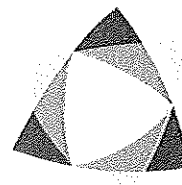


Nº 7039



**sutel**

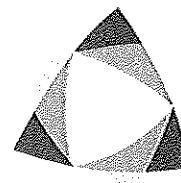
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010**

**A LAS NUEVE HORAS DEL 01 DE DICIEMBRE DEL 2010**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

**SESIÓN ORDINARIA SETENTA**

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la sala de sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las nueve horas del uno de diciembre del dos mil diez; preside el señor George Miley Rojas. Asiste doña Maryleana Méndez y don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

Participa el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y Mercedes Valle Pacheco, funcionaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones

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

El señor George Miley Rojas, somete a consideración del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día.

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

**ACUERDO 001-070-2010**

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 070-2010:

**EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:**

1. Aprobación del orden del día.
2. Lectura y aprobación de las siguientes actas:
  - a) Sesión ordinaria 060-2010 del 20 de octubre de 2010

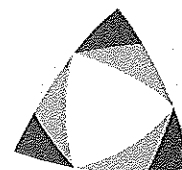
060-2010 -  
ULTIMA.doc

- b) Sesión extraordinaria 061-2010 del 22 de octubre de 2010

ACTA SUTEL  
061-2010 (22-10-201

- c) Sesión ordinaria 062-2010 del 27 de octubre de 2010

Nº 7041



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010



ACTA SUTEL  
062-2010.ULTIMA.do

d) Sesión extraordinaria 063-2010 del 28 de octubre de 2010



ACTA SUTEL  
063-2010 (28-10-201

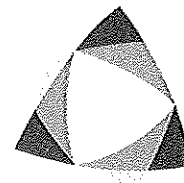
3. Archivo de Queja:

| EXPEDIENTE N°     | SOLICITANTE                  | MOTIVO                | RESPONSABLE           |
|-------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| SUTEL AU-071-2010 | Freddy Eligio Alvarez Brenes | Arreglo conciliatorio | Guillermo Muñoz Rojas |

4. Recomendación para la resolución de queja:

| EXPEDIENTE N°     | SOLICITANTE              | MOTIVO                        | Recomendación de órgano director              | RESPONSABLE            |
|-------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|
| SUTEL AU-017-2010 | Mauricio Carmona Vásquez | Inconformidad con facturación | Ordenar al ICE corregir facturación y reclamo | Roberto Alfaro Toribio |
| SUTEL AU-047-     | Miguel Xirinachs         | Inconformidad con servicio    | Acoger la queja y ordenarle al ICE            | Guillermo              |

Nº 7042



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

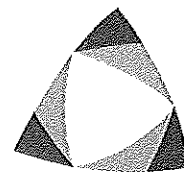
01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

|      |         |                                                          |                       |             |
|------|---------|----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 2010 | Jiménez | móvil TDMA<br>tráfico<br>entrante y<br>mensajería<br>SMS | ajuste la facturación | Muñoz Rojas |
|------|---------|----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|

5. Otorgar autorización a:

| EXPEDIENTE N°         | SOLICITANTE                                   | SERVICIOS<br>SOLICITADOS                      | RESPONSABLE               |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
| SUTEL-OT-142-<br>2010 | José Mauricio Mejía<br>González               | Café Internet                                 | Natalia Ramírez<br>Alfaro |
| SUTEL-OT-161-<br>2010 | Damaris Obando<br>Villegas                    | Café Internet                                 | Natalia Ramírez<br>Alfaro |
| SUTEL-OT-107-<br>2010 | INTERACTIVA DE<br>TELEVISIÓN<br>NACIONAL S.A. | Acceso a Internet<br>y televisión sobre<br>IP | Natalia Ramírez<br>Alfaro |
| SUTEL-OT-402-<br>2009 | Johanna Vargas<br>Calderón                    | Café Internet                                 | Natalia Ramírez<br>Alfaro |
| SUTEL-OT-422-<br>2009 | Nancy Vannesa<br>Vargas Calderón              | Café Internet                                 | Natalia Ramírez<br>Alfaro |



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

## 6. Confidencialidad

| EXPEDIENTE N°     | SOLICITANTE     | SERVICIOS SOLICITADOS            | RESPONSABLE            |
|-------------------|-----------------|----------------------------------|------------------------|
| SUTEL OT-172-2010 | Orange Business | Información técnica y financiera | Natalia Ramírez Alfaro |

7. Informe de órgano director sobre el procedimiento sancionatorio contra el ICE por el supuesto incumplimiento de la instrucción girada mediante RCS-137-2010.  
Expediente SUTEL-OT-075-2010  
\*Glenn Fallas, Mercedes Valle y Mariana Brenes
8. Contrato de acceso entre RACSA-WORLDCOM. Propuesta de resolución.  
\*Glenn Fallas, Mercedes Valle y Mariana Brenes
9. Solicitud de recalificación del puesto de Jorge Salas Santana.
10. Modificación Presupuestaria No. 9
11. Solicitud de estudio para determinación de metodologías existentes o propuestas que permitan fortalecer la sostenibilidad y desarrollo de la red fija.
12. Revocatoria parcial o total de acuerdo 002-067-2010.
13. Varios

## ARTÍCULO 2

### LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTAS.

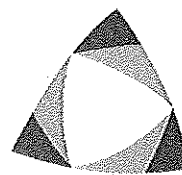
El señor George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 060-2010, celebrada el 20 de octubre de 2010.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 060-2010, celebrada el 20 de octubre de 2010.

Después de analizada el acta, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

### ACUERDO 002-070-2010

Aprobar el acta 060-2010, celebrada el de 20 de octubre de 2010.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

El señor George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 061-2010, celebrada el 22 de octubre de 2010.

**En discusión el acta de la sesión extraordinaria 061-2010, celebrada el 22 de octubre de 2010.**

Después de analizada el acta, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 003-070-2010**

Aprobar el acta 061-2010, celebrada el de 22 de octubre de 2010.

El señor George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 062-2010, celebrada el 27 de octubre de 2010.

**En discusión el acta de la sesión ordinaria 062-2010, celebrada el 27 de octubre de 2010.**

Después de analizada el acta, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 004-070-2010**

Aprobar el acta 062-2010, celebrada el de 27 de octubre de 2010.

El señor George Miley Rojas eleva a conocimiento de los señores miembros del Consejo el acta de la sesión ordinaria 063-2010, celebrada el 28 de octubre de 2010.

**En discusión el acta de la sesión extraordinaria 063-2010, celebrada el 28 de octubre de 2010.**

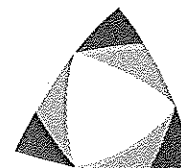
Después de analizada el acta, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 005-070-2010**

Aprobar el acta 063-2010, celebrada el de 28 de octubre de 2010.

**ACUERDO 006-070-2010**

Realizar un receso de 15 minutos.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

**ARTÍCULO 3**  
**ARCHIVO DE QUEJA:**

El señor George Miley brinda el uso de la palabra a los funcionarios Natalia Ramírez Alfaro, Guillermo Muñoz Barquero y Roberto Alfaro Brenes para que se refieran al tema relacionado con archivo de la queja que a continuación se detallan:

**1. Freddy Eligio Álvarez Brenes, SUTEL AU-071-2010**

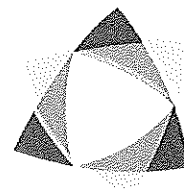
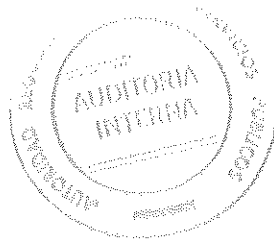
Don George Miley Rojas, somete a conocimiento del Consejo la solicitud del señor Freddy Eligio Álvarez Brenes, Expediente SUTEL AU-071-2010 para que se desestime la queja presentada por su persona.

De inmediato Natalia Ramírez Alfaro procede a brindar una explicación sobre el particular, al tiempo que contesta algunas preguntas que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 007-070-2010****RESULTANDO:**

- I. Que el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES** cédula de identidad 2-370-036 interpuso una queja contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** por supuestos problemas con el terminal adquirido mediante un plan Kölbi.
- II. Que mediante Acuerdo número 013-039-2010 del Acta de la Sesión Ordinaria número 039-2010 celebrada el día 29 de julio del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) inició procedimiento administrativo ordinario contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** por la queja interpuesta en tiempo y forma, por el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES**; y nombró órgano director para tramitar el desarrollo del mismo y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados.
- III. Que el órgano director realizó intimación de cargos mediante auto de las 11:00 horas del 27 de agosto del 2010 y señaló para comparecencia las diez horas del día 22 de setiembre del 2010.
- IV. Que mediante oficio 097-2239-2010 del 21 de mayo del 2010, el ICE indica al órgano regulador que ese día el cliente se presentó a la agencia telefónica de Grecia para realizar un cambio de terminal, y aunque inicialmente el cliente no aceptó las soluciones que se le ofrecieron, se aplica al terminal actual lo cancelado por el cliente y la diferencia se aplica en la próxima facturación.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

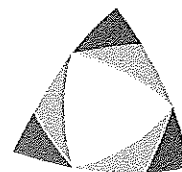
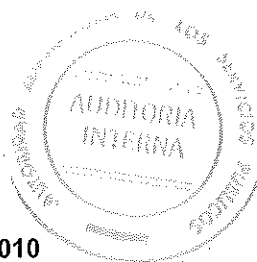
- V. Que mediante oficio 2148-SUTEL-2010 de fecha 23 de noviembre del 2010, el órgano director rindió un informe mediante el cual señaló que el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES** desistió de su queja debido a que el operador le resolvió satisfactoriamente su inconformidad.
- VI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el ICE procedió a atender y resolver satisfactoriamente la queja interpuesta por el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES**, al realizar un reintegro de dinero así como los ajustes en la facturación.
- II. Que según se verifica en la constancia de llamada telefónica de las 12:00 horas del 23 de noviembre del 2010, el órgano director comprobó que el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES** se encontraba conforme con la solución brindada por el ICE, razón por la cual desistía de su queja.
- III. Que en este sentido, de conformidad con el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP), todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.
- IV. Que asimismo, el artículo 339 de la LGAP indica: *"(1) tanto el desistimiento como la renuncia han de hacerse por escrito, (2) La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, habiéndose apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de una y otra y, (3) Si la cuestión suscitada por el expediente entrañare un interés general, o fuere conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración limitará los efectos del desistimiento o la renuncia a sus posibles consecuencias patrimoniales respecto del interesado, y seguirá el procedimiento en lo demás"*.
- V. Que por lo tanto, al contarse con el desistimiento del usuario final y al no observarse cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del presente trámite, se recomienda archivar el expediente SUTEL-AU-071-2010.
- VI. Que en virtud de los resultandos y considerandos que preceden, lo procedente es aceptar de plano el desistimiento presentado por el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES**, 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.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

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

- I. Aceptar de plano el desistimiento presentado por el señor **FREDDY ELIGIO ALVAREZ BRENES**.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-071-2010 en el momento procesal oportuno.

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

**ARTÍCULO 4  
RECOMENDACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJA.**

El señor George Miley Rojas se refiere al tema relacionado con la recomendación para la resolución de quejas que a continuación se detallan:

**1. Mauricio Carmona Vásquez, SUTEL AU-198-2010**

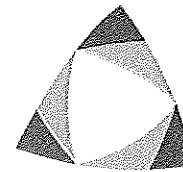
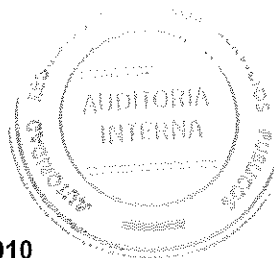
El señor George Miley Rojas brinda el uso de la palabra a la señora Mariana Brenes Akerman para que se refiera al tema relacionado con la recomendación para la resolución de queja del señor Mauricio Carmona Vásquez.

A este respecto el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 008-070-2010**

**RESULTANDO:**

- I. Que el señor **MAURICIO CARMONA VÁSQUEZ** interpuso una queja contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** relacionada con la facturación de sus servicios 2241-7100, 2235-0909, 8827-2923, 8340-3144, 8701-0426 (folios del 01 al 04), indicando su desacuerdo en la suspensión de dichos servicios. Posteriormente amplía su queja por disconformidad en la forma en que se le facturó un plan Kölbi sobre el servicio celular 8701-0426 (folios 05 y 12) en el mes de febrero del 2010, facturación que constituyó un monto total de ₡107.193.00.
- II. Que mediante resolución RCS-301-2010 de las 13:45 horas del 09 de junio de 2010, el Consejo de la SUTEL inició procedimiento administrativo ordinario contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** por la queja interpuesta por el señor **MAURICIO CARMONA VÁSQUEZ**, nombró a los funcionarios **MARIANA BRENES AKERMAN** y **ROBERTO ALFARO TORIBIO** como Órgano Director para tramitar el desarrollo del mismo y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, e interpuso medidas cautelares.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- III. Que mediante auto de las 13:00 horas del 12 de julio del 2010, el Órgano Director realizó auto de intimación e imputación de cargos contra el ICE y convocó la comparecencia oral y privada para las 9:00 horas del 4 de agosto del 2010.
- IV. Que la audiencia programa fue celebrada a las 9:25 horas del 4 de agosto del 2010 en la sala de reuniones de la SUTEL, a la cual asistieron: los señores Olman Carvajal Mora, Ivette Ovaras Camacho, María Eugenia Pérez Miranda, José Cristián Bermúdez Fallas y Esteban Arce Gutiérrez, en su condición de representantes legales del ICE, el señor **MAURICIO CARMONA VÁSQUEZ**, actor del presente proceso, y el Órgano Director nombrado.
- V. Que durante la comparecencia oral y privada, el ICE aportó como prueba documental la facturación del servicio celular 8701-0426 correspondiente a los meses de febrero a junio del 2010.
- VI. Que mediante oficio 2131-SUTEL-2010 del 22 de noviembre del 2010, el Órgano Director del procedimiento rindió el informe técnico correspondiente (folios 155 a 161).
- VII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

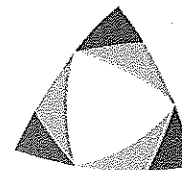
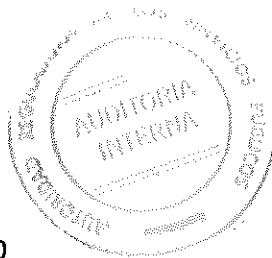
- I. Que para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico rendido por el Órgano Director mediante oficio 2131-SUTEL-2010, el cual es acogido en su totalidad por este Órgano Decisor, lo siguiente:

"(...)

**III. Análisis técnico****a) Hechos probados en autos**

1. De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-0173-2010, folio 15, el ICE le facturó al señor Carmona Vásquez, en su servicio telefónico 87010426 un monto total de \$107.193,00 cuya conformación se detalla a continuación:

| <b>Cargo facturado</b> | <b>Monto</b>        |
|------------------------|---------------------|
| Tarifa básica          | \$24,500.00         |
| Excedente              | \$47,040.60         |
| Cargos fijos           | \$5,463.00          |
| Otros cargos           | \$20,920.70         |
| Impuesto venta         | \$10,386.14         |
| Impuesto rojo          | \$500.00            |
| Sistema 9-1-1          | \$79.56             |
| Crédito*               | \$1697.00*          |
| <b>Importe Total</b>   | <b>\$107,193.00</b> |



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

*\*Tal y como lo señala el ICE, el crédito corresponde a devolución aplicada en esta factura por diferencia del costo de acceso en mensajes de multimedia.*

2. Según el detalle de llamadas registrado por el ICE, (folios del 17 al 65), en el mes de febrero del 2010 (mes en reclamo) se produjeron 1115 llamadas para un total de 2833.68 minutos.
3. Mediante oficio 972-SUTEL-2010 (folio 74) se remite al CONSEJO de la SUTEL el resultado de la revisión preliminar de esta queja, mediante el cual se determinó que en los servicios 2241-7100 y 2235-0909 no existe mérito para abrir un proceso administrativo, ya que no existe un consumo irregular en dichos servicios y respecto al consumo de febrero del 2010 del servicio 8701-0426 existe duda sobre la cuantía del monto facturado por el ICE por lo que se requiere abrir un proceso administrativo a fin de determinar la verdad real. Con respecto a los siguientes meses no amerita la apertura de ningún proceso administrativo.
4. El 9 de junio del 2010, mediante resolución RCS-301-2010 (folios del 80 al 83) el CONSEJO de la SUTEL resuelve iniciar un procedimiento administrativo contra el ICE a fin de determinar la verdad real de los hechos objeto del reclamo en cuestión, únicamente en lo que se refiere al supuesto cobro indebido en su servicio celular 87010426, en la facturación del mes de febrero del 2010.
5. El 12 de julio del 2010, mediante auto de intimación (folios del 75 al 78), se le formulan cargos al ICE por presunto cobro indebido al señor Mauricio Carmona Vásquez en su servicio celular 87010426, en la facturación del mes de febrero del 2010, para cuyos efectos, entre otros de ley, se convoca a las partes a una comparecencia oral y privada el día 4 de agosto del 2010 a las 9 am en la sala de Juntas de la SUTEL.

#### **b) Hechos no probados**

1. No se logró demostrar que las llamadas en reclamo no se hicieron desde el servicio telefónico 87010426, a nombre del señor Mauricio Carmona Vásquez, por el contrario la información contenida en el expediente señala que las llamadas sí se realizaron.

#### **c) Comparecencia**

La comparecencia se llevó a cabo el día 4 de agosto del 2010 a las 9:25 de la mañana, en la Sala de juntas de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovares Camacho, el Lic. Olman Carvajal, María Pérez Miranda, José Bermúdez Fallas y Esteban Arce Gutierrez, todos funcionarios del ICE, el señor Mauricio Carmona Vásquez (quejoso) y del Órgano Director integrado por Licda Mariana Brenes Akerman y el Ing Roberto Alfaro Toribio (Folios del 106 al 125).

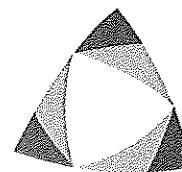
#### **i) Pruebas aportadas**

- a) El ICE aporta cuadros con la facturación de febrero a junio del 2010.

#### **ii) Resumen exposición de participantes**

(...)

#### **d) Análisis sobre el fondo**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

De acuerdo con el análisis de la información contenida en el expediente, los registros de llamadas detalladas y suministrados por el ICE reflejan claramente la interacción de tráfico telefónico cursado en el servicio 87010426. Por otra parte, el quejoso alegó sobre los demás cargos incluidos en su facturación los cuales fueron debatidos en la audiencia y demostrados por el ICE su correcta aplicación y aceptado por el quejoso. Solo quedó sin comprobar en la audiencia la correcta facturación de cada una de las llamadas facturadas como excedente por el ICE al servicio 87010426, a nombre del señor Carmona Vásquez. Para estos fines se procedió con el cálculo individual de las llamadas, cuyo detalle en CDR's fueron suministrados por el ICE. Estas llamadas, sus fechas de realización y sus duraciones fueron introducidas en una hoja de cálculo EXCEL que determinó la procedencia de la llamada de acuerdo a su duración, la tarifa aplicada, el periodo aplicado y el costo que le correspondía. Estas hojas de cálculo están agregadas a los folios del 126 al 154. El monto facturado por el ICE fue de \$47,040.60 y el monto obtenido por el cálculo realizado en esta Superintendencia fue de \$45,316.41. La diferencia obedece a que se detectaron tres intervalos de tiempo donde se registraron llamadas incompatibles entre sí por su duración, es decir, si el día 3 de febrero del 2010 aparece una llamada realizada a las 14:59:43 y esta llamada se registró con una duración de 370 segundos, no es posible que la siguiente llamada realizada ese mismo día, se registrara a las 15:00:59, toda vez que el registro de tasación se liberó a las 15:05:53 producto de la duración (370 segundos) de la llamada anterior. Estas llamadas están detalladas en los folios 126, 148 y 152. Las llamadas detectadas en estos intervalos fueron eliminadas de la facturación por lo que el monto final por concepto de excedente resulta diferente al monto facturado por el ICE.

#### IV. Conclusiones

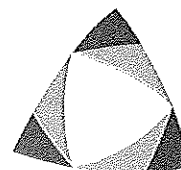
1. El servicio telefónico 87010426 a nombre del señor Mauricio Carmona Vásquez Rojas reveló problemas técnicos de facturación en el mes de febrero del 2010, en lo que al rubro de excedente se refiere, según los cálculos realizados por esta Superintendencia.
2. Los demás cargos facturados al servicio telefónico 87010426 en el mes de febrero del 2010 (mes en reclamo) fueron aplicados correctamente por el ICE.

#### V. Recomendaciones

1. Declarar parcialmente con lugar la queja presentada por el señor Mauricio Carmona Vásquez en el sentido de que procede que se le corrija el cargo de excedente facturado por el ICE en su servicio telefónico celular 87010426 en el periodo de febrero del 2010.
2. Indicar al ICE que para el mes de febrero del 2010, para el servicio telefónico celular 87010426, registrado en ese periodo a nombre del señor Mauricio Carmona Vásquez, debe corregir la facturación de la siguiente manera:

| Cargo facturado | Monto       |
|-----------------|-------------|
| Tarifa básica   | \$24,500.00 |
| Excedente       | \$45,316.41 |
| Cargos fijos    | \$5,463.00  |
| Otros cargos    | \$20,920.70 |
| Impuesto venta  | \$10,161.89 |
| Impuesto rojo   | \$500.00    |
| Sistema 9-1-1   | \$79.56     |

Nº 7051



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| <i>Crédito*</i>      | <i>¢1697.00*</i>  |
| <i>Importe Total</i> | <i>¢105,244.5</i> |

*\*Tal y como lo señala el ICE, el crédito corresponde a devolución aplicada en esta factura por diferencia del costo de acceso en mensajes de multimedia.*

(...)"

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

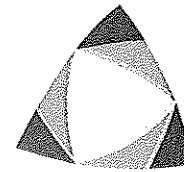
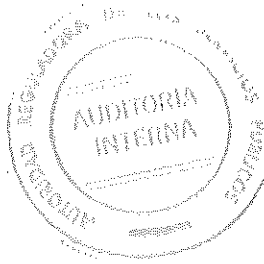
#### POR TANTO

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

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

- I. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por **MAURICIO CARMONA VÁSQUEZ** contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** únicamente en el extremo referente a la facturación del servicio telefónico celular 87010426 en el período de febrero del 2010 y según se ordenara en el Resuelve II siguiente.
- II. Ordenar al **ICE** que para el mes de febrero del 2010, para el servicio telefónico celular 87010426, registrado en ese periodo a nombre del señor **MAURICIO CARMONA VÁSQUEZ**, debe corregir la facturación de la siguiente manera:

| Cargo facturado | Monto      |
|-----------------|------------|
| Tarifa básica   | ¢24,500.00 |
| Excedente       | ¢45,316.41 |
| Cargos fijos    | ¢5,463.00  |
| Otros cargos    | ¢20,920.70 |
| Impuesto venta  | ¢10,161.89 |
| Impuesto rojo   | ¢500.00    |
| Sistema 9-1-1   | ¢79.56     |
| Crédito*        | ¢1697.00*  |
| Importe Total   | ¢105,244.5 |



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- III. Prevenir al ICE que deberá verificar que sus sistemas de facturación se encuentren tasando correctamente las comunicaciones de usuarios finales.
- IV. Dejar sin efecto las medidas cautelares interpuestas mediante RCS-301-2010 de las 13:45 horas del 09 de junio de 2010.
- V. Archivar el expediente SUTEL-OT-017-2010 en el momento procesal oportuno.

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

**NOTIFIQUESE.**

**2. Miguel Xirinachs Jiménez, SUTEL AU-047-2010**

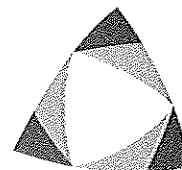
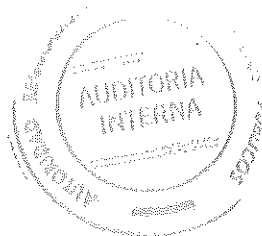
El señor George Miley Rojas brinda el uso de la palabra a la señora Mariana Brenes Akerman para que se refiera al tema relacionado con la recomendación para la resolución de queja del señor Miguel Xirinachs Jiménez, SUTEL AU-047-2010.

A este respecto el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 009-070-2010**

**RESULTANDO:**

- I. Que el señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ** interpuso una queja contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** por supuestas deficiencias de calidad en su servicio celular número 8371-9078 tecnología TDMA, específicamente problemas en el envío de mensajes y llamadas entrantes.
- II. Que la queja fue interpuesta en tiempo y en cumplimiento del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- III. Que mediante acuerdo número 006-030-2010 del Acta de la Sesión Ordinaria número 030-2010 celebrada el día 16 de junio del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) inició procedimiento administrativo ordinario contra el ICE por la queja interpuesta, en tiempo y forma, por el señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ**; y nombró a los funcionarios **MARIANA BRENES AKERMAN** y **GUILLERMO MUÑOZ ROJAS** como órgano director para tramitar el desarrollo del mismo y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados.
- IV. Que mediante auto de las 9:20 horas del 30 de junio del 2010, el Órgano Director realizó auto de intimación e imputación de cargos contra el ICE y convocó la comparecencia oral y privada para las 9:00 horas del 28 de julio del 2010.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- V. Que la audiencia programa fue celebrada a las 9:10 horas del 28 de julio del 2010 en la sala de reuniones de la SUTEL, a la cual asistieron: los señores Olman Carvajal Mora, Nuria María Zúñiga Sánchez, Anthony Gerardo Ramírez Rivera, y Juan José Gómez, en su condición de representantes legales del ICE, el señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ**, actor del presente proceso, y la señora María Isabel Castro Álvarez, en su condición de testigo del quejoso.
- VI. Que durante la comparecencia oral y privada, las partes no aportaron pruebas documentales adicionales y únicamente el señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ** aportó el testimonio de la señora María Isabel Castro Álvarez.
- VII. Que mediante oficio 2160-SUTEL-2010 del 25 de noviembre del 2010, el Órgano Director del procedimiento rindió el informe técnico correspondiente.
- VIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

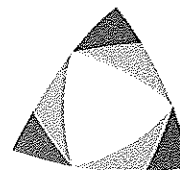
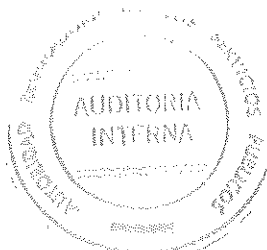
**CONSIDERANDO:**

- I. **Hechos probados.** Para efectos de resolver el presente asunto, se tienen por demostrados los siguientes hechos:
  - a) Que en el caso del servicio celular número 8371-9078 tecnología TDMA proveído al señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ**, el ICE incumplió las disposiciones contenidas en los artículos 58, 59 y 67 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
  - b) Que en virtud de tales deficiencia de servicio, el ICE incumplió su obligación de respetar los derechos de los usuarios finales contenidos en el artículo 45 de la Ley 8642, específicamente, el derecho de recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (inciso 13, artículo 45).
- II. **Sobre el fondo del asunto:** Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico rendido por el Órgano Director, el cual es acogido en su totalidad por este Órgano Decisor, lo siguiente:

"(...)

**B. Análisis de la prueba y normativa aplicable**

- I. *Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, entró a regir el día 30 de junio del 2008, y los hechos reclamados por el señor **MIGUEL XIRINACH JIMÉNEZ** ocurrieron durante el periodo comprendido entre febrero y setiembre del 2010.*
- II. *Que de conformidad con el artículo 45 de la Ley 8642, los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tienen derecho a obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.*
- III. *Que adicionalmente, el artículo 49 de la Ley 8642 establece como una de las obligaciones de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el respetar*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

*los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones según lo previsto en esta Ley (inciso 3).*

**IV. Que el artículo N° 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios de Telecomunicaciones establece:**

***“Artículo 26. Derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones***

Los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

En caso de interrupciones, los operadores y proveedores deberán informar a la Sutel en un plazo no mayor de 12 horas a partir de la detección de ésta, las razones técnicas que motivaron la interrupción, así como las medidas y plazos de solución. Igualmente, en el mismo plazo, deberá contar en los centros de telegestión y agencias, con dicha información a disposición de sus clientes.

Todos los operadores y proveedores deberán presentar a la Sutel mensualmente los reportes de las interrupciones para cada uno de los servicios, especificando las causas particulares de cada interrupción, las vías inmediatas de solución, el plazo de restablecimiento de los servicios, los clientes afectados, así como la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en cada periodo de cobro.

*Las interrupciones en el servicio serán evaluadas desde el punto de vista del extremo del cliente, donde cualquier falla en los elementos de la red puede provocar la interrupción de su servicio, por lo que los operadores y proveedores deben reportar las interrupciones que afecten a la totalidad de clientes o a un conjunto de éstos de manera individualizada.*

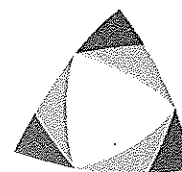
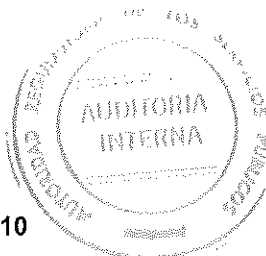
*En caso de que un operador no pueda individualizar los efectos de una falla en los equipos de su red, deberá aplicar el ajuste por compensación a todos sus clientes.*

*De acuerdo con el artículo 45 inciso 24 de la Ley 8642, los clientes de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público obtendrán una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador o proveedor.*

*En caso de que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en un servicio, al compararse con el periodo de cobro del mismo o con el plazo de vigencia de la recarga, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99,97%, los operadores y proveedores, aplicarán de manera automática, la*

*siguiente metodología de compensación por interrupciones considerando, como mínimo, las siguientes variables:*

- a) *Total de horas del periodo evaluado (T) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público.*
- b) *Porcentaje de disponibilidad (D) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público, el cual será como mínimo de 99,97% para el periodo evaluado.*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- c) Constante de proporcionalidad ( $k$ ), valor porcentual que distribuye la rigurosidad del ajuste respecto a la duración acumulada de las interrupciones. Este valor se encuentra en el rango entre 5% y 100%, donde 100% es el nivel más riguroso.
- d) Duración acumulada (en horas) de las interrupciones del periodo evaluado ( $D$ ).
- e) La fórmula de compensación por interrupciones tomará en cuenta el tiempo acumulado de interrupciones para el periodo en estudio, el total de horas del periodo evaluado, la disponibilidad del servicio, así como la constante de proporcionalidad ( $k$ ) para la obtención del precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro compensados por interrupciones, de la siguiente forma:

$$PC = PS \times (e^{k(T(1-D)-I)})$$

Donde:

PC: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación.

PS: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado

$k$ : Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la Sutel para cada servicio.

$T$ : Total de horas del periodo evaluado

$D$ : Porcentaje de disponibilidad

$I$ : Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado

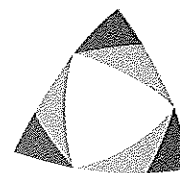
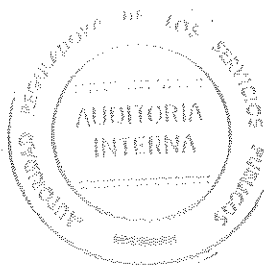
El operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones estará obligado a indemnizar automáticamente a sus clientes, por las interrupciones sufridas en su servicio, en la factura correspondiente al periodo siguiente al considerado. Para el caso de los servicios prepago u otros, la indemnización se aplicará en las recargas del servicio u otras alternativas de cobro de acuerdo con lo establecido por la Sutel.

En todos los casos los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con sus clientes, contendrán detalladamente las condiciones de disponibilidad y ajustes por interrupciones de cada uno de los servicios contratados, en cumplimiento de lo establecido por la Sutel.

A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador o proveedor incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios de telecomunicaciones, indicará por separado las condiciones de disponibilidad y precio de cada uno de los servicios. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio de cada uno como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos.

La Sutel de oficio podrá solicitar a los operadores o proveedores la aplicación de los ajustes en los precios, tarifas planas, cargos básicos, montos de recarga u otras alternativas de cobro a los clientes afectados por las interrupciones del servicio.

No se aplicará la compensación a los clientes por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones cuando la interrupción esté motivada por alguna de las causas siguientes:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

**Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte de los clientes. En particular para los casos de fraude o mora en el pago, donde se aplicará la suspensión temporal e interrupción, respectiva. Conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la Sutel."**

*Lo destacado no es del original.*

- V. Que el artículo N° 137 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios de Telecomunicaciones establece:

**"Artículo 137. Ajuste de precios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público por deficiencias en la calidad del servicio**

*Los ajustes en los precios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, se realizarán de acuerdo a las siguientes situaciones:*

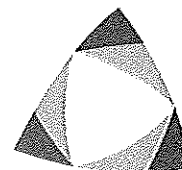
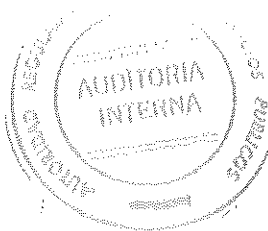
1. La Sutel, evaluará trimestralmente el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público, a través del IGCST y cuando corresponda, establecerá el FAC de manera proporcional al grado de incumplimiento y mediante resolución fundada ordenará a los operadores o proveedores, la aplicación del FAC al precio del servicio evaluado.

*Los reajustes en el FAC por mejoras en los niveles de cumplimiento de los indicadores de calidad, luego de una disminución en el precio de los servicios por deficiencias de calidad, se realizarán conforme a los resultados del trimestre en el que obtenga una mejora en el IGCST de manera proporcional al grado de cumplimiento de estos indicadores. Igualmente, bastará con una resolución de la Sutel para la aplicación de estos reajustes.*

*La Sutel, podrá realizar de manera particular, estudios del grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio, ya sea para un cliente, grupo de éstos, una zona determinada o un segmento de red. En estos estudios la Sutel mediante una evaluación de campo específica o de acuerdo con los reportes de indicadores brindados por los operadores o proveedores, seleccionará, en ausencia de información de la totalidad de indicadores de calidad del servicio en estudio, los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste al precio del servicio. En este caso, será suficiente con la emisión de una resolución por parte de la Sutel en la que se establece la metodología aplicada, para que los operadores o proveedores realicen los ajustes correspondientes. En todos los casos, los ajustes efectuados serán proporcionales a los niveles de incumplimiento de los parámetros mínimos establecidos por la Sutel*

*Para el caso de la aplicación particular del FAC, una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, éste se mantendrá hasta que el operador o proveedor, realice los ajustes y correcciones correspondientes y la Sutel verifique el cumplimiento de los indicadores respectivos. El ajuste en el precio de los servicios será proporcional al periodo en que se mantengan los problemas detectados.*

2. En caso que el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público no presente la información con la periodicidad solicitada por la Sutel,



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

la presente incompleta, errónea, de manera tardía o falseada, la Sutel aplicará lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) aparte 8 e inciso b) aparte 10 de la Ley 8642 y el valor del FAC se tomará con base en el promedio de los indicadores del semestre anterior a fin de obtener el Indicador General de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (IGCST) de cada servicio.

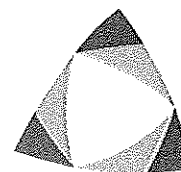
Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, están en la obligación de suministrar a la Sutel, los reportes trimestrales de evaluación de los indicadores de calidad de servicio, los cuales deberán ser remitidos a este Ente Regulador hasta los 10 días hábiles posteriores al trimestre reportado.

En caso de que el operador no pueda presentar la información por causas no imputables al mismo, éste remitirá a la Sutel las justificaciones correspondientes dentro de las fechas de recepción de los documentos, las cuales serán evaluadas por la Sutel, quien obtendrá el valor del indicador correspondiente, tomando como referencia el promedio de los indicadores del semestre anterior a fin de obtener el Indicador General de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (IGCST) de cada servicio."

VI. Que de las pruebas técnicas en sitio se obtuvieron los siguientes resultados:

- a. Que el día 23 de setiembre del 2010, se realizaron pruebas en 20 puntos distintos de la zona de San Isidro según el siguiente detalle:

| Lugar                          | Nivel promedio de señal en dbm | % promedio de completación de llamadas |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
| Lubicentro Enersol             | 35.2                           | 50                                     |
| Ferretería Perez               | 68                             | 100                                    |
| Soda Delta                     | 67.8                           | 100                                    |
| Súper Mercado Luferz           | 73                             | 0                                      |
| Costado Norte Iglesia Católica | 66.2                           | 100                                    |
| Escuela Asunción               | 65.8                           | 100                                    |
| Costado sur del parque         | 64.4                           | 100                                    |
| Entre Hospital y Estadio       | 86.8                           | 0                                      |
| Vivero la Bonita               | 81.8                           | 0                                      |
| Centro de Educación Especial   | 84.6                           | 0                                      |
| IESA                           | 94.6                           | 0                                      |
| Cementerio                     | 73.8                           | 0                                      |
| Plaza Tormenta                 | 73                             | 0                                      |
| Ferretería dies menos          | 71                             | 0                                      |
| Central ICE                    | 75                             | 0                                      |
| Mercado Municipal              | 81                             | 0                                      |
| Escuela SINAB                  | 86.2                           | 100                                    |
| Taller Chito                   | 67                             | 100                                    |
| Liceo Nesgo                    | 79                             | 100                                    |
| U Latina                       | 77                             | 50                                     |
| <b>PROMEDIO DE LA ZONA:</b>    | <b>- 74.56</b>                 | <b>37.5</b>                            |



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- b. Que el día 05 de octubre del 2010, se realizaron pruebas en 12 puntos distintos de la zona de Pavas según el siguiente detalle:

| Lugar                       | Nivel promedio de señal en dbm | % promedio de completación de llamadas |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
| Multicentro Sabana          | 63.8                           | 100                                    |
| Fiesta centro               | 59.4                           | 100                                    |
| Frente bomba Favorita       | 69.4                           | 100                                    |
| Costado del súper Boulevard | 106.2                          | 100                                    |
| Aeropuerto de Pavas         | 118.6                          | 100                                    |
| El Triangulo                | 89                             | 100                                    |
| Hospital Siquiátrico        | 106.8                          | 50                                     |
| Plantel del ICE             | 90.2                           | 100                                    |
| Importadora Monge           | 91.8                           | 100                                    |
| Escuela de Rincón Grande    | 96.2                           | 100                                    |
| Schneider Electric          | 91.4                           | 100                                    |
| Costado sur de Enlace       | 94.6                           | 50                                     |
| <b>PROMEDIO DE LA ZONA:</b> | <b>- 89.78</b>                 | <b>91.66</b>                           |

- c. Que asimismo se efectuaron pruebas de mensajería, obteniendo los siguientes resultados:

## Pruebas Perez Zeledón

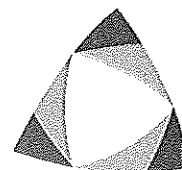
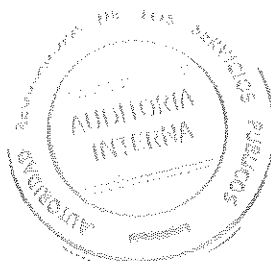
Nº ORIGEN

| PRUEBAS DE MENSAJERIA |           |          |               |            |               |           |                |            |
|-----------------------|-----------|----------|---------------|------------|---------------|-----------|----------------|------------|
|                       | DESTINO   | SE ENVIO | HORA DE ENVIO | FECHA      | OBSERVACIONES | RECIBIDO  | HORA RESPUESTA | FECHA      |
| 1                     | 88-339440 | N        | 08:38         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     | 88-339440 | 09:24          | 23/09/2010 |
| 2                     | 88-339440 | N        | 08:49         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     | 88-339440 | 09:24          | 23/09/2010 |
| 3                     | 88-339440 | N        | 08:50         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     | 88-339440 | 09:24          | 23/09/2010 |
| 4                     | 88-339440 | S        | 08:58         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 09:25          | 23/09/2010 |
| 5                     | 88-339440 | S        | 09:00         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 09:37          | 23/09/2010 |
| 6                     | 88-339440 | S        | 09:23         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 09:49          | 23/09/2010 |
| 7                     | 88-339440 | S        | 09:37         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 10:20          | 23/09/2010 |
| 8                     | 88-339440 | S        | 09:49         | 23/09/2010 |               | 88-536233 | 10:32          | 23/09/2010 |
| 9                     | 88-339440 | S        | 09:50         | 23/09/2010 |               | 88-536233 | 11:14          | 23/09/2010 |
| 10                    | 88-536233 | S        | 09:52         | 23/09/2010 |               | 88-536233 | 11:24          | 23/09/2010 |
| 11                    | 88-339440 | S        | 10:20         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 02:15          | 23/09/2010 |
| 12                    | 88-536233 | N        | 10:29         | 23/09/2010 |               | 88-339440 | 03:18          | 23/09/2010 |
| 13                    | 88-536233 | S        | 10:30         | 23/09/2010 |               | 87-337384 | 04:24          | 23/09/2010 |
| 14                    | 88-339440 | N        | 10:49         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     |           |                |            |
| 15                    | 88-339440 | N        | 10:50         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     |           |                |            |
| 16                    | 88-339440 | S        | 11:14         | 23/09/2010 |               |           |                |            |
| 17                    | 88-339440 | S        | 11:23         | 23/09/2010 |               |           |                |            |
| 18                    | 88-339440 | N        | 11:24         | 23/09/2010 | R.N.C.P.M     |           |                |            |
| 19                    | 88-536233 | S        | 11:36         | 23/09/2010 |               |           |                |            |
| 20                    | 88-349440 | S        | 02:15         | 23/09/2010 |               |           |                |            |
| 21                    | 88-349440 | S        | 03:16         | 23/09/2010 |               |           |                |            |

Nota AU047/2010

R.N.C.P.M

RED NO COMPATIBLE PARA MENSAJES



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

Del cuadro anterior se observa que el 33,33% de mensajes no se logró enviarlos, o sea que el 66,66% si se completó.

**Pruebas en Pavas**

| Nº origen  | DESTINO   | SE ENVIO | HORA DE ENVIO | FECHA      | OBSERVACIONES | RECIBIDO  | HORA RESPUESTA | FECHA      |
|------------|-----------|----------|---------------|------------|---------------|-----------|----------------|------------|
| 83-602059  | 83-072007 | S        | 08:39         | 05/10/2010 |               | 83-602059 | 08:40          | 05/10/2010 |
| 83-602059  | 88-711959 | S        | 08:59         | 05/10/2010 |               | 83602059  |                | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 83-602059 | S        | 09:22         | 05/10/2010 |               | 83-602059 | 09:36          | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88-536233 | S        | 09:38         | 05/10/2010 |               | 88-536233 | 09:40          | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88-711959 | S        | 09:55         | 05/10/2010 |               | 88-711959 | 09:57          | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88-711959 | S        | 09:56         | 05/10/2010 |               | 88-711959 | 10:46          | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88711959  | S        | 09:57         | 05/10/2010 |               |           |                | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88-711959 | S        | 10:25         | 05/10/2010 |               |           |                | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 88-711959 | S        | 10:44         | 05/10/2010 |               |           |                | 05/10/2010 |
| 83-0702007 | 83602059  | N        | 10:50         | 05/10/2010 |               |           |                | 05/10/2010 |

Nota AU047/2010

R.N.C.P.M

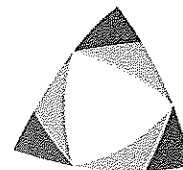
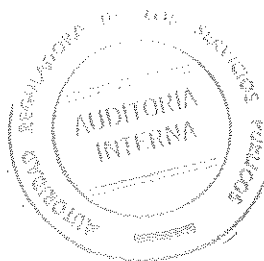
RED NO COMPATIBLE PARA MENSAJES

Del cuadro anterior se observa que el 10% de los envíos de mensajes no se completaron, mientras que el 90% se logró completar.

- VII. Que para efectos de analizar los resultados de estas pruebas, conviene transcribir la normativa de telecomunicaciones aplicable.
- VIII. Que el artículo 63 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, en lo que interesa indica:

**"Artículo 63. —Áreas de cobertura del servicio móvil.** Corresponde al área geográfica dentro de la cual el cliente o usuario puede originar comunicaciones o recibirlas con las condiciones técnicas necesarias para el establecimiento y continuidad de la comunicación.

El umbral de nivel de señal, medido en exteriores, para considerar que los distintos espacios geográficos (dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores) se encuentran dentro del área de cobertura del servicio móvil de un operador o proveedor, se define de la siguiente manera:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

| <i>Tipo de cobertura</i>                                     | <i>Nivel de señal (dBm) medido en exteriores</i> | <i>Color de escala</i> |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|
| <i>Cobertura dentro de edificaciones (interiores)</i>        | <i>&lt; -75</i>                                  | <i>Azul</i>            |
| <i>Cobertura dentro de vehículos automotores (vehículos)</i> | <i>-75 &gt; nivel de señal &gt; -85</i>          | <i>Verde</i>           |
| <i>Solo en exteriores (exteriores)</i>                       | <i>-85 &gt; nivel de señal &gt; -95</i>          | <i>Amarillo</i>        |
| <i>Fuera del área de cobertura</i>                           | <i>&lt; -95</i>                                  | <i>Rojo</i>            |

(...)"

- IX. Que, por su parte el artículo 67 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, establece lo siguiente, en lo que interesa:

"Artículo 67°. Completación de mensajes de texto.

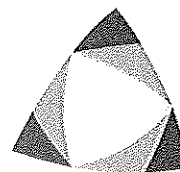
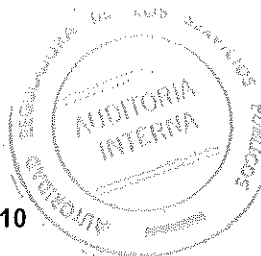
(...)

El porcentaje de completación de mensajes de texto se medirá en la hora cargada media de este servicio y corresponderá **como mínimo al 98%** y los motivos de no entrega de mensajes deberán ser desglosados y remitidos a la Sutel conforme el siguiente detalle:

1. Destino apagado o fuera del área de cobertura
2. Destino inválido
3. Congestión
4. Falla técnica

(...)" (lo resaltado es intencional)

- X. Que los artículos 58 y 59 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, establecen en cuanto a completación de llamadas:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

*"Artículo 58°. Completación de llamadas tráfico entrante a la red móvil*

*(...)*

*Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:*

|                               |             |             |             |             |             |             |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Periodo en estudio</i>     | <i>2008</i> | <i>2009</i> | <i>2010</i> | <i>2011</i> | <i>2012</i> | <i>2013</i> |
| <i>Umbral de completación</i> | <i>65%</i>  | <i>66%</i>  | <i>67%</i>  | <i>68%</i>  | <i>69%</i>  | <i>70%"</i> |

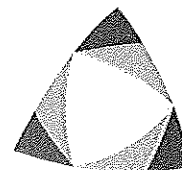
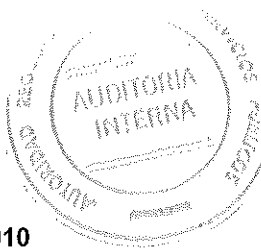
*"Artículo 59°. Completación de llamadas del tráfico originado en la red móvil*

*(...)*

*Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:*

|                               |             |             |             |             |             |             |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Periodo en estudio</i>     | <i>2008</i> | <i>2009</i> | <i>2010</i> | <i>2011</i> | <i>2012</i> | <i>2013</i> |
| <i>Umbral de completación</i> | <i>65%</i>  | <i>66%</i>  | <i>67%</i>  | <i>68%</i>  | <i>69%</i>  | <i>70%"</i> |

- XI.** Que de la información aportada por el ICE en relación con el listado de mensajes de texto del señor **MIGUEL XIRINACHS JIMENEZ**, no se puede derivar un perfil de comportamiento. No obstante, con base en el detalle de consumo y facturación aportado por el operador, se realizaron las estimaciones promedio de consumo de voz y de mensajería de texto para un periodo de 12 meses, obteniéndose los siguientes resultados:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- a. Promedio mensual de mensajes de texto: ¢1112.66
- b. Promedio de consumo para el servicio de voz móvil: ¢ 28.303.27

**XII.** Ahora bien, comparando las mediciones realizadas por el personal técnico de la SUTEL y los promedios obtenidos, se concluye:

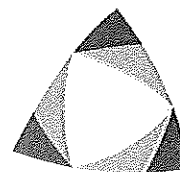
- a. El promedio ponderado de los mensajes de texto es de un 60.43 %. La referencia considerada es el parámetro establecido en el artículo número 67 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, transcrito anteriormente, que establece que el porcentaje de completación de mensajes debe ser como mínimo de un 98%.
- b. El promedio ponderado de servicio de voz móvil es de un 43.26 %. La referencia considerada es el parámetro establecido en los artículos 58 y 59 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, transcritos anteriormente, que establece que el porcentaje de completación de llamadas debe ser de un 67% para el año 2010.
- c. En virtud de lo anterior, la diferencia que el ICE deberá de reintegrar al señor **XIRINACHS JIMENEZ** es la siguiente:

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Por concepto de mensajería            | ¢ 4.253.26         |
| Por concepto de servicio de voz móvil | ¢ 80.601.14        |
| Por concepto de impuesto de venta     | ¢ 11.031.07        |
| <b>Total a reintegrar</b>             | <b>¢ 95.885.48</b> |

#### **A. Hechos probados**

De conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-047-2010, se constata lo siguiente:

- I. Que en el caso del servicio celular número 8371-9078 tecnología TDMA proveído al señor **MIGUEL A. XIRINACHS JIMÉNEZ**, el ICE incumplió las disposiciones contenidas en los artículos 58, 59 y 67 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- II. Que en virtud de tales deficiencia de servicio, el ICE incumplió su obligación de respetar los derechos de los usuarios finales contenidos en el artículo 45 de la Ley 8642, específicamente, el derecho de recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (inciso 13, artículo 45).



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

**B. Recomendaciones**

- I. Declarar con lugar la queja planteada por el señor **MIGUEL XIRINACH JIMÉNEZ**.
- II. Indicar al ICE que deberá de reintegrar al señor **MIGUEL XIRINACH JIMÉNEZ** los siguientes montos en un plazo de 10 días hábiles:

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Por concepto de mensajería            | ¢ 4.253.26         |
| Por concepto de servicio de voz móvil | ¢ 80.601.14        |
| Por concepto de impuesto de venta     | ¢ 11.031.07        |
| <b>Total a reintegrar</b>             | <b>¢ 95.885.48</b> |

(...)."

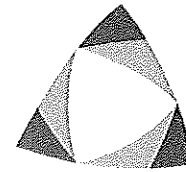
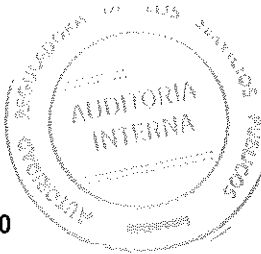
- III. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es dictar resolución final, tal y como se dispone;

**POR TANTO**

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

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

- I. Declarar con lugar la queja interpuesta por **MIGUEL XIRINACH JIMÉNEZ** contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**.
- II. Ordenar al **ICE** a reintegrar al señor **MIGUEL XIRINACH JIMÉNEZ**, en un plazo máximo de diez días hábiles, la suma total de noventa y cinco mil ochocientos ochenta y cinco



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

colones con cuarenta y ocho centavos (¢95.885,48), la cual se desglosa de la siguiente manera: (i) por concepto de mensajería: cuatro mil doscientos cincuenta y tres colones con veintiséis centavos (¢4.253,26), (ii) por concepto de servicio de voz móvil: ochenta mil seiscientos un colones con catorce centavos (¢80.601,14), (iii) por concepto de impuesto de ventas: once mil treinta y un colones con cero siete centavos (¢11.031,07).

- III. Archivar el expediente SUTEL-OT-047-2010 en el momento procesal oportuno.

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

**NOTIFIQUESE.**

**ARTÍCULO 5**  
**OTORGAR AUTORIZACIÓN A:**

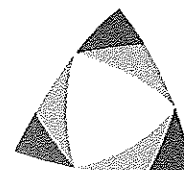
El señor George Miley Rojas procede a brindar el uso de la palabra a la señora Natalia Ramírez Alfaro, para que se refiera a las solicitudes de autorización que a continuación se detallan:

**I. José Mauricio Mejía González**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor José Mauricio Mejía González, Expediente SUTEL OT-142-2010 y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Natalia Ramírez Alfaro quien se refiere ampliamente al tema y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 010-070-2010**

- I. Que el día 21 de setiembre 2010, **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ**, identificación número **1-890-377**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 23 de setiembre 2010 mediante oficio número 1742-SUTEL-2010, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.



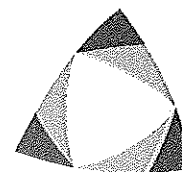
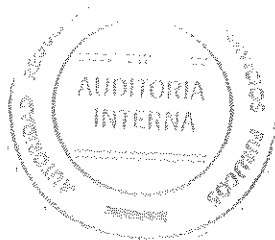
01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

- III. Que en fecha 22 de octubre 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 16 de octubre 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ**.
- V. Que mediante oficio número 2188-SUTEL-2010 de fecha 30 de noviembre de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

#### CONSIDERANDO

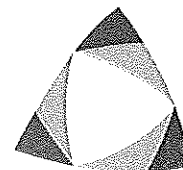
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
- "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
- b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
- c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: *"(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

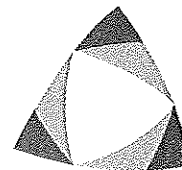
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que *"Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."*
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

## POR TANTO

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

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

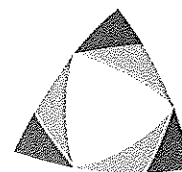
- I. Otorgar Autorización a **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ** identificación número 1-890-377 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente Salón Comunal de La Victoria, distrito Horquetas, Sarapiquí, Heredia.

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

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

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

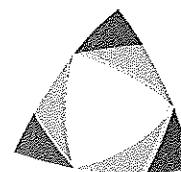
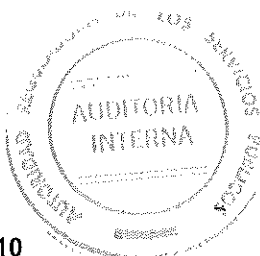
SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ** estará obligado a:

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

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

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

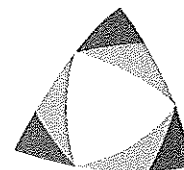
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2011. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

**SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

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

- IV. Extender a **JOSÉ MAURICIO MEJÍA GONZÁLEZ**, identificación número 1-890-377, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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

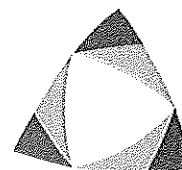
**NOTIFIQUESE.**

## II. Damaris Obando Villegas, SUTEL OT-161-2009

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Damaris Obando Villegas, SUTEL OT-161-2009 y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Natalia Ramírez Alfaro quien se refiere ampliamente al tema. El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

### ACUERDO 011-070-2010

- I. Que el día 13 de octubre 2010, **DAMARIS OBANDO VILLEGAS**, identificación número 5-199-052, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 26 de octubre 2010 mediante oficio número 1942-SUTEL-2010, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **DAMARIS OBANDO VILLEGAS**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 17 de noviembre 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 12 de noviembre 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **DAMARIS OBANDO VILLEGAS**.
- V. Que mediante oficio número 2188-SUTEL-2010 de fecha 30 de noviembre de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **DAMARIS OBANDO VILLEGAS** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

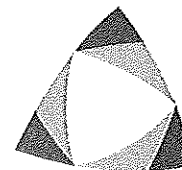
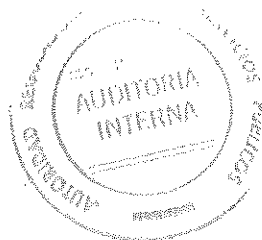


01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

### CONSIDERANDO

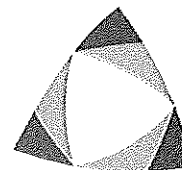
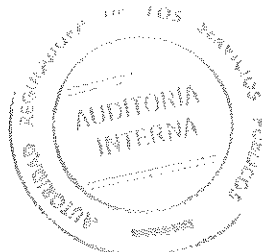
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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

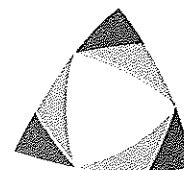
- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

**POR TANTO**

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

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

- I. Otorgar Autorización a **DAMARIS OBANDO VILLEGAS** identificación número **5-199-052** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

a. Acceso a Internet.

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

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

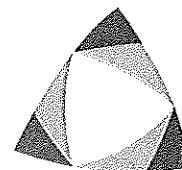
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** DAMARIS OBANDO VILLEGAS podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 150 metros sur de Tropigas, Las Brisas, Guápiles, Pococí, Limón.

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

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

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

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

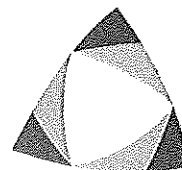
SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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

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

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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2011. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

**SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

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

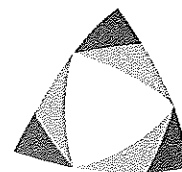
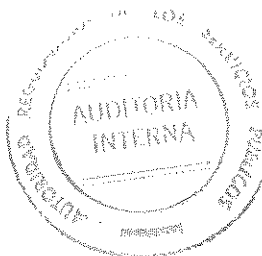
- IV. Extender a **DAMARIS OBANDO VILLEGAS**, identificación número **5-199-052**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**NOTIFIQUESE.**

### III. INTERACTIVA DE TELEVISIÓN NACIONAL S.A.

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la empresa Interactiva de Televisión Nacional, S.A y brinda el uso de la palabra a la



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

funcionaria Natalia Ramírez Alfaro quien se refiere ampliamente al tema y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 012-070-2010:**

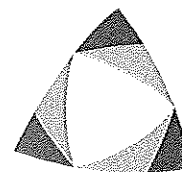
Solicitar a la empresa Interactiva de Televisión Nacional, S.A. la información técnica que le falta antes de proceder con debida autorización.

**IV. Johanna Vargas Calderón**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Johanna Vargas Calderón y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Natalia Ramírez Alfaro quien se refiere ampliamente al tema y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 013-070-2010:**

- I. Que el día 30 de junio 2009, **JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN**, identificación número **7-147-440**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 16 de julio 2009 mediante oficio número 695-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 23 de noviembre 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 16 de noviembre 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN**.
- V. Que mediante oficio número 2188-SUTEL-2010 de fecha 30 de noviembre de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de



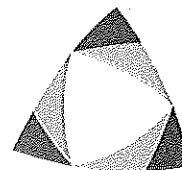
01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

Telecomunicaciones otorgar autorización a **JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

**CONSIDERANDO**

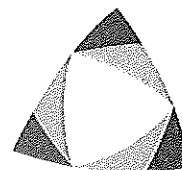
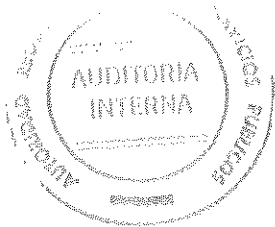
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:  
*"a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*  
*b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*  
*c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: *"(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."*
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que *"Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."*
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

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

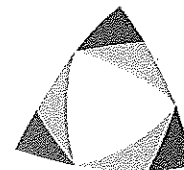
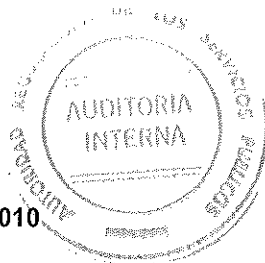
- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicara un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

**POR TANTO**

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

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

- I. Otorgar Autorización a **JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN** identificación número **7-147-440** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

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

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

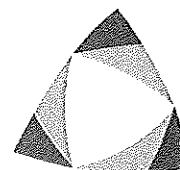
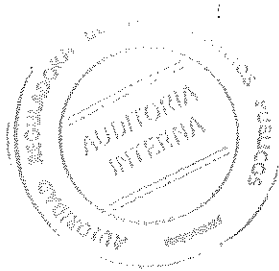
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 25 metros oeste Bar Montecarlo, Guápiles, Pococí, Limón.

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

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

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

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

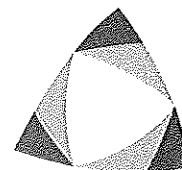
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2011. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

**SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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

- IV. Extender a JOHANNA VANNESA VARGAS CALDERÓN, identificación número 7-147-440, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**NOTIFIQUESE.**

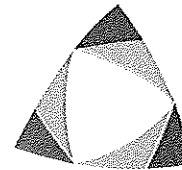
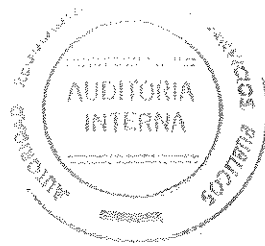
**V. Joseline Vargas Calderón**

El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Joseline Vargas Calderón y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Natalia Ramírez Alfaro quien se refiere ampliamente al tema y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

**ACUERDO 014-070-2010:**

**RESULTANDO**

- I. Que el día 30 de junio 2009, **JOSELINE VARGAS CALDERÓN**, identificación número 7-192-347, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

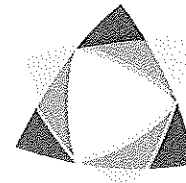
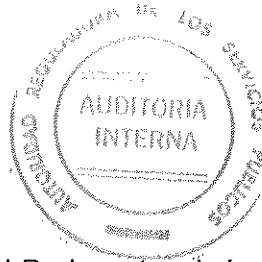
SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

- II. Que en fecha 17 de julio 2009 mediante oficio número 730-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **JOSELINE VARGAS CALDERÓN**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que en fecha 23 de noviembre 2010 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 16 de noviembre 2010 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **JOSELINE VARGAS CALDERÓN**.
- V. Que mediante oficio número 2188-SUTEL-2010 de fecha 30 de noviembre de 2010, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **JOSELINE VARGAS CALDERÓN** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

#### CONSIDERANDO

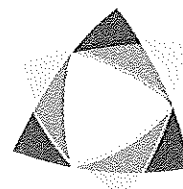
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) *Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

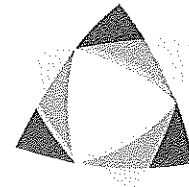
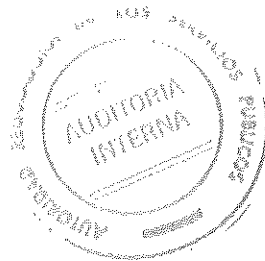
SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

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

- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N° 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el

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

- XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XIII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

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

**POR TANTO**

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

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

- I. Otorgar Autorización a **JOSELINE VARGAS CALDERÓN** identificación número **7-192-347** por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

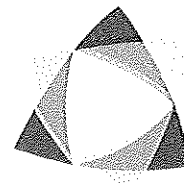
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **JOSELINE VARGAS CALDERÓN** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 25 metros oeste del Hospital de Guápiles, Pococí, Limón.

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

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

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

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



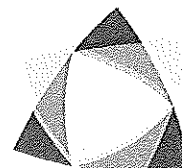
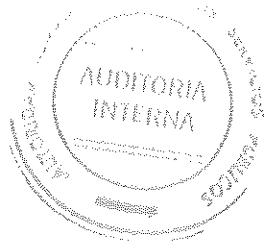
01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

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

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

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



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2011. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

**SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel:** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

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

- IV. Extender a **JOSELINE VARGAS CALDERÓN**, identificación número **7-192-347**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**NOTIFIQUESE.**

El señor George Miley Rojas se retira de la sesión.

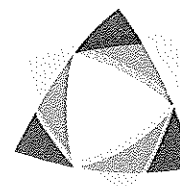
**ARTÍCULO 6**  
**CONFIDENCIALIDAD**  
**Orange Business**

Seguidamente la señora Maryleana Méndez Jiménez procede a brindar la explicación correspondiente al tema de confidencialidad de Orange Business.

A ese respecto hay un intercambio de opiniones entre los señores miembros del Consejo y se debate que si las empresas Sita, Orange y CMQ son del mismo grupo de interés económico.

Sobre el particular se le solicita a la señora Natalia Ramírez Alfaro se sirva llevar a cabo una revisión y por otra parte se le concede la confidencialidad.

**ACUERDO 015-070-2010:**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

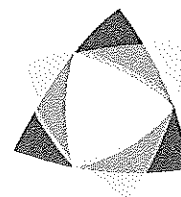
## 1. Orange Business

## RESULTANDO

- I. Que el día 01 de noviembre del 2010, los señores Fabio Francisco Steller Rodríguez y Carlos Educardo Ramírez Mendoza en su condición de Apoderados Generalísimos de **OBCR ORANGE BUSINESS COSTA RICA S.A** cédula jurídica número 3-101-619832, presentaron ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de transferencia de datos, telefonía IP, redes privadas virtuales, acceso a Internet y videoconferencia y solicitaron declarar confidencialidad de forma permanente la información técnica y financiera aportada. (folios 01 a 61)
- II. Que mediante oficio número 2125-SUTEL-2010 del día 19 de noviembre del 2010, la SUTEL admitió la solicitud de autorización presentada por la empresa **OBCR ORANGE BUSINESS COSTA RICA S.A**, sin embargo, indicó que aún se encontraba pendiente la declaratoria de confidencialidad. (folio 62)
- III. Que en el expediente número SUTEL-OT-172-2010 de la empresa solicitante no sólo consta información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones de interés público.

## CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.
- II. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- III. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.
- IV. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial *"la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."*
- V. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

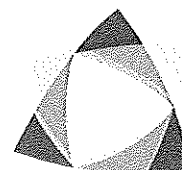
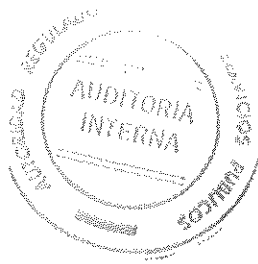
- VI. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- VII. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- VIII. Que el plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa **OBCR ORANGE BUSINESS COSTA RICA S.A** toda vez que coincide con el periodo de vida útil promedio de los diferentes equipos de telecomunicaciones y asegura su posición en el mercado de las telecomunicaciones.
- IX. Que en razón de lo anterior, lo procedente es acoger parcialmente la solicitud de confidencialidad planteada, como en efecto se dispone.

#### POR TANTO

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

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

- I. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa **OBCR ORANGE BUSINESS COSTA RICA S.A** cédula jurídica número 3-101-619832.
- II. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-172-2010 de la empresa solicitante:
  - a. Acreditación de capacidad técnica, visible a folios 32 a 46.
  - b. Diagrama de red, visible a folios 46 y 47.
  - c. Acreditación financiera, visible a folios 53 y 54.
  - d. Anexos visibles de folio 55 a 61.
- III. Rechazar la solicitud de confidencialidad sobre los demás extremos solicitados por cuanto éstas son de interés público y de acceso general.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

- IV. Determinar que cualquier información que deba ser inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, será pública y de acceso general, una vez que sea homologada y autorizada por la SUTEL, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593

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

**ARTÍCULO 7****INFORME DE ÓRGANO DIRECTOR SOBRE EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO CONTRA EL ICE POR EL SUPUESTO INCUMPLIMIENTO DE LA INSTRUCCIÓN GIRADA MEDIANTE RCS-137-2010. EXPEDIENTE SUTEL OT-075-2010.**

Ingresa nuevamente el señor George Miley Rojas e inmediatamente procede a aclarar el tema relacionado con el informe del órgano director sobre el procedimiento sancionatorio contra el ICE por el supuesto incumplimiento de la instrucción girada mediante la resolución RCS-137-2010, expediente SUTEL OT-075-2010.

Sobre el particular menciona que el órgano director sugiere el establecimiento de una sanción por las faltas cometidas por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Luego de deliberar sobre el tema y considerando el tema de costos de reposición, necesidad de información para fijar tarifas y otros, don George Miley considera que es importante que el Consejo analice el informe concienzudamente antes de proceder a efectuar cualquier acción.

Por lo anterior el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones decide:

**ACUERDO 016-070-2010:**

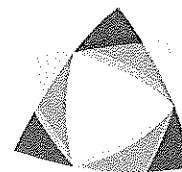
Trasladar para una próxima sesión el tema relacionado con el informe del órgano director sobre el procedimiento sancionatorio contra el ICE por el supuesto incumplimiento de la instrucción girada mediante RCS-137-2010, expediente SUTEL OT-075-2010

**ARTÍCULO 8****CONTRATO DE ACCESO ENTRE RACSA-WORLDCOM. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.**

El señor George Miley Rojas procede a brindar el uso de la palabra al señor Glenn Fallas Fallas y a la señora Mariana Brenes Akerman para que brinden la explicación correspondiente al contrato de acceso entre Racsa-Worldcom.

Sobre el particular el señor Fallas Fallas y la señora Brenes Akerman explican que han procedido a la inscripción en el Registro de Telecomunicaciones.

Luego de la deliberación entre los miembros del Consejo se acuerda lo siguiente:



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

ACUERDO 017-070-2010:

**RESULTANDO**

- I. Que mediante oficio 20.GR.938.2009, el día 19 de noviembre del 2009, **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-09059 (RACSA), presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) el "Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.** y **WORLD COM DE COSTA RICA, S.A.**" (el "Contrato") debidamente firmado, para el respectivo trámite de homologación.
- II. Que de conformidad con el artículo 63, inciso a) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta número 78 del 23 de abril del 2010, se confirió audiencia por el plazo de diez (10) días hábiles a los interesados para presentar observaciones o impugnaciones al Contrato entre RACSA y Worldcom de Costa Rica, S.A.
- III. Que vencido el plazo otorgado, no constan en el expediente observaciones o impugnaciones por parte de terceros.
- IV. Que de conformidad con el artículo 63, inciso e) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, mediante acuerdo 030-028-2010, del Acta de Sesión Ordinaria número 028-2010 celebrada el 2 de junio del 2010, el Consejo de la SUTEL acordó:

*"1. Prevenir a Radiográfica Costarricense, S.A. y Worldcom de Costa Rica, S.A. que con el fin de homologar el Contrato de Acceso presentado ante la SUTEL el día 19 de marzo del 2010, deberán ejecutar lo siguiente:*

*i. En cuanto a la calidad del enlace, indicar:*

- a) Los niveles de retardo local e internacional.*
- b) Las variaciones en el retardo local e internacional.*
- c) Pérdida de paquetes local e internacional.*
- d) Niveles de ocupación de enlace local e internacional.*
- e) Desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional.*

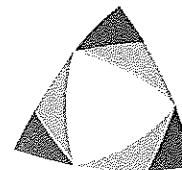
*ii. Incorporar al Contrato de Acceso el cronograma acordado para efectuar el acceso, así como sus condiciones de crecimiento de capacidad durante la vigencia del contrato.*

*2. Remitir copia del presente acuerdo al expediente SUTEL-OT-051-2010.*

*Acuerdo Firme".*

- V. Que mediante oficio 20.GR.367.2010 del 7 de junio del 2010, **RACSA** presentó ante la SUTEL la información solicitada por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 030-028-2010, del Acta de Sesión Ordinaria número 028-2010 celebrada el 2 de junio del 2010.
- VI. Que asimismo, según consta en el expediente **RACSA** solicitó que se declare confidencial la información contenida en la cláusula quinta "Precio" y el anexo técnico del Contrato, por ser información estratégica comercial de la empresa, de conformidad con el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, ley 8660.

**CONSIDERANDO:**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

**PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE LA SUTEL PARA EVALUAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ACCESO E INTERCONEXIÓN**

- I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios.
- II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- III. Que asimismo, el artículo 60 de la ley 8642, expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de acceso e interconexión entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 60 mencionado, indica:

**"Artículo 60.- Acuerdos de acceso e interconexión**

*Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.*

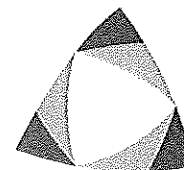
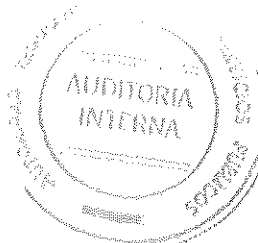
*Los operadores deberán notificar a la Sutel cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la Sutel tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.*

*En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la Sutel, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La Sutel hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.*

*La Sutel podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.*

*A la Sutel le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión".*

- IV. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.

- V. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en ejercicio de su función pública y efectuando el control
- VI. Que esta facultad de la SUTEL se encuentra además claramente determinada en el inciso e) del artículo 63 y en el inciso a) del artículo 64, del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, los cuales disponen:

***“Artículo 63. —Validez y aplicación efectiva de los contratos de acceso e interconexión.***

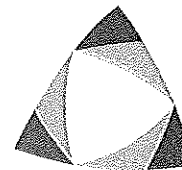
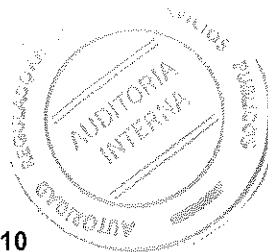
- a)...
- b)...
- c)...
- d)...

*e) Sin perjuicio de lo expuesto, la Sutel podrá exigir la modificación de un contrato de acceso e interconexión cuando su contenido no respetara los principios, pautas u obligaciones establecidos por la reglamentación vigente, o cuando resulte necesario para garantizar la interoperabilidad de las redes”.*

***Artículo 64. —Intervención de la Sutel. La Sutel intervendrá en los procesos de acceso e interconexión:***

*a) Como ente que modifica adiciona o elimina las cláusulas que considere necesarias en los contratos de acceso e interconexión para ajustarlos a lo previsto en la legislación vigente y la presente reglamentación.  
(...)”.*

- VII. Que ahora bien, es necesario resaltar que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de acceso e interconexión, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.
- VIII. Que además, los acuerdos de acceso e interconexión deben ajustarse plenamente a los principios de arquitectura abierta de redes, no discriminación y salvaguardia de la competencia, transparencia, obligatoriedad, obligación de mantener cuentas separadas y criterios de razonabilidad, oportunidad y proporcionalidad, debidamente desarrollados en el Capítulo III del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.
- IX. Que en virtud de estos principios de acatamiento imperioso e indiscutible, los operadores deben:
- Implementar sus redes basadas en tecnologías estándar o protocolos abiertos que permitan la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones.
  - Garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios y que las comunicaciones iniciadas en los equipos terminales de sus usuarios puedan



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

transportarse y ser recibidas por los equipos terminales de los usuarios de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

- c. Aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcionen a terceros elementos de red, capacidad, funcionalidades, servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.
- d. Mantener contabilidades de costos separadas y establecer condiciones y cargos de acceso e interconexión para sus redes, en condiciones equivalentes a las ofrecidas a otros operadores o proveedores.
- e. Inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual es de acceso público, todos los contratos de acceso e interconexión.

X. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:

- a. Que en materia de acceso e interconexión rige el principio de libre negociación entre las partes.
- b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.
- c. Que la SUTEL, al efectuar la revisión de un acuerdo de acceso e interconexión firmado, debe detectar y señalar las cláusulas que sean contrarias al ordenamiento jurídico, que limiten la competencia o impidan la interoperabilidad de los servicios.

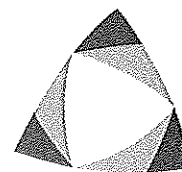
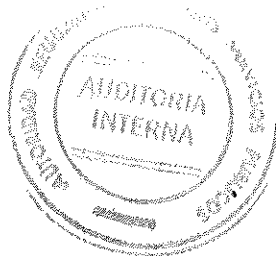
XI. Que finalmente, con el fin de ampliar lo expuesto anteriormente, conviene incorporar a esta resolución el siguiente extracto del oficio 1471-SUTEL-2010 mediante el cual el asesor del Consejo de la SUTEL, el licenciado Jorge Brealey Zamora remite su opinión sobre el contenido y alcance de la función de la SUTEL en la aprobación (aval) del los contratos de interconexión puestos a su conocimiento.

"(...)

*(iii) El Contrato de interconexión*

*La homologación de un acuerdo de interconexión se trata realmente de un contrato en el sentido técnico de la palabra y no de un simple acuerdo como negocio jurídico societario o asociativo. Se trata de la programación de los intereses de los operadores, intereses que son divergentes y no paralelos como ocurre con los acuerdos. Los operadores que han entrado a un mercado aspiran a ganar una cuota de mercado y pretenden las mejores condiciones técnicas y financieras. Así pues, aunque el contrato de interconexión tenga como objeto la interoperabilidad de los servicios, que beneficia tanto a los operadores como a los usuarios finales, también existe un interés particular.*

*De esta manera el contrato de interconexión se configura como un asunto a acordar libremente, privadamente, entre las dos partes, y en consecuencia el "acuerdo de interconexión" resultante de dicho acuerdo bilateral será un contrato privado entre las mismas. Este contrato es un acuerdo de voluntades en virtud del cual, los operadores permiten el enlace o conexión de sus redes de telecomunicaciones, fijando sus derechos y obligaciones y las reglas de carácter legal, técnico y económicas que regirán la relación de interconexión.*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

*Entre sus características cabe destacar, su contenido mínimo legal e imperativo sin que por ello pierda su naturaleza de negocio jurídico-privado. Sin embargo, sería un error pensar que todo el régimen de la relación está predeterminado. El sentido funcional de la figura radica en que las partes han de concretar el modo de dar cumplimiento a la obligación de interconexión. La razón de ser de ese contenido mínimo legal estriba en la protección a terceros o a los intereses generales de la economía (libre competencia), o en el restablecimiento del equilibrio de las partes, determinando, más que la nulidad de lo pactado, la posibilidad de exigir una modificación, o incluso una actuación de oficio en orden a ello, o una posibilidad de exigir para sí las condiciones más favorables aplicadas a terceros.*

*De la relación entre los artículos 48 y 63 inciso e) del Reglamento de Acceso e Interconexión se desprende lo siguiente:*

*En el trámite de aval o aprobación del contrato, la SUTEL dispone de un plazo para avalar, modificar, adicionar o eliminar una cláusula que considere necesaria para ajustar el contrato a la legislación o el reglamento. Una vez establecida la necesidad de modificar el contrato, adicionando o eliminando una cláusula, la SUTEL se lo exige así a las partes. Esto por cuanto, el inciso e) del artículo 63 dice: "la Sutel podrá exigir la modificación de un contrato... cuando su contenido no respetare..." (el resaltado no es del original).*

*Este "podrá" es un poder-deber, es decir, que cuando la SUTEL en ejercicio de su función pública y realizando el control de legalidad sobre el contrato, puesto a su conocimiento, detecta alguna una infracción al ordenamiento, lo procedente es requerir a las partes realizar lo correspondiente y pertinente, esto es, adicionar una cláusula o eliminar alguna.*

*Así las cosas, la partes deben acordar los cambios necesarios en ejercicio de su autonomía de la voluntad y respetando el ordenamiento jurídico especialmente en los aspectos contravenidos según lo indicado por la SUTEL.*

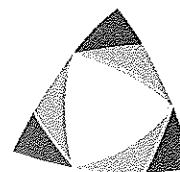
*El artículo 60 párrafo 2 de la Ley 8642 señala que a la SUTEL tiene la "facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en la Ley, de conformidad con las condiciones que se definan reglamentariamente". Es decir, la ley establece que el reglamento definiría cómo operaría esa facultad, y el reglamento es claro que la SUTEL manda a las partes a realizar las modificaciones, lo cual es congruente con los principios de mínima intervención y subsidiaridad de la Administración Pública.*

*Esta interpretación no solo es así por la literalidad de la relación de estas dos normas, si no, también por respeto a los principios de autonomía de voluntad, intervención mínima de la administración y subsidiaridad.*

*Para el caso de consulta, esto es realmente importante porque en el marco de la "aprobación de un contrato de interconexión que contemple una tarifa fijada prescindiendo de la metodología establecida, sin que exista un agravio a terceros o a la libre competencia, o se afecte el equilibrio de las partes; no se estaría en presencia de una violación a ese contenido mínimo legal.*

**(a) Naturaleza jurídica del contrato de interconexión**

*Se trata de un contrato de derecho privado, las obligaciones que surgen son de derecho privado, las estipulaciones que las partes han acordado fruto del acuerdo de voluntades son ley contractual, y la solución de conflictos remite a las normas propias del ordenamiento civil, salvo que las partes deseen que la SUTEL intervenga, o que ésta intervenga de oficio en aras de salvaguardar la interoperabilidad de los servicios.*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

*Esto es relevante para el caso de consulta, ya que en el marco de la homologación realmente la intervención de la SUTEL es mínima, pues no hay conflicto entre las partes; así pues, únicamente sería como resultado de la necesidad de salvaguardar la interoperabilidad de los servicios en cuestión.*

*(b) Formación del contrato*

*La negociación es el proceso de formación y perfeccionamiento del contrato, desde la solicitud de negociación, pasando por los distintos acuerdos parciales hasta la firma del contrato. En este mecanismo la SUTEL puede cumplir funciones diversas, como de asesoría o dirimir conflictos sin que se haya roto las negociaciones. La intervención debe realizarse respetando los principios de autonomía de la voluntad de las partes y de intervención mínima. Una vez roto las negociaciones, entonces sí la SUTEL interviene para imponer heterónomamente las condiciones del contrato.*

*Concluidas las negociaciones y suscrito el contrato las partes lo comunican a la SUTEL. Esta comunicación tiene por objeto que la SUTEL conozca la existencia del contrato, ejerza un control sobre su contenido, pues puede modificarlo. El Reglamento de Acceso e Interconexión habla más bien de un aval y no de una homologación.*

*Ese contenido mínimo del contrato no limita la autonomía de la voluntad de los operadores, sino que marca unas pautas básicas con el fin de facilitar la negociación. Un aspecto del contenido mínimo se refiere al pago del precio de los servicios de interconexión. Las partes establecen los precios que han de pagarse por los servicios prestados y un sistema de consolidación y de facturación, lo cuales formarán parte de un anexo financiero.*

*(iv) Modificación del contrato*

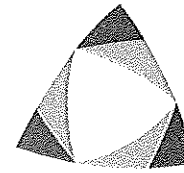
*Puede suceder que la SUTEL intervenga para modificar el contrato de dos maneras: de oficio una vez suscrito el contrato, y a petición de parte cuando los operadores no llegan a un acuerdo sobre la modificación del contrato. En estos casos la SUTEL actúa en ejercicio de una función pública.*

*Este es precisamente el caso que de consulta, cuando mediante el trámite de comunicación y aval del contrato suscrito, la SUTEL en ejercicio de su función determina si debe o no modificarlo, según el párrafo 2 del artículo 60 de la Ley 8642 y las condiciones establecidas en el Reglamento de Acceso e Interconexión.*

*En primer lugar es necesario resaltar que la intervención de oficio para modificar el contrato tiene un carácter excepcional, y es una función de control de legalidad sobre la normativa de telecomunicaciones y de defensa de la competencia.*

*El control de legalidad sobre normas de defensa de la competencia tiene por finalidad servir de medio para la implantación de una competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones, lo que permite que los operadores de una red utilicen la red de otros operadores, y que las redes funcionen como un todo (unidad funcional de la red). La SUTEL en ejercicio de su función garante de las condiciones de competencia en el mercado está facultada para instar, es decir, ordenar, a los operadores que modifiquen la cláusula del contrato que es contraria a la libre competencia.*

*Bajo el control de legalidad sobre normas de telecomunicaciones la SUTEL puede ordenar a las partes a que modifiquen el contrato de interconexión cuando resulte preciso para garantizar la interoperabilidad de los servicios, es decir, cuando el acuerdo impida que los usuarios se comuniquen con otros o reciban servicios de diferentes operadores. Este es precisamente el*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

*espíritu del inciso e) del artículo 63 del Reglamento de Acceso e interconexión, al expresar, "la Sutel podrá exigir la modificación de un contrato... cuando su contenido no respetara los principios, pautas u obligaciones establecidos por la reglamentación vigente, o cuando resulte necesario para garantizar la interoperabilidad de las redes."*

### TERCERO: DE LA SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD PLANTEADA POR RACSA

- I. Que en relación con el acuerdo de acceso e interconexión firmado con **WORLD COM DE COSTA RICA, S.A., RACSA** solicita que la "información contenida en la Cláusula Quinta "del precio" y el anexo técnico, por ser información estratégica comercial, sea tratada de "manera confidencial", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones N° 8660".

- II. Que en este sentido, el artículo 35 de la Ley 8660 indica:

**"Artículo 35.- Manejo de información confidencial**

*La información que el ICE y sus empresas obtengan de sus usuarios y clientes, será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada y compartida entre el ICE y sus empresas, para los fines del negocio. Su conocimiento por parte de terceros queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente, justificando su necesidad y por los medios respectivos.*

*Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros".*

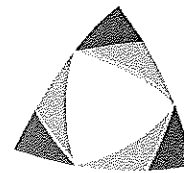
- III. Que si bien es cierto no existe en nuestro ordenamiento jurídico, una norma que regule de forma directa y exhaustiva el secreto industrial y comercial, para efectos de resolver la solicitud de **RACSA** se deben contemplar las siguientes disposiciones de la Ley de información no divulgada, ley 7975, cuyo objetivo es proteger la información no divulgada relacionada con los secretos comerciales e industriales. En lo que interesa, esta ley establece:

**"Artículo 2.- Ámbito de protección**

*Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:*

- a) *Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.*
- b) *Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.*
- c) *Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.*

*La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.*



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

*Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.*

*(...)"*

**"Artículo 4.- Información excluida de protección"**

*Esta ley no protegerá la información que:*

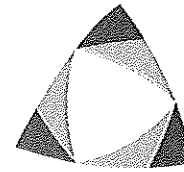
- a) Sea del dominio público.*
- b) Resulte evidente para un técnico versado en la materia con base en información disponible de previo.*
- c) Deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial.*

*No se considerará que entra al dominio público la información confidencial que cumpla los requisitos del primer párrafo del artículo 2 de esta ley y haya sido proporcionada a cualquier autoridad por quien la posea, cuando la haya revelado para obtener licencias, permisos, autorizaciones, registros o cualquier otro acto de autoridad, por constituir un requisito formal. En todo caso, las autoridades o entidades correspondientes deberán guardar confidencialidad".*

**"Artículo 9.- Protección de la información no divulgada en procesos administrativos o judiciales"**

*En todo proceso, administrativo o judicial, en que alguna de las partes deba revelar información no divulgada, la autoridad que conozca del asunto deberá adoptar todas las medidas necesarias para impedir su divulgación a terceros ajenos a la controversia. Ninguna de las partes en el proceso podrá revelar ni usar dicha información".*

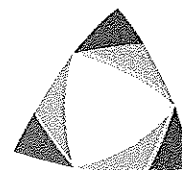
- IV. Que resulta claro que la normativa no determina con precisión las características que deben reunir los documentos para ser catalogados como secretos comerciales o industriales.
- V. Que en virtud de lo anterior, corresponde a esta Superintendencia discernir cuándo una solicitud de confidencialidad, como la presentada por **RACSA**, pretende efectivamente preservar legítimos secretos industriales y/o comerciales de los contratantes, de aquellos casos en los que se pueda estar ocultando información que no es susceptible de revelar este tipo de secretos y que por el contrario, corresponde a datos necesarios para asegurar el cumplimiento de los principios que rigen el acceso y la interconexión (no discriminación, razonabilidad, transparencia, proporcionalidad, objetividad).
- VI. Que en este sentido y una vez analizada minuciosamente la información que **RACSA** pretende conservar confidencial, se concluye que la solicitud debe ser rechazada dado que se ha comprobado:
  - a. Que la cláusula quinta "Precio" contiene información que debe ser excluida de protección, tal y como lo establece el artículo 4 de la ley 7975, por cuanto debe ser divulgada al tenor de disposiciones legales y reglamentarias, específicamente el inciso g) del artículo 73 y el inciso



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

- e) del artículo 80 de la Ley 7593, y el artículo 60 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.
- b. Que asimismo, si se llegase a determinar que estas cláusulas contienen información secreta, se estaría violentando de forma evidente y desproporcionada el derecho fundamental de terceros de tener acceso a datos indispensables y necesarios para lograr negociar, en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación, sus propios acuerdos de acceso e interconexión.
  - c. Que el anexo técnico comprende información sobre los puntos de acceso, las interfaces técnicas, condiciones de medición, instalación y pruebas de interoperabilidad, calidad de servicio, y servicios auxiliares lo cual corresponde a las condiciones técnicas mínimas que debe contemplar un acuerdo de acceso e interconexión, de conformidad con el inciso c) del artículo 62 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.
  - d. Que por lo tanto, este Anexo no podría considerarse un secreto comercial o industrial, o ser restringido al público en general.
- VII. Que además no puede obviarse que de conformidad con el artículo 30 de la Constitución Política, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las cláusulas que sólo afectan y atañen a las empresas involucradas.
- VIII. Que este derecho a la información es amplio y la Sala Constitucional ha sido enfática en cuanto a su relevancia.
- IX. Que a manera de ejemplo, cabe resaltar lo señalado por la Sala Constitucional en el voto 03074-2002 del 2 de abril del 2002:
- "Sobre el derecho a la información: El derecho a la información es uno de los derechos del ser humano y está referido a una libertad pública individual cuyo respeto debe ser propiciado por el propio Estado. Este derecho, es a la vez, un derecho social cuya tutela, ejercicio y respeto se hace indispensable para que el ciudadano tome parte activa en las tareas públicas y pueda así participar en la toma de decisiones que afectan a la colectividad. En ese sentido, es un derecho humano inalienable e indispensable en la medida en que se parte de que información significa participación. De esta manera, si la información es requisito para que el ciudadano individualmente considerado adopte decisiones, informar, a la vez, es promover la participación ciudadana. El derecho de la información distingue tres facultades esenciales de quienes lo ejercen: la facultad de recibir, la facultad de investigar y la facultad de difundir informaciones. (...)".*
- X. Que en conclusión, la información contenida en la cláusula quinta y en el anexo técnico del **"Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A. y WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A."** es necesaria para que otros operadores y proveedores puedan negociar sus acuerdos de acceso e interconexión en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación, sin que dicha publicación pueda revelar, en forma alguna, un secreto comercial o industrial de las partes involucradas.
  - XI. Que en todo caso, los precios de acceso e interconexión, así como las condiciones técnicas mínimas establecidas en un contrato entre operadores, deben ser accesibles a terceros de



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

conformidad con los artículos 73 y 80 de la Ley 7593 y el artículo 60 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.

**CUARTA: DEL ANÁLISIS DE FONDO DEL CONTRATO**

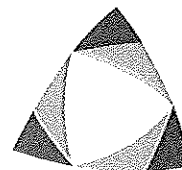
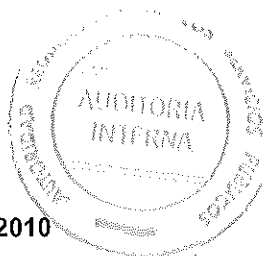
- I. Que con el fin de verificar si las condiciones técnicas del Contrato se ajustan a la normativa de telecomunicaciones vigente, resulta esencial resaltar que el objeto del Contrato consiste en la *"prestación del servicio de acceso e interconexión de la red de WorldCom a la red de Internet a través de la red de RACSA, mediante el establecimiento de un enlace de 155 megabits por segundo y su correspondiente puerto IP (internet protocol), desde el sitio que RACSA designe hasta el sitio de WorldCom ubicado en Oficentro La Sabana de modo que pueda cursar tráfico IP para la provisión de servicios de acceso a Internet a sus clientes"*. (lo resaltado es intencional)
- II. Que para la masificación de los servicios de Internet, **WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.** deberá cumplir con los parámetros técnicos de los servicios de transferencia de datos determinados en la Sección III del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, entre los cuales se encuentran la sobresuscripción a nivel local e internacional (artículos 89 y 90), el retardo a nivel local e internacional (artículos 91 y 92), niveles de variación de retardo local e internacional (artículos 93 y 94), la pérdida de paquetes nacional e internacional (artículos 95 y 96), niveles de ocupación de los enlaces locales e internacionales (artículo 97) y el desempeño de la velocidad de transferencia (artículo 98).
- III. Que en este sentido, los indicadores de calidad acordados entre **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.** y **WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.** y visibles al folio 34 del expediente SUTEL-OT-051-2010, corresponden a los parámetros de calidad para un usuario final de nivel empresarial o corporativo, y no a los de un operador con título habilitante cuyo fin es la masificación de los servicios de telecomunicaciones autorizados, razón por la cual dichos parámetros deberán ser ajustados por las partes.
- IV. Que no se detectaron otras cláusulas o contenidos contractuales que debían ser adicionados, eliminados o modificados.
- V. Que por lo tanto, de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es rechazar en su totalidad la solicitud de confidencialidad y condicionar la aprobación del *"Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A. y WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A."*, a las modificaciones que se disponen.

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, la Ley General de Administración Pública, ley 6227, y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta 201 del 17 de octubre del 2008.

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

- I. Rechazar en su totalidad la solicitud de confidencialidad presentada por **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A.**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

- II. Condicionar la aprobación del "Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A. y WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.**" firmado el día 12 de noviembre del 2009 y visible a los folios 17 a 30 y 34 del expediente SUTEL-OT-051-2010, a la ejecución de la siguiente modificación: los parámetros de calidad (niveles de retardo local e internacional, variaciones en el retardo local e internacional, pérdida de paquetes local e internacional, niveles de ocupación de enlace local e internacional, desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional) deberán ser modificados con el fin que correspondan a los de un operador y proveedor de servicios y no a los de un usuario final de nivel empresarial o corporativo.
- III. Otorgar a **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A. y WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.** un plazo máximo de diez (10) días hábiles para que presenten ante esta Superintendencia el Contrato debidamente modificado y adicionado, según se indicó en el Resuelve II anterior.
- IV. Disponer la inscripción del "Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones entre **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S.A. y WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.**" en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, una vez que la SUTEL haya recibido y revisado el texto modificado y adicionado por las partes, según se indicó en el Resuelve II anterior.

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

**NOTIFIQUESE.**

#### **ARTÍCULO 9**

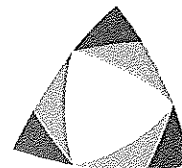
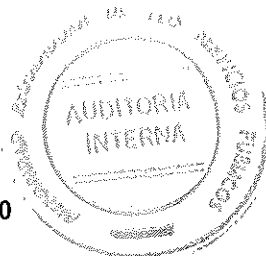
#### **SOLICITUD DE RECALIFICACIÓN DEL PUESTO DE JORGE SALAS SANTANA.**

De inmediato el señor George Miley eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, una solicitud formulada por el señor Jorge Salas Santana, mediante oficio SUTEL-2193-2010, del 30 de noviembre del 2010, para que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones le apruebe la recalificación de su puesto.

Luego de conocida la solicitud del señor Salas Santana, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 018-070-2010**

- 1.- Aprobar la solicitud de estudio individual de puesto para reclasificación y valoración de la plaza del funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, señor Jorge Salas Santana, de conformidad con su oficio SUTEL-2193-2010, del 30 de noviembre del 2010.
- 2.- Solicitar del Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que inicie, cuanto antes el estudio técnico requerido para recomendar la recalificación de la plaza a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Reglamento autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus Órganos Desconcentrados y sus Funcionarios (RAS).



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

**ACUERDO FIRME.****ARTÍCULO 10****PROPUESTA DE MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA 09-2010, AL PRESUPUESTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES PARA EL 2010.**

El señor Presidente del Consejo eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo los documentos que se detalla a continuación:

- 1.- Memorando 274-DGEE-2010 del 1° de diciembre del 2010, adjunto al que la señora Magda Sánchez L., funcionaria de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, recomienda dar trámite a la solicitud de modificación presupuestaria 09-2010, al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010, pues se trata de un reajuste de fondos de las subpartidas "viáticos dentro del país" y "transporte dentro del país", lo anterior con el propósito de cumplir con el programa de verificación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones que regula la SUTEL.
- 2.- Constancia emitida por el señor Arturo Moreno Quirós, Jefe del Departamento Financiero de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante la cual certifica que con base en el Convenio de cooperación para la prestación de servicios de apoyo logístico, administrativo y de asesoría entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, cláusula tercera, inciso b), punto 5° y 8° del anexo: Documento Operativo Número Uno, hace constar que el saldo disponible para la sub partida 1-05-01 Transporte dentro del país, según los registros revisados del área de presupuesto para el sub programa "calidad", perteneciente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, es de \$2.105.707,89.

De inmediato el señor Presidente del Consejo procedió a brindar una explicación sobre el particular, luego de la cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo planteado por el señor Miley Rojas, resuelve:

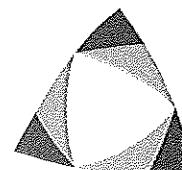
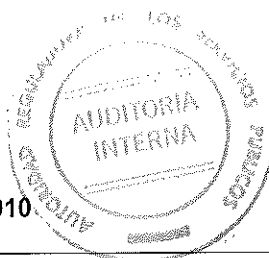
**ACUERDO 019-070-2010****CONSIDERANDO QUE:**

- 1.- Mediante memorando 274-DGEE-2010 del 1° de diciembre del 2010, adjunto al que la señora Magda Sánchez L., funcionaria de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, recomienda dar trámite a la solicitud de modificación presupuestaria 09-2010, al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010, pues se trata de un reajuste de fondos de las subpartidas "viáticos dentro del país" y "transporte dentro del país", lo anterior con el propósito de cumplir con el programa de verificación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones que regula la SUTEL.
- 2.- En constancia emitida por el señor Arturo Moreno Quirós, Jefe del Departamento Financiero de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante la cual certifica que con base en el Convenio de cooperación para la prestación de servicios de apoyo logístico, administrativo y de asesoría entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, cláusula tercera, inciso b), punto 5° y 8° del anexo: Documento Operativo Número Uno, hace constar que el saldo disponible para la sub partida 1-05-01 Transporte dentro del país, según los registros revisados del área de presupuesto para el sub programa "calidad", perteneciente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, es de \$2.105.707,89.

**ACUERDA:**

A probar conforme al detalle que se copia a continuación, la modificación presupuestaria 09-2010 al Presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2010, por un monto de \$1.000.000,00:

Nº 7106



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

Para: Consejo SUTEL  
De: Presidente - Superintendencia  
de Telecomunicaciones

Asunto: Modificación presupuestaria Modificación N° 9

Fecha: 1 de diciembre, 2010

| CÓDIGO |    |    | SUBPARTIDA                  |   | PROGRAMA | SUBPROGRAMA | DISMINUYE    | AUMENTA      |
|--------|----|----|-----------------------------|---|----------|-------------|--------------|--------------|
| 01     | 05 | 02 | Viáticos dentro del país    | ← | 2        | Calidad     |              | 1.000.000,00 |
| 01     | 05 | 01 | Transportes dentro del país | → | 2        | Calidad     | 1.000.000,00 |              |
| TOTAL  |    |    |                             |   |          |             | 1.000.000,00 | 1.000.000,00 |

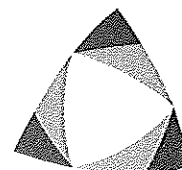
Justificación de la modificación, objetivo (s) y meta (s) al que se le aumenta el contenido presupuestario.

Dentro del programa de verificación de calidad que se ha realizado durante el año, la estimación de pago de viático dentro del país fue menor a la que en la realidad se ha dado, razón por la cual se debe aumentar esta subpartida para cumplir en lo que resta del año con el referido programa.

Justificación de la modificación, objetivo (s) y meta (s) al que se le disminuye el contenido presupuestario.

Se estima que habrá un excedente de fondos presupuestarios en esta subpartida que tiene una relación directa con la 01-05-02, por lo que el traslado de fondos no afectará el cumplimiento de las metas establecidas.

ACUERDO FIRME.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

**ARTÍCULO 11**

**SOLICITUD DE ESTUDIO PARA DETERMINACIÓN DE METODOLOGÍAS EXISTENTES O PROPUESTAS QUE PERMITEN FORTALECER LA SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO DE LA RED FIJA.**

El señor George Miley Rojas se refiere al tema con respecto a la solicitud de estudio para determinación de metodologías existentes o propuestas que permiten fortalecer la sostenibilidad y desarrollo de la red fija.

Sobre el particular y luego de deliberar los miembros del Consejo deciden:

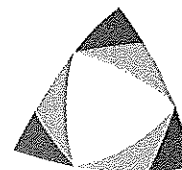
**ACUERDO 020-070-2010**

**CONSIDERANDO QUE:**

- I. La ley 8642, en su artículo 28, establece que la operación de redes públicas de telecomunicaciones asociadas con la prestación del servicio telefónico básico tradicional, estarán sometidas a esta Ley y a la competencia de la Sutel para efectos de regulación.
- II. La red pública de telecomunicaciones asociada con la prestación del servicio telefónico básico tradicional, es una herramienta vital para el desarrollo de las telecomunicaciones y de la economía de Costa Rica. Esta red ha cumplido las funciones de universalidad y acceso de las telecomunicaciones, con indicadores de cobertura del 67% de los hogares costarricenses, posicionando al país con la segunda más alta cobertura en América Latina.
- III. La apertura del mercado de telecomunicaciones involucra la red móvil e Internet, y excluye la prestación del servicio telefónico básico tradicional.
- IV. La SUTEL debe aplicar los principios rectores y disponer de criterios suficientes y técnicamente fundamentados sobre la sostenibilidad y desarrollo de la red pública de telecomunicaciones asociadas con la prestación del servicio telefónico básico tradicional.
- V. Mediante acuerdo 002-067-2010, del acta de la sesión 067-2010, celebrada el 12 de noviembre del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones solicitó a los señores Glenn Fallas Fallas y Rodolfo Rodríguez Salazar, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que llevaran a cabo una revisión tarifaria del mercado de telefonía móvil y fija, en el entendido de que una vez que contaran con resultados de dicha revisión, la someterían al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones con el fin de valorar el inicio de una audiencia pública de fijaciones tarifarias.

**RESUELVE:**

- I. Iniciar el análisis de la sostenibilidad y desarrollo de la red fija asociada con la prestación del servicio telefónico básico tradicional, ante el marco de la apertura de las telecomunicaciones.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- II. Promover espacios de diálogo con especialistas internacionales en la materia. Con el fin de cumplir con este acuerdo, la SUTEL cursará invitación a expertos internacionales para la discusión específica de este tema, tal cual lo pudieran ser empresas o entidades como Signals Telecom Consulting, Instituto WIK, Banco Interamericano de Desarrollo, Comisión del Mercado de Telecomunicaciones de España o cualquier otra que se considere necesario.
- III. Obtener, en un plazo no mayor a seis meses y siempre y cuando el Instituto Costarricense de Electricidad haya presentado la información contable requerida para llevar a cabo la revisión de la telefonía fija, de conformidad con lo solicitado mediante numeral 3, del acuerdo 001-067-2010, del acta de la sesión 067-2010, celebrada el 12 de noviembre del 2010, un análisis concreto que le permita al Consejo de SUTEL contar con un criterio técnico para tomar las decisiones que se pudieran establecer sobre el fortalecimiento de la red pública de telecomunicaciones asociadas con la prestación del servicio telefónico básico tradicional.

**ACUERDO FIRME.****ARTÍCULO 12  
MODIFICACIÓN AL ACUERDO 002-067-2010, DEL ACTA DE LA SESIÓN 067-2010,  
CELEBRADA EL 12 DE NOVIEMBRE DEL 2010.**

El señor George Miley Rojas brinda una explicación sobre la necesidad de modificar el acuerdo 002-067-2010.

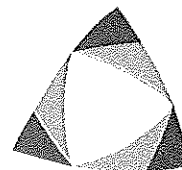
Al respecto el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 021-070-2010**

Modificar lo dispuesto mediante acuerdo 002-067-2010, del acta de la sesión 067-2010, celebrada el 12 de noviembre del 2010, de manera tal que sea como se copia a continuación:

“Solicitar a los señores Glenn Fallas Fallas, Mario Campos Ramírez y Rodolfo Rodríguez Salazar, funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que lleven a cabo una revisión tarifaria del mercado de telefonía móvil y fija, en un plazo no mayor de seis meses. En el caso de la revisión de la telefonía fija, de acuerdo a lo resuelto mediante numeral 3, del acuerdo 001-067-2010, el Instituto Costarricense de Electricidad deberá presentar, en ese mismo lapso, la información contable requerida. Una vez que cuenten con los resultados de dicha revisión, la someterán al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones con el fin de valorar el inicio de una audiencia pública de fijaciones tarifarias.”.

**ACUERDO FIRME.**



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

**ARTÍCULO 13  
VARIOS****1. CIBERCOLÓN**

El señor George Miley Rojas procede a brindar el uso de la palabra al señorita Natalia Ramírez Alfaro para que se refiera al tema en conocimiento.

La señorita Ramírez Alfaro se refiere al tema relacionado con el recurso de apelación contra el auto de intimación de Cibercolón.

Luego de la deliberación entre los miembros del Consejo se acuerda lo siguiente:

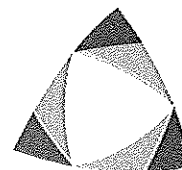
**ACUERDO 022-070-2010:**

- I. Que mediante oficio 110.DJ.549.2010 del 9 de noviembre del año en curso, recibido en esa misma fecha, la empresa RACSA interpone recurso de Revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 4 de noviembre de 2010 debidamente notificado a las empresas investigadas en fecha 08 de noviembre del 2010. (Folio 316).
- II. Que mediante oficio 110.DJ.578.2010 del 23 de noviembre del presente año, la empresa RACSA interpone nuevamente recurso de apelación contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 4 de noviembre de 2010 y agrega recurso de apelación contra el oficio No. 2118-2010 del 18 de noviembre del 2010 mediante el cual se adiciona y aclara puntos relevantes del auto de intimación solicitados por RACSA.
- III. Que el recurso de revocatoria fue declarado sin lugar por el Órgano Director del Procedimiento mediante resolución de las 15:00 horas del 18 de noviembre de 2010, por considerar que el contenido de la intimación respeta los principios del debido proceso.
- IV. Que mediante oficio 110.DJ.0582.2010 los representantes de RACSA, Licenciados Ana Catalina Arias Gómez, Ileana Reyes Rivas y Alejandro Lara Vargas solicitaron una audiencia oral con este Consejo, para referirse a los recursos interpuestos.
- V. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO****Aspectos formales del recurso de apelación:**

(1) En cuanto a la legitimación activa se comprueba que la impugnación fue presentada por la Licda. Ileana Reyes Rivas, la Licda. Ana Catalina Arias Gómez y el Lic. Alejandro Lara Vargas, todos representantes de RACSA con facultades suficientes para tales efectos (Folios 320 y 477).

(2) En cuanto a la interposición del recurso se verifica que el Auto de Intimación fue notificado el día 8 de noviembre a los representantes de Café Internet Cyber Colón, de Cable Tica y de RACSA (Folio 313) y que la impugnación fue presentada el 9 de ese mismo mes. En cuanto al



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

oficio SUTEL-2118-2010, éste fue notificado el 18 de noviembre y el recurso contra ese oficio fue presentado el 23 de noviembre (Folio 467).

(3) Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del Auto de Intimación (8 de noviembre de 2010) y la interposición del recurso (9 de noviembre de 2010), con respecto al plazo de veinticuatro para recurrir de conformidad con los artículos 346 y 349 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687 en el sentido que todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación de todas las partes, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

(4) En cuanto al oficio SUTEL-2118-2010, se verifica que el mismo fue notificado el 18 de noviembre y la impugnación fue presentada el 23 del mismo mes, lo que excede el plazo de veinticuatro horas para recurrir de conformidad con los artículos 346 y 349 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687 en el sentido que todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación de todas las partes. En este sentido la apelación contra el oficio SUTEL-2118-2010 es extemporánea lo que obliga a su rechazo, ya que de conformidad con el artículo 347 de la LGAP resulta inadmisibles los recursos que se interpongan pasados los plazos establecidos.

#### **Aspectos de fondo del recurso de Apelación:**

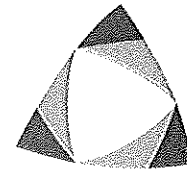
Que en su escrito de interposición de los recursos, la recurrente pide que se revoque el auto de intimación indicado, por cuanto, según su criterio, no intima utilizando la técnica procesal adecuada mediante la relación oportuna, expresa, precisa, clara y circunstanciada de los hechos ni se pone en conocimiento el hecho que se imputa.

En cuanto a la aclaración del oficio 2118-SUTEL-2010, RACSA señala que se encuentra inconforme porque la medición que se realice después del 4 de noviembre, fecha del Auto de Intimación daría resultados que no interesan dentro del proceso. En su criterio, "resulta irrazonable que el periodo abarca más allá de lo intimado". Agrega que no se lleva un registro de pruebas para clientes en particular, a excepción de aquellas que se hubieren solicitado específicamente por alguna razón justificada, por tanto para el caso del establecimiento comercial no se cuenta con datos históricos que se puedan suministrar para efectos de constatar la medición de calidad del servicio de dicho establecimiento.

Finalmente, la recurrente encuentra que las mediciones establecidas en el Pliego Tarifario vigente no son aplicables al caso, porque no se "desprende con claridad cuál fue la fecha exacta en que presuntamente tuvo problemas el denunciante". También alega motivos técnicos por los que considera que la prueba no es razonable.

Con base en lo expuesto por los representantes de RACSA y el expediente que se ha levantado al efecto, se procede resolver de la siguiente forma:

El Auto de Intimación incluyó todos los hechos relacionados con la denuncia presentada por el representante del Café Internet Cyber Colón, haciendo referencia expresa a los folios del expediente que corresponden. De esta forma se exponen los hechos denunciados reseñando los argumentos de su queja; también se hace referencia a la solicitud formulada por la SUTEL y atendida, en su momento por RACSA, con respecto a la asignación de la IP, registros de correos



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2010

electrónicos, listas internacionales, contratos de suscripción de servicio y contactos de ambas empresas con el señor Hidalgo Somarribas; asimismo, se incorpora la referencia de la posición del denunciante con respecto a la calidad de la transmisión y la referencia al oficio 1303-SUTEL-2010, el cual se relaciona con una evaluación sobre la calidad del servicio. Sobre toda esta base, que es de conocimiento de la recurrente, se llevó a cabo una audiencia previa con carácter conciliatorio, de manera que tanto RACSA como Cable Tica, pudieran referirse a los problemas alegados por Cyber Colón, en relación con la calidad del servicio.

El objetivo que persigue este Consejo al haber ordenado la apertura del procedimiento administrativo es precisamente dar la oportunidad de que las partes expresen sus posiciones y el órgano director pueda formarse un criterio con respecto a las competencias de esta Superintendencia que le obliga a conocer reclamaciones como la formulada por Cyber Colón. Por esta razón, se considera procedente rechazar el recurso de apelación y continuar con la tramitación del procedimiento.

En cuanto a la solicitud formulada por los representantes de RACSA para efectuar una audiencia oral con el objetivo de referirse a los recursos interpuestos, este Consejo considera innecesaria la realización de dicha audiencia, toda vez que los escritos presentados por RACSA han sido suficientemente claros en cuanto a los argumentos que sostienen sus impugnaciones.

En razón de lo expuesto, lo procedente es denegar la audiencia solicitada por cuanto la Ley General de la Administración Pública no prevé la celebración de este tipo de actuaciones previo a la resolución de los recursos.

**Sobre el Incidente de Nulidad interpuesto de forma concomitante:**

El recurrente mediante oficio 110.DJ.549.2010 interpone los recursos en análisis y menciona una nulidad concomitante. Sin embargo, del estudio de los agravios no se aprecia ningún desarrollo ni referencia alguna sobre los vicios que fundamentan dicha nulidad.

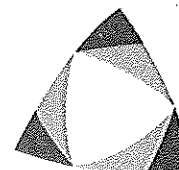
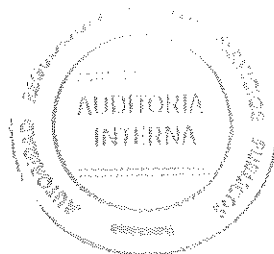
En todo caso, este Consejo no determina que con la intimación de cargos realizada se haya omitido alguna de las condiciones exigidas por el ordenamiento jurídico para su emisión, por lo que se rechaza la nulidad del acto mencionada en el encabezado del citado oficio.

**POR TANTO**

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, Nº 8642 y en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227,

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

- I. Declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por Radiográfica Costarricense S.A, contra el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 4 de noviembre del 2010.
- II. Confirmar en todos sus extremos el Auto de Intimación de las 11:00 horas del 4 de noviembre del 2010 realizado por el órgano director de este procedimiento.



01 DE DICIEMBRE DEL 2010

SESIÓN ORDINARIA N° 070-2010

- III. Denegar la solicitud formulada por los representantes de RACSA, en el sentido de efectuar una audiencia oral ante el Consejo para referirse al recurso de apelación interpuesto.
- IV. Continuar con la tramitación del expediente a fin de que se realice la audiencia oral y privada y demás diligencias hasta contar con el informe final del Órgano Director.

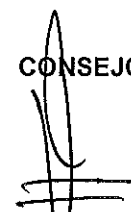
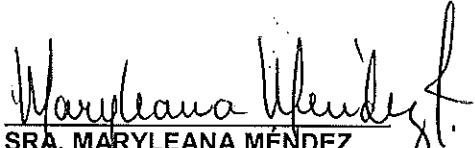
**NOTIFIQUESE.****2. NOMBRAMIENTO DEL SEÑOR MARIO CAMPOS RAMÍREZ EN LA COMISIÓN DE APERTURA, EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL CARTEL DE CONCESIÓN PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.**

De inmediato intervino el señor George Miley para hacer ver que, en virtud de la incorporación del señor Mario Campos Ramírez, como funcionario de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se hace necesario su nombramiento en la "Comisión de apertura, evaluación y aprobación del cartel de concesión para el uso y explotación de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles".

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo señalado por el señor George Miley, resuelve:

**ACUERDO 023-070-2010**

Adicionar lo dispuesto mediante numeral III, de la resolución RCS-406-2010, aprobada mediante acuerdo 002-046-2010, de la sesión extraordinaria 046-2010, celebrada el 26 de agosto del 2010 y nombrar al funcionario Mario Campos Ramírez, cédula de identidad 4-148-690, como Miembro de la "Comisión de apertura, evaluación y aprobación del cartel de concesión para el uso y explotación de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles".

**ACUERDO FIRME.****A LAS TRECE HORAS CON TREINTA MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.****CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
\_\_\_\_\_  
**GEORGE MILEY ROJAS**  
**PRESIDENTE**  
\_\_\_\_\_  
**SRA. MARYLEANA MÉNDEZ**  
**VICEPRESIDENTE**