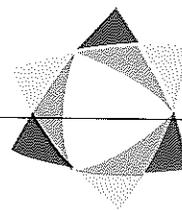
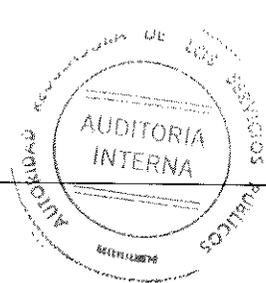


Nº 10409



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 074-2011**

**A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DEL 2011**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Acta de la sesión ordinaria número setenta y cuatro, celebrada en la sala de sesiones de la Superintendencia de Telecomunicaciones a las ocho y treinta horas del día 21 de setiembre del 2011.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asiste el señor Walther Herrera Cantillo. Se deja constancia de las inasistencias de los señores Maryleana Méndez Jiménez y George Miley Rojas, quienes participan en Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, en la ciudad de Armenia, Colombia, del 19 al 23 de setiembre del 2011.

Asiste el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo, la señora Cinthya Arias Leitón, Directora a. i. de la Dirección General de Mercados y el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad.

## ARTICULO 1

### I. ASUNTOS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

#### 1. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el orden del día, para la respectiva aprobación, de acuerdo con el detalle que se copia a continuación:

#### ORDEN DEL DIA

1. Aprobación del orden del día.

### I. ASUNTOS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

2. Solicitud al Poder Ejecutivo por medio del Viceministerio de Telecomunicaciones, para aclarar y ampliar la resolución RT-016-2009 de adecuación de la concesión de los rangos de frecuencias 2300 a 2325 MHz, 2350 a 2375 MHz, y 2375 a 2400 MHz, asignadas a IBW Comunicaciones S.A.  
\*Jorge Brealey Zamora.
3. Propuesta de modificación al acuerdo 019-061-2011 de la sesión ordinaria 061-2011 del 03 de agosto del 2011.  
\*Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

4. Invitación VI TALLER Internacional de Regulación – Condiciones Regulatorias de Acceso que promueven el Sector TIC. A celebrarse en el Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia el 18 y 19 de octubre de 2011.  
\*Rose Mary Serrano Gómez.



1181\_0001.pdf

5. Visita del señor Pablo Vecchi, Presidente de la International Commission on Non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) el 24 de octubre del 2011.  
\*Walther Herrera Cantillo.

**II. ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE FONATEL.**

6. Propuesta de contrato de FONATEL.  
\*Oscar Benavides Arguello.
7. Revisión del cronograma para la definición de la contribución parafiscal de FONATEL.  
\* Oscar Benavides Arguello.
8. Invitaciones sobre mejores prácticas de acceso y servicio universal (conectividad de escuelas).  
\*Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

**III. ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE MERCADOS.**

9. Informes de confidencialidad elaborados en respuesta al acuerdo del Consejo de la SUTEL 007-071-2011.

- Expediente tarifario Datos Móviles
- Expedientes tarifarios Servicios Empresariales y Vídeo Llamada



2355-SUTEL-2011    2354-SUTEL-2011  
(Recomendación de C) (Recomendación de C)



10. Informes de la Comisión de Confidencialidad referentes a:

- Estudio tarifario ACELERA (ICE).
- Parámetros de calidad redes móviles del ICE, redes 2G y 3G.
- Mejoramiento del nivel de congestión de radiobases.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

-   
2281-SUTEL-2011  
(Remisión Informe Co
  -   
2294-SUTEL-2011  
(Remisión Informe Co
  -   
Informe  
Confidencialidad ofic
  -   
Informe  
Confidencialidad ofic
  -   
2280-SUTEL-2011  
(Remisión Informe Co
-   
Informe  
Confidencialidad ofic

11. Asignación de número 800 al ICE.  
\*Adrián Mazón Villegas.
12. Autorización café Internet de Paula Carolina Rojas Fernández, Expediente SUTEL-OT-098-2011.  
\*Rodolfo Rodríguez Salazar.

  
2289-Sutel-DGM-201  
1 Informe Café Interi

**IV. ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.**

13. Informe de resultados concurso 03-SUTEL-2011 puesto de Gestor Técnico en Telecomunicaciones.  
\*Glenn Fallas Fallas.

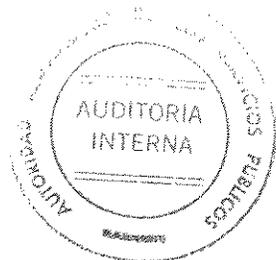
  
20110920145635425  
.pdf

14. Propuesta de resolución en el caso de queja interpuesta por el Café Internet Cyber Colón, según lo solicitado en el acuerdo 011-070-2011 de la sesión 070-2011 del 31 de agosto de 2011.  
\*Natalia Ramírez Alfaro y Mercedes Valle Pacheco.

**V. ASUNTOS VARIOS.**

**ACUERDO 001-074-2011**

Aprobar el orden del día para la presente sesión.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

2. SOLICITUD AL PODER EJECUTIVO POR MEDIO DEL VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES, PARA ACLARAR Y AMPLIAR LA RESOLUCION RT-016-2009, DE ADECUACION DE LA CONCESION DE LOS RANGOS DE FRECUENCIAS 2300 A 2325 MHz, 2350 A 2325 MHz, 2350 A 2375 MHz Y 2375 A 2400 MHz, ASIGNADAS A IBW COMUNICACIONES, S. A.

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo la solicitud elaborada por el señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, para requerir al Poder Ejecutivo por medio del Viceministerio de Telecomunicaciones, aclarar y ampliar la resolución RT-016-2009 de adecuación de la concesión de los rangos de frecuencias 2300 a 2325 MHz, 2350 a 2375 MHz y 2375 a 2400 MHz, asignadas a IBW Comunicaciones, S. A.

De inmediato don Jorge Brealey procedió a brindar una explicación en la cual destaca que la empresa IBW Comunicaciones, S. A. brinda un servicio comercial privado, lo cual representa una inconsistencia, pues se le había autorizado para operar redes públicas. Además, el término comercial privado no debe entenderse como comercial entre particulares, lo cual es también otra inconsistencia.

El señor Brealey manifiesta que es necesario que los términos de la autorización para brindar el servicio a la empresa IBW Comunicaciones, S. A. queden establecidos claramente en lo que respecta a la naturaleza del título.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas para manifestar que no es solamente una aclaración. Sutel debe también expresar su criterio para salvar responsabilidades. Por lo que considera que se trataría de una solicitud de ampliación de servicios y es necesario aclarar las incongruencias que facilita ese título habilitante.

Solicita el señor Carlos Raúl Gutiérrez al funcionario Jorge Brealey que remita al Consejo la información concisa sobre cuáles son los problemas de plazo, clase de servicio y habitación que se presentan en esta situación y que circule la resolución propuesta. De esta manera en la próxima sesión y luego de leer la documentación solicitada, el Consejo tomará el acuerdo correspondiente con respecto a ese título habilitante, otorgado en la resolución RT-019.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre el particular. Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en los comentarios hechos en esta oportunidad resuelve:

#### ACUERDO 002-074-2011

1. Solicitar al señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, que remita a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, la resolución RT-016-2009 de adecuación de la concesión de los rangos de frecuencias 2300 a 2325 MHz, 2350 a 2375 MHz y 2375 a 2400 MHz, asignadas a IBW Comunicaciones, S. A., lo anterior con el propósito de que los señores Miembros cuenten con el tiempo necesario para su análisis, tema que deberá ser incluido para su análisis en la próxima sesión.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

2. Solicitar al señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, que conjuntamente con el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, preparen y sometan al Consejo, en la próxima sesión, un informe técnico-jurídico que sirva de base a este Cuerpo Colegiado para adoptar lo que se estime pertinente en relación con la resolución RT-016-2009 de adecuación de la concesión de los rangos de frecuencias 2300 a 2325 MHz, 2350 a 2375 MHz y 2375 a 2400 MHz, asignadas a IBW Comunicaciones, S. A.

**ACUERDO FIRME.****3. PROPUESTA DE MODIFICACION AL ACUERDO 019-061-2011 DE LA SESION ORDINARIA 061-2011, DEL 03 DE AGOSTO DEL 2011.**

De inmediato tomó la palabra el señor Carlos Raúl Gutiérrez para informar que mediante acuerdo 019-061-2011 del acta de la sesión 061-2011, celebrada el 3 de agosto del 2011, el Consejo autorizó a él y los señores Maryleana Méndez Jiménez y George Miley Rojas, Miembros del Consejo, para que participaran en el Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, el cual se llevaría a cabo en la ciudad de Armenia, Colombia, del 20 al 23 de setiembre del 2011.

Ahora bien, destaca que, días atrás cuando se empezaron a mostrar turbulencias en las firmas de los contratos de interconexión entre Claro y el Instituto Costarricense de Electricidad y Movistar y el Instituto Costarricense de Electricidad, se consideró que por conveniencia institucional no era oportuna la ausencia de los tres Miembros del Consejo.

En virtud de esa situación, ya había hecho cargos a la tarjeta de crédito por concepto de reservaciones de su estadía en Colombia, razón por la cual el propósito es no solo dejar sin efecto su participación en dicha actividad, sino que le puedan reintegrar la suma de US\$130,00, por lo mencionado anteriormente.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 003-074-2011****CONSIDERANDO QUE:**

- i. Mediante numeral 1 del acuerdo 019-061-2011, del acta de la sesión ordinaria 061-2011, celebrada el 3 de agosto del 2011, el Consejo dispuso autorizar a los señores Maryleana Méndez Jiménez, Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y George Miley Rojas, Miembros del Consejo, para que participaran en el Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, el cual se llevaría a cabo en la ciudad de Armenia, Colombia, del 20 al 23 de setiembre del 2011.

- ii. En virtud de la necesidad y conveniencia institucional de atender el tema de las firmas de los contratos de interconexión entre Claro y el Instituto Costarricense de Electricidad y Movistar y el Instituto Costarricense de Electricidad, se consideró que, no era oportuna la ausencia de los tres Miembros del Consejo.
- iii. Consecuente con lo anterior el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez tomó la decisión de no participar en la actividad antes indicada y permanecer al frente de la Superintendencia de Telecomunicaciones durante el periodo de ausencia de los señores Maryleana Méndez Jiménez y George Miley Rojas.
- iv. El señor Gutiérrez Gutiérrez ya había realizado las reservaciones de hospedaje en el Hotel Campestre las Camelias en la ciudad de Armenia, Colombia, debiendo incurrir en un gasto por la suma de US\$138.04. que fue cargado a su tarjeta de crédito, como se muestra en la documentación adjunta a este acuerdo.

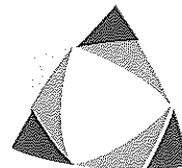
**RESUELVE:**

1. Modificar lo dispuesto mediante acuerdo 019-061-2011, del acta de la sesión ordinaria 061-2011, celebrada el 3 de agosto del 2011, de manera tal que se deje sin efecto la participación del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez en el Foro Mundial de Líderes del Sector GILF y en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores GRS, el cual se realizó en la ciudad de Armenia, Colombia, del 20 al 23 de setiembre del 2011.
2. Solicitar a la Dirección Administrativa Financiera de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que, con base en la información que se adjunta a este acuerdo, proceda a reintegrar al señor Carlos Raúl Gutiérrez la suma de US\$138.04, cifra en la que debió incurrir producto de la reservación previa de su hospedaje en el Hotel Campestre las Camelias en la ciudad de Armenia, Colombia.

**ACUERDO FIRME.**

4. **INVITACION AL VI TALLER INTERNACIONAL DE REGULACION – CONDICIONES REGULATORIAS DE ACCESO QUE PROMUEVEN EL SECTOR TIC, A CELEBRARSE EN EL HOTEL LAS AMERICAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA, 18 Y 19 DE OCTUBRE DEL 2011.**

Intervino el señor Presidente a.i. del Consejo para hacer ver que con fecha 9 de setiembre del 2011, el señor Cristhian Lizcano Ortiz, Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia, remite a la señora Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, una invitación para participar en el VI Taller Internacional de Regulación – Condiciones Regulatorias de Acceso que Promueven el Sector TIC.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Señala el señor Gutiérrez Gutiérrez que dicho evento contará con la participación de importantes tratadistas internacionales de Europa y de América y se llevará a cabo los días 18 y 19 de octubre del 2011, en el Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

Destaca que el propósito se centra en continuar promoviendo espacios académicos que permitan el intercambio de conocimientos sobre la evolución del mercado de las TIC, con especial énfasis en las diferentes perspectivas de distintos rincones del mundo que permitan analizar los diversos enfoques del acceso abierto a redes que fortalezcan el sector de las TIC en Colombia.

Así las cosas, el desarrollo del taller se enfocará en conocer desde las diferentes perspectivas académica, regulatoria y de iniciativa empresarial privada, las nuevas tendencias cambiantes de mercado así como las necesidades de adaptar la regulación a los nuevos escenarios y dinámicas de competencia, obteniendo así una perspectiva integral del papel fundamental que la regulación juega, con el fin de garantizar el adecuado equilibrio entre asegurar las condiciones necesarias para promover la inversión en infraestructura para asegurar el crecimiento de la banca ancha así como potencializar la innovación y la generación de contenidos y aplicaciones a través de las condiciones adecuadas para el acceso a las redes.

Finalmente, dijo, la inscripción en dicha actividad no tiene costo alguno, por lo que únicamente se deben asumir los costos de traslado, hospedaje y viáticos, a la luz de lo establecido en los artículos 34 y 45, del "Reglamento de Gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.

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

**ACUERDO 004-074-2011**

1. Autorizar a la señora Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, para que participe en el VI Taller Internacional de Regulación – Condiciones Regulatorias de Acceso que promueven el Sector TIC, el cual se llevará a cabo del 18 al 19 de octubre del 2011 en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.
2. Dejar establecido que los gastos de viáticos y tiquetes aéreos de la señora Serrano Gómez se registrará de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 45, del "Reglamento de Gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.
3. Autorizar a la Dirección Administrativa Financiera a girar los anticipos y liquidaciones necesarios para cubrir los gastos por concepto de viaje de la señora Serrano Gómez.
4. Autorizar el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

5. Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
6. Autorizar a la Proveeduría de la Institución para que cubra los gastos derivados de la compra de tiquetes aéreos para el viaje que estará realizando a la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, la señora Serrano Gómez

**ACUERDO FIRME.**

**5. VISITA DEL SEÑOR PABLO VECCHIA, PRESIDENTE DE LA INTERNATIONAL COMMISSION ON NON IONIZING RADIATION PROTECTION (ICNIRP), EL 24 DE OCTUBRE DEL 2011.**

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a la próxima visita del señor Pablo Vecchia y se refiere a la problemática que se ha que generado sobre el tema de las radiaciones de las antenas celulares, la Comisión de Infraestructura ha considerado conveniente que tanto el señor Pablo Vecchia como la doctora Emilie Van Deventer, representante de la Organización Mundial de la Salud, visiten Costa Rica para aclarar las dudas a la opinión pública.

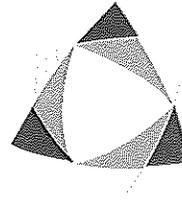
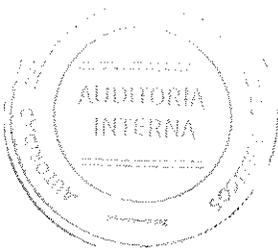
Indica el señor Herrera Cantillo que Sutel debe cubrir al señor Vecchia los gastos correspondientes a transporte y estadía únicamente, no cobrará ningún cargo adicional. Su estadía está programada dentro de la semana que comprende el 24 de octubre, días exactos por definir.

La idea es que visite las autoridades de gobierno y las autoridades políticas de Costa Rica, los medios de comunicación y las municipalidades, con el propósito de atender todas las consultas y aclarar todas las dudas de la población en cuanto al tema de las radiaciones de las antenas celulares.

Interviene don Carlos Raúl para señalar que es importante que se aproveche la visita de la Directora General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que son especialistas en el tema del cáncer y su clasificación, para que se acompañe de un profesional en esa rama y puede brindar una explicación sobre este tema y aclarar también a la población de Costa Rica.

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

**ACUERDO 005-074-2011**



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

**CONSIDERANDO QUE:**

i. Los literales d), f) y g) de artículo 60 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos establecen:

d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.

g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.”.

ii. El artículo 69 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, señala, entre otras cosas, que la SUTEL tendrá una organización de apoyo formada por profesionales en las materias de su competencia, según se disponga reglamentariamente. Asimismo, podrá contratar a los asesores y consultores que requiera para el efectivo cumplimiento de sus funciones.

iii. Actualmente existen dos empresas adjudicadas a las cuales se les asignó la banda de frecuencia y ambas se encuentra en procesos de despliegues de redes móviles.

iv. Para el despliegue de las redes móviles es necesario llevar a cabo la instalación de torres en todos los cantones del territorio nacional.

v. Corresponde a las municipalidades de cada cantón, conceder los permisos correspondientes para la instalación de las torres de telecomunicaciones necesarias para la adecuada cobertura de la red celular.

vi. Existe una alarma social causa por la información no oficial de los organismos internacionales, divulgada a la prensa, sobre las irradiaciones emitidas por las antenas celulares.

vii. Existe una preocupación generalizada de la población del país por los niveles máximos de potencia establecidos para las antenas celulares recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

viii. Los niveles máximos de radiación de las ondas radioeléctricas tomados por la Organización Mundial de la Salud, están basados en los estudios de la International Commission on Non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP).

ix. La ICNIRP es la Organización que se encarga de revisar, informar y asesorar sobre los riesgos potenciales a la salud producto de la exposición a las radiaciones no ionizantes.

x. Los resultados de estas revisiones junto con las evaluaciones de riesgo son llevadas a cabo en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS).



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

xi. El señor Pablo Vecchia es el Presidente de la International Commission on Non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP), razón por la cual se pretende cursar una invitación para que visite el país con el fin de que pueda participar en foros técnicos de discusión, sobre los temas antes mencionados.

**RESUELVE:**

1. Dada la necesidad de informar a la población nacional sobre las organizaciones mundiales que regulan la materia, cursar una invitación al señor Pablo Vecchia, Presidente de la International Commission on Non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP), con el fin de que del 25 al 29 de octubre del 2011 visite el país y pueda participar en foros técnicos de discusión, sobre el tema de la instalación de torres de telecomunicaciones y las radiaciones no ionizantes.
2. Autorizar a la Proveeduría Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para que cubra los gastos derivados de la visita del señor Pablo Vecchia a Costa Rica, esto es, compra de los tiquetes aéreos, hotel, alimentación, taxi e impuestos de aeropuerto y otros gastos locales que se deriven de su visita a Costa Rica.
3. Encomendar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, que coordine la visita al país del señor Pablo Vecchia.

**ACUERDO FIRME.****ARTICULO 3****II. ASUNTOS DE LA DIRECCION DE FONATEL****1. PROPUESTA DE CONTRATO DE FONATEL**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la propuesta de contrato de Fonatel.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Oscar Benavides Arguello, Rose Mary Serrano Gómez y Mario Campos Ramírez.

El señor Oscar Benavides procede a brindar una explicación sobre este asunto en relación a cómo se aplica el 15, sobre qué bases se aplican los porcentajes y quién adjudica los contratos de los proyectos, si le corresponde a Sutel o al fideicomiso. Esto se debe definir lo antes posible, con el propósito de que estos datos queden plasmados en el contrato.

**21 DE SETIEMBRE DEL 2011****SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011**

Se da por recibido el informe presentado por el señor Benavides Arguello. Suficientemente discutido este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 006-074-2011**

Dar por recibido el informe presentado por el señor Oscar Benavides Arguello sobre la propuesta de contrato de Fonatel.

**ACUERDO FIRME.****2. REVISIÓN DEL CRONOGRAMA PARA LA DEFINICIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL DE FONATEL.**

De inmediato el señor Oscar Benavides somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el asunto del cronograma para la definición de la contribución parafiscal de Fonatel.

Al respecto, el señor Carlos Raúl Gutiérrez hizo ver que lo importante es establecer un balance de apertura de Fonatel.

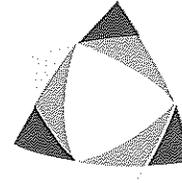
Se propone que la audiencia pública para la fijación de la contribución especial parafiscal para Fonatel se fije para el 3 de noviembre del 2011. Se hace necesario solicitar al área de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la participación para la celebración de la audiencia.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo para referirse al tema de la fijación de la audiencia, Indica que no debería ser el Consejo el que tome el acuerdo relacionado con la audiencia, este asunto debe tratarse mediante una nota administrativa que puede ser firmada por don Carlos Raúl. Esto por cuanto en principio el Consejo debe tomar el acuerdo una vez que esté preparado el informe técnico correspondiente, que se presenta al Área de Protección al Usuario, para ser llevado a audiencia.

Don Carlos Raúl hace referencia a los antecedentes que se deben citar y se refiere al tema de los recursos, a las contrataciones y los ingresos de los recursos. Se refiere a la necesidad de contar con un balance de apertura.

Asimismo, se hicieron comentarios con respecto al porcentaje del 1% y cómo hacer sostenible el manejo del convenio en un plazo de dos años, lo cual debe quedar claramente establecido en el contrato.

Por otra parte, se hizo ver el tema de las proyecciones no solo sobre la contratación de los funcionarios de Fonatel, sino sobre los demás gastos que la firma del contrato genere. Se mencionó también la necesidad de buscar apoyo para modificar el 1% establecido por ley y la sostenibilidad para la administración.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre el particular. Se tiene por suficientemente conocido este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 007-074-2011**

Aprobar de conformidad con el texto conocido en esta oportunidad e introduciéndole los cambios sugeridos por los señores miembros del Consejo, el cronograma para la definición de la contribución parafiscal de Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel).

#### **ACUERDO FIRME.**

### **3. INVITACIONES SOBRE MEJORES PRACTICAS DE ACCESO Y SERVICIO UNIVERSAL (CONECTIVIDAD DE ESCUELAS).**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez tomó la palabra para señalar que el Fonatel no debe verse como la política social corporativa, esto sería un grave error. Sutel tiene una gran responsabilidad legal de administrar el Fonatel, pero debe manejarse con sumo cuidado, dado que podría originar conflictos con fijaciones tarifarias y con la regulación en sí.

Se refiere también don Carlos Raúl a la invitación que se le hizo al señor Mario Franco, quien fue asesor del ex Primer Ministro de Portugal, para que visite Costa Rica el 06 y 07 de octubre, para que se refiera al Programa de Magallanes y manifiesta también su interés don Carlos en conseguir una persona que haga una visita para que se refiera al proyecto Conéctate, de Panamá, en noviembre próximo y a la visita realizada a la Directora de Telecomunicaciones de México, para conocer sobre el tema de Jalisco, muy orientado al programa para conectar escuelas.

La propuesta entonces es que en octubre venga el representante de Portugal, en noviembre la actividad de Panamá y en diciembre la de Jalisco, todas estas actividades se desarrollarán en Costa Rica.

Se acuerda revisar el tema presupuestario y definir los términos económicos de este proyecto con el señor Mario Campos Ramírez.

El señor Campos Ramírez menciona que una vez definido el tema y determinados qué días y por cuánto tiempo estarán estas personas en Costa Rica, habrá que llevar a cabo una modificación presupuestaria para dar el contenido necesario y poder financiar los gastos de la traída al país de los señores antes mencionados.

Interviene la señora Rose Mary Serrano para referirse a la importancia de dejar claro el tema del manejo de la presión política en el manejo de los fondos de Fonatel y la relevancia del componente de la rendición de cuentas.

**21 DE SETIEMBRE DEL 2011****SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011**

Considera la señora Serrano que ante las notas que recibe Sutel permanentemente, por diferentes medios y de diferentes grupos, como diputados y organizaciones sobre planteamientos de proyectos, que es importante establecer un tipo de protocolo o procedimiento que permita realizar una pre selección y definir un camino que permita desligar a Sutel de esa presión política.

Por otra parte, y desde el punto de vista de la rendición de cuentas, establecer cuáles son las acciones que se están realizando, cómo se han definido, qué criterios se siguen para hacer las cosas, que permitan permear en esos puntos medulares de toma de decisión para que las acciones de Sutel no se reviertan y se conviertan en un tema morbooso, como una medida saludable.

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

**ACUERDO 008-074-2011****CONSIDERANDO QUE:**

- a) La Ley General de Telecomunicaciones, 8642, en su Artículo 34, establece la Creación del Fondo Nacional de Telecomunicaciones como instrumento de administración de los recursos destinados a financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en esta Ley, así como de las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.
- b) El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014 (Acción Estratégica c), Objetivo Específico No.1, Línea Estratégica de Educación y Capacitación, Eje Social de la Agenda de Solidaridad Digital) propone "Aumentar el número de estudiantes y educadores con una computadora personal y acceso a Internet en las escuelas unidocentes".
- c) El perfil del proyecto "Cerrando Brechas en Educación", incluido en el Acuerdo Social Digital, remitido por la Presidencia de la República (DP-0759-2011 del 28 de junio del 2011), considera en el Componente 2, dotar a estudiantes y educadores de las Escuelas Multigrado, Telesecundarias, Liceos Rurales y Centros Educativos ubicados en territorios indígenas, de una computadora portátil y acceso a banda ancha, bajo la modalidad de (1:1).
- d) Para la estructuración y gestión de los proyectos auspiciados por el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), con base en las prioridades definidas por el Poder Ejecutivo, es de mucho provecho para la Superintendencia de Telecomunicaciones, conocer experiencias de conectividad de centros escolares y mejores prácticas desarrollados en otros países.
- e) Se cursó una invitación al señor Mario Franco, quien en el 2008 asumió la Presidencia de la Fundación para las Comunicaciones Móviles (FCM) Portugal, habiendo sido previamente coordinador del Fondo Portugués para Sociedad de la Información, liderando el equipo que desarrollo y gestionó el programa "e.escola" que ha permitido el acceso a internet y a equipo



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

computacional portátil a 1.7 millones de personas en Portugal y es considerada una de las iniciativas más exitosas en ese campo.

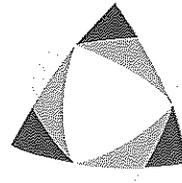
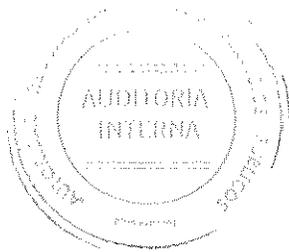
- f) El Señor Franco aceptó la invitación y solicitó, por un lado, que únicamente se le cubrieran los gastos locales, pues él cubrirá sus costos de tiquetes aéreos y, por el otro, se le permitiera hospedarse en el Hotel Grano de Oro en San José.

**DISPONE:**

- 1.- Aprobar la visita a la Superintendencia de Telecomunicaciones del señor Mario Franco, Presidente de la Fundación para las Comunicaciones Móviles (FCM) Portugal, quién fue asesor del ex primer Ministro Portugués, José Sócrates y tiene mucha experiencia en el tema de conectividad de centros escolares y mejores prácticas, visita que se realizará al país del 5 al 8 de octubre del 2011.
- 2.- Solicitar a la Proveeduría de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos que lleve a cabo la contratación del Hotel Grano de Oro, solicitada por el señor Mario Franco del 5 al 8 de octubre del 2011, servicios que incluirán el hospedaje, la alimentación y cualquier otro gasto que se derive de su visita al país.
- 3.- Encomendar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Miembro del Consejo, que coordine la visita al país del señor Mario Franco.
- 4.- Dejar establecido que una vez que se tenga certeza de las personas que vendrán al país, a exponer los proyectos que se han implementado para la conexión de escuelas tanto para el caso de Panamá: "Conéctate al Conocimiento" en noviembre del 2011 y el caso Jalisco "E-Jalisco" en diciembre del 2011, se someterá nuevamente al Consejo la propuesta respectiva para su aprobación.
- 5.- Quedar a la espera de la modificación presupuestaria que deberá elaborar Mario Campos Ramírez, Asesor Financiero del Consejo, para dar el contenido económico necesario con el fin de que se puedan cubrir aquellos gastos derivados de las visitas que estarán haciendo al país los especialistas invitados para tratar el tema de la conectividad de centros escolares y mejores prácticas.

**ACUERDO FIRME.****III. ASUNTOS DE LA DIRECCION DE MERCADOS.**

1. **INFORMES DE CONFIDENCIALIDAD ELABORADOS EN RESPUESTA AL ACUERDO DEL CONSEJO DE SUTEL 007-071-2011.**
  - Expediente tarifario Datos Móviles.
  - Expedientes tarifarios Servicios Empresariales y Video Llamada.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Don Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de los informes de confidencialidad elaborados en respuesta al acuerdo del Consejo de Sutel 007-071-2011.

Sobre el particular, se conocen los documentos 2354-SUTEL-2011, de fecha 20 de setiembre del 2011, "Recomendación de la Comisión de Confidencialidad sobre datos confidenciales contenidos en el expediente ET-002-2011, "Plan de Precio Servicio Datos Móviles" y el documento 2355-SUTEL-2011, "Recomendación de la Comisión de Confidencialidad sobre datos confidenciales contenidos dentro de los expedientes ET-002-2010, "Plan de Precio Servicio Video Llamada" y el ET-003-2010, "Plan de Precios Servicios Empresariales", de fecha 20 de setiembre 2011.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Deryhan Muñoz Barquero, Natalia Salazar y Freddy Artavia Estrada.

La funcionaria Deryhan Muñoz procede a brindar una explicación de los demás expedientes incluidos en este tema y el análisis de su confidencialidad de conformidad con lo dispuesto por el Consejo. Se refiere a la información del caso de datos móviles.

Se deja constancia de que a las 9:40 a.m. ingresa a la sala de sesiones el señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo.

#### ACUERDO 009-074-2011

Por el que se aprueba la:

**RCS-228-2011**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
 SAN JOSÉ, A LAS 9:05 HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DE 2011**

**"DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE  
 SUTEL-ET-003- 2010"**

En relación con el oficio 6000-3343-2010, relativo a la solicitud de redefinición de las tarifas de varios servicios empresariales y de declaratoria de confidencialidad planteada por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, cédula jurídica número 4-000-042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 4 Acuerdo 009-074-2011, sesión 074-2011, celebrada el 21 de setiembre de 2011, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

- I. Que mediante oficio 6000-3343-2010 del 30 de noviembre de 2010 el **ICE** presentó una solicitud tanto para la fijación de un precio para el servicio de video llamada como para la

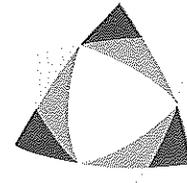


21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

redefinición de las tarifas de los servicios de Internet Empresarial y Corporativo así como el de VPN Nacional y Global.

- II. Que en el citado oficio 6000-3343-2010, el ICE indica que dada la naturaleza estratégica y el grado de detalle contenido en los anexos a dicho oficio, se solicita que el mismo sea tratado con carácter de confidencial, de manera tal que no sea incorporado como parte de un expediente público, según lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.
- III. Que la solicitud planteada por el ICE dio lugar a la apertura de dos expedientes tarifarios por parte de la SUTEL, el expediente ET-002-2010 relativo a la fijación de un precio para el servicio de video llamada y el ET-003-2010 que contempla la información referente a la redefinición de las tarifas de los servicios de Internet Empresarial y Corporativo así como el de VPN Nacional y Global.
- IV. Que en vista de que en la solicitud de confidencialidad del ICE no se especificaba para qué partes del oficio 6000-3343-2010 solicitaba confidencialidad, mediante oficio 062-SC SUTEL-2011, notificado el 28 de febrero de 2011, esta Superintendencia requirió al ICE: indicar específicamente los folios de los expedientes ET-002-2010 y ET-003-2010 que se consideran confidenciales.
- V. Que ante la falta de respuesta del ICE a la solicitud hecha por medio del citado oficio 062-SC- SUTEL-2011, la Dirección General de Mercados de SUTEL procedió mediante nota número 1517-SUTEL-DGM-2011, notificada el día 06 de julio de 2011, a reiterarle al ICE justificar la petición de confidencialidad hecha en nota 6000-3343-2010.
- VI. Que a la fecha no se ha obtenido respuesta al oficio 1517-SUTEL-DGM-2011. No obstante, el hecho que de acuerdo con el artículo 35 de la Ley 8660 resulta *"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"* y por otra, constituye una obligación fundamental de la Sutel el *"aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones..."*, tiene como consecuencia que la Sutel deba definir qué parte de la información remitida por los operadores regulados tiene el carácter de confidencial y por lo tanto no puede ser divulgada públicamente. Que mediante acuerdo 009-046-2011 de la sesión ordinaria 046-2011 celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el día 22 de junio de 2011, se nombró a una Comisión para el análisis y evaluación de temas de confidencialidad.
- VII. Que mediante acuerdo 009-046-2011 de la sesión ordinaria 046-2011 celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el día 22 de junio de 2011, se nombró a una Comisión para el análisis y evaluación de temas de confidencialidad.
- VIII. Que por medio del oficio 2355-SUTEL-2011 del 20 de setiembre de 2011, la Comisión rindió un informe técnico- jurídico mediante el cual se analizó la información remitida por el ICE en su oficio 6000-3343-2010.
- IX. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

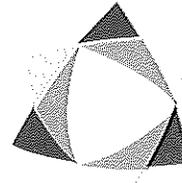


21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

**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. Que concordantemente, la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone:
- "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. 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.*
- La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares."*
- III. 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.
- IV. 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.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- V. 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 ésta 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."
- VI. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del 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.
- VII. 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.
- VIII. 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.
- IX. Que ahora bien, para efectos de resolver la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE conviene extraer del informe técnico jurídico rendido mediante oficio número 2355-SUTEL-2011, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

"(...)

Mediante oficio 6000-3343-2010, recibido el día 08 de diciembre de 2010 por este Órgano regulador, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), remite su "*Plan de Precios Nuevos Servicios*", el cual incluye una propuesta tarifaria para los servicios de vídeo-llamada, Internet Empresarial y Corporativo, así como VPN Nacional y Global, y como consideración adicional, solicita se mantenga como confidencial la información contenida en los anexos del citado oficio.

Una vez que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) procede con el análisis de dicha solicitud, determina mediante Acuerdo 005-009-2011 de la sesión 009-2011 del 09 de febrero de 2011, que para la valoración de la misma se requiere que el



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

ICE formule una adecuada fundamentación técnica y jurídica para la petición de confidencialidad.

Por este motivo, mediante oficio 062-SC SUTEL-2011, notificado el 28 de febrero de 2011, esta Superintendencia requirió al ICE: indicar específicamente los folios de los expedientes ET-002-2010 y ET-003-2010 que se consideran confidenciales; exponer los criterios técnico-jurídicos que fundamentan la solicitud; e indicar el plazo por el cual se pretende declarar como confidencial la información contenida en el referido oficio 6000-3343-2010.

Ante la falta de respuesta del ICE a la solicitud hecha por medio del citado oficio 062-SC SUTEL, la Dirección General de Mercados de SUTEL procedió mediante nota número 1517-SUTEL-DGM-2011, notificada el día 06 de julio de 2011, a reiterarle al ICE justificar la petición de confidencialidad hecha en nota 6000-3343-2010. Sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta por parte del ICE a las notas 062-SC 2011 y 1517-SUTEL-DGM-2011.

De conformidad con lo establecido en el artículo 264 de la Ley No. 6227 (Ley General de Administración Pública), el cual indica que los trámites deben ser cumplidos en un plazo de diez hábiles siendo que "a los interesados que no los cumplieren, podrán declarárseles de oficio o a gestión de parte, sin derecho al correspondiente trámite", y con fundamento en lo indicado en la resolución RCS-039-2009 del Consejo de la SUTEL, donde se aclara que si una petición de confidencialidad no se justifica mediante argumentos de hecho y derecho la misma "...se tendrá por no hecha y el documento o documentos respectivos serán agregados al expediente en que se tramita la petición de fondo de que se trate", esta Comisión de Confidencialidad, conformada por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 009-046-2011, de la sesión ordinaria 046-2011, estima que por aspectos procedimentales lo que correspondería es que se proceda con el archivo de la solicitud de declaratoria de confidencialidad presentada por el ICE mediante oficio número 6000-3343-2010.

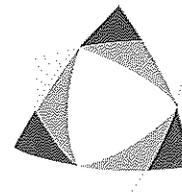
Pese a lo anterior, en atención al Acuerdo 007-071-2011 del Consejo de la SUTEL de la sesión 071-2011 del 07 de setiembre de 2011, la Comisión de Confidencialidad procedió a llevar a cabo una revisión de los elementos contenidos en el oficio 6000-3343-2010 (archivado tanto en el expediente ET-002-2010 como en el expediente ET-003-2010), que reúnen las condiciones necesarias para considerarse confidenciales, lo anterior en virtud de que su divulgación podría devenir en un perjuicio para la actividad comercial del ICE.

A continuación se incluye un resumen de los elementos que, a criterio de esta Comisión, reúnen el carácter de confidenciales, considerando las páginas del documento presentado por el ICE en que aparece cada uno de esos elementos.

(...)

**Expediente ET-003-2010: Servicios Empresariales.**

- Cuadro 3. Premisas económicas del sector telecomunicaciones (pág. 13).
- Cuadro 12. Costo mensual canal internacional (pág. 24).
- Fórmula desarrollada por el ICE de costos decrecientes (pág. 47, 48, 68 y 69)
- Cuadro 49. Resultado benchmarking para enlaces líneas alta velocidad (pág. 80)
- Cuadro 54. Flujo de caja por enlace (pág. 85)



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

En virtud de lo establecido en los artículos 2 y 4 de la Ley 7975 (Ley de Información no Divulgada) y de la definición de secreto comercial dada por la Procuraduría General de la República en su Dictamen C-019-2010 se considera que:

- El Cuadro 3 se considera confidencial en cuanto corresponde a premisas internas del ICE.
- El Cuadro 12 se considera confidencial en cuanto contiene datos de costos que corresponden a un contrato negociado entre el ICE y proveedores internacionales, mismo que es de índole privada.
- La fórmula de costos decrecientes se considera confidencial en cuanto es de autoría del ICE.
- El Cuadro 49 se considera confidencial en cuanto contiene como ejemplo de comparación datos de un cliente específico del ICE, a saber la Caja Costarricense del Seguro Social.
- El Cuadro 54 se considera confidencial en cuanto corresponden a proyecciones internas hechas por el ICE.

(...)"

- X. Que en razón de lo anterior, lo procedente es acoger parcialmente la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE, 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 ICE en el oficio 6000-3343-2010.
- II. Declarar confidencial, por un plazo de tres años, las siguientes piezas del expediente número SUTEL-ET-003-2010, relativo a la redefinición de las tarifas de los servicios de Internet Empresarial y Corporativo así como el de VPN Nacional y Global, planteada por el ICE:
  1. Cuadro 3. Premisas económicas del sector telecomunicaciones, visible al folio 15.
  2. Cuadro 12. Costo mensual canal internacional, visible al folio 26.
  3. Fórmula desarrollada por el ICE de costos decrecientes, visible a los folios 49, 50, 70 y 71.
  4. Cuadro 49. Resultado benchmarking para enlaces líneas alta velocidad, visible al folio 82.
  5. Cuadro 54. Flujo de caja por enlace, visible al folio 87.

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



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

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.

**NOTIFÍQUESE.-****2. INFORMES DE LA COMISION DE CONFIDENCIALIDAD REFERENTES A:**

- Estudio tarifario ACELERA (ICE)
- Parámetros de calidad de redes móviles del Instituto Costarricense de Electricidad, redes 2G y 3G.
- Mejoramiento del nivel de congestión de radiobases.

Se conocen los documentos 2280-SUTEL-2011, 2294-SUTEL-2011, "Solicitud Confidencialidad información remitida por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante oficio 264-301-2011, Instrucción para el mejoramiento del nivel de calidad de congestión de radiobases", "Solicitud confidencialidad remitida por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante oficios 264-261-2011 y 6000-845-2011, Propuesta de Precios Rediseño del Servicio Acelera".

La funcionaria Natalia Salazar procede a brindar una explicación sobre el tema de parámetros de calidad de redes móviles y la congestión de radio bases. La información remitida por el Instituto Costarricense de Electricidad se considera como confidencial, dado que son aspectos muy técnicos y muy propios del funcionamiento y de operación de la institución como tal, no es información que pueda ser accesada por personas con experiencia en el campo. Son datos por ejemplo de la cantidad de averías atendidas, el tiempo de atención, parámetros de congestión de las terminales de telefonía y de radio bases, activación de servicios, funcionamiento de centrales de atención al público.

Indica que el tema que se considera más delicado son los parámetros técnicos y menciona que son datos que si se revelan, pueden ser utilizados obviamente en contra del Instituto Costarricense de Electricidad y aprovecharse de las debilidades de la institución.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo, quien señala que se debe revisar la información suministrada por el Instituto Costarricense de Electricidad, dado que en determinado momento, esa información podría ser necesaria, tanto los parámetros como los datos de la encuesta. Esto por cuanto se cuenta con ponderados de la encuesta, pero no se cuenta con los datos exactos. Manifiesta que de acuerdo con la ley, el usuario tiene todo el derecho de conocer los pormenores del servicio que adquiere.

Indica que la inquietud surge a raíz de la necesidad de que la información que suministran sea exacta y verdadera y evitar algún tipo de modificación en la información.

Aclara Natalia Salazar que esa información no se solicita, solo se pide la información ponderada.

En cuanto al tema de la congestión de radio bases, expone Natalia que el Instituto Costarricense de Electricidad envió información sobre los planes de teléfonos inteligentes, por ejemplo, y otra



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

información de carácter comercial que no aporta ningún valor, no se hace referencia a puntos específicos, información por ejemplo de licencias, instalación de equipo adicional.

De esta forma, al aportar información general, no existe la necesidad de mantenerla como confidencial, pues no contiene datos específicos.

Don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez opina que si la información no cumple con los requerimientos de Sutel, se debe devolver, para que se realicen los ajustes que correspondan.

De inmediato se produce un cambio de impresiones sobre la calidad de la información suministrada. Luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 010-074-2011**

Por el que se aprueba la resolución:

**RCS-224-2011**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 9:50 HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DEL 2011**

**“DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE  
SUTEL-ET-001- 2011”**

En relación con el oficio 6000-845-2011, relativo a la propuesta de precios de rediseño del servicio denominado Acelera y de la declaratoria de confidencialidad planteada por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, cédula jurídica número 4-000-042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 3, Acuerdo 010-074-2011, Sesión 074-2011, celebrada el 21 de setiembre de 2011, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

- I. Que mediante oficio 6000-845-2011 del 09 de mayo de 2011 el **ICE** presentó una propuesta de precios para el rediseño del servicio denominado Acelera.
- II. Que en el citado oficio 6000-845-2011, el **ICE** indica que dada la naturaleza estratégica y el grado de detalle contenido en los anexos a dicho oficio, se solicita que el mismo sea tratado con carácter de confidencial, de manera tal que no sea incorporado como parte de un expediente público, según lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- III. Que en vista de que en la solicitud de confidencialidad del ICE no se especificaba para qué partes del oficio 6000-845-20101 solicitaba confidencialidad, mediante el oficio 1333-SUTEL-2011 del 21 de junio de 2011, esta Superintendencia requirió al ICE: indicar específicamente los folios del expediente ET-001-2011 que considera el ICE deben gestionarse con carácter confidencial, además de exponer los criterios técnicos-jurídicos que sirven de base para fundamentar la solicitud e indicar el plazo para el cual se pretende conservar el carácter confidencial de la información.
- IV. Que en respuesta a la aclaración solicitada por la SUTEL, mediante el oficio 264-216-2011 del 12 de julio de 2011, el ICE solicita se proteja la totalidad de la información contenida en la propuesta de precios para el rediseño del servicio de acelera por un plazo de cinco años por cuanto se considera de carácter estratégico para el Sector de Telecomunicaciones del ICE.
- V. Que mediante acuerdo 009-046-2011 de la sesión ordinaria 046-2011 celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el día 22 de junio de 2011, se nombró a una Comisión para el análisis y evaluación de temas de confidencialidad.
- VI. Que por medio del oficio 2281-SUTEL-2011 del 14 de setiembre de 2011, la Comisión rindió un informe técnico- jurídico mediante el cual se analizó la información remitida por el ICE en su oficio 6000-845-2011.
- VII. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### 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. Que la Ley No. 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone:

*"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.*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*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.*

*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.*

*La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares."*

- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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."
- VI. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del 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.
- VII. 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.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- VIII. 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.
- IX. Que ahora bien, para efectos de resolver la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE conviene extraer del informe técnico jurídico rendido mediante oficio número 2281-SUTEL-2011, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

"(...)

El ICE solicita que se maneje con carácter confidencial información contenida en los oficios 264-261-2011 y 6000-845-2011 remitidos a la SUTEL como parte del trámite contenido en el expediente ET-001-2011, "Propuesta de Precios Rediseño del Servicio Acelera".

La información y apartados solicitados que se manejen con carácter de confidencial se detallan a continuación:

Oficio 264-261-2011:

- Segunda Parte de la Solicitud

Oficio 6000-845-2011:

- Aspectos Técnicos del Servicio
- Estimación de Precio Servicio

Asimismo, mediante oficio 264-312-2011 el ICE justifica la solicitud de confidencialidad hecha para los oficios supra citados.

A continuación se elabora un análisis del elemento anterior para definir si debe recibir tratamiento confidencial.

**1. Oficio 6000-845-2011: Aspectos Técnicos del Servicio:**

La información contenida en este apartado se refiere a la arquitectura de la RAI, la topología básica y descripción de las modalidades, WiMAX y ADSL, para el acceso a internet.

A criterio de esta Comisión de Confidencialidad, en este apartado se incluye tanto información confidencial como no confidencial.

- Información confidencial.

La información que se cataloga como confidencial está contenida en la página 7 del oficio 6000-845-2011, y la misma hace referencia a la Figura 1 donde se describe el diagrama



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Core de la Red IP (RAI), detallando el nombre de las centrales donde se encuentran instalados los equipos, interconexión entre nodos y subnodos de agregación y redundancias.

Esta Comisión considera que el diagrama de la RAI, se cataloga como información con un valor comercial, ya que reúne las características para considerarse un secreto comercial o industrial, a partir de lo definido en el artículo 2 inciso c) de la LIND, en tanto hace referencia "a la naturaleza, las **características** o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción".

Adicionalmente, para justificar la confidencialidad de esta información debe tenerse en cuenta lo definido por la Procuraduría General de la República, en su Dictamen C-019-2010 del 25 de enero de 2010, donde se indica lo siguiente: "Pero, ¿qué debe entenderse por secreto comercial? Este puede ser un conocimiento específico o **información de especial importancia**. Por ejemplo, **datos de carácter técnico...**". (El resaltado no es del original).

Considerando los argumentos expuestos, esta Comisión concluye que, este dato debe recibir tratamiento confidencial.

Plazo propuesto: para este diagrama se propone declarar como confidencial la información por un período de 3 años, pues se considera que en un plazo mayor, los requerimientos de mayor capacidad por parte de las nuevas aplicaciones, obligarán a que se produzca un constante rediseño en la topología de red del ICE, lo que dejaría sin valor el actual diagrama de la RAI.

- **Información no confidencial.**

La información que se cataloga como no confidencial está contenida en las página 8 a 11 del oficio 6000-845-2011, y la misma hace referencia a la descripción del funcionamiento del servicio ADSL y WiMAX y las Figuras 2, 3 y 4 donde se describen respectivamente: la Topología Básica de Conexión a Internet desde Diferentes Medios de Acceso, la Topología Básica de Conexión a Internet por Medios de Acceso Inalámbrico, y Topología de Modalidad de Cobre para Servicios Asimétricos.

Esta información no reúne las características definidas en el artículo 2 de la LIND, a efectos de ser valorada como información confidencial, por cuanto no hace referencia "a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción", en virtud de lo cual no reúne las características para considerarse como un secreto comercial o industrial.

Adicionalmente, los diagramas y descripciones generales de la arquitectura de red, no detallan información que pueda ser considerada como secreta, pues su conocimiento no representa, dada la generalidad indicada, una ventaja para los competidores del ICE. Consecuentemente, se estima que esta información no amerita estimarse como confidencial.

## 2. Oficio 6000-845-2011 Estimación de Precio Tarifa:

### 2.1 De la información confidencial en los procesos de fijación tarifaria:



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Es de relevancia indicar que, con relación a los procesos para proceder con una "fijación tarifaria", la Ley No. 7593 (Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) en su artículo 36 inciso a), establece dentro de los asuntos que se someterán a audiencia pública se encuentran "las solicitudes para la fijación ordinaria de tarifas y precios de los servicios públicos".

En ese mismo sentido el artículo 35 de la Ley 7593 añade que:

*"La Autoridad Reguladora deberá permitir el acceso de los consumidores y usuarios de los servicios públicos regulados por esta ley, de la Defensoría de los Habitantes y los ministros rectores de tales servicios, a los estudios técnicos en que fundamentó la fijación realizada."* (El resaltado no es del original).

Lo anterior implica que, en razón de que las fijaciones tarifarias deben ir a audiencia pública, la información que justifique las tarifas solicitadas debe ser conocida por el público para poder pronunciarse al respecto.

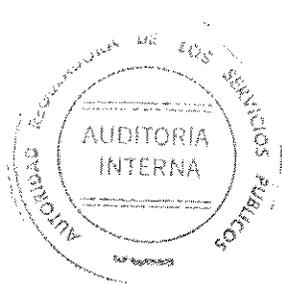
Sin embargo, también debe tenerse presente para resolver el tema de confidencialidad en materia de fijaciones tarifarias, que la apertura de mercados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, que entró en vigencia a partir del año 2008 en Costa Rica, produce una ruptura del concepto de servicios públicos vigente hasta ese momento, el cual es sustituido por una nueva clasificación de los denominados "servicios disponibles al público", caracterizados por la participación activa de sujetos públicos y privados como proveedores de dichos servicios y, se erige una nueva autoridad competente (SUTEL), para la fijación de los precios o tarifas y la promoción de los principios de competencia efectiva, en el mercado nacional de los servicios de telecomunicaciones. Lo anterior sin perjuicio de considerarse el mismo mercado, como un factor que permita -bajo ciertas condiciones- la fijación de los precios por parte de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el artículo 80 de la Ley 7593, clasifica de naturaleza pública la información de la SUTEL que se encuentre contenida en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, disponiendo para estos efectos que, de conformidad con el inciso g) de dicho numeral, se deben consignar en este registro:

*"g) Los precios y las tarifas, así como sus respectivas modificaciones."*

Sin embargo, durante este proceso se debe considerar que, eventualmente en los procesos para la fijación de tarifas, la Administración tenga conocimiento de información que cumpla con las características para ser considerada como confidencial, de conformidad con lo dispuesto en artículo 2 de la LIND (norma de jerarquía legal, que regula la materia [especial]) Por lo que su eventual publicidad pudiera generar una ventaja para terceros, en perjuicio del titular de dicha información. Debe recordarse lo expuesto por la Procuraduría General de la República en su Dictamen C-019-2010, con fecha de 25 de enero de 2010:

*"La confidencialidad se constituye así en un instrumento de garantía de la información privada, aun cuando esta se encuentre en poder de la Administración. Por consiguiente, los datos recabados no son susceptibles de ser utilizados en condiciones y circunstancias ajenas a las que justificaron su almacenamiento: la titularidad de la información no cambia por el hecho de que sea revelada a un tercero. Por el contrario, la confidencialidad de la información garantiza que únicamente es accesible a la persona autorizada para acceder a*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*la misma. De allí que si la información ha sido confiada a un tercero, incluso si el suministro se genera en una norma legal, ese tercero está impedido para divulgarla o darla a conocer a otras personas que no estén autorizadas por el derecho habiente o por una norma legal".*

Por lo tanto, en virtud de los argumentos expuestos, esta Comisión considera que, se puede declarar confidencial información perteneciente a un expediente tarifario, siempre y cuando dicha información cumpla con las características establecidas a nivel legal (es decir que pueda clasificarse, entre otras, como un secreto industrial, comercial o económico), y se cumplan los procedimientos institucionales dispuestos para estos efectos,

## 2.2 De la información presentada para análisis:

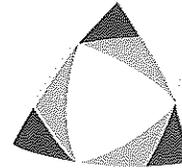
La información que se solicita declarar como confidencial, hace referencia a: premisas económicas, costos de equipos para acceso, componentes de precio de acceso, costos de operación y mantenimiento, costo unitario del servicio, costos asociados del servicio, costo de conexión nacional, tarifas de conexión internacional, costo canal internacional, costo de transporte internacional, costo promedio de equipos terminales, componentes de precio de CPE (Customer Premise Equipments), costo de direccionamiento IP, facilidades del servicio, componentes de precio del servicio de internet, detalle de componentes precio del servicio de internet.

Dentro de las tablas que contienen dicha información, se incluyen datos de utilidad del operador, descuento en el precio propuesto, estimaciones en base a premisas propias y datos de costos de acceso a la red de conexión internacional, que se consideran tienen carácter confidencial. Lo anterior en cuanto estos datos reúnen las características definidas en el artículo 2 incisos a) y c) de la LIND para ser considerados confidenciales.

Asimismo, esta Comisión considera que los datos de inversión, costos, gastos e ingresos provenientes de la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones son datos de carácter sensible, principalmente mientras no existan otros proveedores operando efectivamente en el mercado específico del que se trate. Por lo anterior, la divulgación de esta información y su conocimiento por parte de otros operadores o proveedores podría perjudicar al ICE.

Al respecto también debe tenerse en cuanto lo definido por la Procuraduría General de la República quien en su Dictamen C-019-2010 del 25 de enero de 2010 indica lo siguiente:

*"Pero, ¿qué debe entenderse por secreto comercial? Este puede ser un conocimiento específico o información de especial importancia. Por ejemplo, datos de carácter técnico como la descripción de los métodos de producción, una fórmula química, los procesos industriales, recetas especiales; **datos de carácter comercial como el plan comercial de una empresa**, la lista de clientes y direcciones que podrían interesar a un competidor, prácticas comerciales, etc.. Resulta evidente que algunos de esos datos son extremadamente valiosos, por ejemplo, la fórmula para la fabricación de algún producto específico como puede ser una bebida, de allí que resulta indispensable mantenerlos secretos. Otros datos se presentan como más sencillos, pueden consistir en una sola palabra, como el nombre de una empresa que se prevé adquirir, otros más complejos, como los detalles de una nueva campaña publicitaria. En una entidad comercial puede abarcar -por ejemplo- los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, **datos financieros**, un nuevo programa de*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*computación, política de precios, informe sobre proveedores y suministro de materiales, lista de clientes y sus preferencias de consumo. Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos.” (El subrayado no es del original).*

Conforme a lo analizado de previo, se concluye que la información contenida en las páginas 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, reúne el carácter de secreto y por tanto debe recibir tratamiento confidencial.

Plazo propuesto: para los anteriores datos se propone declarar como confidencial la información por un período de 5 años, según lo propuesto por el ICE, en virtud de la relevancia comercial y estratégica de esta información.

### 3. Oficio 264-261-2011: Segunda Parte de la Solicitud:

La información que se solicita declarar como confidencial, hace referencia a: costos indirectos (administrativos, comercialización, estudios preliminares), gastos de operación y mantenimiento, costos asociados al servicio, capacidad máxima de la red IP, inversión en infraestructura red IP, costo mensual de fibra óptica por kilómetro, inversión en transporte fibra óptica red IP, depreciación equipo de red IP, costo por uso de red, costo mensual de canal internacional, total de clientes por sector.

En las tablas que contienen la información supra citada, se incluyen datos que deben ser considerados como confidenciales, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 incisos a) y c) de la LIND, a saber: la capacidad total de la red, usuarios desagregados, costo de conexión a la red internacional de internet y descuentos.

Por lo tanto, de conformidad con los elementos analizados en el apartado 1) de la Sección III del presente informe, se concluye que la información contenida en las páginas 4, 7, 8, 9, 10 y 11 del citado oficio 264-211-2011, reúne el carácter debe recibir tratamiento confidencial (se aplicará mismo plazo de protección propuesto).

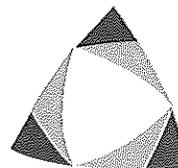
(...)”

- X. Que en razón de lo anterior, lo procedente es acoger parcialmente la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE, 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:**



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- I. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la ICE en el oficio 6000-845-2011.
- II. Declarar confidencial por un plazo de cinco (3) años los siguientes folios del expediente ET-001-2011: 10, 41 y 66.
- III. Declarar confidencial por un plazo de cinco (5) años los siguientes folios del expediente ET-001-2011: 15 al 17, 19 al 23, 46 al 48, 50 al 54, 71-73, 75 al 79, 96, 99 al 103.
- IV. Rechazar la solicitud de confidencialidad sobre los demás extremos solicitados

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.

**ACUERDO FIRME.**
**3. ASIGNACION DE NUMERACION 800 AL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento del Consejo la solicitud de numeración 800 planteada por el Instituto Costarricense de Electricidad.

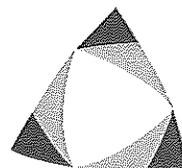
El señor Glenn Fallas explica la situación de asignación. Indica que Telefónica solicita numeración 800 al Instituto Costarricense de Electricidad, dado que actualmente ellos están como clientes de la institución. Ante esta situación, Sutel autoriza al Instituto Costarricense de Electricidad para que le brinde la numeración requerida por Telefónica, como usuario final telefónico.

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

**ACUERDO 011-074-2011****CONSIDERANDO QUE:**

1. Que mediante oficio del 12 de setiembre de 2011 (NI-3373), número de consecutivo 6000-1786-2011, el Instituto Costarricense de Electricidad solicita la asignación a su favor de un (1) número 800, para la prestación de servicios de cobro revertido.
2. Que la información presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad es suficiente y cumple con los requisitos establecidos por la SUTEL mediante la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones, que define el Procedimiento de Solicitud de Numeración.

**DISPONE:**



**21 DE SETIEMBRE DEL 2011**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011**

Pronunciarse favorablemente con la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad contenida en su oficio 6000-1786-2011 del 12 de setiembre de 2011 y consecuentemente asignar su favor la siguiente numeración:

800	# COMERCIAL (7 DÍGITOS)	# REGISTRO NUMERACIÓN	NOMBRE COMERCIAL
800	4567890	25829997	800-4567890

**ACUERDO FIRME.**

**4. AUTORIZACION DE CAFÉ INTERNET DE PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ, EXPEDIENTE SUTEL-OT-098-2011.**

Don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento del Consejo la solicitud de autorización planteada por la señora Paula Carolina Rojas Fernández.

Ingresar a la sala de sesiones el funcionario Rodolfo Rodríguez Salazar, a quien el señor Gutiérrez cede el uso de la palabra para que se refiera a dicha solicitud.

El señor Rodríguez Salazar explica los detalles de la solicitud planteada. Indica que la señora Rojas Fernández planea instalar su negocio en Barrio San Francisco, Concepción de la Unión, Cartago, 100 metros este de la escuela y que la solicitud cumple con los requisitos y plazos establecidos. De manera que la recomendación es que se otorgue la autorización correspondiente.

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

**ACUERDO 012-074-2011**

Por el que se aprueba la resolución:

**RCS-213- 2011  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:20 HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DE 2011  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-098-2011**

En relación con la solicitud de autorización presentada por la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**, cédula de identidad 3-337-602, para la prestación del servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 3, Acuerdo 012-074-2011, Sesión 074- 2011 celebrada el 21 de setiembre del 2011, la siguiente Resolución:



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

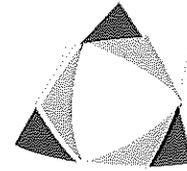
SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

**RESULTANDO**

- I. Que el día 11 de julio del 2011, la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**, cédula de identidad 3-337-602, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet en el Barrio San Francisco, Concepción de la Unión, Cartago, 100 metros este de la escuela.
- II. Que mediante oficio 1952-SUTEL-DGM-2011 del 18 de agosto del 2011, se admitió la solicitud de autorización presentada por la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**, y se ordenó 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 consideraran pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que el solicitante publicó los edictos de ley correspondientes el día 25 de agosto del 2011 en un periódico de circulación nacional (La Prensa Libre) y el día 30 de agosto del 2011 en el Diario Oficial La Gaceta número 166.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**.
- V. Que mediante oficio número 2289-DGM-SUTEL-2011 del 14 de setiembre del 2011, la Dirección General de Mercados de la SUTEL, recomendó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ** 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, ley 8642, 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



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*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, ley 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley 8642 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 8642, Ley 7593 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 el numeral 62 de la Ley 8642 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.
- VIII. Que el artículo 82 de la Ley 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.”*
- IX. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley 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



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

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.

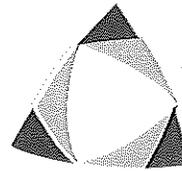
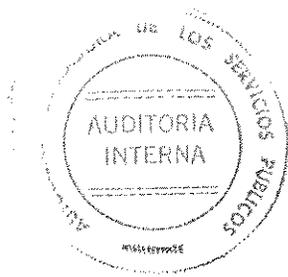
- X. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley 8642 en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente 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.
- XI. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley 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.
- XII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

#### POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, 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:

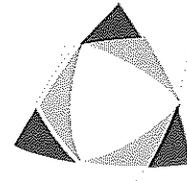
- I. Otorgar Autorización a la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**, cédula de identidad 3-337-602, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- 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 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:
- VI. **PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** La señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en el Barrio San Francisco, Concepción de la Unión, Cartago, 100 metros este de la escuela.
- 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.
- QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la señora **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ** 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. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
  - h. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
  - i. 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
  - j. 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.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- k. 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.
- l. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- m. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- n. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- o. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

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

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

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

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a FONATEL:** Con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley 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 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** La presente autorización será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

- IV. Extender a **PAULA CAROLINA ROJAS FERNÁNDEZ**, cédula de identidad 3-337-602, 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.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

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

ACUERDO FIRME.

NOTIFIQUESE.

INSCRIBASE AL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

#### 5. FUSION DE AZULES Y PLATAS CON TELEFONICA TC COSTA RICA.

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio 2351-SUTEL-DGM-2011, del 20 de setiembre del 2011, mediante el cual la Dirección General de Mercados, remite un informe en relación con la fusión que se pretende efectuar entre Azules y Platas, S. A. (concesionaria) y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. (sociedad del mismo grupo económico), a raíz de la consulta formulada por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) mediante oficio DM-701-2011, del 2 de setiembre del 2011.

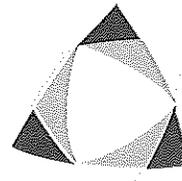
Ingresa a la sala de sesiones la señora Mariana Brenes, a quien don Carlos cede el uso de la palabra para que se refiera a la situación indicada.

La señora Brenes explica los antecedentes del tema, indica que en febrero del 2011 Azules y Platas presentó a Sutel una consulta preventiva sobre el tema de la fusión de Azules y Platas y la empresa denominada Telefónica Costa Rica TC, con el objetivo de cambiar el nombre, y que prevalezca el número de cédula jurídica.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones con base en lo manifestado por la Dirección General de Mercados en su oficio 2351-SUTEL-DGM-2011, dispone:

#### ACUERDO 013-074-2011

1. Acoger el oficio 2351-SUTEL-DGM-2011, del 20 de setiembre del 2011, mediante el cual la Dirección General de Mercados, remite un informe en relación con la fusión que se pretende efectuar entre Azules y Platas, S.A. (concesionaria) y Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (sociedad del mismo grupo económica), a raíz de la consulta formulada por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) mediante oficio DM-701-2011, del 2 de setiembre del 2011.
2. Ratificar en todos sus extremos el contenido del oficio 366-SUTEL-2011 del 3 de marzo del 2001, dirigido a la señora Alejandra Montiel Quirós, apoderada de Azules y Platas, S.A., mediante el cual la señora Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo, respondió a



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

la "consulta preventiva" planteada confirmando que el esquema descrito no requiere de la autorización por parte de esta Superintendencia dado que no corresponde a una concentración según los términos del artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, por lo que no existe impedimento alguno para ejecutar el trámite, al tiempo que se indicó que una vez finalizada la inscripción ante el Registro Público de Costa Rica, se deberá presentar ante esta Superintendencia y ante el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, copia certificada de la escritura pública donde consta la fusión, así como las certificaciones de personería respectivas.

3. Remitir copia del presente acuerdo y el oficio 2351-SUTEL-DGM-2011, antes indicado, a la firma Azules y Platas, S. A.
- 4.- Una copia de este acuerdo debe ser remitida al expediente SUTEL-OT-033-2011.

**ACUERDO FIRME.****ARTÍCULO 5****IV. ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.****1.- INFORME DE RESULTADOS DEL CONCURSO 03-SUTEL-2011 PARA LOS PUESTOS DE GESTOR TÉCNICO EN TELECOMUNICACIONES.**

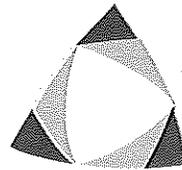
El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento del Consejo el informe de resultados del concurso 03-SUTEL-2011, para los puestos de Gestor Técnico en Telecomunicaciones.

Se conoce el documento 2350-SUTEL-DGC-2011 de fecha 20 de setiembre del 2011 mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo la recomendación de contratación de los candidatos que superaron los criterios mínimos de selección obtuvieron las calificaciones más altas y el perfil solicitado para el puesto. Adjunta el memorando No. 542-DERH-2011, de fecha 19 de setiembre del 2011, mediante el cual el Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos rinde su correspondiente informe de resultados sobre este concurso.

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

**ACUERDO 014-074-2011**

1. Nombrar, con base en los resultados del "Informe de Resultados Concurso 03-SUTEL-2011", elaborado por el Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y remitido por la Dirección General de Calidad, adjunto a su oficio 2350-



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

SUTEL-DGC-2011 del 20 de setiembre del 2011, a los señores Jonathan Fallas Arbustini, cédula de identidad 1-1364-0775, Mónica Salazar Angulo, cédula de identidad 1-1353-0232 y Lorenzo Rodríguez Herrera, cédula de identidad 2-0654-0289 como Gestores Técnicos en Telecomunicaciones.

2. Remitir este acuerdo al Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con el fin de que proceda a llevar a cabo los trámites correspondientes para que la Superintendencia de Telecomunicaciones pueda contar con los servicios de los señores Fallas Arbustini, Salazar Angulo y Rodríguez Herrera a la brevedad.

#### ACUERDO FIRME.

2. **PROPUESTA DE RESOLUCION EN EL CASO DE LA QUEJA INTERPUESTA POR EL CAFÉ INTERNET CYBER COLON, SEGÚN LO SOLICITADO EN EL ACUERDO 011-070-2011, DE LA SESIÓN 070-2011, DEL 31 DE AGOSTO DEL 2011.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema de la propuesta de resolución en el caso de la queja interpuesta por el Café Internet Cyber Colón, según lo solicitado en el acuerdo 011-070-2011, de la sesión 070-2011, del 31 de agosto del 2011.

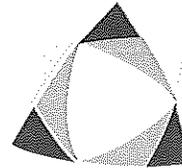
Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Natalia Ramírez Alfaro, quien procede a brindar una explicación sobre este asunto. Coincide con la señora Mercedes Valle Pacheco en que se trata de un caso difícil, voluminoso, con gran cantidad de documentos y tomos acumulados.

La señora Natalia Ramírez manifiesta que inicialmente el cliente presentó la queja por correos spam, posteriormente la amplió por velocidad de transferencia y otros parámetros. Luego de los estudios realizados por la Dirección General de Calidad, se determinó que el único parámetro afectado era el de la transferencia de datos a nivel internacional y este es el que se le reconoce mediante esta compensación.

Se refiere también a la modificación realizada en la resolución que se conoce en esta oportunidad, referente al cálculo por los daños que se indemnizará a Cyber Colón, dado que se partió de que la empresa tenía activo el servicio hasta esta fecha, lo cual no es así. Le fue suspendido en abril, por falta de pago desde febrero. Se hizo un nuevo ajuste y se obtuvo el monto a compensar. No existe modificación para los demás elementos.

La señora Mercedes Valle manifiesta que la resolución que se trabajó contiene todos los elementos del informe que trabajó Natalia con el funcionario Pedro Arce Villalobos y se realizaron los ajustes para ser lo más precisos en el monto a compensar, pues se compensa sobre la base de lo que el cliente pagó en servicios.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo Herrera, quien señala que se tardó mucho tiempo en este caso y manifiesta su preocupación por el tiempo que se lleva atender las quejas, insiste en



**21 DE SETIEMBRE DEL 2011**

**SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011**

que es recomendable llevar a cabo un cálculo del tiempo que se está tardado en atender las quejas e implementar las mejoras necesarias.

Aclara Natalia que gran parte de la tardanza en atender estos asuntos se debía a la cantidad de quejas recibidas por problemas con terminales. Sin embargo, al trasladar la atención de este tema a la Comisión del Consumidor, queda un margen de tiempo más amplio para dedicarse a la atención de estos asuntos.

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

**ACUERDO 015-074-2011**

Por el que se aprueba la:

**RCS-211-2011**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:20 HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DE 2011  
EXPEDIENTE SUTEL-AU-019-2010**

En relación con el acto final de procedimiento administrativo sancionatorio interpuesto por Internet Cyber Colon contra Radiográfica Costarricense, S. A (RACSA) y Televisora de Costa Rica, S. A. (CABLE TICA) por problemas de spam y calidad del servicio de Internet; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 4 del Acuerdo Número 015-074-2011 de la sesión 074-2011 celebrada el 21 de setiembre del 2011, la siguiente Resolución:

- I. Que el día 11 de diciembre del 2009 el señor Huberth Hidalgo Somarribas, cédula 1-600-618, en su condición de propietario del Café Internet CYBER COLÓN, ubicado en San José, Calle 34 y 36, Avenida 3, interpone reclamación contra Radiográfica Costarricense, S. A. (RACSA) y Televisora de Costa Rica S. A., (CABLE TICA) debido a una orden de bloqueo por la generación de correos *spam*. Su queja original la formuló en los términos de la nota visible a los folios del 01 al 03 del expediente cuyos hechos se transcriben de seguido:

*"1-El día 8 de diciembre del año en curso, sin previo aviso, Cable Tica procedió a cortar el servicio de transmisión de Internet que dispone mi negocio para el uso de múltiples personas, especialmente estudiantes. Esta misma situación se produjo el día 3 de diciembre próximo anterior. En esta primera ocasión llamé a Cable Tica y se me informó que tenían una orden de bloqueo debido a que se habían generado correos spam desde Cyber Colón. Me comuniqué con RACSA telefónicamente para decirles que vinieran a hacer una revisión pues es muy poco probable que esto hubiese ocurrido, no solo por el cuidado que tengo y el conocimiento personal de la mayoría de mis usuarios, sino porque en el contrato con Cable Tica, realizado el 13 de diciembre del 2005, se estableció una IP fija. Lo que pasa es que Cable Tica en grave incumplimiento del contrato, me ha asignado una IP volátil, lo cual dificulta determinar el origen de los correos spam. En otras palabras, sin prueba alguna, sin apercibimiento,*



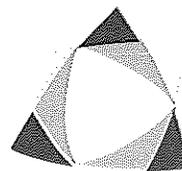
21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*sin inspección, sin verificación y sin siquiera aviso, se me corta el servicio, se me reinstala después de 48 horas y se vuelve a repetir la misma historia casi de inmediato”.*

- II. Que en esa nota inicial, el señor Hidalgo expresa que *“para poder generar tales correos se necesitan ciertos conocimientos técnicos y tendría que ser una persona malintencionada, posiblemente pagada por Cable Tica (que reiteradamente vía telefónica me ha dicho que no tiene interés en brindarme el servicio) quien esté cometiendo tales ilícitos”*. Asimismo indica que tiene entendido que la zona donde está ubicado su negocio está en su mayor parte cubierta por AMNET y que la empresa con la que contrató *“prefiere dedicarse a otras zonas y eliminar a los pequeños negocios”* como el suyo. Afirma que se está *“fraguando algo”* en su contra.
- III. Que mediante oficio 204-SUTEL-2010 de fecha 12 de febrero del 2010, esta Superintendencia solicita información a las empresas denunciadas por supuestos problemas de spam presentados en Café Internet Cyber Colón, en relación con dirección IP asignada al quejoso, listas negras donde se incluyó dicha dirección IP, contratos de suscripción de servicios y comunicaciones cruzadas por este motivo. (visible a folio 06)
- IV. Que el 19 de febrero del 2010, ambas empresas remiten a la SUTEL la información solicitada (folios 11 al 82)
- V. Que mediante oficio 413-SUTEL-2010 del 03 de marzo del 2010, se pone en conocimiento por el plazo de tres días hábiles al señor Hidalgo Somarribas la información citada. (folio 83 y 84)
- VI. Que el día 16 de marzo del 2010, con el fin de atender personalmente al señor Hidalgo Somarribas se celebró una reunión con la señora Maryleana Méndez Jiménez, miembro del Consejo y funcionarios del Área legal; esto debido a que el reclamante tuvo un problema con el fax señalado para recibir notificaciones y no había atendido la audiencia de los tres días, según el mismo señala en la nota de 17 de marzo de 2010 visible al folio 95 del expediente.
- VII. Que mediante la citada nota del 17 de marzo de 2010, el señor Hidalgo agrega un elemento adicional y es que plantea una queja por la mala calidad del servicio. En esa oportunidad, si bien reitera su queja por el bloqueo que sufrió en diciembre señala:

*“En una reunión que sostuvo don Alejandro, una distinguida abogada de nombre Catalina y mi abogado, el Lic. Johnny Schroeder, a la cual no pude asistir, me informa don Johnny que en iguales términos se manifestó el director jurídico de Racsa, y lo que propuso fue el cambio inmediato de cablera, pues evidentemente Cable Tica, aunque ya no se exponga a utilizar la maliciosa acusación de la generación de spam, pues saben que van a ser denunciados por (sic) penal y civilmente por sus mentiras y calumniosas denuncias hacia mi negocio, ahora están boicoteándome mediante un servicio que sufre “subidas y caídas” constantes, lo que en el medio informático se conoce como “lactancia” (Se supone que mandan cuatro megas, paquetería, pero se pierden de camino y llegan a niveles aceptables por pocos segundos, a los pocos instantes se van, por lo que no hay constancia en la transmisión). Esto puede deberse a múltiples causas como por ejemplo Booster, routers, cortes eléctricos, equipos de ellos en mal estado o mal programados, etc. Nada que tenga relación con mis equipos”.*  
 (Folios 95 al 106)



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

VIII. Que el 14 de julio de 2010, el señor Hidalgo presenta declaratoria de silencio administrativo, reitera su queja y amplía su pretensión en los siguientes términos (Folios 110 a 112):

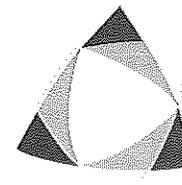
*"Solicito se declare:*

- 1) *La violación de contrato y falsas acusaciones por parte de CABLE TICA EN RELACION CON LA GENERACIÓN DE SPAMS que se me han venido achacando sin prueba fehaciente así como de la falsa afirmación de que aparezco en lista negra.*
- 2) *Faltas a los deberes de control de la cablera por parte de RACSA e incumplimiento de las obligaciones que la ley le impone.*
- 3) *Daños y perjuicios por parte tanto de la Cablera CABLE TICA, como de RACSA en mi contra.*
- 4) *Que se le obligue a la cablera dicha y a RACSA tomar las medidas **inmediatas a efecto de cumplir con el contrato y los deberes** hacia mi persona como propietario de un café Internet, específicamente CYBER COLON.*
- 5) *Que se les obligue a ambas a brindarme un servicio eficiente a partir de este momento.*
- 6) *Así mismo la SUTEL asumirá la obligación de monitorear directamente la calidad de la transmisión a partir de hoy y garantizarme la efectividad de la misma.*
- 7) *Los daños y perjuicios causados serán liquidados por supuesto en juicio aparte que iniciaré ante los Tribunales de Justicia y*
- 8) *Que la SUTEL declare formalmente a mi favor el silencio administrativo dentro del plazo de ley a partir de recibir este escrito". (Folio 111 y 112)*

IX. Que mediante oficio 1303-SUTEL-2010 del 27 de julio del 2010 funcionarios de la Dirección de Calidad de la SUTEL rindieron informe sobre la evaluación de calidad del servicio cable modem del Café Internet Cyber Colon, según evaluaciones de campo realizadas el 06 de abril y 21 de julio del 2011, donde se concluye que:

*"(...)*

1. *La configuración de la red evaluada en las visitas realizadas evidencia que el café Internet no cuenta con una dirección IP pública fija configurada directamente en el CPE del servicio.*
2. *La forma de asignación de la dirección IP pública en forma dinámica a través de una dirección IP privada, no permite identificar con certeza de que el café Internet Cyber Café sea el causante del SPAM indicado por los proveedores.*
3. *El servicio DHCP configurado en el CPE del servicio tiene conflicto con el servicio DHCP de la red interna del café Internet por lo que las computadoras del establecimiento reciben las direcciones IP privadas dinámicas desde el CPE del proveedor y el refrescamiento periódico de estas direcciones provoca problemas de operación al café Internet.*
4. *El servicio de cable modem brindado al Café Internet Cyber Colón, no cumple para ninguno de los sentidos de transferencia de datos con el umbral establecido (85%) en el Reglamento de Prestación y Calidad de servicios, siendo crítico en el sentido ascendente.*
5. *Se recomendó realizar ajustes al direccionamiento de la red local de forma tal que se evite el conflicto entre los servidores DHCP del router del cliente y el CPE del proveedor." (folio 116)*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- X. Que en fecha 18 de agosto del 2011, esta Superintendencia propuso a las partes una audiencia de conciliación con el fin de llegar a algún arreglo satisfactorio, la cual se celebró en las oficinas de la SUTEL en presencia de todas las partes. Sin embargo, no se logró ningún acuerdo y la audiencia se finalizó anticipadamente por falta de orden y exabruptos protagonizados por las partes. (Folio 340)
- XI. Que el día 06 de octubre del 2011, el señor Hidalgo Somarribas nuevamente presenta reclamo contra CABLETICA y RACSA, toda vez que éstas brindan el servicio en forma conjunta. Asimismo, aporta como prueba adicional, bitácora de trabajo de fecha 18 de setiembre del 2010. (folios 204 a 244)
- XII. Que mediante acuerdo 006-059-2010 del Acta de la Sesión Ordinaria número 059-2010 celebrada el 13 de octubre del 2010, este Consejo decidió iniciar un procedimiento administrativo contra las citadas empresas y nombra como órgano director a los funcionarios, Ing. Pedro Arce Villalobos, Licda. Mercedes Valle Pacheco y Licda. Natalia Ramírez Alfaro, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, de otorgar y vigilar el respeto al debido proceso y de otorgar el derecho de defensa a las empresas investigadas. (folio 312)
- XIII. Que mediante documento fechado 19 de octubre del 2011, el señor Hidalgo Somarribas interpone por tercera vez queja contra las citadas empresas describiendo problemas en la calidad del servicio, aporta prueba nueva para incorporar al expediente y alega incumplimiento del debido proceso. (folios 150 a 200)
- XIV. Que por medio de la resolución de las 11:00 horas del 4 de noviembre del 2010 el Órgano Director del Procedimiento dictó el auto de intimación, mediante el cual se incluyó el recuento de hechos, debidamente referenciados en el expediente que constituyen los antecedentes necesarios para la apertura del procedimiento. Asimismo, se indicó, con carácter de presunción, las actuaciones de las empresas Cable Tica y Racsa susceptibles de ser generadoras de algún tipo de responsabilidad por parte de dichas empresas y sobre las cuales se desarrolló el procedimiento. (Folio 306 a 311).
- XV. Que la audiencia oral y privada, se llevó a cabo en varias fechas, a saber: 9 de diciembre de 2010, 3 de febrero de 2010 y 10 de marzo de 2011. Cabe señalar que el día 01 de marzo del 2011 se suspendió la audiencia prevista en dicha fecha por cuanto el día 28 de febrero del 2011 la representante legal del señor Huberth Hidalgo, la señora Patricia Hidalgo Somarribas presentó una nota para el traslado de la misma indicando que para esta misma hora y fecha tenía programada una audiencia en el Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de San José.
- XVI. Que mediante oficio 2134-SUTEL-2011 del 30 de agosto del 2010 el órgano director del procedimiento rindió el informe final.
- XVII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

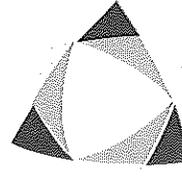
#### CONSIDERANDO:

- I. Que conviene incorporar el análisis realizado por el órgano director en su informe final rendido mediante oficio 2134-SUTEL-2010 en fecha 30 de agosto del 2011, el cual acoge parcialmente este Consejo:

“(…)

**I. Hechos probados**

1. *Se comprobó que efectivamente se generó correo spam proveniente de la red del Café Internet Cyber Colón, ya que en todos los reportes presentados por*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*RACSA coincide el número de la MAC Address del Cable Modem asignado al cliente, identificado como 00:15:9A:03:AA:2C (Folios del 659, 666 y 673).*

2. *Se logró determinar que RACSA actuó ajustado a derecho al aplicar el Reglamento autónomo de servicio para la regulación del correo electrónico masivo o no deseado y ordenar la suspensión del servicio en resguardo de la seguridad de la red, otorgando el aviso respectivo. (Folio 700 al 709, 1010).*
3. *Se demostró que Cable Tica ofrece un servicio internet con asignación de IP fija, el cual se realiza asociando a la MAC Address del equipo terminal del cliente (Folio 366).*
4. *Se logró demostrar que la dirección IP fija que tiene asignada el Café Cyber Colón es la 196.40.85.201 (Folio 26 y 221). La dirección IP se encuentra asociada a la MAC Address 00:21:29:6B:52:77 del router Wireless-G Broadband Router (WRT54G2) ubicado en las instalaciones de Cyber Colón, según el mismo informe aportado por DWebs visible al folio 220.*
5. *Se verificó que los contratos suscritos por el señor Huberth Hidalgo Somarribas con las empresas RACSA y Cable Tica son contratos bajo la modalidad de servicio que se conoce como "PYME", con una velocidad contratada de 2/256 y posteriormente ampliada hasta adquirir un servicio de 4 Megas por el cual recibió las respectivas facturas (Folios 71, 75, 76 y 465).*

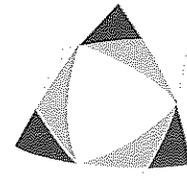
## **II. Hechos no probados**

1. *No se logró demostrar que las máquinas de Cyber Colón están libres de virus. Durante el procedimiento, no se obtuvo prueba técnica en relación con algún protocolo que se haya seguido para confirmar dicha situación.*
2. *No se logra demostrar que los cambios de IP se producen con un mismo equipo. Se observa que se han utilizado dos routers diferentes, consecuentemente, se ha producido un cambio de IP. En el folio 220 con el modelo Wireless-G Broadband Router with SpeedBuster (WRT54GS) y la impresión del folio 221 con el modelo Wireless-G Broadband Router (WRT54G2).*
3. *No se logró determinar que las pruebas de velocidad se efectuaran directamente del modem de Cable Tica o si las mismas fueron realizadas directamente con un equipo de cómputo conectado a la red interna de Cyber Colón (Folios 165 al 170).*

## **III. Análisis técnico**

*Con el fin de analizar los hechos que se han tenido por probados a lo largo del procedimiento y los argumentos que han sido aportados al expediente tanto en la audiencia oral celebrada como en los escritos aportados, se ha estructurado esta sección en dos temas. El primero relacionado con la generación de spam y el segundo con la calidad del servicio de internet.*

### **1. Generación de spam**



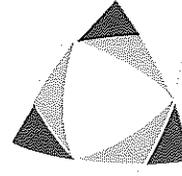
21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Conviene formular alguna precisión terminológica que permita el correcto entendimiento del tema. Para tales efectos se incluye la definición de los siguientes conceptos:

- i. *Spam: correo basura, mensaje basura, se les llama a los mensajes no solicitados, no deseados o que no se conoce el remitente, enviado en grandes cantidades, incluso de forma masiva, que perjudican de alguna o varias maneras al receptor, crea problemas de saturación de la red afectando la calidad de servicio por el consumo de recursos y ancho de banda que estos mensajes ocupan. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Spam>)*
- ii. *Dirección IP (Internet Protocol): Es un número de treinta y dos bits (IPv4) o de ciento veintiocho bits (IPv6) que identifica de manera lógica y jerárquica a una interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP, que corresponde a la capa de red (capa tres) del modelo de referencia OSI (Reglamento de Calidad, artículo 8.31)*
- iii. *Dirección IP fija o estática: es una dirección IP asignada por el usuario de manera manual, o por el operador (proveedor de servicios de Internet) en base a la dirección MAC del cliente ([http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n\\_IP](http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n_IP))*
- iv. *Dirección IP dinámica: es una IP asignada mediante un servidor DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) al usuario. La dirección IP que se obtiene tiene una duración máxima determinada. El servidor DHCP provee parámetros de configuración específicos para cada cliente. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n\\_IP](http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n_IP))*
- v. *Dirección MAC: es un identificador de 48 bits (6 bloques hexadecimales) que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red. Conocida como dirección física y es única para cada dispositivo. Esta determinada y configurada por la IEEE y el fabricante, se dice que son únicas a nivel mundial, puesto que son escritas directamente, en forma binaria, en el hardware en el momento de su fabricación ([http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n\\_MAC](http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n_MAC))*
- vi. *Retardo (Tiempo de transmisión o latencia): Según la norma UIT-T G.1010, el retardo se manifiesta en diversas maneras, como el tiempo que lleva establecer un servicio determinado a partir de la solicitud del usuario y el tiempo para recibir información específica una vez el servicio está establecido. Igualmente, desde el punto de vista de los elementos de red conforme la norma ETSI EG 202 057-4, el retardo corresponde a la mitad del tiempo en milisegundos requerido por el protocolo ICMP para enviar y recibir un paquete de la prueba ping (ICMP Echo Request/Reply) a una dirección IP válida. (Reglamento de Prestación y Calidad, Artículo 8.68)*

Ahora bien, es necesario mencionar que ante la generación de spam, los operadores tienen la obligación de seguir un protocolo de acción, el cual incluye el aviso sobre la situación y eventualmente la suspensión del servicio, en caso de no haber una acción correctiva. Esto es así porque eventualmente, el operador mismo podría resultar bloqueado, lo cual afectaría al



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

resto de los usuarios. En otras palabras, existen razones de seguridad que obligan a este tipo de medidas, ya que el spam satura la red y baja los niveles de calidad; en general, compromete la calidad del servicio.

En los folios 700 al 709 se incorpora el **"REGLAMENTO AUTONOMO DE SERVICIO PARA LA REGULACION DEL CORREO ELECTRONICO MASIVO O NO DESEADO"** el cual estipula el accionar del operador ante estas situaciones, el artículo 7 del citado Reglamento establece lo siguiente:

*"RACSA, emitirá un aviso, previo al bloqueo, para aquellos clientes que incurran en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado o de envío masivo de mensajes con virus. Dicho aviso se emitirá al cliente mediante correo electrónico, en el que se indicarán los números de teléfono para que el cliente coordine con el Área de Control de Correo Abusivo de RACSA, a fin de corregir la práctica que genera las quejas por correo abusivo. Esa coordinación debe realizarse en un plazo de dos horas como máximo, contadas a partir de la generación del aviso por parte de RACSA, plazo en el cual deberá corregir la condición anómala so pena de ser bloqueado, según se estipula en el artículo 8 de este reglamento".*

En cuanto al servicio de internet con asignación de IP fija por parte de Cable Tica, quedó demostrado que el mismo se realiza asociando la MAC ADDRESS del equipo terminal del cliente con la IP, por lo que cualquier cambio en el equipo terminal debe ser reportado al operador para su correspondiente asociación a la misma dirección IP, esto fue corroborado en la audiencia celebrada a las ocho horas con cincuenta minutos del día diez de marzo del dos mil once, de la cual se extrae lo siguiente:

*"(...)Patricia Navas: usted me puede explicar cómo funciona el protocolo de DHCP específicamente en Cable Tica?*

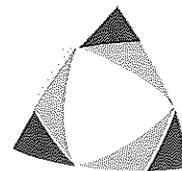
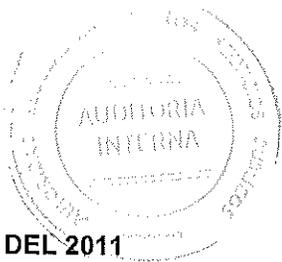
*José Alberto: específicamente en Cable Tica el protocolo de DHCP es un protocolo que pretende entregar la asignación de zonamiento IP de forma automática, puede trabajar en el caso de Cable Tica de 2 formas, cuando se hace una asignación de zonamiento IP hay un tiempo que puede ser por una cantidad de días o ilimitado, que me refiero cuando es un tiempo ilimitado?, que yo voy a proporcionar una dirección IP y ....*

*Patricia Navas: usted me puede explicar cómo hace Cable Tica para asignar una dirección estática al cliente de cable módem.*

*José Alberto: la dirección igual se le entrega por DHCP, se levanta por DHCP, una vez que esa dirección llega al dispositivo donde el cliente la quiere preservar, este dispositivo aquí en este interface tiene una dirección acá, Sony Ericsson centrales, Sony Ericsson física, esa dirección se va a crear una regla en el servidor donde la MAC ADDRESS que tiene el dispositivo del cliente se va a ligar con la IP que se le está asignando.*

*Patricia Navas: una pregunta, qué pasa si el cliente cambia el dispositivo conectado al cable módem?*

*José Alberto: si usted cambia el dispositivo, un punto también ahí importante, las direcciones MAC ADDRESSES es un identificador de fabricación, lo importante ahí es que es única, ningún dispositivo puede tener una MAC ADDRESS igual, entonces siendo una dirección única que para hacer una analogía podría ser la identificación del número de cédula de un habitante de Costa Rica entonces nosotros lo ligamos, cuando el cliente viene y conecta otro dispositivo ese otro dispositivo va a tener otra*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*dirección IP, como el dispositivo tiene otra MAC ADDRESS no va a coincidir con la que se hizo la regla en el servidor de DHCP".*

*En el folio 366 se aporta documentación y prueba en la cual se resalta que el suscriptor de RACSA y Cable Tica, número 0000186839 a nombre del señor Huberth Hidalgo Somarribas, adquirió un servicio de paquete Gold 4 Megas/1 Mega, asignándole la IP fija pública 196.40.85.201 asociada a la MAC ADDRESS del equipo terminal del cliente 0021.296b.5277 y la MAC ADRESS del Cable Modem correspondiente a la 0015.9a03.aa2c.*

*En cuanto a la interrupción del servicio, debe indicarse que esto ocurrió en dos ocasiones. Según lo indica el denunciante en el folio 01, el servicio se le suspendió los días 3 de diciembre del 2009 y el 8 de diciembre del 2009, fechas que fueron corroboradas por RACSA.*

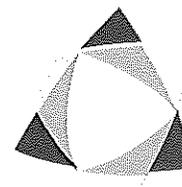
*Por su parte, RACSA aportó prueba documental en la cual se destaca que cumplió con el procedimiento establecido en el **"REGLAMENTO AUTONOMO DE SERVICIO PARA LA REGULACION DEL CORREO ELECTRONICO MASIVO O NO DESEADO"**, como consta en el folio 13. En este sentido, se cursaron notificaciones por vía de correo electrónico al señor Huberth Hidalgo advirtiendo la generación de correo spam, con la suspensión del servicio nueve horas después de la primera comunicación.*

*Ha quedado acreditada la generación de correo SPAM provenientes de la cuenta del suscriptor 186839. Lo anterior en virtud se registran dos IP distintas asociadas al mismo MAC Address de los equipos del cliente y del cable modem. Según se muestra en el folio 26, los correos provienen desde la dirección IP 200.122.133.168 asociada a la MAC Address del equipo terminal del cliente 0021.296b.5277 y MAC ADDRESS del Cable Modem 0015.9a03.aa2c.*

*Posteriormente, en el folio 29 se aporta prueba de los envíos de estos correos desde la dirección IP 196.40.85.201 asociado a la MAC Adress del equipo terminal del cliente 0021.296b.5277 y MAC ADDRESS del Cable Modem 0015.9a03.aa2c. Es claro que en estas dos ocasiones, el reporte de SPAM provino de dos direcciones IP distintas, sin embargo, las direcciones MAC asociados al Cable Modem y al equipo terminal del cliente siempre es la misma, esta dirección es única para cada equipo. (Folios 26 y 29).*

*Ahora bien, el quejoso hace mención que tanto Cable Tica como RACSA no han cumplido el contrato que firmaron porque no le fue asignada una IP pública fija, sino que ésta es dinámica, en apoyo a su manifestación, aportó prueba documental visible a los folios 153, 160, 161, 164, 165, 166, 168, 169, 170, 183, 184, 185. En las impresiones de pantalla aportadas, se observa que la dirección IP para las pruebas realizadas corresponde a la 190.10.26.254, además de esto, en folio 187 se aporta prueba donde es posible observar los parámetros que cuenta la PC utilizada para realizar las pruebas de medición, lo cual permite concluir que para realizar dichas pruebas se conectó una PC directamente al Cable Modem de Cable Tica.*

*Asimismo, se observa que la MAC Address de equipo indicado, corresponde a la 0013.2027.9546, a la cual se le asignó la dirección IP 190.10.26.254 lo cual muestra que las pruebas de velocidad descritas en los folios señalados se realizaron conectando este computador directamente al Cable Modem y según el procedimiento de asignación de dirección IP por parte de Cable Tica, esta dirección no iba a corresponder a la asignada según contrato 196.40.85.201.*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*Interesa destacar el informe realizado por la empresa DiWebs (folio 207 al 242) a solicitud del quejoso por problemas de conexión con la red, en el cual se afirma:*

*"(...) se procedió a revisar el acceso a la conexión de Internet dando como resultado un error en el router modelo Linkys WRTG54G2 versión 1, con Mac Address 00:21:29:6B:76"*

*Resulta claro que, la MAC ADDRESS de este equipo no corresponde a la indicada en folio 366, por lo que la dirección IP que se pudo recibir en ese momento no iba a corresponder con la dirección 196.40.85.201, en el folio 207 también se comprueba que la MAC ADDRESS del Cable Modem del cliente es 0015.9a03.aa2c*

*En la audiencia celebrada a las ocho horas con cincuenta minutos del día diez de marzo del dos mil once, con respecto al cambio de la dirección IP, el señor Luis Diego Meléndez Arroyo de la empresa DiWebs, expresa lo siguiente:*

*"(...) Patricia Hidalgo: cuando usted nos dice que da una IP diferente, utilizando las palabras suyas, usted podría ser más explícito en relación a ello? A qué se debe ese cambio y por qué dice que hay un cambio?"*

*Luis Diego: el cambio localmente no se puede hacer, solo el proveedor lo puede hacer el cambio de IP, salvo que sea una... dinámica constantemente se está cambiando, cada vez que cambiaba la IP yo me metía entonces a la página del ICE, a la página de RACSA y a 2 o 3 entes internacionales para corroborar la misma IP y de hecho ya imprimí esas hojas y también las firmé.*

*(...)*

*Pedro: estos cambios de IP de los que usted hace mención se dieron cuando tenía una PC pegada al módem o con la... pegada al módem, es que no me quedó claro cuando fue que se dieron esos cambios.*

*Luis Diego: primero el router no funcionaba entonces pegué el módem directamente a la computadora, cuando ya restablece el router ahí fue donde se empezaron a dar los cambios, o sea cuando yo pegué la computadora al módem me dio una IP diferente, después cuando yo pegué otra vez ya el router al módem ya empezó a dar también otras IP, no se conectó otra computadora, no se conectó otro módem.*

*Pedro: cuando se pegó el firewall pidieron también cambio de IP?*

*Luis Diego: sí.*

*(...)*

*Patricia Navas: ok, entonces en qué parte de su informe viene que cuando usted conectó el router del cliente obtenía otra dirección diferente a la que tenía asignado el cliente porque yo no lo encontré en el informe?*

*Luis Diego: en este que usted me dice primero en ese estaba pegada a la computadora directamente porque en esos momentos el router no estaba funcionando.*

*Patricia Navas: ok, pero entonces en ese momento usted cambió de equipo y obtiene una dirección diferente?*

*Luis Diego: sí pero yo eso lo realicé una sola vez, así que restablecí el router, el router no se volvió a cambiar, solo se utilizó la conexión directa a la computadora una única vez para bajar el firewall del router.*

*Antonio Navas: pero eso no es lo que usted aporta como prueba porque usted está diciendo 3 MAC ADDRESS diferentes, 3 direcciones IP diferentes donde demuestra usted que cuando conectó el router del cliente, demuestra una vez que fue cuando*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*obtuvo la dirección correcta, a dónde demuestra que las otras 2 direcciones que se obtienen en el informe presentado por usted tenían la MAC ADDRESS del router, porque aparece otra MAC ADDRESS.*

*Luis Diego: le digo yo solo pedí un solo router, el mismo router que ustedes tienen registrado.*

*(...)*

*Antonio Navas: como justifica entonces usted esta dirección de MAC ADDRESS que la tenga el router del cliente?*

*Luis Diego: eso sí no sé porque el único router que utilicé fue el de don Huberth."*

*En la comparecencia, el señor Meléndez Arroyo señala que la prueba del 18 de setiembre se efectuó con un mismo equipo y en las impresiones de la labor realizada que adjunta a su reporte se evidencia que ejecutó pruebas con dos routers diferentes, en el folio 220 con el modelo Wireless-G Broadband Router with SpeedBuster (WRT54GS) y la impresión del folio 221 con el modelo Wireless-G Broadband Router (WRT54G2).*

*Finalmente, es necesario hacer referencia al tema que se conoció en la audiencia relacionado con cambios en la dirección IP. Es cierto que, en algún momento se cambió la dirección por problemas internos de RACSA (folio 15). Sin embargo, este evento no significa que Cyber Colón no contara con una dirección fija. No obstante lo anterior, dicho operador se encontraba en capacidad de verificar y demostrar el origen de los envíos de correos SPAM, según los términos del contrato, por cuanto, Cable Tica da servicio de IP fija, asociada al MAC Address del equipo.*

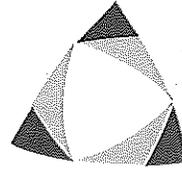
*Cuando se presentaron los eventos de suspensión del servicio por generación de spam, el cliente tenía dos IPs (Folio 13, Folio 43) por un problema interno de Cable Tica, sin embargo, como ya se indicó esta circunstancia no impide la determinación del origen de correo indeseado. Por lo que resulta de recibo la afirmación realizada por RACSA a folio 499, sobre que el cliente tiene reservada la dirección 196.40.85.201/24 y esta no se ha variado desde el momento en el cual el cliente solicitó el servicio de direccionamiento IP público estático.*

*Un comentario final merece el argumento del quejoso en cuanto al cuidado que afirma tener en sus máquinas con medidas antivirus. Suponiendo que lleva razón el reclamante sobre la instalación de dichos mecanismos de seguridad en su red interna, lo cierto es que, la generación de spam podría ocurrir de todas formas. En todo caso, no se demostró que las máquinas de Cyber Colón estuvieran libres de virus ni se aportó prueba técnica para acreditar esta situación.*

## **2. Calidad del servicio de Internet**

### **2. a) Servicio pymes y servicio residencial**

*Por medio de la Resolución RCS-615-2009 del 18 de diciembre del 2009, publicada en La Gaceta N° 31 del 15 de febrero 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) acordó, entre otros, "definir como 'tarifas máximas' aquellas aprobadas en las resoluciones emitidas por la ARESEP", "aclarar que dichas tarifas rigen para todos los operadores y proveedores que cuenten con el respectivo título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones" y "establecer que las tarifas vigentes fijadas por la ARESEP para los servicios de acceso a Internet denominados 'Acelera via ADSL' son aplicables, de manera temporal, a los servicios de acceso a Internet con velocidades y*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

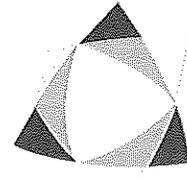
SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*condiciones equivalentes brindados a través de otros medios (tales como y no limitados, a la tecnología móvil de tercera generación, redes WIMAX y servicios de cable modem, entre otros) y para todos los operadores y proveedores debidamente autorizados.”*

*Por lo anterior la clasificación de los servicios Acelera vía ADSL descritos en la anterior resolución se definen de la siguiente manera:*

**SERVICIOS ACELERA VÍA ADSL  
TARIFAS MENSUALES Y CUOTA DE INSTALACIÓN**

SERVICIO ASIMÉTRICO				
Paquete	Tipo de servicio	Ancho de banda de la conexión (kbps)	Tarifa plana mensual con CPE aportado por el ICE en U.S. \$ (1)	Tarifa plana mensual con CPE aportado por el cliente en U.S. \$ (1) (2)
Acelera Hogar	Servicio especial	128/64 (3)	16,00	15,00
	Básico	256/128	19,00	18,00
	Medio	512/256	25,00	24,00
	Premium	1024/512	38,00	37,00
	Premium plus	2048/768 (4)	62,00	61,00



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

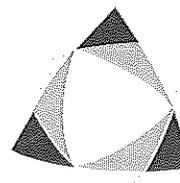
SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

SERVICIO ASIMÉTRICO				
Paquete	Tipo de servicio	Ancho de banda de la conexión (kbps)	Tarifa plana mensual con CPE aportado por el ICE en U.S. \$ (1)	Tarifa plana mensual con CPE aportado por el cliente en U.S. \$ (1) (2)
Acclera PYMES	Básico	1536/768 (4)	72,00	71,00
	Medio	2048/768 (4)	91,00	90,00
	Premiú	4096/768 (4)	169,00	168,00
Cuota de instalación en colones para todos los rangos de velocidad: ₡20 712,00				
Depósito de garantía: corresponde a una mensualidad del tipo de servicio que el cliente solicite.				

- (1) Las tarifas del servicio Acclera vía ADSL constituyen precios máximos lo que implica que pueden ser reducidos por el ICE en cualquier momento, de acuerdo con las variaciones y condiciones del mercado, o bien para promociones temporales. La aplicación de precios máximos y su respectiva reducción se encuentra sujeta a que el ICE mantenga los mismos niveles de calidad y sobresuscripción establecidos en el presente Pliego Tarifario y la misma estructura de paquetes y costos del servicio. En ningún caso el ICE reducirá las tarifas, a niveles que no le permitan cubrir los costos de la prestación del servicio.
- (2) Es obligación del ICE el suministro del servicio con el respectivo terminal CPE. Esta tarifa aplica únicamente para aquellos clientes que dispongan del equipo CPE o soliciten expresamente al ICE que no les suministre el equipo terminal.
- (3) El servicio especial se brindará por parte del ICE únicamente a aquellos clientes en los casos en los que no sea técnicamente posible brindar un servicio de mayor ancho de banda.
- (4) Para estos servicios se programará la máxima velocidad ascendente que técnicamente sea factible programar. La mínima velocidad ascendente a programar será de 512 kbps.

*Según se observa en el folio 71, el contrato firmado entre el señor Hidalgo Somarribas y la empresa RACSA, con fecha 29 de noviembre del 2005, la modalidad de servicio se define como "PYME", posterior a ello, en el folio 76 se muestra una adenda al contrato con Cable Tica en la misma fecha donde se define el servicio contratado por el señor bajo la modalidad PYMES con velocidad contratada de 2/256. Posteriormente sufrió ajustes hasta obtener la velocidad de 4 megas.*

*Ahora bien, según se detalla en el folio 465 se puede observar que el servicio por el cual el señor Hidalgo Somarribas venía pagando es un servicio denominado paquete GOLD 4 MEGAS / 1 MEGA, según se define en La Resolución RCS-615-2009 del 18 de diciembre del 2009, publicada en La Gaceta N° 31 del 15 de febrero 2010, donde se puede observar en la tabla SERVICIOS ACELERA VIA ADSL TARIFAS MENSUALES Y CUOTAS DE INSTALACION, que para la velocidad contratada por el señor Hidalgo Somarribas corresponde a un servicio PYMES por lo cual la evaluación de las calidades de servicio para este caso aplican las dispuestas en los siguientes indicadores.*



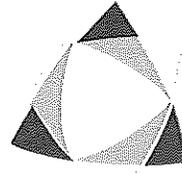
21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

**Indicadores de calidad del servicio Acclera Hogar y Acclera PYMES**

<b>Indicadores de calidad paquete Acclera Hogar</b>		
<b>Indicador de calidad</b>	<b>Tramo nacional</b>	<b>Tramo internacional</b>
Latencia (1)	Inferior a 100 ms	Inferior a 200 ms
Pérdida de paquetes (1)	Inferior al 10%	Inferior al 5%
Disponibilidad del servicio	Mayor a 99.5%	Mayor a 99.5%
Porcentaje máximo de ocupación de los enlaces (2)	Igual o inferior al 80%	Igual o inferior al 80%
Velocidad de transferencia (3)	Igual o superior al 80% de la velocidad de línea	Igual o superior al 80% de la velocidad de línea
<b>Indicadores de calidad paquete Acclera PYMES</b>		
<b>Indicador de calidad</b>	<b>Tramo nacional</b>	<b>Tramo internacional</b>
Latencia (1)	Inferior a 75 ms	Inferior a 150 ms
Pérdida de paquetes (1)	Inferior al 5%	Inferior al 3%
Disponibilidad del servicio	Mayor a 99.5%	Mayor a 99.5%
Porcentaje máximo de ocupación de los enlaces (2)	Igual o inferior al 80%	Igual o inferior al 80%
Velocidad de transferencia (3) (4)	Igual o superior al 85% de la velocidad de línea (5)	Igual o superior al 85% de la velocidad de línea (5)

- (1) Los indicadores de latencia y pérdida de paquetes experimentados por los clientes o usuarios al acceder a Internet corresponden a la sumatoria de los parámetros indicados para el tramo nacional más el tramo internacional.
- (2) Corresponde a la ocupación efectiva de los enlaces para la hora de máximo tráfico de la red.
- (3) La velocidad de transferencia es el desempeño obtenido o percibido por parte de los clientes en cada sesión (por ejemplo, navegación, o transferencia de archivos).
- (4) La evaluación de la velocidad de transferencia se realizará en condiciones de máxima utilización del enlace comprendiendo el envío y recepción de información en forma simultánea.
- (5) La velocidad de línea es la velocidad fija y constante, según el tipo de servicio que el cliente contrata, se programa en los equipos, medida en kbps para la recepción y envío de datos, representa la máxima velocidad que el equipo terminal puede sincronizar dependiendo de la distancia para cada servicio.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Por su parte, RACSA aporta documentación según consta en los folios 1100 al 1103 que consiste en una certificación de las modalidades de servicio bajo las cuales se presta el servicio de internet. En ese documento se define que para todos los casos la modalidad es Internet Residencial. Por su parte, durante la audiencia celebrada a las ocho horas con cincuenta minutos del día diez de marzo del dos mil once con respecto a la modalidad prestada del servicio de Internet, el señor Alejandro Lara expresa lo siguiente:

**Alejandro Lara:** quisiéramos presentar 2 documentos, que son 1 nuestras observaciones al informe presentado por el quejoso que se nos repartiera en la tras anterior audiencia, son las opiniones técnicas de nuestro equipo al respecto y 2 una certificación del Jefe de Soporte Operativo de RACSA en el que identifica la naturaleza del servicio que se le brinda al quejoso calificándolo como residencial, lo anterior para los efectos que corresponda, aportamos copias para las partes.

En el informe elaborado por los señores Alonso De la O Vargas y Glenn Fallas Fallas, que constan en los folios 618 al 621, se muestran las evaluaciones de la calidad de servicio de Internet en base a un servicio PYMES. Para evaluar la calidad del servicio bajo la modalidad Pymes, el Ingeniero Fallas toma como base la velocidad contratada por el cliente, independientemente de la denominación que la empresa le otorgue.

Sobre el particular, en la audiencia celebrada a las ocho horas con cincuenta minutos del día diez de marzo del dos mil once, el Ingeniero Fallas indicó:

**Natalia:** Glenn mi pregunta es la siguiente en folio 623 sobre las condiciones de prestación del servicio y hace referencia a una resolución de la SUTEL RCS-615-2009, en ese párrafo se indica lo siguiente: que se recomienda al Órgano valorar el servicio PYMES que deberá incluir al menos una dirección IP fija pública, mi pregunta es porqué usted parte del hecho de que el señor Huberth Hidalgo está en el servicio PYMES?

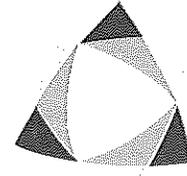
**Glenn Fallas:** porque yo parto del hecho de que tiene un servicio PYMES porque la resolución que se cita establece que para la velocidad contratada por el cliente, en la página 24 del alcance número 52 a la Gaceta No. 183 el 25 de setiembre del 20..., esta resolución que fue tomada por el Concejo de la SUTEL a la hora de establecer las tarifas máximas establece que el servicio ACELERA fijo aplica para la velocidad de 4 Megas, entonces nosotros tomamos ese servicio como un PYMES.

**Natalia:** y a usted le consta que el señor Huberth Hidalgo contrató un servicio de 4 Megas?

**Glenn:** sí.

Pese a lo anterior, el señor Román Fallas, en su condición de representante de Cable Tica, hace mención a la diferenciación entre los servicios vía ADSL con respecto al Cable Modem y plantea el tema de la siguiente manera:

**Román Fallas:** el ítem de este asunto está regulado, está basado en varias reglamentaciones, una de ellas es el Reglamento de Prestación de la Calidad del Servicio y las normas están referidas básicamente a un servicio de internet mediante la modalidad de ADSL, desde su experiencia, desde sus conocimientos, porqué cree usted que debe existir un marco regulatorio de pruebas específico para el servicio de cable módem?



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

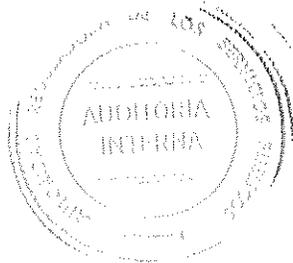
**José Alberto:** *ok, ahí hay un punto bien importante el servicio de Cable Módem y el servicio de ADSL, la similitud que podríamos acotar entre ellos más importante es que son servicios de banda ancha, pero la composición de la tecnología como tal difiere bastante porque hay una serie de terminologías y dispositivos que son diferentes, entre los dispositivos de ADSL y los de cable módem, por ejemplo una red que tiene que ver con la parte de cable módem, se le llama red... es una red híbrida de fibra coaxial donde participan este par de medios, siendo el cable coaxial este cable que llega allá donde el cliente y hay un apartado de planta externa que tiene que ver con la fibra óptica donde eso es muy diferente a la parte de ADSL siendo un servicio que llega a tener vía telefónica, la forma donde están colocados los puntos de agregación de donde se conectan los clientes es diferente, por ejemplo la tecnología ADSL hay una limitante con respecto a lo que es la distancia, a mayor distancia menos ancho de banda, en la parte de cable módem nosotros no tenemos ese inconveniente, la tecnología de cable módem es diferente, no está sujeta a la parte de que a mayores distancias menor ancho de banda, la relación no es así, pero también tiene sus puntos que en este caso sería que la tecnología de cable módem es una tecnología compartida donde varios abonados luchan por la utilización del medio, así es la tecnología como tal, así lo define el estándar, a qué me refiero con esto de que luchan por la utilización del medio?, que cada cliente tiene un tiempo para poner información en el medio, se pasa un tiempo, puede enviar la información, puede trasegar por el medio, entonces qué es lo que pasa?, que pueden haber momentos de condición por ejemplo o hay momentos de congestión donde ese medio puede estar siendo utilizado, es diferente a la tecnología ADSL donde cada cliente tiene un espacio único hasta el punto de agregación para transmitir.*

*Si bien las diferencias técnicas existen entre el servicio de acceso a internet vía ADSL y el servicio vía Cable Modem, lo cierto es que para efectos regulatorios y de mediciones de calidad el único marco con el que se cuenta es el proporcionado por la Resolución RCS-615-2009 ya citada.*

*Como ya se indicó, la Resolución RCS-615-2009 del 18 de diciembre del 2009, publicada en La Gaceta N° 31 del 15 de febrero 2010, el Consejo de la SUTEL acordó, entre otros, "definir como 'tarifas máximas' aquellas aprobadas en las resoluciones emitidas por la ARESEP", y "aclarar que dichas tarifas rigen para todos los operadores y proveedores que cuenten con el respectivo título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones" y "establecer que las tarifas vigentes fijadas por la ARESEP para los servicios de acceso a Internet denominados 'Acelera vía ADSL' son aplicables, de manera temporal, a los servicios de acceso a Internet con velocidades y condiciones equivalentes brindados a través de otros medios (tales como y no limitados, a la tecnología móvil de tercera generación, redes WIMAX y servicios de cable modem, entre otros) y para todos los operadores y proveedores debidamente autorizados."*

*El servicio con el cual cuenta el señor Hidalgo Somarribas se define como modalidad PYMES ya que de acuerdo con la velocidad contratada el pliego tarifario lo define de esta manera, además para los servicios a través de cable modem son aplicables, de manera temporal, las mismas disposiciones de los servicios Acelera vía ADSL.*

## **2. b) Sobre los parámetros técnicos de los servicios de transferencia de datos**



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Estos indicadores corresponden al nivel de cumplimiento de las variables evaluadas con respecto al umbral fijado, para el cual se especifican las condiciones de medición particulares.

**i) Niveles de retardo a nivel local e internacional:**

Los artículos 91 y 92 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, publicado en la Gaceta Nº 82 del miércoles 29 de abril del 2009 establecen lo referente al cumplimiento de los niveles de retardo a nivel local e internacional. En esta materia, el informe 2257-SUTEL-2010, en el folio 621 indica lo siguiente: "se realizaron pruebas de retardo y perdidas de paquetes hacia servidores locales e internacionales y para ambos casos se constató el cumplimiento de los umbrales establecidos en los artículos 91 y 92 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios"

➤ **Artículo 91. Cumplimiento niveles de retardo a nivel local**

Corresponde al retardo extremo a extremo de la transferencia de datos a nivel nacional, para la hora cargada media del servicio en estudio.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo local (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	20
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	30
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	40
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	50
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	60
5	Datos de mejor esfuerzo	70

Para el caso de redes satelitales se aplicará lo dispuesto en la recomendación UIT-R M.1636, para los tipos de satélites GEO (Geostationary Earth Orbit, órbita terrestre geoestacionaria), MEO (Medium Earth Orbit, órbita terrestre mediana) y LEO (Low Earth Orbit, órbita terrestre baja), conforme la siguiente tabla:

Tipo de satélite	GEO	MEO	LEO
Retardo de propagación máximo (dos vías) (ms)	280	120	60

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de retardo local para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

El cumplimiento de los niveles de retardo local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de retardo local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Retardo} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Retardo} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Retardo} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

*Retardo:* corresponde al valor de retardo obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

*Umbral:* corresponde a los umbrales de retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

*k:* constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,2.

El cumplimiento de niveles de retardo local para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Según consta en el folio 630, el resultado del retardo a nivel local en promedio es de 18 ms, lo cual corresponde a un 100 % de cumplimiento de retardo local, por lo que en este extremo no se aprecia incumplimiento alguno del operador.

➤ **Artículo 92. Cumplimiento niveles de retardo a nivel internacional**

Corresponde al retardo extremo a extremo de la transferencia de datos a nivel internacional considerando el retardo de la red local, para la hora cargada media del servicio en estudio.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

Para el caso de redes satelitales se aplicará lo dispuesto en la recomendación UIT-R M.1636, para los tipos de satélites GEO (Geostationary Earth Orbit, órbita terrestre geoestacionaria), MEO (Medium Earth Orbit, órbita terrestre mediana) y LEO (Low Earth Orbit, órbita terrestre baja), conforme la siguiente tabla:

Tipo de satélite	GEO	MEO	LEO
Retardo de propagación máximo (dos vías) (ms)	280	120	60



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de retardo internacional para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los niveles de retardo internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de retardo local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Retardo} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Retardo} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Retardo} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

*Retardo:* corresponde al valor de retardo obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

*Umbral:* corresponde a los umbrales de retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

*k:* constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

El cumplimiento de niveles de retardo internacional para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Según consta en el folio 630, el resultado del retardo a nivel internacional en promedio es de 55 ms, lo cual corresponde a un 100 % de cumplimiento de retardo internacional.

**ii) Velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada**

El artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, establece que esta corresponde:

La relación entre la velocidad contratada (velocidad de línea) entre el cliente y el operador o proveedor y la velocidad real de transferencia (throughput) que experimentan los clientes tanto para comunicaciones locales como internacionales.

Este parámetro debe cumplirse para la velocidad de envío y descarga de información, en condiciones de uso bidireccional simultáneo del enlace y sus umbrales mínimos se fijan en la siguiente tabla por cada tipo de servicio:

Tipos de servicio	Umbral de throughput
Domiciliar	80%
Pequeñas y medianas empresas	85%
Grandes empresas	90%
Corporativo	95%

El cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada (throughput), se obtiene mediante la siguiente fórmula:



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{throughput} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{Throughput} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{Throughput} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{Throughput})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

**%Throughput:** corresponde al desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada para el servicio en estudio o al promedio de desempeño de la totalidad de servicios del operador o proveedor, en la hora cargada media, para evaluaciones particulares y globales respectivamente.

**Umbral:** corresponde al umbral throughput.

**k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

Según como se definió anteriormente, la modalidad de servicio con que cuenta el señor Hidalgo Somarribas es tipo PYMES, por lo que las evaluaciones de desempeño de dichos servicios deben de realizarse acorde con los umbrales de Pequeñas y Medianas Empresas, detallado en el citado artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

En el informe 2257-SUTEL-2010, folio 620, en la tabla 3 se muestra la evaluación de desempeño del enlace de internet a nivel **internacional** en condiciones bidireccionales, es claro que **los resultados obtenidos no cumplen para los valores establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, por lo que aplicaría una compensación de servicio.**

En este sentido, el citado informe muestra que la evaluación de desempeño del enlace de internet a nivel **internacional** en condiciones bidireccionales, alcanza un 60.98% lo cual corresponde según la siguiente ecuación:

$$\begin{aligned} \text{Cumplimiento throughput} &= e^{-50(85-60.98)} \times 100 \\ \% \text{ Cumplimiento throughput} &= 0\% \end{aligned}$$

Por su parte, en cuanto al desempeño de la velocidad de transferencia local en condiciones de uso bidireccional es de 92.36% lo cual corresponde a un 100 % de cumplimiento.

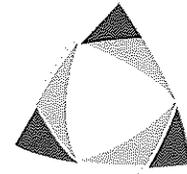
### iii) Pérdida de paquetes a nivel local e internacional

Estos indicadores son desarrollados en los artículo 95 y 96 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, de la siguiente manera:

#### ➤ Artículo 95. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local.

Corresponde a los niveles de pérdida de paquetes medidos desde el servicio del cliente hacia cualquiera de los puntos de la red interna del operador. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel local para las siguientes clases de servicio:



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes a nivel local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{matrix} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de pérdida de} \\ \text{paquetes local} \end{matrix} \right\} = \begin{cases} \% \text{ Pérdida de paquetes} \leq \text{Umbral} & = & 100\% \\ \% \text{ Pérdida de paquetes} > \text{Umbral} & = & e^{-k(\% \text{ Pérdida de paquetes} - \text{Umbral})} \times 100 \end{cases}$$

Donde:

*%Pérdida de paquetes:* corresponde al valor porcentual de pérdida de paquetes obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

*Umbral:* corresponde a los umbrales de pérdida de paquetes de la tabla anterior para cada tipo de servicio

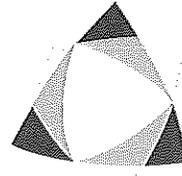
*k:* constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

El cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Según consta en el folio 630, el resultado del porcentaje de pérdida de paquetes a nivel local en promedio es de 0.74 %, lo cual corresponde a un 100 % de cumplimiento de pérdida de paquetes local.

➤ **Artículo 96. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional**

Corresponde a los niveles de pérdida de paquetes medidos desde el servicio del cliente hacia redes internacionales o Internet e incluye la pérdida de paquetes a nivel local. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel internacional para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes a nivel internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de pérdida de} \\ \text{paquetes} \\ \text{internacional} \end{array} \right\} = \begin{cases} \% \text{ Pérdida de paquetes} \leq \text{Umbral} & = 100\% \\ \% \text{ Pérdida de paquetes} > \text{Umbral} & = e^{-k(\% \text{ Pérdida de paquetes} - \text{Umbral})} \times 100 \end{cases}$$

Donde:

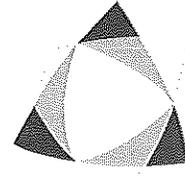
*%Pérdida de paquetes:* corresponde al valor porcentual de pérdida de paquetes obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

*Umbral:* corresponde a los umbrales de pérdida de paquetes de la tabla anterior para cada tipo de servicio

*k:* constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

El cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Según consta en el folio 630, el resultado del porcentaje de pérdida de paquetes a nivel internacional en promedio es de 0 %, lo cual corresponde a un 100 % de cumplimiento de pérdida de paquetes a nivel internacional.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

### 2. c) Factor de Ajuste por Calidad del Servicios (FAC)

Los artículos 133 y 135 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio, establecen la definición del Factor de Ajuste por Calidad (FAC), entendido como la herramienta que permite establecer de manera explícita la relación entre el precio y la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Es decir, el FAC es un factor aplicado al precio del servicio, en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del mismo, para un periodo de evaluación determinado.

Es por ello, que el precio final para los clientes de los servicios de telecomunicaciones, corresponderá al producto del valor porcentual del FAC y el precio del servicio, tanto para el caso de las evaluaciones particulares o la evaluación de la gestión total de los operadores y proveedores.

Respecto a la aplicación **general** del FAC, esta pretende obtener el nivel global de calidad por servicio para la totalidad de clientes de un operador o proveedor en un periodo determinado.

Por otra parte, la aplicación **particular** podrá abarcar, de acuerdo con el estudio realizado por la SUTEL, un cliente específico, un grupo de clientes, una zona determinada o un segmento de red.

En el caso bajo análisis, debe resaltarse que se realizó una evaluación particular a un segmento de la red de acceso a Internet.

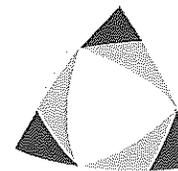
De conformidad con lo dispuesto en los artículos 133 al 137 del Reglamento, la SUTEL, podrá realizar de manera particular, estudios del grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios.

**En ausencia de información de la totalidad de indicadores de calidad del servicio en estudio, la SUTEL seleccionará los parámetros que considere para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, con el objeto de obtener el factor de ajuste al precio del servicio.**

En este sentido, es importante resaltar lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública en concordancia con lo expresado por la Procuraduría General de la República, en su dictamen de la C-029-2010, con fecha de 26 de febrero de 2010:

*“De conformidad con la Ley General de la Administración Pública, en virtud del principio de regulación mínima del acto, al menos el motivo o el contenido deben estar regulados. Dicho de otra forma, cuando el motivo no esté normado, lo debe estar el contenido y a la inversa. Así, más que actos discrecionales, lo correcto es referirse a elementos discrecionales de este. La discrecionalidad, en esencia, se da cuando el ordenamiento jurídico prevé distintas alternativas u opciones, todas lícitas, cuya libre escogencia encomienda a la Administración. Esto implica, a su vez, el respeto de los límites aplicables, como el principio de interdicción de la arbitrariedad, las reglas de la ciencia, la lógica y la técnica, entre otros.” (Sala Primera, Resolución número 116-2010 de las nueve horas del veintidós de enero del dos mil diez) (El subrayado es nuestro)*

### 2. d) Compensación por deficiencias en el servicio

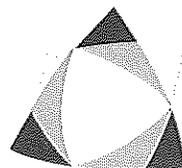


21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

De conformidad con lo expuesto, procede realizar el cálculo de la compensación de conformidad con el artículo 134 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el cual establece la ponderación de indicadores de calidad con su peso relativo dentro de la totalidad, que en conjunto representa su importancia dentro de la gestión de cada servicio. El peso relativo a cada indicador se muestra en la siguiente tabla:

<b>Parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos</b>				
<b>Parámetro</b>	<b>Peso relativo asignado</b>	<b>Peso relativo asignado</b>	<b>% de Cumplimiento</b>	<b>Peso Relativo FAC</b>
1. Oportunidad en la prestación de servicios	5%	0%	0%	0%
2. Atención y reporte de incidencias	5%	0%	0%	0%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	3%	0%	0%	0%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	2%	0%	0%	0%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	5%	0%	0%	0%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%	0%	0%	0%
7. Cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel local de los servicios de transferencia de datos	10%	0%	0%	0%
8. Cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel internacional de los servicios de transferencia de datos	10%	0%	0%	0%
9. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel local	5%	5%	100%	5%
10. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel internacional	5%	5%	100%	5%
11. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel local	5%	0%	0%	0%
12. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel internacional	5%	0%	0%	0%
13. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local	5%	5%	100%	5%
14. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional	5%	5%	100%	5%
15. Cumplimiento de niveles de ocupación de los enlaces local e internacional	10%	0%	0%	0%
16. Cumplimiento del desempeño de la	10%	10%	100%	5%



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada			0%	
17. Completación de llamadas de los servidores de acceso remoto conmutado	5%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30 %</b>		<b>25%</b>

Conforme a los resultados de las pruebas de evaluación del servicio de Internet que constan en el informe 2257-SUTEL-2010 del 8 de diciembre del 2010, folios 618 al 630, los parámetros evaluados son los establecidos en los artículos 91, 92, 95, 96 y 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Para determinar el factor de ajuste por calidad (FAC) tomando los resultados obtenidos en la tabla anterior, se procede a aplicar la siguiente fórmula para calcular dicho factor:

$$\%FAC = \frac{\sum \text{Total Peso relativo FAC} * 100\%}{\sum \text{Total peso relativo asignado}}$$

Donde:

$$\sum \text{Total Peso relativo FAC} = 25 \%$$

$$\sum \text{Total Peso relativo asignado} = 30 \%$$

Aplicando la fórmula anterior:

$$\%FAC = \frac{25 \% * 100 \%}{30 \%} = 83.33 \%$$

Por lo que el factor de ajuste por calidad (FAC) aplicando la formula anterior para los valores obtenidos en cada uno de los indicadores para el servicio corresponde a un 83.33%.

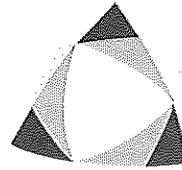
(...)

**IV. Incidencias para resolver en el acto final**

**1. Daños y perjuicios**

Con respecto a la petición de obtener un resarcimiento por concepto de daños y perjuicio, debe indicarse que la compensación calculada por los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño del enlace de internet a nivel internacional en condiciones bidireccionales y de conformidad con el procedimiento establecido reglamentariamente satisface la pretensión del reclamante. En este sentido, la compensación se aplica utilizando un parámetro objetivo y proporcional a las condiciones en las que se brindó el servicio.

Por otra parte, para la determinación de perjuicios por el servicio de enlace de internet a nivel internacional con las características señaladas, no se ha aportado al expediente prueba técnica idónea que acredite en forma individual y cuantificable el perjuicio.



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*En este sentido, debe tenerse en cuenta que para recomendar el pago de perjuicios debe comprobarse el nexo de causalidad, es decir, el nexo o vínculo entre el daño sufrido y el hecho del agente causante. Aspectos no constatados en el curso de este procedimiento por lo que resulta improcedente dar curso a esta petición.*

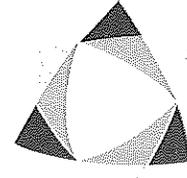
## 2. Silencio positivo

*El señor Hidalgo solicita que se resuelva en su favor por haberse operado un "Silencio Positivo". Sobre el particular, es necesario advertir que la figura del silencio positivo no es de aplicación en este procedimiento puesto que la previsión hecha por el artículo 330 de la Ley General de la Administración Pública expresamente indica los casos en los que se aplica. El texto del artículo indica: "1. El silencio de la Administración se entenderá positivo cuando así se establezca expresamente o cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela. 2. También se entenderá positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones".*

*Sobre el instituto del silencio positivo, la Procuraduría General de la República ha desarrollado ampliamente el tema, por lo que resulta ilustrativo transcribir el siguiente extracto del dictamen C-380-2005:*

*"La característica distintiva del acto presunto positivo frente al negativo, recogida por la doctrina y nuestra jurisprudencia judicial y administrativa, consiste en que el positivo es un verdadero acto administrativo, equivalente al acto que sustituye (ver GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo, Curso de Derecho Administrativo, T.I., pag.504). Acto administrativo que, por lo general, es una autorización, permiso o aprobación, como está regulado en nuestro derecho positivo en el artículo 331 de la LGAP y 7 de la ley número 8220. En este mismo sentido, ha dicho la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en sentencia número 88 de las 15:05 horas del 19 de octubre de 1994, lo siguiente:*

*"(...) Ante la ausencia de una manifestación de voluntad expresa por parte de la Administración, la Ley faculta, en circunstancias específicas y para ciertos efectos, la presunción de esa voluntad, ya sea un sentido negativo o desestimatorio, o bien, positivo o afirmativo. (...) El silencio positivo, en cambio, constituye un verdadero acto administrativo. Así se desprende del texto del artículo 331 de la Ley General de Administración Pública, que dispone que acaecido este "no podrá la Administración dictar un acto denegatorio de la instancia, ni extinguir el acto sino en aquellos casos y en la forma prevista por la ley". Por esta razón, el silencio negativo es la regla en esta materia, en tanto que el positivo es la excepción y como tal sólo procede en aquellos casos permitidos por el ordenamiento jurídico. El artículo 330 de la Ley General de Administración Pública, admite el silencio positivo en tres hipótesis; a) cuando se establezca expresamente; b) cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela; y c) cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones. Por constituir el silencio positivo un acto administrativo equivalente a la autorización, licencia o permiso solicitado, dispone el artículo 331, inciso 1), citado, que la solicitud que se presente debe contener los requisitos de ley. Es decir, para que opere el silencio positivo, debe el particular haber cumplido en su gestión con todos y cada uno de los requisitos exigidos por la norma, pues lo contrario implicaría la ausencia de presupuestos esenciales para la existencia del acto, no pudiendo operar el silencio cuando se omita alguno de ellos, aunque el órgano o funcionario encargado no realice la respectiva prevención. (...)"*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

*Y esta Procuraduría, en su condición de órgano superior consultivo técnico-jurídico de la administración pública, ha dicho en dictámen C-281-2002, que: "Por consiguiente, la diferencia entre silencio positivo y silencio negativo radica básicamente en que el silencio positivo es un acto administrativo de pleno derecho, es decir, tiene efectos jurídicos propios, generando de esta forma derechos para los administrados. En cuanto a su operabilidad, sólo aplica en cuestiones de carácter permisivo. "*

*Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido una excepción a la regla según la cual a las solicitudes de permisos y autorizaciones no resueltas en tiempo por la administración, se aplica la figura del acto presunto positivo. Se trata de aquellas que tienen que ver con la preservación y tutela del ambiente. Así lo ha señalado en la sentencia número 6836-93 de 24 de diciembre de 1993, donde dijo que: "Por lo demás, ya esta Sala, en voto N° 2233 - 93 de las nueve horas treinta y seis minutos del veintiocho de mayo del año en curso, dijo que la protección y preservación de la integridad del medio ambiente natural, dentro del cual se encuentra la riqueza forestal, es un derecho fundamental, de modo que no puede entenderse que el silencio positivo opere simplemente por el transcurso del plazo dentro del cual la Administración debió pronunciarse sobre el permiso de explotación forestal, sin que lo hiciera, pues ello implicaría poner en inminente peligro el patrimonio forestal del país al permitirse, por esa vía, su explotación irracional e indiscriminada."*

*Como se aprecia, dentro del procedimiento administrativo, lo que está en juego es la determinación de la verdad real de los hechos y la valoración de las circunstancias que han dado origen al mismo, en este caso, la queja interpuesta contra las empresas Racas y Cable Tica. No estamos frente a ninguno de los supuestos en los que opera el silencio positivo.*

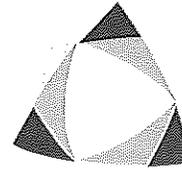
### **3. Sobre la condenatoria en costas:**

*En cuanto a la solicitud de condenatoria en costas, debe señalarse que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 328 de la Ley General de la Administración Pública, dentro del procedimiento administrativo no habrá lugar a la imposición de costas a favor o en contra de la Administración ni del interesado.*

*En este sentido, la Sala Primera de la Corte en sentencia 01269 de las 11:14 horas del 21 de octubre del 2010, dispuso que:*

*"El Principio de Gratuidad, se deriva del Derecho Fundamental a la Justicia y tiene diferentes matices. En vía administrativa su aplicación es muy común dentro de los procedimientos administrativos; allí supone la inexistencia del pago de costas a favor o en contra de la Administración Pública o del administrado, según se deriva de lo dispuesto en el numeral 328 de la Ley General de la Administración Pública. Así las cosas, en sede administrativa, se garantiza a los administrados la posibilidad accionar contra la administración en procura del resguardo de los derechos que cada persona considera que ostenta, por los abusos que considere está cometiendo aquella."*

*En razón de lo anterior, este órgano director recomienda el rechazo de tal petición, por ser evidentemente improcedente.*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

**4. Sobre la solicitud del reclamante de enviar denuncia al Ministerio Público:**

*El reclamante solicita que este órgano proceda de oficio a denunciar los supuestos hechos atinentes a Delitos informáticos ante la Fiscalía Adjunta de Delitos Informáticos, específicamente sobre los correos spam o correos masivos tipificados en el artículo 229 bis del Código Penal costarricense, el cual indica, tiene como fin proteger la seguridad de los medios tecnológicos en la información enviada y recibida.*

*Al respecto, el artículo 229 bis del Código Penal, dispone el tipo penal "Alteración de datos y sabotaje informático", el cual se transcribe:*

*"Se impondrá pena de prisión de uno a cuatro años a la persona que por cualquier medio accese, borre, suprima, modifique o inutilice sin autorización los datos registrados en una computadora.*

*Si como resultado de las conductas indicadas se entorpece o inutiliza el funcionamiento de un programa de cómputo, una base de datos o un sistema informático, la pena será de tres a seis años de prisión. Si el programa de cómputo, la base de datos o el sistema informático contienen datos de carácter público, se impondrá pena de prisión hasta de ocho años." (Así adicionado por Ley N° 8148 de 24 de octubre del 2001)*

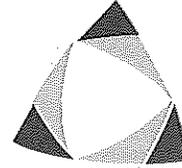
*El reclamante indica que las conductas descritas en el artículo anterior, se refieren a correos spam o masivos que afectan la información enviada y recibida, no obstante, dicho numeral describe la conducta que causa la inutilización del hardware o software de un equipo, por lo que no tiene relación directa con la calidad del servicio.*

*Por otra parte, debemos recordar que por spam entendemos: "correo basura, mensaje basura, se les llama a los mensajes no solicitados, no deseados o que no se conoce el remitente, enviado en grandes cantidades, incluso de forma masiva, que perjudican de alguna o varias maneras al receptor, crea problemas de saturación de la red afectan do la calidad de servicio por el consumo de recursos y ancho de banda que estos mensajes ocupan" (Ver apartado de definiciones en este mismo informe).*

*En el desarrollo de la presente investigación se estableció que, ante la generación de spam, los operadores tienen la obligación de seguir un protocolo de acción, el cual incluye el aviso sobre la situación y eventualmente la suspensión del servicio, en caso de no haber una acción correctiva. Esto es así porque al final puede ser el operador quien resulte bloqueado, lo cual afectaría al resto de los usuarios, ya que el spam satura la red, baja los niveles de calidad, compromete en general la calidad del servicio.*

*Es conclusión de este órgano director que desde el punto de vista de la obligación del operador, Racsa y Cable Tica actuaron apegados al protocolo que se aplica en estos casos ante la generación de spam. Por lo que es posible afirmar que no hay un incumplimiento por parte de las empresas proveedoras en cuanto a la identificación del origen del spam y el procedimiento para bloquear el servicio conforme al protocolo existente.*

*Sobre este particular, cabe resaltar lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones que establece: "(...) Si de la reclamación se desprenden*



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

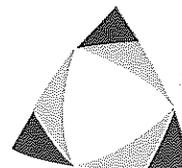
**responsabilidades penales para cualquier involucrado, la Sutel deberá denunciarlo al Ministerio Público...** (destacado intencional)

*Es por ello que, no es posible concluir que de la reclamación interpuesta se desprendan responsabilidades penales que se deban denunciar, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 48 de la Ley 8642.*

*Finalmente, la interposición de dicha acción le compete al interesado, por lo que deberá hacer valer sus derechos ante la vía correspondiente, por cuanto esta Superintendencia no tiene la competencia para realizar dichas valoraciones.*

(...)"

- II. Que en relación con la interrupción del servicio de Internet en el local del café Internet Cyber Colón, ocurrido los días 3 de diciembre y 8 de diciembre del año 2009, se concluye que la interrupción fue efectuada de conformidad con el "Reglamento Autónomo de Servicio para la Regulación del correo electrónico masivo o no deseado" que aplica RACSA para tales circunstancias.
- III. Que la generación de correos *spam* detectados en esas fechas y que originaron la interrupción del servicio, provenían del suscriptor número 186839 que es el señor Huberth Hidalgo Somarribas, propietario del café internet Cyber Colón.
- IV. Que el equipo terminal del negocio Cyber Colón identificado con la MAC Address 0021.296b.5277 y la MAC Address del Cable Modem 0015.9a03.aa2c fueron las direcciones físicas debidamente identificadas por el proveedor del servicio y que hizo posible determinar el origen de los correos *spam*. Lo anterior independientemente de las direcciones IP 200.122.133.168 y la IP 196.40.85.201, ambas direcciones asignadas por el proveedor.
- V. Que no existe ningún incumplimiento por parte de las empresas RACSA y Cable Tica quienes actuaron de conformidad con el protocolo establecido una vez detectada la generación de correos *spam*.
- VI. Que en cuanto a la calidad del servicio de Internet, se concluye que la evaluación debe realizarse con fundamento en los parámetros de los servicios de internet vía ADSL por haberse determinado así en la resolución RCS-615-2009 del 18 de diciembre del 2009.
- VII. Que la calidad del servicio de internet recibida por el café internet Cyber Colón debe ser valorada con base en el servicio denominado PYMES, dicha categoría de servicio corresponde a la velocidad contratada por el señor Hidalgo Somarribas, al momento de formular su queja.
- VIII. Que analizados los parámetros de calidad según el Pliego Tarifario vigente para este tipo de servicios, se concluye que el servicio alcanza los parámetros mínimos establecidos en forma satisfactoria, excepto en cuanto a la velocidad de transferencia local e internacional.
- IX. Que el desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada no alcanzó los valores establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, por lo que se puede concluir que existió un incumplimiento del proveedor de servicio en el momento de la medición.



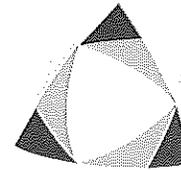
21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- X. Que del análisis del expediente no se desprende elementos de juicio suficientes ni prueba alguna para condenar en esta vía por concepto de perjuicios. En cuanto a los daños procede su reconocimiento mediante el reintegro de las sumas que se dirán más adelante.
- XI. Que a efectos de realizar el cálculo de la compensación, este Consejo mediante acuerdo 011-070-2011, de la sesión ordinaria 070-2011, celebrada el 31 de agosto del 2011, dispuso:  
 "(...)  
 2. *Encomendar a Natalia Ramírez Alfaro, funcionaria de la Dirección General de Calidad que solicite a Radiográfica Costarricense, S. A. (RACSA) y a Televisora de Costa Rica S. A. (Cable Tica), información adicional sobre el desglose de los pagos realizados por el señor Huberth Hidalgo, por el servicio de internet contratado desde enero del 2010 hasta el momento en que estuvo vigente el servicio, a efectos de realizar una compensación adecuada por ajustes en la calidad del servicio, información que deberá ser tomada en cuenta para la elaboración de la respectiva resolución.*
- XII. Que dicha información fue presentada a esta Superintendencia en fecha 31 de agosto del 2011 por parte de RACSA y 02 de setiembre de 2011 por parte de Cable Tica; ambas empresas indican que el servicio fue desconectado en el mes de abril de este año por falta de pago de los últimos dos meses.
- XIII. Que este Consejo se aparta de la estimación del factor de ajuste de calidad realizada por el órgano director en su informe final, en virtud de contar con información actualizada sobre los montos pagados por el reclamante a las denunciadas.
- XIV. Que a efectos de realizar el cálculo de dicha compensación, se procede a tomar la información recibida sobre los pagos efectivamente realizados por el señor Hidalgo Somarribas, durante el período de análisis, es decir, desde el momento de interposición de la queja hasta que estuvo vigente el servicio, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

Periodo	Monto Racsa	Monto Cable Tica
ene-10	₡37.863,20	₡37.169,00
feb-10	₡37.417,50	₡36.779,00
mar-10	₡35.476,85	₡36.389,00
abr-10	₡34.591,10	₡35.089,00
may-10	₡36.492,45	₡34.439,00
jun-10	₡36.193,40	₡35.089,00
jul-10	₡35.045,45	₡34.439,00
ago-10	₡34.463,75	₡34.244,00
set- 10	₡34.359,60	₡33.530,00
oct-10	₡34.761,90	₡33.465,00
nov-10	₡34.320,50	₡33.530,00
dic-10	₡34.689,80	₡33.530,00
ene-11	₡34.220,15	₡34.517,00
feb-11	₡32.979,40	₡34.729,00
<b>TOTAL</b>	<b>₡492.875,05</b>	<b>₡486.938,00</b>
<b>FAC</b> 16,67%	<b>₡82.162,27</b>	<b>₡81.172,56</b>

- XV. Aplicando lo correspondiente por factor de ajuste (FAC) a los montos facturados por cada uno de los proveedores del servicio, comprendidos entre enero 2010 y febrero 2011, se debió realizar un ajuste de



21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

un 83.33% del monto mensual a facturar, por lo que la diferencia de un 16.67% se debe retribuir al cliente como compensación por el servicio de internet recibido. Por lo tanto los montos correspondientes por cada operador son:

Proveedor de Servicio	Total pagado	FAC (16.67%)	Monto de compensación
RACSA	¢492.875,05	¢492.875,05 * 16.67%	¢82.162,27
Cable Tica	¢486.938,00	¢486.938,00 * 16.67%	¢81.172,56
<b>TOTAL</b>			<b>¢163.334,83</b>

- XVI. Que resulta procedente una compensación del servicio a favor del quejoso, en los términos establecidos por el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y de conformidad con la ponderación de indicadores a que se refiere el artículo 134 de dicho Reglamento. Con base en dicha ponderación, la compensación del servicio asciende a la suma de ¢163.334,83, la cual deberá ser reintegrada, siempre y cuando no existan saldos pendientes, en la siguiente proporción: RACSA ¢82.162,27 y Cable Tica ¢81.172,56.
- XVII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es declarar parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por Cyber Colon contra Radiográfica Costarricense S.A y Televisora de Costa Rica S.A, como en efecto se dirá.

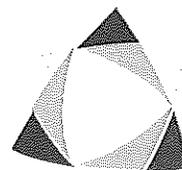
**POR TANTO**

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

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

- I. Declarar sin lugar la queja presentada por el señor Huberth Higo Somarribas contra Televisora de Costa Rica S.A Y Radiográfica Costarricense S.A. en cuanto a la generación de correos *spam* puesto que los proveedores de servicio actuaron de conformidad con los protocolos establecidos.
- II. Declarar con lugar la queja en cuanto a la calidad del servicio de Internet por cuanto el parámetro de evaluación relacionado con el cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, no cumple con el mínimo requerido según el artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- III. Declarar con lugar la solicitud del quejoso Hidalgo Somarribas en cuanto al reconocimiento de daños, como factor de ajuste en la calidad de servicio, los cuales se reconocen en la suma de ¢163.334,83 calculada de conformidad con el artículo 134 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- IV. Rechazar por improcedente la solicitud de reconocimiento de perjuicios, por cuanto estos no fueron constatados en el curso de este procedimiento.

Nº 10479



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

21 DE SETIEMBRE DEL 2011

SESIÓN ORDINARIA NO. 074-2011

- V. Rechazar los extremos reclamados del quejoso en cuanto a la aplicación del silencio positivo, por cuanto no se presentan en este caso ninguno de los supuestos que facultan su aplicación.
- VI. Declarar sin lugar la pretensión del quejoso en cuanto a la condenatoria en costas por resultar improcedente.
- VII. Declarar sin lugar la pretensión del quejoso en cuanto a formular una denuncia ante el Ministerio Público por considerarse carente de fundamento.

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 reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE.**

**ASUNTOS VARIOS.**

***Sesión de trabajo para el 27 de setiembre.***

El Consejo acuerda realizar una sesión de trabajo el días martes 27 de setiembre, para analizar el tema del "Procedimiento para la fijación tarifaria".

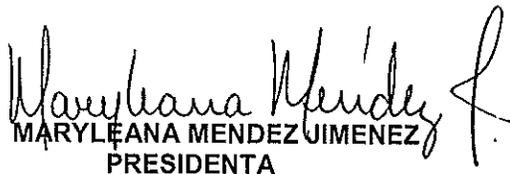
**ACUERDO 016-074-2011**

Proceder a celebrar una sesión de trabajo el próximo martes 27 de setiembre del 2011, con el fin de analizar el "Procedimiento para la fijación tarifaria", el cual será presentado por la Dirección General de Mercados.

**ACUERDO FIRME.**

**A LAS 12:10 HORAS FINALIZA LA SESION.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**

  
MARYLEANA MENDEZ JIMENEZ  
PRESIDENTA

  
LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
SECRETARIO