodo de Prueba Procedimiento Abreviado en la Superintendencia de Telecomunicaciones", el nombramiento formal y definitivo del funcionario Manuel Valverde Porras y solicitar al Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicios entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus Órganos Desconcentrados y sus Funcionarios (RARS), proceda a elaborar la acción de personal correspondiente al funcionario antes indicado.

ACUERDO FIRME.

ARTICULO 2

II. ASUNTOS DE LA DIRECCION DE MERCADOS.

1. PROPUESTA DE CÁLCULO DE COBRO ANUAL DE PROCESO DE AUTORIZACION DE CAFÉ INTERNET.

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a consideración de los señores miembros el tema de la propuesta de cálculo de cobro anual del proceso de autorización de café internet.

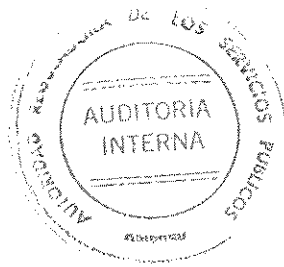
Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Laura Molina, quien se refiere al proceso que se ha seguido en la elaboración de la propuesta y los rubros por gastos que se han considerado.

La señora Cinthya Arias Leitón explica sobre el particular y se refiere a los estudios que se han hecho para fijar un cobro anual. Así como que los escenarios que se plantean: escenario actual y al escenario eficiente. Señala que con el primer escenario el costo sería de 25.862.93 y con el segundo 17.357.07.

La señora Méndez Jiménez sugiere que las vistas se cubran con un solo técnico, de tal manera que los costos se disminuyan.

Se produce un intercambio de impresiones sobre este asunto y suficientemente analizado este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 008-061-2011



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Encomendar a la señora Cinthya Arias Leitón, Directora a.i. de la Dirección General de Mercados, que prepare una propuesta de resolución, con el fin de dejar establecido el mecanismo de cobro anual para la regulación de los café internet.

2. SOLICITUD DEL ICE DE WACC A UTILIZAR POR SUTEL.

La señora Maryleana Méndez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de la solicitud de WACC planteada por el ICE.

La señora Cinthya Arias brinda una explicación sobre el particular. Indica que en reunión celebrada con representantes del ICE en semanas anteriores, indicaron que necesitan saber cuál será el monto con el cual Sutel trabajará para el WACC y determinar la brecha que se dará con el cálculo que ellos hagan.

Indica que el ICE ha solicitado a Sutel participar en el proceso metodológico para determinar el WACC que se incluirá en la OIR. Las reuniones a las que han solicitado a Sutel participar aún no han sido aceptadas, por cuanto sería de alguna forma aceptar esa propuesta y a su opinión, lo correcto sería que Sutel establezca el WACC que va a utilizar

Interviene don Carlos Raúl Gutiérrez para indicar que el cálculo debe incluirse con los costos de la información y un periodo de vencimiento, pues se trata de información que no es reciente para llevar a cabo dicho cálculo.

Don George Miley señala que la fecha de análisis deber ser al 31 de diciembre del 2010.

Se produce un intercambio de impresiones sobre el particular. Suficientemente discutido este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 009-061-2011

Con base en la Metodología del Costo Promedio Ponderado (WACC) aprobada mediante acuerdo 007-030-2011, del acta de la sesión 030-2011, celebrada el 4 de mayo del 2011, aceptar el cálculo presentado por la Dirección General del Mercado para el WACC del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en datos y cifras con fecha de corte al 31 de diciembre del 2010.

Una copia de la "Metodología y Cálculo del Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC)" se adjunta a este acuerdo.

Nº 9811



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

ACUERDO FIRME.

3. INFORME DE FAIR USE.

La señora Maryleana Méndez Jiménez del Consejo somete a conocimiento de los señores miembros el informe de Fair Use.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Raquel Cordero Araica.

La señora Cinthya Arias Leitón señala que este informe surge a raíz de una solicitud que había planteado el Instituto Costarricense de Electricidad, que se basa en analizar los consumos de los suscriptores de los servicios.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez hace ver que el tema debe desagregarse y analizar cada componente separadamente. Señala que hay una canasta de precios totalmente desbalanceada e indica que el servicio fijo es muy barato y el móvil muy oneroso. Dice que es importante que los servicios estén diferenciados y que haya un mapa de cobertura.

La señora Méndez Jiménez dice que el documento de Fair Use se puede revisar con detenimiento para llevar a cabo una sesión de trabajo el próximo viernes 05 de agosto. Adicionalmente, manifiesta que le preocupa el tema de las fijaciones tarifarias.

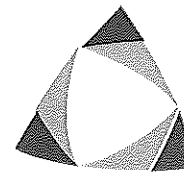
El señor George Miley Rojas expresa su preocupación y así quiere dejarlo constando de que antes de la finalización del año se debe llevar a cabo una fijación tarifaria de voz, fija, móvil y datos.

Sobre este tema, se produce una amplia discusión e intercambio de impresiones. La señora Presidenta propone posponer el conocimiento de este asunto en una próxima sesión, con el fin de analizar con calma el contenido con mayores fundamentos.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda continuar con la discusión de este asunto en una próxima sesión extraordinaria.

ACUERDO 010-061-2011

Continuar analizando el tema del informe de fair use en una próxima sesión extraordinaria, que se celebrará el 05 de agosto del 2011.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

4. OPCIONES DE CAPACITACION DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS Y OTRAS AREAS DE SUTEL PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2011.

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de las opciones de capacitación para la Dirección General de Mercados y otras áreas de SUTEL para el segundo semestre del 2011.

La señora Cinthya Arias Leitón dice que la razón de la presentación es que existen una serie de componentes que se están proponiendo que tienen un alcance más allá del área de mercados, además de que los recursos existentes no son suficientes, pero existe la opción de trasladar recursos hacia las cuentas correspondientes. De esta forma, si se cuenta con la aprobación del Consejo, se procedería a realizar un cálculo de los fondos que se requieren para cubrir las opciones de capacitación presentadas.

En lo que se refiere al personal que está necesitando la Dirección de Mercados, la señora Arias Leitón expone las principales necesidades de las plazas que se deben llenar, tanto en la parte legal como técnica y financiera.

La idea es que estos temas sean vistos por el Consejo y que se adopte un acuerdo del requerimiento de fondos. La señora Arias brinda una exposición sobre las principales actividades de capacitación que se podrían aprovechar y las cuales pueden beneficiar a otras áreas de la institución.

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

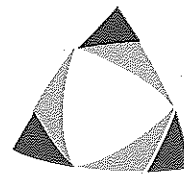
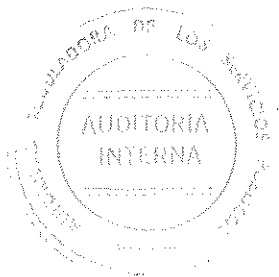
ACUERDO 011-061-2011

Dar por recibido el informe presentado por la señora Cinthya Arias Leitón, Directora a.i de la Dirección General de Mercados, referente a la propuesta de capacitación para la Dirección General de Mercados y otras áreas de Sutel para el segundo semestre del 2011 y solicitar que prepare una propuesta de acuerdo con las modificaciones que se consideren oportunas, para dar el contenido presupuestario necesario para la cobertura de todas las actividades sugeridas en esta oportunidad.

5. PROPUESTA DE PRINCIPIOS GENERALES DE CONTABILIDAD REGULATORIA.

Dado lo avanzado de la hora y en atención a una propuesta que se hizo sobre el particular, se pospone el conocimiento de este tema para la sesión extraordinaria del viernes 05 de agosto del 2011.

ACUERDO 012-061-2011



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Posponer el conocimiento del tema de la Propuesta de principios generales de contabilidad regulatoria, para la sesión extraordinaria a celebrarse el viernes 05 de agosto del 2011.

ARTICULO 3**III. ASUNTOS DE LA DIRECCION DE CALIDAD.****1. INFORME DE RECLAMO CONTRA EL ICE. EXPEDIENTE SUTEL-AU-040-2011.**

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema del informe del reclamo contra e ICE, según expediente SUTEL-AU-040-2011.

Sobre el particular, se conoce el documento No 1742-SUTEL-DGC-2011, de fecha 28 de julio del 2011, "Informe de reclamo contra el ICE, expediente SUTEL-AU-040-2011", presentado por el funcionario Allan Acuña Corrales, de la Dirección General de Calidad.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Allan Corrales Acuña, quien explica que se trata de un reclamo presentado contra el Instituto Costarricense de Electricidad por el señor Arie Portilla Gómez, por malos tratos por parte de funcionarios del ICE de la agencia de San Ramón, así como la suspensión arbitraria del servicios telefónico por varios meses, por supuesto robo, lo que el señor desmiente.

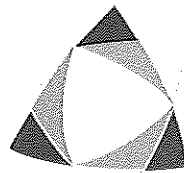
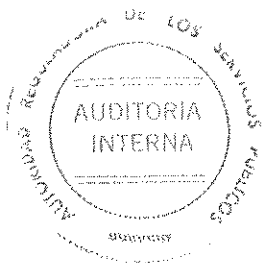
Se refiere al contenido del documento, en el cual se recomienda al Consejo cerrar el caso y archivar el expediente, al no encontrar mérito suficiente para la apertura de un procedimiento administrativo. Se solicitó al ICE el envío de un reporte de llamadas.

El Instituto Costarricense de Electricidad solicitó que se archivara el caso.

Se da por recibido el informe presentado por el funcionario Allas Corrales Acuña y se procede al cierre del expediente, considerando el informe conocido en esta oportunidad.

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

ACUERDO 013-061-2011**RCS-214-2011****RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA**



03 DE AGOSTO DEL 2011

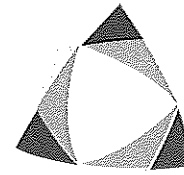
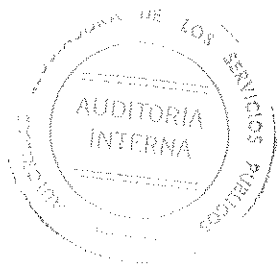
SESIÓN ORDINARIA 061-2011

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 SAN JOSÉ, A LAS 12:05 HORAS DEL 03 DE AGOSTO DE 2011
 EXPEDIENTE SUTEL-AU-040-2011**

En relación con la investigación de la reclamación interpuesta por Arie Portilla Gómez contra el Instituto Costarricense de Electricidad por problemas en la calidad del servicio TDMA, desconexión de servicios, devolución de garantía y otros; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 03 del Acuerdo Número 013 de la sesión 61 celebrada el 03 de agosto del 2011, la siguiente Resolución:

RESULTANDO:

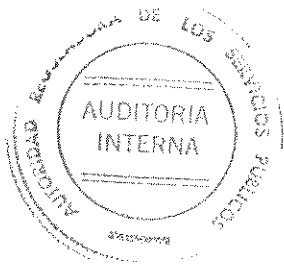
- I. Que en fecha 21 de febrero de 2011, el señor **ARI PORTILLA GÓMEZ**, presenta formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por supuestas irregularidades en la atención del personal de la Agencia telefónica de San Ramón de Alajuela y la respuesta tardía y omisa de parte de la Contraloría de Servicios del ICE ante el reclamo presentado el 23 de diciembre de 2010. (folios 01 al 09).
- II. Que en fecha 15 de marzo de 2011 según oficio ICE 097-543-2011 la Licda. Ivette Ovares Camacho, Apoderada Especial Extrajudicial del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), solicita el cierre y archivo del expediente en trámite, dado que el reclamo fue atendido y resuelto. (folios 15 al 17).
- III. Que en fecha 22 de marzo de 2011, mediante oficio 03267-2011-DHR, la Lic. Patricia Montero Villalobos, Directora de Admisibilidad y Atención Inmediata de la Defensoría de los Habitantes, solicita rendir un informe sobre la denuncia interpuesta por el señor Portilla Gómez. (folios 20 al 22).
- IV. Que mediante oficio 727-SUTEL-2011 de fecha 25 de abril de 2011 esta Superintendencia solicita al ICE investigar a fondo las denuncias expuestas en la reclamación del quejoso. (folios 27 al 28).
- V. Que en fecha 13 de mayo de 2011 mediante oficio ICE 264-160-2011 el Lic. José Luis Navarro Vargas Director de Relaciones Regulatorias del ICE da respuesta a la investigación ante supuestas irregularidades ocurridas en la Agencia de San Ramón de Alajuela y la respuesta tardía y omisa de parte de la Contraloría de Servicio del ICE. (folios 46 al 148), de la siguiente forma:
 - i. El ICE aporta el listado de llamadas de los servicios 8353-2773, 8371-1291 y 8301-2045.
 - ii. En cuanto a la posible mala atención de la Agencia de San Ramón, se indica que no hay evidencia de la misma y se menciona la importancia del cliente para el ICE el cual capacita a sus funcionarios periódicamente en cuanto al trato y sensibilidad para con ellos.
 - iii. Menciona que los registros de llamadas como representante de su compañía (Impresiones Artísticas S.A.) no le fueron entregados ante la negativa de dejar el documento original de la personería jurídica a quien pertenecían los números.
 - iv. En cuanto a problemas de funcionamiento de los servicios al cliente, el ICE señala que no hay registros de reportes de problemas o averías de los servicios móviles a nombre del señor Portilla o su representada.
 - v. En respuesta a la desconexión de su línea TDMA y la facturación de la misma se indica que existen problemas con ciertos terminales que traen sub-bandas de 850 MHz bloqueadas.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- vi. Al realizar la verificación del registro de llamadas, se encontró que durante noviembre y diciembre el servicio 8353-2773 no tenía movimientos, así como del 8371-1291 que presentaba sólo dos movimientos en septiembre y uno en octubre. Por lo tanto, se le efectuará el reintegro para los meses de noviembre y diciembre de 2010 para el 8353-2773 y de septiembre a diciembre de 2010 para el 8371-1291.
 - vii. Sobre el depósito de garantía se encontró que había dos meses de facturación pendientes del servicio telefónico 2450-5769, por lo que se procedió a aplicar el cargo automático al servicio 8353-2773. A razón de lo anterior, indica se procederá a devolver el depósito de garantía del servicio fijo 2450-5769.
 - viii. En cuanto a la política de acceso a las agencias, se indica que, por razones de seguridad, cuando la cantidad de personas supera la capacidad de las instalaciones, los clientes deben hacer fila fuera de las mismas. Se indica que de conformidad con la Ley 7600 se ha establecido un régimen de prioridad para personas adultas mayores, discapacitadas, embarazadas o con niños en brazos. Sin embargo, la limitante es la capacidad interior del local.
 - ix. Respecto a la notificación por robo recibida, se indica que sólo se detectó un movimiento para el número 8353-2773 que corresponde a un aviso vía telefónica. Además, que el día 06 de julio de 2009 el cliente se presenta en la agencia de Naranjo y se le hace la reinstalación por robo y un cambio de terminal.
 - x. Respecto a la mala atención en el servicio 1119, se indica que no existe prueba que evidencie mal trato o atención inadecuada para el reclamante. Finalmente, se incluyen los tiempos de respuesta de la Contraloría de Servicios del ICE para consideración del reclamo.
- VI. Que ese mismo día el señor Portilla manifiesta vía correo electrónico su inconformidad con la respuesta brindada por el ICE por la supuesta omisión a tratar ciertos planteamientos hechos en su reclamación. (folio 148).
- VII. Que en fecha 16 de mayo de 2011 mediante correo electrónico el señor Ari Portilla Gómez amplía sus inconformidades con el oficio de respuesta dado por el ICE (folio 149).
- VIII. Que en fecha 27 de mayo de 2011 mediante oficio 1033-SUTEL-DGC-2011 se procede a solicitar al ICE ampliar la información remitida para atender las inquietudes del quejoso en un plazo máximo de 3 días hábiles. (folio 150).
- IX. Que en fecha 13 de junio de 2011 según oficio 1233-SUTEL-DGC-2011 se insiste en la respuesta del oficio anterior y se amplía el plazo en 3 días hábiles. (folio 152).
- X. Que con oficio 264-280-2011 de fecha 18 de julio de 2011, el ICE amplía la información solicitada debido a las inconformidades expuestas por el quejoso en su oficio de respuesta. (folio 155 a 174).
- i. En cuanto a la negativa de otorgar el detalle de llamadas del servicio a título personal, se indicó que esto se debió a un disgusto sufrido por el señor Portilla en la agencia, cuya situación ameritó la presencia del guarda de seguridad para evitar que la situación se saliera de control.



03 DE AGOSTO DEL 2011

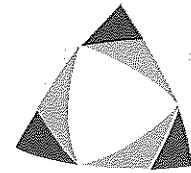
SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- ii. En cuanto a la desconexión por robo de los servicios 8353-2773 y 8371-1291 se indica que sólo se encuentra registro del primero de estos. Sin embargo, no es posible ampliar la información pues el sistema de reporte automatizado sólo guarda los registros de los números que originan la llamada por un plazo de 3 meses.
 - iii. Respecto a la investigación hecha a las bases de datos del 1193 se menciona que no se encuentran reportes de problemas o averías tanto a nombre personal o de la empresa representada por el señor Portilla.
 - iv. Finalmente, en cuanto al cargo automático de recibos pendientes del servicio 2450-5769 al número 8353-2773 sin contar autorización expresa para esto, se verifica que el contrato no contaba con el señalamiento en la cláusula para realizar los cargos a nómina. Por lo tanto, el ICE ofrece el reintegro del monto cargado al servicio 8353-2773 (¢8.720) o acreditarlos a futuros consumos, quedando a elección del interesado. También se señala que el monto indicado será activado como una deuda, la cual deberá ser cancelada para proceder con el reintegro del depósito de garantía por el número 2450-5769. Se hace explícito que el depósito será reintegrado a totalidad pues no se puede aplicar un depósito de garantía a deudas pendientes al tratarse de rubros distintos; sin embargo, ambas transacciones se pueden realizar el mismo día de forma casi simultánea.
- XI. Que en fecha 28 de julio del 2011 mediante oficio 1742-SUTEL-DGC-2011, el órgano de investigación preliminar del procedimiento rinde el informe sobre la queja interpuesta por el señor Portilla Gómez. (folios 175 a 177).
- XII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que del informe rendido por el órgano de investigación preliminar del procedimiento, que sirve de sustento a esta resolución, conviene extraer lo siguiente:
 - "(...)
- I) **Análisis técnico**
 - a) Según el pliego tarifario vigente (Resolución del Regulador General, RRG-5957-2006 del 28 de junio de 2006), el depósito de garantía por un servicio telefónico convencional es de ¢9.000 y el de servicio móvil ¢12.500.
 - b) Según el ICE, los meses adeudados en el servicio 2450-5769 y que fueron cargados al servicio 8353-2773 son abril y mayo de 2010. La facturación histórica del servicio telefónico fijo convencional muestra:

| Mes | Cantidad ¢ |
|--------------|-----------------|
| Abril | 3.865,00 |
| Mayo | 4.855,00 |
| TOTAL | 8.710,00 |



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- c) En cuanto al servicio 8353-2773, el ICE presenta el histórico de consumo del señor Portilla durante el 2010 y primeros 4 meses de 2011 donde se aprecia la facturación atípica durante diciembre y enero de 2011.

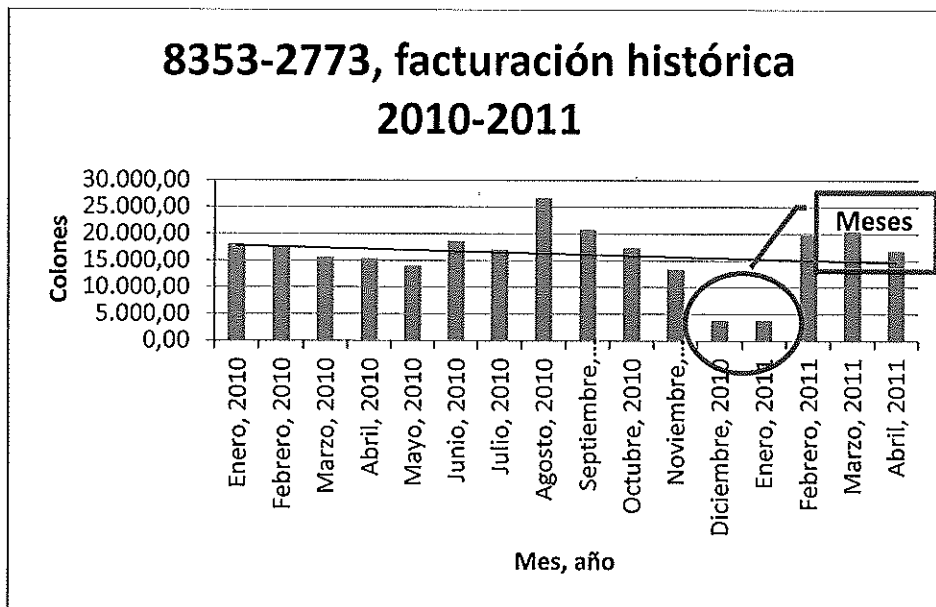
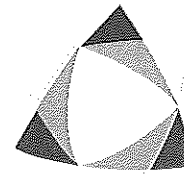


Figura 1. Facturación histórica (8353-2773)

Tabla 1. Facturación histórica (8353-2773)

| Año | Mes | Facturación |
|------|------------|-------------|
| 2010 | Enero | 18.135,00 |
| | Febrero | 17.835,00 |
| | Marzo | 15.615,00 |
| | Abril | 15.370,00 |
| | Mayo | 14.015,00 |
| | Junio | 18.665,00 |
| | Julio | 17.080,00 |
| | Agosto | 26.740,00 |
| | Septiembre | 20.820,00 |
| | Octubre | 17.405,00 |
| | Noviembre | 13.450,00 |
| | Diciembre | 3.867,00 |
| 2011 | Enero | 3.875,00 |
| | Febrero | 19.860,00 |
| | Marzo | 20.500,00 |
| | Abril | 16.832,00 |



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- d) El servicio 8371-1991 proviene de un cambio de numeración solicitada el 09 de septiembre de 2010 sobre el 8301-2045. Por lo tanto, a continuación se presenta el histórico durante el año 2010 hasta marzo de 2011.

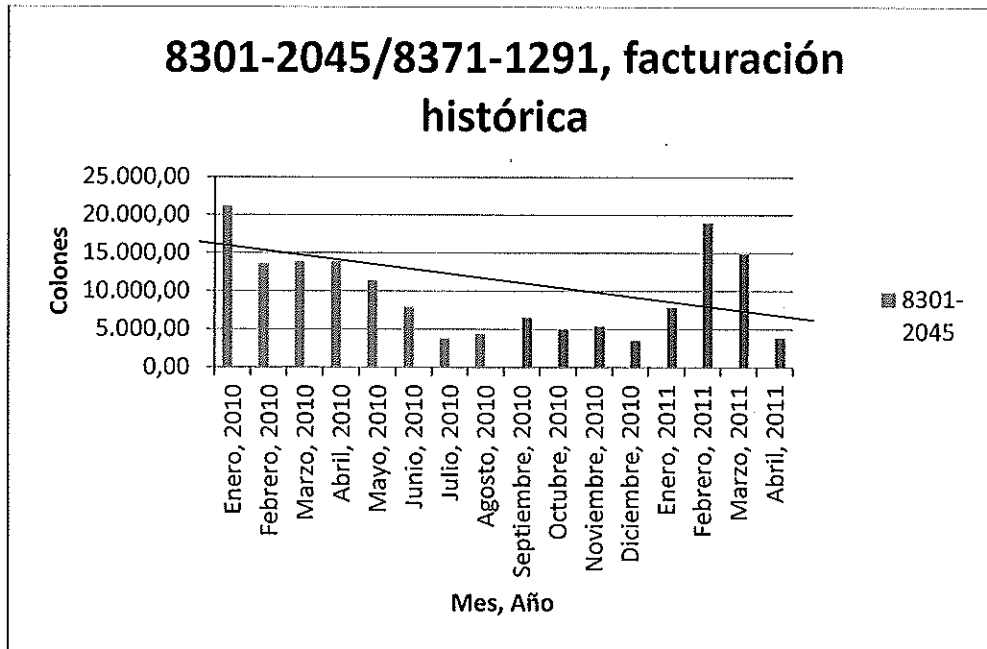
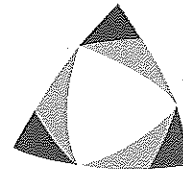
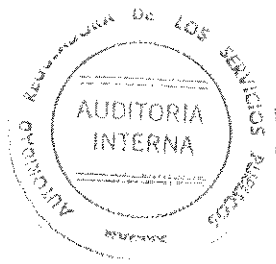


Figura 2. Facturación histórica (8301-2045/8371-1291)

Tabla 2. Facturación histórica (8353-2773)

| Año | Mes | Facturación |
|------|------------|-------------|
| 2010 | Enero | 21.195,00 |
| | Febrero | 13.625,00 |
| | Marzo | 13.895,00 |
| | Abril | 13.900,00 |
| | Mayo | 11.470,00 |
| | Junio | 7.985,00 |
| | Julio | 3.840,00 |
| | Agosto | 4.430,00 |
| | Septiembre | 6.545,00 |
| | Octubre | 5.025,00 |
| | Noviembre | 5.420,00 |
| | Diciembre | 3.590,00 |
| 2011 | Enero | 7.890,00 |
| | Febrero | 18.957,21 |
| | Marzo | 14.980,46 |



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

| | | |
|--|-------|----------|
| | Abril | 3.867,00 |
|--|-------|----------|

- e) Sobre el servicio anterior, de una revisión de los registros de llamadas telefónicas del número 8371-1291, se encontró que sólo hubo 11 movimientos en septiembre y uno en octubre de 2010. De los meses de mayo hasta agosto, cuando el servicio se brindaba con el número 8301-2045, aunque se presentó una tendencia a la baja en uso, los registros no parecen indicar que el servicio no estuviera disponible.

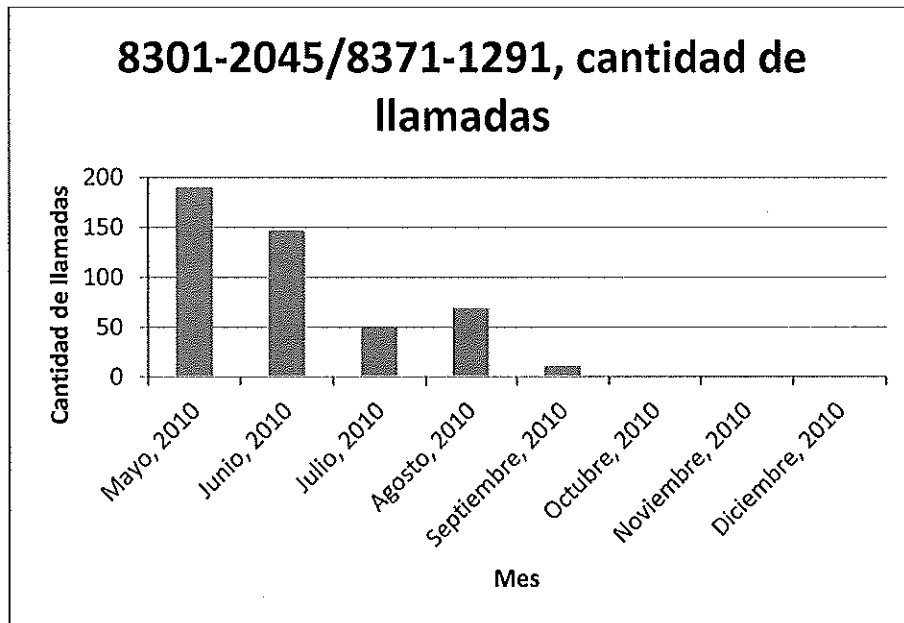


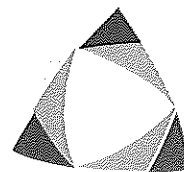
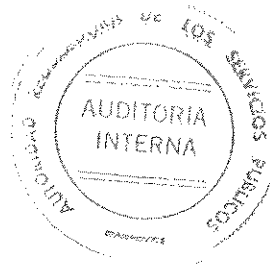
Figura 2. Cantidad de llamadas realizadas de mayo a diciembre 2010

- f) El servicio 8371-1291 fue liquidado en abril de 2011 ante la falta de pago de los dos meses anteriores. Además, el ICE anula la facturación pendiente para el mes de abril de 2011, por lo tanto se tiene:

| Rubro | Cantidad |
|----------------------------------|------------------|
| Facturación febrero 2011 | 18.957,21 |
| Facturación marzo 2011 | 14.980,46 |
| Facturación abril 2011 | 3.867,00 |
| Anulación facturación abril 2011 | -3.867,00 |
| Depósito de garantía | -12.500,00 |
| SALDO PENDIENTE | 21.437,67 |

(...)"

Sobre la atención recibida en la agencia del operador:



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- II. Que de los argumentos expuestos por el ICE se desprende que la no atención del trámite para la solicitud de detalle de llamadas, se fundamenta en el incumplimiento de un requisito básico para su gestión, cual es presentar original y copia de la personería jurídica del titular de la línea telefónica, tal y como se muestra en su página web <http://portal.grupoice.com/wps/wcm/connect/79343f004ff5bd51b80eff2a526ccfc9/info+link.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=79343f004ff5bd51b80eff2a526ccfc9>.
- III. Que conforme con lo dispuesto en la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley No. 7593, no es competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones sancionar administrativamente a los funcionarios de los operadores/proveedores que brindan un mal trato o una mala atención a los clientes, no obstante, debe recordarse que de conformidad con el numeral 45 inciso 4) de la Ley 8642, los usuarios finales tienen derecho a: *“Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios.”*
- IV. Que en este mismo sentido el Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios establece en su artículo 53, lo referente al Grado de satisfacción y percepción de la calidad del servicio de telefonía móvil brindado por cada uno de los operadores/proveedores, donde se consideran entre otros, los siguientes aspectos:
- “(…)
1. **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
 2. **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
 3. **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio
 4. **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías
 5. **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro
 6. **Funcionamiento del servicio telefónico:** deberá considerar las siguientes variables:
 - a. Conocimiento de áreas de cobertura por parte del cliente
 - b. Condiciones de cobertura del servicio
 - c. Atención al cliente
 - d. Calidad de voz
 - e. Calidad de servicios de valor agregado
 - f. Demora en la atención de solicitudes y trámites
 - g. Completación de llamadas
 - h. Facturación de servicios y reclamaciones
 - i. Interrupciones del servicio. (…)
- V. Que no obstante lo anterior, este órgano decisor no cuenta con prueba suficiente para determinar si efectivamente existió maltrato al señor Portilla por parte del Departamento de Atención al cliente, máxime al considerar las posiciones encontradas del usuario y el operador. A pesar de esto, es deber de esta Superintendencia valorar posteriormente las encuestas realizadas por los operadores y proveedores, según el método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Sobre los problemas de calidad de la red TDMA

- VI. Que el 06 de enero al 04 de febrero del 2011 (entre las 6:00 a.m. y las 7 p.m.) y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Nº 7593), esta Superintendencia realizó un estudio sobre la calidad de servicio de la red TDMA del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), que abarcó las cabeceras de provincia y las principales vías de comunicación (carreteras) a estas cabeceras.
- VII. Que dichas pruebas consistieron en evaluar la completación de llamadas de tráfico originado en la red móvil y evaluación de áreas de cobertura del servicio móvil de la red TDMA del ICE, lo anterior en apego a lo dispuesto en los artículos 59 y 63 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (Gaceta Nº82 - 29 de abril de 2009).
- VIII. Que la presente reclamación se presentó hasta el 21 de febrero del 2011, y según consta en oficio 300-SUTEL-2011 del 16 de febrero del 2011, esta Superintendencia autorizó al ICE la desactivación de la red TDMA partir del 03 de marzo de 2011, en virtud de la evidente obsolescencia tecnológica y mala calidad de dicha red. En razón de lo anterior, no resulta posible realizar un nuevo estudio técnico para evaluar la calidad de la misma.

Sobre la devolución del depósito de garantía

- IX. Que el ICE no realizó la devolución del depósito de garantía, en virtud que dicho servicio contaba con dos facturaciones pendientes de cancelar para los meses de abril y mayo de 2010 y posteriormente cargadas automáticamente al 8353-2773.
- X. Que de conformidad con el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones, se establece que: *"Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de tres días hábiles y posteriores a la finalización de la relación contractual, **siempre y cuando** el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones en el mismo plazo fijado."* (destacado intencional)
- XI. Que según lo indicado por el ICE, los depósitos de garantía se devuelven 31 días después de gestionado el retiro, lo cual es incorrecto, ya que según lo expuesto anteriormente, en el término máximo de tres días hábiles el operador está en la obligación de verificar que el usuario no tenga deudas pendientes para proceder con la devolución de dicho depósito.

Sobre la desconexión de servicios y reporte de robo

- XII. Que el ICE procedió con la desconexión de los servicios telefónicos, el 8353-2773 y el 8371-1291, sin embargo, continuó facturando los mismos durante el último trimestre del año 2010. Se confirmó que durante noviembre y diciembre el servicio 83532773 no tuvo movimientos; así como del 83711291 presentó pocos movimientos en septiembre y uno en octubre. Por lo tanto, deberá efectuarse el reintegro para los meses de noviembre y diciembre de 2010 para el 83711291 y de septiembre a diciembre de 2010 para el 83532773.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- XIII. Que de conformidad con lo establecido en el Pliego Tarifario publicado en el Alcance 52 de la Gaceta 183 del 25 de setiembre del 2006, el ICE está en la obligación de mantener un histórico de tres años del registro detallado de llamadas (CDR) para cada una de las comunicaciones originadas por los clientes de los servicios convencionales y para las comunicaciones de cobro revertido de un servicio convencional, sin embargo, dicha obligación no es extensiva a conservar el contenido (grabaciones) de las comunicaciones. Además de lo anterior, no existe disposición legal ni reglamentaria que exija al operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones almacenar por determinado plazo las grabaciones mediante las cuales el cliente solicita la suspensión del servicio telefónico por terminal robado o extraviado.

Sobre el traslado de saldos de un servicio a otro

- XIV. Que el señor Portilla manifiesta su inconformidad por el traslado de sus saldos pendientes del servicio 2450-5769 al 8353-2773. El ICE acepta que no contaba con el consentimiento del quejoso para este trámite, por lo que ofrece devolver el monto consignado a dicha deuda, no obstante; se reactivarían los saldos pendientes.

Sobre el registro del tráfico

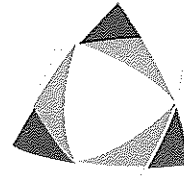
- XV. Que para los meses de noviembre y diciembre del año 2010 el servicio telefónico 8353-2773 presenta un comportamiento irregular en perjuicio del usuario, toda vez que no se registran comunicaciones en comparación con los meses anteriores.
- XVI. Que según el estudio de los registros de llamadas, el servicio 8371-1291 no contabilizan comunicaciones entre noviembre y diciembre de 2010 y durante los meses de setiembre y octubre del 2010 son insignificantes en comparación con los meses anteriores.

POR TANTO

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

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

- I. Acoger lo solicitado por el señor Portilla sobre la devolución de los depósitos de garantía mencionados, lo cual deberá realizarse en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas pendientes por dicho servicio.
- II. Acoger la propuesta realizada por el ICE en oficio 264-280-2011 del 18 de julio del 2011 en cuanto al reintegro de ¢ 8720,00 cargados automáticamente al servicio 8353-27-73 y la reactivación de la deuda pendiente del 2450-5769. (visible a folio 155 y 156)



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- III. Acoger la propuesta del ICE sobre la devolución de la facturación correspondiente a los meses de diciembre de 2010 y enero de 2011 para el servicio 8353-2773 por un total de ¢7.742,00 al determinarse que durante esos meses el señor Portilla no pudo hacer uso del servicio, previo a la cancelación de las deudas pendientes. (folios 45 a 52)
- IV. Acoger la propuesta del ICE para la devolución de la facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2010 del servicio 8371-1291 por un total de ¢20.580,00, previo a la cancelación de las deudas pendientes. (folio 45 a 52)
- V. Cerrar la presente investigación por no encontrar méritos suficientes ni adicionales para la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- VI. Archivar el expediente N° SUTEL-AU-040-2011 en el momento procesal oportuno.

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

NOTIFIQUESE.

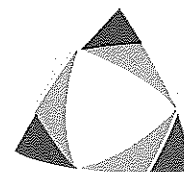
2. SOLICITUD DE CAPACITACION PARA CURSO DE CINCO DIAS SOBRE ADMINISTRACION DEL ESPECTRO.

La señora Maryleana Méndez Jiménez del Consejo somete a consideración de los señores miembros del Consejo la solicitud planteada por la Dirección General de Calidad para un curso sobre administración del espectro.

Sobre el particular se conoce el documento 1681-SUTEL-2011, de fecha 22 de julio del 2011, y la documentación referente a los detalles de la capacitación solicitada, presentado por la Dirección General de Calidad. Dicho curso se realizará del 19 al 23 de setiembre en Oxford, Reino Unido. Se especifica el contenido del curso, costos y demás información relevante.

El señor Glenn Fallas Fallas se refiere al curso solicitado y manifiesta el interés de que lo aproveche el funcionario Osvaldo Madrigal, quien es el abogado de la Dirección de Calidad encargado del tema del espectro, dado que el contenido abarca aspectos generales de la regulación y políticas de administración del espectro. Le acompañaría el funcionario Kevin Godínez Chaves.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre el particular y Suficientemente discutido el tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

ACUERDO 014-061-2011

1. Autorizar a los señores Osvaldo Madrigal Méndez y Kevin Godínez Chaves, funcionarios de la Dirección de Calidad, para que participen en el curso "*Understanding Modern Spectrum Management*", el cual será impartido por las firmas Helios y Policy Tracker y se llevará a cabo en el Merton College, en la ciudad de Oxford, Reino Unido, del 19 al 23 de setiembre del 2011.
2. Dejar establecido que dicha actividad tiene un costo de £2.295,00 por participante, monto que incluye materiales, costos de estadía y alimentación, más los impuestos aplicables y costos de traslados y viáticos internacionales.
3. Autorizar a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje de los señores Madrigal Méndez y Godínez Chaves.
4. Autorizar el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
5. Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Autorizar a la Proveduría de la Institución para que cubra los señores Madrigal Méndez y Godínez Chaves los gastos derivados de la compra de pasajes para el viaje que estarán realizando a ciudad de Oxford, Reino Unido.

ACUERDO FIRME.

3. **ESTUDIO FINAL DEL EXPEDIENTE SUTEL-AU-074-2011 DE LA EMPRESA GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A.**



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema del estudio final del expediente SUTEL-AU-074-2009 de la empresa Glaxosmithkline Costa Rica, S. A.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Jorge Salas Santana, a quien la señora Méndez cede el uso de la palabra para que se refiera al tema indicado.

El señor Salas Santana brinda una explicación sobre el particular y señala que la empresa fue víctima de fraude específicamente se trata de una facturación por 15 millones de colones, por exportación e importación de tráfico de información que se registró hacia Cuba, registrado del 16 al 29 de diciembre del 2008. Indica que efectivamente, el Instituto Costarricense de Electricidad les informó 13 días después de generado el consumo.

La empresa pretende requerir al ICE que proporcione la información de las llamadas entrantes, en las fechas que se muestran en la prueba documental.

El señor Salas manifiesta que la recomendación de la Dirección de Calidad es declarar con lugar la queja presentada por la empresa Glaxosmithkline y se le solicita que la presente formalmente, pues solo o hizo por correo electrónico.

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

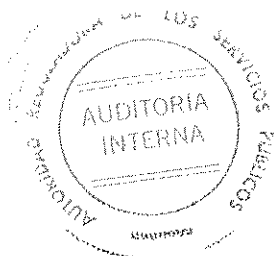
ACUERDO 015-061-2011

**RCS-205-2011
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 20 DE JULIO DE 2011
EXPEDIENTE SUTEL-AU-074-2009**

En relación con el acto final de procedimiento administrativo sancionatorio contra el Instituto Costarricense de Electricidad por cobro irregular en la facturación por concepto de fraude de importación y exportación de tráfico internacional; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 03 del Acuerdo Número 015 de la sesión 61 celebrada el 20 de julio del 2011, la siguiente Resolución:

RESULTANDO:

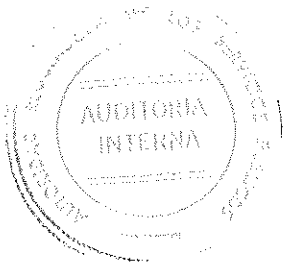
- I. Que para el período comprendido del 16 al 29 de diciembre del 2008, la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A sufrió un consumo internacional atípico de los servicios telefónicos con destinos hacia Cuba, Panamá y México, el cual alcanzó un monto cercano a los ¢15.281.069.80, lo cual es superior a su facturación telefónica promedio que oscila entre ¢3.000.000,00 y ¢4.000.00,00 mensuales.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- II. Que el 29 de diciembre del 2008 a las 12:05 p.m. el señor Manrique Alvarado de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A se comunica con la señora Ligia Valerio Ross funcionaria del ICE para autorizar la restricción temporal internacional con destino a Cuba, posterior a una conversación telefónica que sostuvieron producto del comportamiento y tráfico excesivo que experimentó la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S. A.
- III. Que el 29 de diciembre del 2008 a las 12:07 p.m. la señora Ligia Valerio le indica a la señora Lorena Cavallini Castro funcionaria del ICE para que se proceda con la solicitud del señor Mauricio Alvarado sobre la restricción del tráfico saliente hacia Cuba.
- IV. Que el 29 de diciembre del 2008 a las 12:31 p.m. la señora Lorena Cavallini Castro le indica a la señora Ligia Valerio que la restricción ya fue ejecutada, solo que la restricción es para todo el primario ya que no es posible determinar de cuales números están saliendo las llamadas.
- V. Que el 05 de enero del 2009 a las 03:26 p.m. el señor Manrique Alvarado de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A se comunica con la señora Ligia Valerio Ross funcionaria del ICE para solicitar la reactivación de la salida internacional de la empresa.
- VI. Que ese mismo día a las 03:33 p.m. la señora Ligia Valerio le indica a la señora Lorena Cavallini Castro para que se proceda con la solicitud del señor Mauricio Alvarado sobre la reactivación del tráfico saliente hacia Cuba.
- VII. Que el 05 de enero del 2009 a las 04:07 p.m. la señora Lorena Cavallini Castro le envía un correo electrónico a los señores Ligia Valerio del ICE y al señor Mauricio Alvarado de la empresa GLAXOSMITHKLINE indicándoles que la reactivación ya fue ejecutada, y adicionalmente adjunta unas recomendaciones de seguridad para que sean consideradas por la empresa.
- VIII. Que el 30 de enero del 2009 la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A presentó al ICE, la reclamación correspondiente por el cobro indebido de cargos internacionales en las facturaciones de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2008 por un monto cercano a los de $\phi 17.181.376,20$, solicita la empresa en esta nota que se suspenda el cobro correspondiente hasta que se finalice el estudio oportuno.
- IX. Que el día 04 de marzo del 2009, se archiva el expediente N° 09-003719-0042-PE que investigaba la denuncia interpuesta por GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A en el Ministerio Público por fraude telefónico debido a que no existe ningún elemento que permita ni siquiera individualizar a la persona autor de los hechos denunciados.
- X. Que el 18 de junio del 2009, la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A presenta formal reclamo ante la SUTEL y explica el problema de incremento desproporcionado de llamadas internacionales y señala en su pretensión ***“Con fundamento en los hechos anteriores descritos y la prueba que los sustenta, solicitamos respetuosamente requerir al Instituto Costarricense de Electricidad que proporcione la información de las llamadas realizadas en las fechas que se muestran en la prueba documental.”*** (folio 1 al 50)



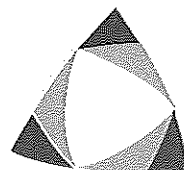
03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- XI. Que mediante resolución RCS-200-2009 de las 09:15 horas del 12 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo por la queja interpuesta y nombra como órgano director a los señores Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro, 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. (folios 51 a 53)
- XII. Que en fecha 19 de setiembre del 2009, el ICE fue debidamente notificado del Auto de Intimación, mediante el cual se le detallaron los hechos intimados, se realizaron los apercibimientos sobre pruebas y se citó a comparecencia oral y privada. (folios 26 a 30)
- XIII. Que a las 10:10 horas del 8 de octubre del 2009, se celebró la audiencia programada, a la cual asistió la representación del Instituto investigado, así como la de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A y el órgano director del procedimiento (folios 135 a 141)
- XIV. Que en fecha 18 de diciembre del 2009 la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A presentó a la SUTEL un documento en donde solicita ampliar los argumentos de su queja y modifica su pretensión, principalmente solicita que se le reintegre los montos de consumo cancelados que ascienden a la suma de ¢17.181.376,20.
- XV. Que mediante oficio 1629-SUTEL-2011 del 13 de julio del 2011, el órgano director del procedimiento emite su informe final.
- XVI. 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-074-2009, se comprobó que efectivamente se registró un incremento anormal de llamadas internacionales de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A durante el mes de diciembre del 2008 (folios 13 a 49)*
 - 2. *Que de acuerdo con lo analizado en el expediente la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A presentó denuncia formal ante el Ministerio Público específicamente en la sección de fraude, denuncia que no prosperó porque el Ministerio Público señala que no es posible identificar al autor de los hechos.*
 - 3. *Que las llamadas internacionales se registraron en el teléfono N° 2206-6100 a nombre de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A*



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

4. *Que la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A le solicitó al ICE mediante correo electrónico del 29 de diciembre del 2008 a las 12:05, la restricción temporal de llamadas internacionales salientes a Cuba de todos los números registrados a nombre de esta empresa.*
5. *Que el ICE cerró la salida internacional del todo el primario de la empresa.*
6. *Que en fecha 5 de enero del 2009 se reactivó la salida internacional de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A a solicitud del señor Manrique Alvarado representante de dicha empresa.*

a) Hechos no probados

1. *No se logró demostrar que el ICE le haya enviado el detalle de llamadas entrantes solicitado por la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A, en el momento que se lo solicitó. La información fue entregada por el ICE nueve meses después.*
2. *No se logró demostrar el detalle de la conversación telefónica donde el ICE alerta a la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A. sobre el problema de alto consumo que estaban experimentando*

b) Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo a las 10:10 horas del día 8 de octubre del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, con la participación de la Licda Ivette Ovarés Camacho, el Lic Olman Carvajal Mora, César Alpízar Murillo, como representantes del ICE, (folios 135 a 141), el Lic. Eduardo García Rouillón, en representación de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A, y el Órgano Director conformado por el ingeniero Jorge Salas Santana y la licenciada Natalia Ramírez, y en digitación Melissa Mora.

c) Resumen exposición de participantes

Las manifestaciones emitidas por el Lic Eduardo García se centraron en indicar que requerían la información referente al origen de las llamadas para iniciar un proceso judicial en donde se pudiera identificar un responsable, textualmente manifiesta lo siguiente: "(...) tenemos la necesidad de esclarecer quién pudo haber cometido este fraude y además porque esto ya se puso en conocimiento de las autoridades para proceder con la denuncia, entonces puntualmente este relato de hechos la pretensión de la empresa es básicamente obtener información de parte del Instituto que es el único que podría darnos esa información para poder continuar la denuncia correspondiente." (Subrayado intencional)

Posteriormente agrega que "De acuerdo a lo que se ha manifestado en esta audiencia de recibir la información que estaría aportando en este momento dentro del plazo establecido el ICE y entendiéndolo que es la información que



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

legalmente el Instituto puede dar sin que sea requerida por la autoridad judicial la empresa se estaría dando por satisfecha de su pretensión en este procedimiento obviamente previo a que la misma sea aportada por el Instituto, sin perjuicio de esto si la empresa se reserva el derecho de requerir autoridad judicial para lo que serían las llamadas entrantes que el Instituto está imposibilitado legalmente de aportar en este procedimiento” (destacado intencional)

Por su parte, el ICE se comprometió a entregar la información sobre el origen de las llamadas en tanto cuente con las mismas y no roce con los lineamientos establecidos para aquellas llamadas cuyo origen es de servicios de carácter privado

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 GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A y con destino a Cuba, Panamá y México, además, dicho tráfico se generó durante 14 días, del 16 de diciembre al 29 de diciembre del 2009. De acuerdo con la información aportada en el expediente, este tráfico no es normal dentro de las operaciones regulares de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A esto debido a que los datos históricos de tráfico internacional indican un uso en duración e intensidad de llamadas muy diferente al registrado en condiciones de operación normal de la empresa, por lo tanto, lo acontecido en esos días no corresponde en ninguna medida al comportamiento de consumo telefónico internacional de esta empresa.

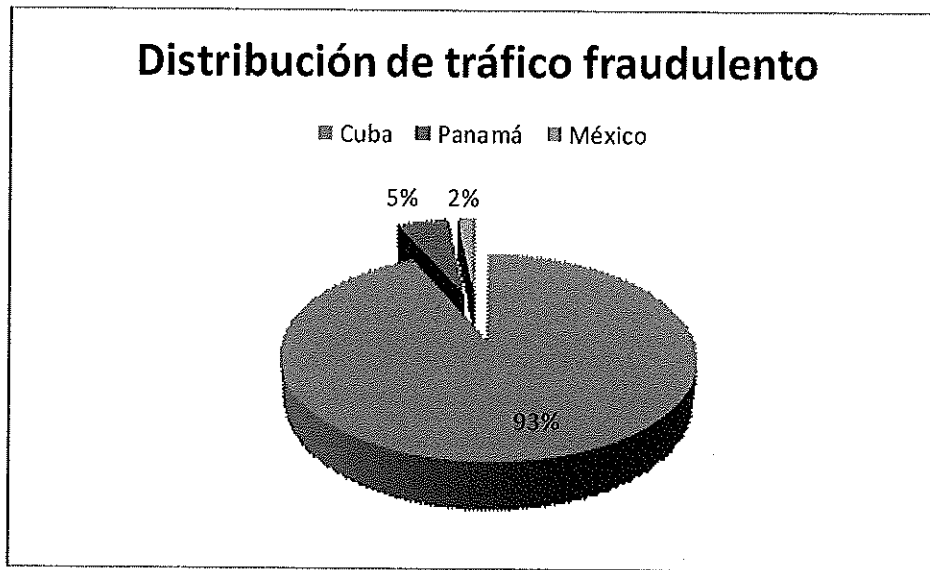
Otro elemento importante en la evaluación de este caso es que el ICE se comunicó vía telefónica mediante la señora Ligia Valerio Ross con el señor Manrique Alvarado representante de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A, el día 29 de diciembre del 2008, para alertar sobre un consumo anormal de tipo 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, posteriormente, mediante correo electrónico de ese mismo día, el señor Alvarado solicitó el cierre de llamadas internacionales hacia Cuba, el cual se realizó ese mismo día para todo el tráfico internacional saliente.

Tal y como se indicó y de acuerdo con la información contenida en el expediente, y lo señalado por la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A, se concluye que las llamadas de tipo fraudulentas se realizaron con destino a Cuba, México y Panamá.

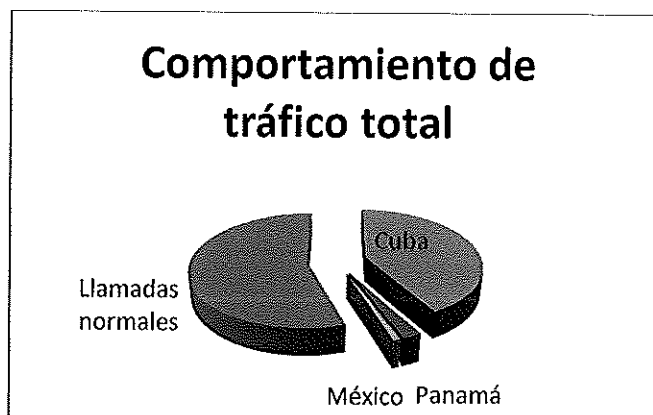


03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

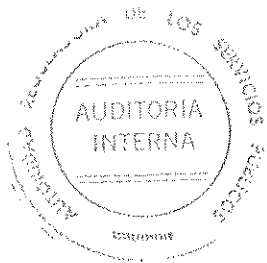


Por otra parte, el comportamiento del tráfico en el período comprendido entre el 16 al 29 de diciembre del 2008, consta de un total de 3891 llamadas de las cuales 55% corresponde a llamadas normales de la operación comercial de la empresa, el 42% corresponde a llamadas identificadas como fraudulentas con destino a Cuba, el 2% corresponde a llamadas siempre fraudulentas con destino a Panamá y 1% con destino a México. El siguiente gráfico muestra este comportamiento:



d.1) Fraude de Importación y exportación de tráfico Internacional

De conformidad con la prueba documental que consta dentro del expediente y la prueba evacuada en la comparecencia oral y privada, se puede evidenciar que la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A fue víctima de lo que usualmente



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

se conoce como fraude telefónico de "Importación y exportación de tráfico Internacional".

Este tipo de fraude se realiza mediante una central telefónica de una empresa comercial que tiene acceso a la red pública del sistema nacional de telecomunicaciones, y usualmente tiene habilitada la salida internacional. Este conmutador telefónico tiene la posibilidad de estar interconectado con un proveedor de internet local o internacional, no obstante este no es un requisito indispensable para que se presenten estos problemas, lo que sí es un factor común en estos casos es que la central telefónica tiene la posibilidad de ser administrada o gestionada remotamente.

Un hacker ubicado en otro país puede acceder la central telefónica y gestionarla de tal manera que pueda crear extensiones virtuales con ciertas categorías de manera que el registro de tasación de la central telefónica no lo pueda identificar, de esta manera crea un túnel de comunicación de un país destino utilizando la central telefónica de la empresa para exportar tráfico a un tercer país.

d.2) Petitoria de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A:

Mediante reclamación presentada en fecha 18 de junio del 2009 (visible a folio 03) la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A señala como petitoria lo siguiente: **"Con fundamento en los hechos anteriormente descritos y la prueba que los sustenta, solicitamos respetuosamente requerir al Instituto Costarricense de Electricidad que proporcione la información de las llamadas realizadas en las fechas que se muestran en la prueba documental"**

En la comparecencia celebrada el 8 de octubre del 2009, el Licenciado Eduardo Guardia Rouillón representante de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A manifiesta literalmente lo siguiente: **"Eduardo: (...) la pretensión de la empresa es básicamente obtener información de parte del Instituto que es el único que podría darnos esa información para poder continuar la denuncia correspondiente."** Posteriormente agrega: **"(...) por eso justamente planteamos nuestra pretensión como un requerimiento de información y no de responsabilidad, si la responsabilidad que nos trajeron acá para darnos la información que eran las llamadas entrantes cuando sí acudimos a la vía correcta que era el OIJ justamente por el hecho de las llamadas privadas sabíamos que era una dificultad a pesar de que siempre nos podían haber dado las que no eran privadas."** (destacado intencional)

De manera que en esta comparecencia, el ICE se comprometió a entregar esta información a la empresa, la cual remitió mediante correo electrónico al señor Guardia según lo siguiente:

"De: Pérez Miranda María Eugenia

Enviado el: viernes, 23 de octubre de 2009 05:33 p.m.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Para: Eduardo.guardia@zurcherodioraven.com; info@zurcherodioraven.com; natalia.ramirez@sutel.go.cr

CC: Ramírez Retana Orlando; Ovares Camacho Ivette; Jimenez Valverde Paola; Pérez Miranda María Eugenia

Asunto: RE: DETALLE LLAMADAS ENTRANTES GLAXO- SMITH KLINE DICIEMBRE-2009 2206-6100

Buenas tardes, se envía detalles llamadas entrantes bajo el 2206-6100 correspondiente a diciembre-2008 según comparecencia en SUTEL el 08 octubre-2009."

El archivo Excel enviado por el ICE contiene información con el detalle de las llamadas entrantes de todo el mes de diciembre del 2008, con lo cual se satisface la pretensión de la empresa.

Posteriormente y ya celebrada la comparecencia, el 18 de diciembre del 2009, la empresa reclamante presenta, el mismo escrito inicial con una nueva pretensión: **"Con fundamento en los hechos anteriormente descritos y la prueba que los sustenta, solicitamos respetuosamente requerir al Instituto Costarricense de Electricidad que nos reintegre los montos de consumo telefónico de conformidad con las pruebas que obran en autos y que ascienden a la suma de 17.181.376,20 colones más intereses legales."**

Sobre este particular es relevante analizar lo dispuesto en el artículo 290 de la Ley General de la Administración Pública sobre la modificación de la petición en los procedimientos administrativos: **"La parte promotora podrá cambiar o sustituir la petición en el curso del procedimiento sin necesidad de instaurar otro, siempre que lo haga invocando la misma causa, por la que se entenderá el interés legítimo o el derecho subjetivo y los hechos invocados."** (destacado intencional)

De conformidad con lo anteriormente expuesto, se destaca que el procedimiento administrativo es aquella "secuencia o concatenación de actos, actuaciones, formalidades u operaciones de trámite necesarias para la formación, exteriorización y eventual impugnación o ejecución del acto administrativo final o definitivo" (Jinesta Lobo, Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo III. 2007. pp. 40-41).

En este sentido, la Procuraduría General de la República ha dispuesto que: "(..) el trámite del procedimiento ordinario, previo al dictado de la decisión final, está dividido en dos grandes momentos: su inicio (que se reduce al dictado de un acto administrativo o a lo sumo dos, cuando existe delegación en un órgano instructor) y la realización de la comparecencia. Es precisamente en esos dos momentos en que el legislador ha establecido el cumplimiento de una serie de requisitos que debe cumplir la Administración, para posibilitar un adecuado ejercicio del derecho de defensa de la parte." (Manual de Procedimiento Administrativo, Procuraduría General de la República, 2006, p. 184.)



03 DE AGOSTO DEL 2011

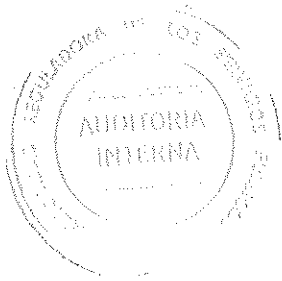
SESIÓN ORDINARIA 061-2011

Es por ello que, una vez celebrada la comparecencia, el asunto queda listo para que el decisor emita su resolución final. El numeral 319 inciso 1) de la citada Ley establece que "Terminada la comparecencia el asunto quedará listo para dictar el acto final, lo cual deberá hacer el órgano competente dentro del plazo de quince días, contado a partir de la fecha de la comparecencia, salvo que quiera introducir nuevos hechos o completar la prueba en cuyo caso deberá consultar al superior."

Como bien se desprende de los autos, la representación del reclamante presenta más de dos meses después de celebrada la comparecencia, documento mediante el cual manifiesta los mismos hechos que originaron la apertura del procedimiento administrativo y formula una nueva pretensión. Tal gestión deviene en improcedente, por cuanto, la defensa realizada por el Instituto investigado se realizó en función de lo señalado en el escrito inicial y en la misma comparecencia. Por lo que, el trámite realizado por GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A, no se realizó en el momento procesal oportuno, sino que se presentó cuando el asunto estaba listo para resolución final, lo cual resulta extemporáneo y así debe declararse.

(...)"

- II. Que queda claramente comprobado que en el periodo comprendido entre el 16 y el 29 de diciembre del 2008, se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico respecto al comportamiento normal que usualmente registra el tráfico internacional de la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A.
- III. Que el ICE se comunicó hasta el día 29 de diciembre del 2008 con la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A para alertarlo del problema de fraude internacional que estaba siendo sometida la empresa y al mismo tiempo solicitarle la autorización para proceder a cerrar el tráfico internacional. Esta comunicación se da 13 días después de que se registró el consumo atípico.
- IV. Que la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A solicitó al ICE el día 29 de diciembre del 2008, la restricción temporal de las llamadas internacionales hacia Cuba y ese mismo día el ICE restringió el tráfico internacional, pero lo hizo para todo el primario, es decir, cerró todo el tráfico internacional, no solo con destino a Cuba.
- V. Que la petición del reclamante GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A es clara y concisa y se limita a solicitar que el Instituto Costarricense de Electricidad le proporcione la información de las llamadas realizadas en las fechas que se muestran en la prueba documental.
- VI. Que en fecha 23 de octubre del 2010 el ICE cumple a satisfacción con la petición realizada por la reclamante, al entregar por medio de correo electrónico, la información de las llamadas entrantes a la empresa, tal y como se solicitó en el escrito inicial de la reclamación y se acordó en la comparecencia celebrada. (folio 134)
- VII. Que la modificación de la petitoria presentada ante la SUTEL el 18 de diciembre del 2009 se realiza de forma extemporánea, cuando el asunto se encontraba listo para la resolución final.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- VIII. Que de conformidad con los artículos 99 y 155 del Código Procesal Civil, sobre el principio de congruencia disponen que:

“Artículo 99.-Congruencias.

La sentencia se dictará dentro de los límites establecidos en la demanda. Es prohibido para el juez pronunciarse sobre cuestiones no debatidas respecto de las cuales la ley exige la iniciativa de la parte.

Artículo 155.- Requisitos de las sentencias.

Las sentencias deberán resolver todos y cada uno de los puntos que hayan sido objeto del debate, con la debida separación del pronunciamiento correspondiente a cada uno de ellos, cuando hubiere varios. No podrán comprender otras cuestiones que las demandadas, ni conceder más de lo que se hubiere pedido. (...)

- IX. Que en este mismo sentido, el Tribunal Contencioso Administrativo, mediante sentencia de las diez horas treinta minutos del año dos mil once, señaló:

“(...) La incongruencia consiste en la falta de relación entre lo pedido y lo resuelto, relativamente a las partes, al objeto o a la causa; ésta la constituyen los hechos.- No se da entonces la incongruencia por las contradicciones que puedan resultar por ejemplo entre los hechos probados o no probados y los pronunciamientos, o entre éstos y las apreciaciones de fondo; en tal situación lo más que podría hacer (sic) sería una defectuosa motivación del fallo, que es cuestión de otra índole, concretamente del recurso de casación por el fondo, por error de hecho o de derecho en la apreciación de la prueba.- Dicho de otro modo, no hay incongruencia entre las consideraciones de la sentencia y lo resuelto en la parte dispositiva. Finalmente, la sentencia puede otorgar todo lo pedido, como denegarlo todo, y si puede esto último, con igual o mayor razón puede conceder sólo una parte, y en ninguno de esos casos se incurre en incongruencia; ésta se daría si se otorgara más de lo pedido o fuera de lo pedido, que es lo que se denomina ultra petita y extra petita” (Énfasis añadido).

- X. Que en razón de lo anterior, este órgano decisor debe ajustar sus valoraciones a lo solicitado en tiempo y forma por la parte reclamante, y lo cual pudo ser conocido y rebatido por el investigado mediante el ejercicio del derecho de defensa.

POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes, lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública, Ley General de Telecomunicaciones,

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



03 DE AGOSTO DEL 2011

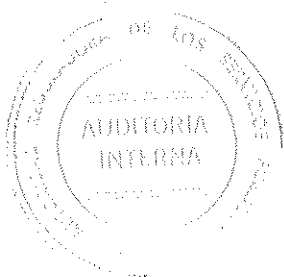
SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- I. Declarar con lugar la queja presentada por la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A.
- II. Otorgar a la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA S.A lo solicitado en el escrito inicial y en la comparecencia celebrada, sobre el detalle de las llamadas entrantes recibidas durante el período en que la empresa experimentó el fraude.
- III. Indicar al ICE que debe remitir formalmente mediante un oficio dirigido a GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, S. A y con copia al expediente SUTEL-AU-029-2009 certificación de la información solicitada por la reclamante en relación con el listado completo del tráfico entrante durante los meses en que se experimentó el fraude.
- IV. Rechazar la petitoria planteada por el reclamante de forma extemporánea, sobre la devolución de los montos de consumo telefónico internacional cobrados del 16 al 29 de diciembre del 2008.
- V. Indicar al ICE que en futuros casos similares al presente, debe suministrar a las empresas que experimentaron problemas de supuesto fraude, el listado completo del tráfico entrante y saliente para que procedan en la vía que consideren oportuna, exceptuando el caso de número privados, para los cuales se necesita orden judicial.
- VI. Señalar al ICE que de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 del Reglamento de acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, para futuros casos 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.
- VII. Indicar 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.
- VIII. Señalar a la empresa GLAXOSMITHKLINE COSTA RICA, 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.

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.

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

4. INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO DEL CASO DEL SEÑOR CARLOS GONZÁLEZ ALFARO. EXPEDIENTE SUTEL-AU-239-2010.

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema del informe final de procedimiento del caso del señor Carlos González Alfaro, según el expediente SUTEL-AU-239-2010.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Guillermo Muñoz Rojas, a quien la señora Méndez cede el uso de la palabra para que se refiera al caso indicado.

Explica el señor Muñoz que el afectado adquiere un plan Kolbi con el Instituto Costarricense de Electricidad, el cual incluye un celular Samsung Ovnía, con un costo de cuatrocientos mil colones aproximadamente. A los pocos días el aparato empezó a fallar.

La recomendación de la Dirección de Calidad es indicar al ICE que le corrija los defectos presentados con el aparato, o bien que le reintegre las sumas pagadas por el señor González.

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

ACUERDO 016-061-2011

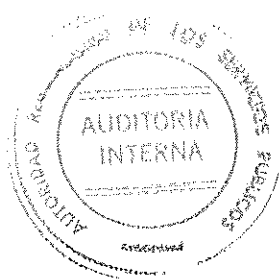
RCS-200-2011

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 11:45 HORAS DEL 03 DE AGOSTO DEL 2011**

**“ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR EL
SEÑOR CARLOS GONZALES ALFARO, CÉDULA DE IDENTIDAD NÚMERO 1-0435-0877, CONTRA
EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

EXPEDIENTE SUTEL-AU-239-2010

En relación con el retiro de terminales defectuosos comercializados por el Instituto Costarricense de Electricidad; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 03 del Acuerdo 016-061-2011 de la sesión 061-2011, celebrada el 03 de agosto del 2011, la siguiente Resolución:



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

RESULTANDO:

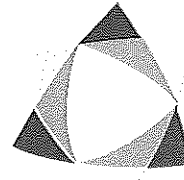
- I. Que el día 01 de octubre del 2010, el señor **CARLOS GONZALES ALFARO**, cédula de identidad número 4-0183-0430, presentó su queja ante la SUTEL por un supuesto problema de funcionamiento del aparato terminal marca SAMSUNG, modelo OMNIA II, adquirido en el ICE por medio de un plan KOLBI, número 00001143. (folios 01 al 04)
- II. Que mediante acuerdo número 004-075-2010 adoptado en la Sesión Ordinaria número 075-2010, celebrada el día 22 de diciembre del 2010, el Consejo de la SUTEL inició procedimiento administrativo ordinario contra ICE por la queja interpuesta, en tiempo y forma, por el señor **CARLOS GONZALES ALFARO**; y nombró a los funcionarios Mariana Brenes Akerman y Guillermo Muñoz Rojas como órgano director para tramitar, conjunta o individualmente, el desarrollo del mismo y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados.
- III. Que mediante auto de las 13:00 horas del 25 de febrero del 2011, el Órgano Director nombrado realizó auto de intimación e imputación de cargos contra el ICE y convocó la comparecencia oral y privada para las 9:00 horas del 29 de marzo del 2011. (folios 52 a 55)
- IV. Que el Auto de Intimación fue debidamente notificado a las partes en los días 28 de febrero al señor **CARLOS GONZALES ALFARO**; y el día 1 de marzo al ICE, ambos del 2011. (folio 56)
- V. Que el día 29 de marzo del 2011 a las 9:15 horas, se llevó a cabo la comparecencia oral y privada convocada mediante Auto de Intimación de las 13:00 del 25 de febrero del 2011. (folios 67 al 81)
- VI. Que mediante oficio 1651-DGC-SUTEL-2011 del 19 de julio del 2011, el Órgano Director rindió su informe final. (folios 85 a 90)
- VII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico rendido por el Órgano Director, lo siguiente:

*"En el caso particular del señor **GONZALES ALFARO**, el reporte del taller indica que se encontró humedad en el terminal, no obstante de la lectura integral del reporte resulta imposible determinar, objetivamente, (a) si los niveles de humedad detectados efectivamente producen un daño en los componentes del terminal, y (b) la forma o tipo de daños que podrían ocasionarse. El reporte no contiene información detallada y simplemente, indica que la humedad detectada es suficiente para anular la garantía.*

Ahora bien, cabe resaltar que en documento denominado "Certificado de garantía para equipos terminales ICE", Consecutivo 117211, el cual se entrega y se pone a disposición de los usuarios finales, indica expresamente que la pérdida automática de la garantía se da por:



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

i) manipulación de un taller no autorizado, ii) se presentan sellos adulterados o violentados, iii) cualquier otra circunstancia que haga dudar al ICE de una utilización adecuada del equipo terminal, términos que definen que el equipo terminal no será recibido por el ICE.

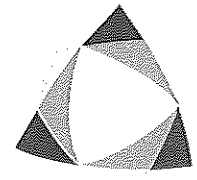
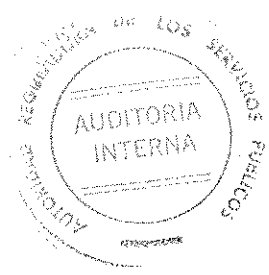
Según lo indicado en el documento de garantía estas son las únicas razones por las cuales se pierden de forma automática la garantía y ni siquiera se recibe el terminal por parte del ICE, estas condiciones si son de conocimiento del usuario cuando firma este documento.

La condición establecida en el taller autorizado sobre pérdida de garantía por activación de sellos de humedad, como parte de su protocolo, es una condición desconocida para los usuarios, por cuanto no se les da a conocer y solo el taller y el ICE manejan esta posición, dejando al usuario en clara indefinición. Si bien es cierto, que en el punto g, del documento de garantía se señalan los motivos por los cuales el ICE no se hace responsable por daños causados por mal uso del equipo terminal y uno de ellos es el daño provocado por el contacto de cualquier líquido parcial o total, tanto exterior como internamente no se indica expresamente al usuario cual es el medio técnico objetivo para determinar o cuantificar este daño.

(...)

*En el caso ventilado en este procedimiento, al usuario final no se le indicó, en ningún momento, las condiciones de funcionalidad del terminal que se le estaba entregando como parte del plan Kólbi, especialmente, respecto a la activación del sello de humedad por exceso de uso, por alta temperatura o por exposición a un ambiente de humedad. En este mismo orden de ideas, el diagnóstico emitido por el taller no hace ningún análisis técnico de las características de la activación del sello, y se desconoce si existen uno o dos sellos en el terminal, si uno es interno y el otro externo, y los parámetros o rangos de activación de dicho sello (s). Por lo tanto, es posible afirmar que el ICE incumplió con sus obligaciones de proteger los derechos de los usuarios finales, al omitir informarle adecuadamente al señor **GONZALES ALFARO** sobre las condiciones reales de operatividad del terminal entregado. (...)"*

- II. Que el artículo 45, incisos 13) y 14) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, determina de forma clara y precisa que los usuarios finales tienen el derecho de recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles, así como conocer los respectivos indicadores de calidad.
- III. Que según lo dispone el artículo 13 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios "[e]l equipo terminal de todo servicio de telecomunicaciones constituye uno de los elementos principales de la calidad del servicio experimentada en su conexión con la red del operador o proveedor, por lo que su calidad y operabilidad afecta las condiciones en que se recibe dicho servicio."
- IV. Que de conformidad con el primer párrafo del artículo 43 de la Ley No. 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor "[t]odo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública...”

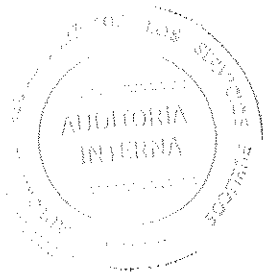
- V. Que adicionalmente, el Decreto Ejecutivo No. N° 36234-MEIC, publicado en el diario oficial La Gaceta No. 211, el día primero de noviembre del 2010, dispone respecto de la garantía, en su artículo 61 que *durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, a la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características o la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios.*; siendo que dichas disposiciones son de acatamiento obligatorio por parte del ICE cuando actúe en el mercado como un comercializador de equipos terminales.
- VI. Que del diagnóstico emitido por el taller, se pudo verificar que el ICE incumplió con sus obligaciones de proteger los derechos de los usuarios finales, al omitir informarle adecuadamente al señor **GONZALES ALFARO** sobre las condiciones reales de operatividad del terminal entregado.
- VII. Que cuando el operador brinda el servicio de telecomunicaciones asociado con un plan y firma para esto un contrato de adhesión con el usuario final, es responsable de las condiciones de prestación y calidad del servicio, así como de garantizar la calidad y operabilidad del terminal incluido en dicho plan, asegurando en todo momento que se cumpla con la continuidad del servicio.
- VIII. Que en virtud de lo anterior, y tomando en consideración que la SUTEL efectuó la revisión de los términos y condiciones del plan contratado por el señor **GONZALES ALFARO**, así como el detalle de la garantía del equipo terminal provisto (vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo del equipo, condiciones para la devolución del monto, entre otros), con el fin de verificar que la misma se encontrara vigente al momento en que el usuario se vio en la necesidad de ejecutarla y constatar que el equipo terminal efectivamente presentaba problemas de calidad, se puede concluir que el ICE, al proveer un equipo terminal defectuoso, incumplió con su obligación de respetar los derechos del usuario final.
- IX. Que en virtud de lo anterior, lo procedente es declarar con lugar la queja interpuesta por **CARLOS GONZALES ALFARO**, como en efecto se dispone.

POR TANTO

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

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

- 1. Declarar con lugar el reclamo del señor **CARLOS GONZALES ALFARO**.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

2. Ordenar al ICE que deberá, a conveniencia y elección del señor **CARLOS GONZALES ALFARO**, proceder a:
 - a) Sustituir el aparato terminal marca SAMSUNG, modelo OMNIA II, adquirido por medio del plan Kolbi, número 00001143, por un equipo terminal nuevo. En este caso, las cuotas canceladas por el señor **GONZALES ALFARO** por concepto de amortización de equipo terminal serán aplicadas al nuevo terminal.
 - b) Dar por terminado, sin penalización alguna, el contrato firmado, y reintegrar al señor **CARLOS GONZALES ALFARO**, la totalidad de las cuotas canceladas en razón del contrato en mención, en un plazo máximo de quince días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución.

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.

ACUERDO FIRME.

5. ASIGNACION DEL RECURSO DE NUMERACION A LA EMPRESA AMERICAN DATA NETWORKS.

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de la asignación del recurso de numeración a la empresa American Data Networks.

Sobre el particular, se conoce el documento 1770-SUTEL-2011, de fecha 3 de agosto del 2011, "Asignación de recursos de numeración a la empresa American Data Networks, S. A.", mediante el cual los funcionarios Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández presentan los resultados del análisis técnico efectuado y recomiendan asignar a la empresa American Data el recurso numérico solicitado.

Además, informar a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el ICE, así como a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de la nueva asignación de numeración a la empresa American Data Networks.

Ingresar a la sala de sesiones el funcionario Adrián Mazón Villegas, a quien la señora Méndez cede el uso de la palabra para que se refiera al tema indicado.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

El señor Mazón brinda una explicación sobre la situación planteada cuya solicitud fue del año 2009. Indica que ya se encuentran al día las indicaciones y requisitos establecidos que se dieron a la empresa American Data.

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

ACUERDO 017-061-2011

RCS-170-2011

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 12:30 HORAS DEL 03 DE AGOSTO DEL 2011**

**“ASIGNACION DE RECURSOS DE NUMERACION A LA EMPRESA AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.,
CÉDULA DE PERSONA JURÍDICA 3-101-402954”**

RESULTANDO:

- I. Que la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.**, cédula de persona jurídica 3-101-402954 (en adelante ADN), mediante oficio con fecha 25 de septiembre del 2009, sin número de consecutivo, de la Sra. Daysi Altagracias Félix Pérez..
- II. Que mediante oficio 1794-SUTEL-2009, con fecha del 04 de diciembre de 2009, la SUTEL le indica a la empresa AMERICAN DATA NETWORKS lo siguiente respecto a su solicitud de recurso numérico:

“..el Consejo de esta Superintendencia, emitirá en las próximas semanas una resolución que establece el procedimiento a seguir para la solicitud de recursos de numeración. Esta resolución también muestra los bloques numéricos disponibles.”
- III. Que mediante **resolución número RCS-590-2009** de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente
- IV. Que mediante oficio 104-SUTEL-2010, con fecha del 22 de enero de 2010 se le indica a la empresa AMERICAN DATA NETWORKS, que mediante *“...Resolución RCS-590-2009, publicada en el diario oficial La Gaceta N°9 del pasado 14 enero de 2010 estableció el “Procedimiento de Asignación de Numeración”; por lo tanto puede proceder a presentar una nueva solicitud cumpliendo con los requerimientos establecidos en la citada resolución.”*



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- V. Que mediante oficio del día 08 de marzo del 2010, sin número de consecutivo la empresa AMERICAN DATA NETWORKS presentó la solicitud de numeración en cuál solicita la máxima cantidad numeración permitida por la SUTEL.
- i. Números especiales (4 dígitos), (centros de telegestión).
Cantidad máxima permitida por la SUTEL.
 - ii. Numeración para selección de Operador o Proveedor (Códigos de Preselección).
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - iii. Numeración para identificación de clientes.
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - iv. Numeración servicio 800
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - v. Numeración Servicios 900
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - vi. Numeración Servicios de llamadas masivas 905
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - vii. Numeración para servicios de mensajería Contenido de texto (SMS)
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - viii. Numeración para servicios de mensajería Contenido multimedia (MMS)
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
 - ix. Numeración para cualquier otro servicio de telecomunicaciones no contempladas en los apartes anteriores.
Cantidad máxima permitida por la SUTEL
- VI. Que mediante oficio 510-SUTEL-2010, con fecha del 23 de marzo del 2010, se le hace una prevención a la solicitud enviada en el cual se le indica los siguientes aspectos:
1. *Numeración solicitada*
No se especifica la numeración solicitada, ni la cantidad respectiva y el carácter temporal o permanente de la misma.
 2. *Dimensionamiento de red*
En cuanto al dimensionamiento de red, existe una relación directa entre la cantidad de enlaces de interconexión y la capacidad de manejo de clientes (tráfico/cliente); la cual debe presentarse a efectos de efectuar una asignación técnica de la numeración, lo cual debe considerar el tráfico respectivo de las distintas modalidades de prestación de servicio. Por tanto, resulta indispensable presentar el dimensionamiento de tráfico respectivo y su relación con los E1's de interconexión.
Asimismo, el dimensionamiento de red en cuanto a enlaces de microondas y red de distribución Wifi, debe ser dada en función de la capacidad de la misma para el tráfico de voz y no en función de la capacidad total de los enlaces, ya que existen condiciones de calidad específicas para el tráfico de telefonía IP en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (Gaceta N° 82, 29 de abril del 2009), por lo que es necesario el dimensionamiento de las capacidades de red exclusiva para telefonía IP. Debe considerarse además, el dimensionamiento y manejo del tráfico del centro de telegestión, en caso de disponer del mismo.



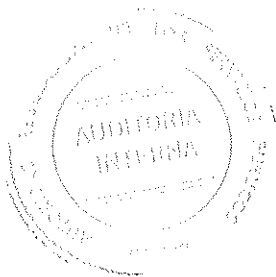
03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

No se dispone en esta Superintendencia de los acuerdos relacionados con la capacidad de 310 Mbps de interconexión IP en Costa Rica, por lo que estos acuerdos deben ser presentados a la SUTEL para su respectiva homologación. Adicionalmente, no es posible brindar la admisibilidad a la presente solicitud, hasta tanto se cuente con el acuerdo de acceso e interconexión con el operador establecido, para el manejo del tráfico de voz IP y que se disponga de una efectiva interconexión entre redes de forma tal que se permita la realización de las pruebas correspondientes.

- VII. Que mediante oficio, con fecha del 11 de mayo del 2010, sin número de consecutivo la empresa AMERICAN DATA NETWORKS solicita la asignación temporal de puntos de señalización y números de prueba, conforme el artículo 25 inciso c del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes vigentes.
- VIII. Que mediante oficio 815-SUTEL-2010, con fecha del 17 de mayo del 2010, se extiende la autorización para correspondiente a la solicitada en el punto VII.
- IX. Que en oficio con fecha de 31 de mayo del 2011, sin número de consecutivo, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS, solicita la asignación de códigos numéricos permanentes y se programen las pruebas de los mismos.
- X. Que mediante oficio 1128-SUTEL-DGM-2011, con fecha de 3 de junio del 2011 se le solicita a AMERICAN DATA NETWORKS remitir a la SUTEL un informe de pruebas de intercambio de tráfico, conforme a lo establecido en el Resultando IV de la Resolución RCS-412-2010:

Asimismo, se le solicita seleccionar un número de preselección de operador de cuatro dígitos sobre el siguiente rango: 1907 -1999 y seleccionar dos números especiales de cuatro dígitos sobre los siguientes rangos: 1001 – 1009, 1011 – 1014, 1016-1019, 1090-1099, 1140-1145, 1164-1165, 1171-1174, 1176-1778, 1201-1211, 1213-1233, 1235-1254, 1256-1399, 1401-1514, 1516-1550, 1552-1554, 1556-1692, 1694-1699, 1701-1716, 1723-1766, 1768-1776, 1778-1899.
- XI. Que mediante oficio con fecha del 23 de junio del año 2011, sin número de consecutivo, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS presenta el informe respectivo correspondiente a las pruebas de intercambio de comunicaciones realizadas con el ICE. Asimismo hace la solicitud de la siguiente numeración:
 - a. Número de preselección de operador de 4 dígitos
 - i. 1919 o 1999
 - b. Dos números especiales de 4 dígitos
 - i. 1222, 1333, 1888 o 1177.
- XII. Se verificó que la información aportada por la empresa AMERICAN DATA NETWORKS cumple con los requisitos generales y específicos establecidos en el Procedimiento de Asignación de Recursos de Numeración (RCS-590-2009), por lo que mediante oficio 1389-SUTEL-2011, de fecha 27 de enero del 2011, se brinda la admisibilidad a la solicitud de asignación de recursos de numeración respectiva. Se asignaron para efectos de las pruebas, la siguiente numeración: (i) Numeración



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

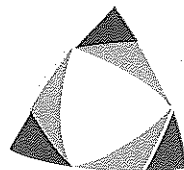
provisional para pruebas de tasación: 40500000 a 40500099, reservando el 40500000 y 40500001 como números de prueba permanentes; (ii) Número de preselección: 1919; (iii) Códigos cortos para servicios especiales: 1222 y 1333.

- XIII. Que mediante oficio 1530-SUTEL-2011, fecha 07 de julio del 2011 la SUTEL solicita al ICE y a AMERICAN DATA NETWORKS, la coordinación de pruebas de asignación de recursos de numeración para las 9:00 horas del día 14 de julio del 2011, en la central telefónica ICE-Central San Pedro, las cuales fueron llevadas a cabo sin contratiempos.
- XIV. Que mediante oficio 1770-SUTEL-DGM-2011, con fecha 3 de Agosto de 2011, los ingenieros Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández rindieron el informe técnico respecto a la solicitud presentada por ADN identificada en el Resultando I anterior.
- XV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con el artículo 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que mediante resolución número RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 74 del día 19 de abril del 2010, el Consejo de la SUTEL modificó parcialmente lo dispuesto en la resolución RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, indicada en el Resultando anterior.
- VI. Que para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico rendido por el los ingenieros Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández mediante oficio 1035-SUTEL-DGM-2011, el cual fue acogido por parte del Consejo de la SUTEL por mayoría simple, lo siguiente:

"(...)



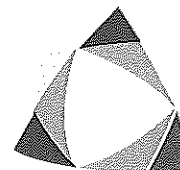
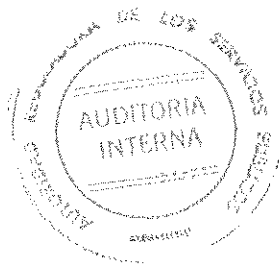
03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

B. Análisis técnico

IV. Que conforme a lo indicado anteriormente, los resultados de las pruebas de numeración para la empresa AMERICAN DATA NETWORKS son los siguientes.

| Escenarios | | Total de llamadas | CDR ADN en seg | CDR ICE en seg | Porcentaje Diferencia |
|---------------------|-------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|
| Origen ADN | Destino ICE Fijo | 73 | 2575 | 2550 | 0,98% |
| Origen ADN | Destino ICE Móvil 3G | 75 | 1988 | 1974 | 0,71% |
| Origen ADN | Destino Móvil GSM | 38 | 1676 | 1663 | 0,78% |
| Origen ADN | Destino ICE Especiales | 33 | 1317 | 1325 | 0,60% |
| Origen ICE Móvil 3G | Destino ADN | 48 | 3192 | 3184 | 0,25% |
| Origen ICE Móvil 2G | Destino ADN | 37 | 2466 | 2460 | 0,24% |
| Origen ICE 1197 | Destino ADN | 16 | 3271 | 3269 | 0,06% |
| Origen ICE 1199 | Destino ADN | 36 | 3502 | 3502 | 0,00% |
| Origen Fijo ICE | Destino ADN Especiales | 75 | 1803 | 1803 | 0,00% |
| Origen Móvil ICE | Destino ADN Especiales | 24 | 180 | 180 | 0,00% |
| Origen Fijo ICE | Destino ADN | 55 | 4386 | 4381 | 0,11% |
| | Total | | 19987 | 19927 | 0,30% |
| | | | CDR ADN en seg | CDR SMAP | |
| Origen ADN | Destino INTERNACIONALES | 90 | 5497 | 5498 | 0,02% |
| | | | | | |
| Origen ADN | Destino ADN | 53 | 4171 | 4134 | 0,90% |



03 DE AGOSTO DEL 2011

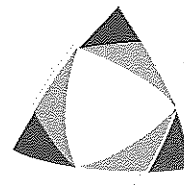
SESIÓN ORDINARIA 061-2011

| Escenarios | Total de llamadas | CDR ADN en seg | CDR ICE en seg | Porcentaje Diferencia |
|--------------------|-------------------|----------------|----------------|-----------------------|
| Total | | 9668 | 9632 | 0,37% |
| TOTAL CDR's | | 29655 | 29559 | 0,32% |

- V. Que de acuerdo a estos resultados, se cumple con los umbrales máximos establecidos en el artículo 37 del Reglamento de acceso e interconexión.
- VI. Que de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de asignación de recurso de numeración se brinde la siguiente asignación numérica para la empresa AMERICAN DATA NETWORKS de forma definitiva:
 - a. Numero para preselección de operador: 1919
 - b. Numeración:
 - i. 1333: Número para servicio especial, AMERICAN DATA
 - ii. 1222: Número para Servicio especial, AMERICAN DATA
 - c. Respecto a la numeración para usuario final, se le asigna el siguiente rango, para un total de 100 000 clientes:
 - 1. 4050-XXXX - 4059-XXXX: [X: 0 - 9] numeración para clientes finales.
 - d. Del rango de numeración anterior, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS deberá asignar de forma definitiva los números 4050-0000 y 4050-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.

A. Conclusiones

- I. La diferencia total en la duración de las comunicaciones (segundos) registradas entre las redes telefónicas de los operadores fue menor al 1%, tomando en consideración la totalidad de los escenarios examinados.
- II. Que de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de asignación de recurso de numeración se brinde la siguiente asignación numérica para la empresa AMERICAN DATA NETWORKS de forma definitiva:
 - a. Numero para preselección de operador: 1919.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

b. Numeración

- i. 1333: Número para servicio especial, AMERICAN DATA*
- ii. 1222: Número para Servicio especial, AMERICAN DATA*

c. Respecto a la numeración para usuario final, se le asigna el siguiente rango, para un total de 100 000 clientes:

- 1. 4050-XXXX - 4059-XXXX: [X: 0 - 9] numeración para clientes finales.*

Del rango de numeración anterior, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS deberá asignar de forma definitiva los números 4050-0000 y 4050-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.

- II. Del rango de numeración anterior, la empresa AMERICAN DATA NETWORKS deberá asignar de forma definitiva los números 4050-0000 y 4050-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.*
- III. Apercibir a AMERICAN DATA NETWORKS que en caso de requerir más recurso numérico, podrá solicitar el mismo antes esta Superintendencia, siguiendo el procedimiento establecido en la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones.*

IV. Recomendaciones

- I. Se recomienda asignar a la empresa AMERICAN DATA NETWORKS la numeración descrita en el punto II de la sección C anterior.*
 - II. Informar a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el ICE, así como a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de la nueva asignación de numeración a la empresa AMERICAN DATA NETWORKS."*
- VII.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración a la empresa ADN, tal y como se dispone.

POR TANTO

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

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

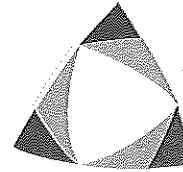


03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

- I. Asignar a la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.**, cédula de persona jurídica 3-101-402954, la siguiente numeración:
 - a. Numeración:
 - i. 1222: Servicios especiales ADN.
 - ii. 1333: Servicios especiales ADN.
 - b. Numero para preselección de operador: 1919
 - c. Respecto a la numeración para usuario final, se le asigna el siguiente rango, para un total de 200 mil clientes:
 - i. 4050-XXXX - 4059-XXXX: [X: 0 - 9] numeración para clientes finales.
 - d. Del rango de numeración anterior, la empresa ADN deberá asignar de forma definitiva los números 4050-0000 y 4050-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.
- II. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el ICE, así como a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de la nueva asignación de numeración a la empresa **AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.**
- III. Apercibir a **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- IV. Apercibir al **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, Monitoreo y Auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
- V. Asimismo, apercibir a **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A** que para todos los rangos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si deciden cambiar de operador o proveedor de servicios. Esto conforme al Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, **AMERICAN DATA NETWORKS, S. A** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo defino en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.

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



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

NOTIFIQUESE.

IV. ASUNTOS VARIOS.**1. TRATAMIENTO DEL TEMA DE MEDICIONES Y COORDINACION CON EL MINISTERIO DE SALUD.**

La señora Maryleana Méndez Jiménez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema del tratamiento del tema de mediciones y coordinación con el Ministerio de Salud en cuanto al tema del establecimiento de las torres.

Sobre el particular, indica la señora Méndez que se ha pensado en preparar un documento en coordinación con dicho Ministerio, el cual se publicará y se trasladará al call center, de manera que con base en el contenido de dicho documento los funcionarios de esa área puedan atender las consultas que el público plantee.

Por su parte, SUTEL bajo el mando del Ministerio realizará las revisiones correspondientes y también establecer a cuál será el protocolo de medición.

La funcionaria Mercedes Valle Pacheco se refiere a la conveniencia de que el Consejo adopte un acuerdo en que oficialice el tema de que en materia de torres, se harán las mediciones para que sean valoradas y procesadas por el Ministerio de Salud y también que oriente a lo interno a la institución para la atención de este tema.

Indica la señora Méndez Jiménez que en materia de precios establecer con el Ministerio de Salud el procedimiento, que el Ministerio reciba las solicitudes de los usuarios y definir cómo establecer la comunicación con Sutel, para la realización de las mediciones. En materia de torres, la información será analizada y procesada, para que sea valorada por el Ministerio de Salud.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre el particular y una vez discutido suficientemente este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 018-061-2011

Solicitar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, que conjuntamente con el Ministerio de Salud, elabore un procedimiento para la atención de solicitudes de medición que planteen ciudadanos, dejando claro que el responsable de llevar a cabo las mediciones y preparar los informes a la



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

ciudadanía es el Ministerio de Salud y quedando claro que la Sutel se limitará a su competencia técnica de medición física.

VIAJE A ARMENIA

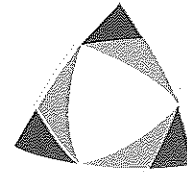
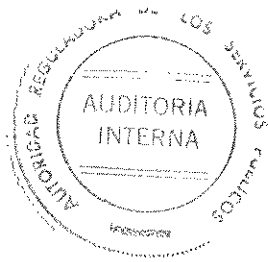
La señora Maryleana Méndez Jiménez del Consejo somete a consideración de los señores miembros del Consejo el asunto relacionado con el viaje que se tiene programado para que los señores directores del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones participen en el Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, el cual se llevará a cabo en la ciudad de Armenia, Colombia, del 19 al 23 de setiembre del 2011.

Se comenta sobre la necesidad de que los señores miembros viajen en tres vuelos diferentes, lo anterior por motivos de seguridad.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre el particular y suficientemente discutido este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 019-061-2011

1. Autorizar a los señores Maryleana Méndez Jiménez, Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y George Miley Rojas, Miembros del Consejo, para que participen en el Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, el cual se llevará a cabo en la ciudad de Armenia, Colombia, del 19 al 23 de setiembre del 2011.
2. Dejar establecido que los gastos de viáticos y tiquetes aéreos de los señores Miembros del Consejo se registrarán de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 45, del "Reglamento de Gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.
3. Autorizar a la Dirección Administrativa Financiera a girar los anticipos y liquidaciones necesarios para cubrir los gastos por concepto de viaje de los señores Méndez Jiménez, Gutiérrez Gutiérrez y Miley Rojas.
4. Autorizar el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.



03 DE AGOSTO DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA 061-2011

5. Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Autorizar a la Proveeduría de la Institución para que cubra los gastos derivados de la compra de tiquetes aéreos para el viaje que estarán realizando a la ciudad de Armenia, Colombia, los señores Méndez Jiménez, Gutiérrez Gutiérrez y Miley Rojas.
7. Por aspectos de seguridad y procurar la continuidad del servicio por parte del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se solicita que los Miembros del Consejo viajen en itinerarios distintos.
8. Dejar establecido que, durante el periodo de ausencia de los señores Méndez Jiménez, Gutiérrez Gutiérrez y Miley Rojas y para lo que corresponda, asumirá funciones el señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, razón por la cual corresponde el pago de dietas de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento para pagar las dietas al miembro suplente", aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: "Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados".

ACUERDO FIRME.

A LAS TRECE Y VEINTICINCO HORAS FINALIZA LA SESIÓN.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.


MARYLEANA MENDEZ JIMENEZ
PRESIDENTA


LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO