

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

En este sentido la Procuraduría General de la República, en la opinión jurídica OJ-019-2011 del 25 de abril 2011, indicó

"(...) Pues un aspecto esencial en la tutela del consumidor es la necesidad de que sus decisiones sean tomadas de forma consciente y racional, libre de coacciones o engaños.

(...)

La información tiene el sentido funcional de racionalizar las opciones del consumidor otorgándole mayores opciones para elegir. Entramos a lo que se denomina en doctrina el "consentimiento informado" en el cual el consumidor debe decir si consciente la adquisición del bien o servicio, luego de ser debidamente informado.

(...)

Los consumidores pueden adquirir la información previa de los productos del mercado a través de muchas vías: mediante la observación directa, a través del aprendizaje a partir del consumo reiterativo de un mismo bien, a través de terceros o por medio de la publicidad que del producto se propague por distintos medios (...).

De conformidad con lo copiado, queda demostrado que este derecho de carácter constitucional, contiene también un deber del usuario de exigir que se le informe con precisión de los alcances de la contratación y del servicio.

Por lo tanto, el informar de modo adecuado implica brindar al consumidor los elementos esenciales de la relación de consumo, para que este pueda decidir si contrata o no. Por su parte, la veracidad o certeza de la información garantiza que el usuario conozca las condiciones y los alcances de dicha relación.

El derecho a ser informado y su contrapartida – el deber de informar – se presentan en todas las etapas de la relación contractual (durante la formación y ejecución de la relación) y su ejercicio forma parte de la buena fe negocial.

En este sentido el artículo 45 inciso 1), de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, establece respecto de los derechos del usuario final:

"(...) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...)"

Nótese que la norma claramente indica como derecho del usuario el solicitar información, lo cual también se traduce en una obligación en aquellos casos en los que la información que se le brinde, no le permita conocer las implicaciones de un servicio, esto en atención a la responsabilidad y diligencia que atañe al mismo usuario y a la buena fe que debe privar en toda relación contractual, en cualquiera de sus etapas.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Por su parte, el Reglamento Sobre el Régimen de Protección a los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, en su artículo 14, determina la obligación para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en cuanto al deber de información.

“Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión”.

La norma anterior, circunscribe la obligación del operador o proveedor de servicios de brindar información, **previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios**, e indica dónde deberá materializarse tal obligación, y esto es en el contrato de adhesión respectivo. Básicamente lo que se establece es la obligación del operador de brindar información en una etapa precontractual.

El artículo 49, inciso 3) de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, determina la obligación que tienen los operadores y proveedores de servicios de respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, lo cual se materializa, en materia de información, en las obligaciones contenidas en el Reglamento Sobre el Régimen de Protección a los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, a saber el artículo 13, incisos g) y h), que establecen que el proveedor del servicio debe mantener información a disposición de los usuarios (en distintos medios y lugares) y de forma permanente.

Artículo 13.—Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones:

(...)

g) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados.

h) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:

1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
2. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo cargos incluidos en las tarifas o cargos por instalación, tarifas mensuales o planas u otros especiales.
3. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas.
4. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
5. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

6. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
7. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.
8. Procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador.
9. Información, general sobre características y derechos del servicio universal. (...)

Las obligaciones descritas complementan el deber de información del operador, dado que resultaría irracional pretender incluir toda la información del servicio en un contrato, por cuanto la prestación, ofertas y publicidad atinentes a este varían constantemente.

Las normas detalladas y comentadas servirán de marco legal para determinar la responsabilidad de cada una de las partes en este caso.

Sobre el consumidor razonable:

La normativa descrita y comentada en el apartado anterior tiene como finalidad la defensa del consumidor, por existir un interés del Estado en esta especial protección, al encontrarse el consumidor en una posición débil o desventajosa respecto del proveedor de servicios.

Sin embargo, esto no implica la desatención, por parte del consumidor o usuario final, de deberes respecto los servicios que contrata, es decir, que el usuario final tiene un deber de responsabilidad y diligencia respecto del servicio.

Resulta de importancia acotar que el usuario final tiene el deber de leer el contrato, consultar dudas acerca de sus estipulaciones, informarse acerca de las implicaciones del servicio, acceder a las bases de datos puestas a su disposición y relacionadas al servicio, todo esto para que pueda tomar decisiones informadas, sobre el servicio a contratar y más aún, una vez contratado, sobre el uso del servicio en sí mismo. Por ello la normativa si bien protege al usuario final, lo hace en tanto este actúe con diligencia.

Un "consumidor razonable" es uno responsable y diligente que, por lo general, lee detenidamente los contratos que suscribe, compara entre alternativas y busca informarse adecuadamente antes de adoptar una decisión. Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Dirección de Apoyo al Consumidor, Programa COMPAL, Actividad 2.1. Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor⁶

Sobre el servicio Roaming Internacional:

El servicio de Itinerancia Internacional o Roaming Internacional prestado por el proveedor de servicios consiste en una funcionalidad básica que le permite al usuario acceder a los servicios desde redes de distintos operadores o proveedores de servicios fuera del país, manteniendo su mismo número telefónico. La itinerancia se puede dar en diferentes tipos de servicios:

⁶ www.aedcr.com/files/toolbox/files/50_meicmanualbuenasprcticasconsumidor.pdf

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- *Itinerancia en servicios de voz, la cual permite hacer y recibir llamadas fuera del país.*
- *Itinerancia en servicios de mensajería, la cual permite enviar y recibir mensajes de texto (sms) fuera del país.*
- *Itinerancia en servicios de datos, la cual permite, entre otras facilidades, el envío y recepción de mensajes multimedia (mms), la lectura y envío de correo electrónico y la navegación en Internet.*

En el presente caso, el servicio de itinerancia internacional aplica para los servicios de voz, mensajería y datos de manera unificada, es decir, cuando se activa la itinerancia se incluyen estos tres servicios.

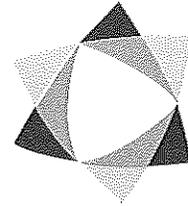
En el caso particular de la itinerancia de datos, es necesario que el cliente tenga previamente contratado el servicio Internet Celular en su servicio telefónico. Esta particularidad en el servicio de itinerancia brindado por el ICE, refuerza la obligación que tiene este Instituto de explicar claramente a sus clientes las implicaciones del servicio y supone de parte del usuario final, un deber de informarse acerca de cómo funciona el terminal, cómo desactivar y activar la itinerancia y cuál es el costo del servicio.

Sobre el contrato de adhesión:

El Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, publicado en La Gaceta No. 72, con fecha 15 de abril de 2010, en su artículo 14 establece: "Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión".

El contrato del ICE denominado "Contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones", establece las condiciones generales para la prestación de los servicios brindados por el ICE. Forman parte de la relación negocial de las partes, los documentos "Planes de servicio móviles pospago" y "Servicio Roaming Internacional Pospago" que mencionan las condiciones del servicio Roaming Internacional.

A folio 135 del expediente administrativo, en los puntos 2, inciso c) y 5, del documento denominado Servicio Roaming Internacional Pospago, tal como se muestra en la imagen siguiente resaltado en color, el contrato establece información acerca del servicio, además informa al cliente acerca de la posibilidad de consultar y los lugares y medios por los cuales puede realizar dichas consultas.



12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL POSPAGO

INFORMACIÓN DEL CUENTE

Cliente físico: NEFTALI GARRO ZUÑIGA

Cédula de persona física: 109280328

Apoderado Generalísimo(empresa):

195

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Roaming Internacional es un servicio de telecomunicaciones que le permite al Cliente de telefonía celular que viaje al exterior, hacer uso de su aparato celular, para realizar y recibir llamadas, mensajes de texto, aplicaciones de transferencia y recepción de datos, manteniendo su mismo número telefónico.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CONTRATADO.

Este es un servicio que se brindará bajo la modalidad pos pago y su facturación se realizará como cargo o nómina en la facturación normal de su servicio celular. Se tienen las siguientes características: a) Las personas en Costa Rica que deseen llamar al Cliente que se encuentra en Roaming, solo deben marcar el número telefónico de este. b) Si la llamada se origina desde una red no propietaria del ICE, el Cliente deberá marcar el código de salida internacional (para tecnología GSM puede sustituirse por el signo +), seguido del código del país, más el número de celular de destino. c) Cuando el cliente se encuentre en una red celular en el exterior, podrá hacer uso de este servicio marcando el número de teléfono deseado, en la red local donde se encuentre. El cliente podrá enviar y recibir mensajes de texto (SMS) de la misma forma que lo hace en la red del ICE. La navegación de servicios de datos se realizará igual que en la red de ICE, previa contratación del servicio Internet Celular, adicionalmente conforme el estado de la técnica lo permita el cliente podrá gozar de aplicaciones específicas de datos como acceso a correos electrónicos o servicios corporativos.

La utilización de este servicio solo podrá realizarse en aquellas redes locales o internacionales en donde el ICE mantenga convenios de prestación del servicio.

Los precios de voz no contemplan ni el cobro de las llamadas que reciba, incluyendo las provenientes de Costa Rica, ni el costo de las llamadas (locales, largo distancia o internacionales) que efectúe el CLIENTE, el cual se determinará a partir de las condiciones de tasación y las tarifas que aplique la respectiva empresa celular "portadora".

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ROAMING.

El ICE suspenderá el servicio de Roaming Internacional ante la falta de pago del servicio por cualquiera de las causales definidas en el respectivo Contrato Universal.

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Cliente podrá realizar consultas generales, reportes de averías o inconformidades con el servicio a través del Centro de Atención 115, 193, +506 193 00 193, Centros de Negocios y/o Micro agencias de telecomunicaciones en el todo el país o bien al correo electrónico lcecelular@ice.go.cr

6. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.

El ICE no compensará o ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se suscitan durante la prestación de este servicio en el país visitante.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de San José, el día 15 de JUNIO del 2010.

EL CUENTE

SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL POSPAGO

INFORMACIÓN DEL CLIENTE
Cliente físico: NEFTALI GARRO ZUÑIGA
Cédula de persona física: 109280328
Apoderado Generalísimo(empresa):

135

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Roaming Internacional es un servicio de telecomunicaciones que le permite al Cliente de telefonía celular que viaja al exterior, hacer uso de su aparato celular, para realizar y recibir llamadas, mensajes de texto, aplicaciones de transferencia y recepción de datos, manteniendo su mismo número telefónico.

Los precios de voz no contemplan ni el cobro de las llamadas que reciba, incluyendo las provenientes de Costa Rica, ni el costo de las llamadas (locales, larga distancia o internacionales) que efectúe el CLIENTE, el cual se determinará a partir de las condiciones de tasación y las tarifas que aplique la respectiva empresa celular "portadora".

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CONTRATADO.

Este es un servicio que se brindará bajo la modalidad pos pago y su facturación se realizará como cargo a nómina en la facturación normal de su servicio celular. Se tienen las siguientes características: a) Las personas en Costa Rica que deseen llamar al Cliente que se encuentra en Roaming, solo deben marcar el número telefónico de este. b) Si la llamada se origina desde una red no propietaria del ICE, el Cliente deberá marcar el código de salida internacional (para tecnología GSM puede sustituirse por el signo +), seguido del código del país, más el número de celular de destino. c) Cuando el cliente se encuentre en una red celular en el exterior, podrá hacer uso de este servicio marcando el número de teléfono deseado, en la red local donde se encuentre. El cliente podrá enviar y recibir mensajes de texto (SMS) de la misma forma que lo hace en la red del ICE. La navegación de servicios de datos se realizará igual que en la red de ICE, previa contratación del servicio Internet Celular, adicionalmente conforme al estado de la técnica lo permita el cliente podrá gozar de aplicaciones específicas de datos como acceso a correos electrónicos o servicios corporativos.

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ROAMING.

El ICE suspenderá el servicio de Roaming Internacional ante la falta de pago del servicio por cualquiera de las causales definidas en el respectivo Contrato Universal.

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Cliente podrá realizar consultas generales, reportes de averías e inconformidades con el servicio a través del Centro de Atención 115, 193, +506 193 00 193, Centros de Negocios y/o Micro agencias de telecomunicaciones en el todo el país o bien al correo electrónico icecelular@ice.go.cr

6. COMPENSACIONES Y REEMBOLSÓS.

El ICE no compensará o ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio en el país visitante.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de San José, el día 15 de JUNIO del 2010.

[Firma]
EL CLIENTE

La utilización de este servicio solo podrá realizarse en aquellas redes locales o internacionales en donde el ICE mantenga convenios de prestación del servicio.

SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL POSPAGO

INFORMACIÓN DEL CLIENTE
Cliente físico: NEFTALI GARRO ZUÑIGA
Cédula de persona física: 109280328
Apoderado Generalísimo(empresa):

135

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Roaming Internacional es un servicio de telecomunicaciones que le permite al Cliente de telefonía celular que viaja al exterior, hacer uso de su aparato celular, para realizar y recibir llamadas, mensajes de texto, aplicaciones de transferencia y recepción de datos, manteniendo su mismo número telefónico.

Los precios de voz no contemplan ni el cobro de las llamadas que reciba, incluyendo las provenientes de Costa Rica, ni el costo de las llamadas (locales, larga distancia o internacionales) que efectúe el CLIENTE, el cual se determinará a partir de las condiciones de tasación y las tarifas que aplique la respectiva empresa celular "portadora".

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CONTRATADO.

Este es un servicio que se brindará bajo la modalidad pos pago y su facturación se realizará como cargo a nómina en la facturación normal de su servicio celular. Se tienen las siguientes características: a) Las personas en Costa Rica que deseen llamar al Cliente que se encuentra en Roaming, solo deben marcar el número telefónico de este. b) Si la llamada se origina desde una red no propietaria del ICE, el Cliente deberá marcar el código de salida internacional (para tecnología GSM puede sustituirse por el signo +), seguido del código del país, más el número de celular de destino. c) Cuando el cliente se encuentre en una red celular en el exterior, podrá hacer uso de este servicio marcando el número de teléfono deseado, en la red local donde se encuentre. El cliente podrá enviar y recibir mensajes de texto (SMS) de la misma forma que lo hace en la red del ICE. La navegación de

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ROAMING.

El ICE suspenderá el servicio de Roaming Internacional ante la falta de pago del servicio por cualquiera de las causales definidas en el respectivo Contrato Universal.

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Cliente podrá realizar consultas generales, reportes de averías e inconformidades con el servicio a través del Centro de Atención 115, 193, +506 193 00 193, Centros de Negocios y/o Micro agencias de telecomunicaciones en el todo el país o bien al correo electrónico icecelular@ice.go.cr

6. COMPENSACIONES Y REEMBOLSÓS.

El ICE no compensará o ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio en el país visitante.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

De lo copiado es posible extraer que el ICE, de acuerdo con la normativa establecida, brindó información al usuario previo al establecimiento de la contratación del servicio (la cual se plasmó en el contrato suscrito por ambas partes) y además le facilitó información al cliente de los lugares y medios en los cuales podía acceder para consultas. No obstante, esto no significa que lo brindado se haya cumplido a cabalidad con su deber de información, por cuanto considera esta Superintendencia que esta información fue insuficiente para los alcances particulares del servicio contratado por el cliente.

Sobre la naturaleza del cobro realizado:

Se encuentra en el expediente el detalle de los consumos correspondientes al servicio Roaming Internacional de Datos que son reclamados por el señor Garro Zúñiga, el cual corresponde a un total de ¢ 4 931 991,13 impuestos incluidos, según se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Costo del consumo por Roaming Internacional de Datos

Período	Datos (KB)	Monto
Del 29/05/2011 al 05/06/2011	786177	¢ 4 364 593,92
Subtotal		¢ 4 364 593,92
Impuesto de ventas (13%)		¢ 567 397,21
Total		¢ 4 931 991,13

De la factura descrita en este apartado no se observan inconsistencias entre el período de uso del servicio de roaming internacional indicado por el reclamante y el monto finalmente facturado por el ICE.

Sobre el uso del servicio roaming internacional

De la prueba aportada al expediente, resulta claro que el señor Neftalí Garro Zúñiga es un usuario frecuente del servicio roaming internacional puesto que previo a su viaje a Honduras en mayo de 2011, utilizó el servicio roaming internacional en al menos ocho (8) ocasiones, de las cuales tres (3) corresponden específicamente al servicio roaming internacional de datos. El detalle de estos cargos por roaming se resume en la Tabla No.2.

Tabla 2. Lista de cargos por roaming internacional para el servicio 8823-4778

Año de facturación	Mes de facturación	Descripción del cargo	Monto
2010	2	Roaming Out	¢ 27 305,55

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

2010	3	Roaming Datos	€ 191 384,93
2010	3	Roaming Out	€ 53 491,10
2010	4	Roaming Out	€ 143 709,60
2011	3	Roaming Datos	€ 37 310,17
2011	3	Roaming Out	€ 30 796,15
2011	5	Roaming Datos	€ 106 132,62
2011	5	Roaming Out	€ 56 237,85
2011	6	Roaming Datos	€ 4 364 593,92
2011	6	Roaming Out	€ 16 103,15
2011	8	Roaming Datos	€ 43 057,25
2011	8	Roaming Out	€ 2 410,55
2011	9	Roaming Datos	€ 25 685,16
2011	9	Roaming Out	€ 12 469,25
2011	10	Roaming Datos	€ 236 365,11
2011	10	Roaming Out	€ 49 747,30

De la tabla 2 resulta evidente que el consumo efectuado en mayo de 2011 (facturado en junio de 2011) es muy distinto de los consumos efectuados regularmente por el reclamante, tanto antes como después de ese evento; esto se logra visualizar de forma más clara al calcular el consumo promedio en roaming internacional de datos por parte del reclamante, el cual excluyendo la facturación de mayo de 2011, tiene un promedio de € 106 655,87.

La lista detallada de CDRs (Registros Detallados de Llamadas) aportados por el ICE en folios 142 al 148 del expediente muestra que el consumo del servicio roaming internacional (voz, datos y mensajes de texto) sí se realizó y que no existen inconsistencias o anomalías en la facturación.

Sobre la homologación de terminales:

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia mediante resolución 2011003089 de las 08:38 horas del 11 de marzo del 2011 ordenó a la SUTEL: "disponer de inmediato las medidas necesarias para garantizar que los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, activen en sus redes, aquellos aparatos telefónicos cuya marca, modelo y versión de software, firmware y sistema operativo, correspondan a las mismas características de los teléfonos celulares homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, aún cuando no cuenten con el identificador de homologación, siempre y cuando cumpla con los otros requerimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico. **Lo anterior en el entendido de que el usuario o consumidor sume bajo su propia responsabilidad, y renuncia a futuras reclamaciones por problemas de calidad de servicio**" (el resaltado es del documento original).

De lo expuesto por las partes en la audiencia, queda claro que el terminal móvil adquirido por el señor Neftalí Garro Zúñiga no es un terminal debidamente homologado por la SUTEL, sin embargo esto no limita el derecho del reclamante de acudir a esta Superintendencia por cuanto su reclamo se circunscribe en un tema meramente de facturación, no teniendo el reclamante ninguna disconformidad relacionada con problemas en la calidad de servicio brindado por el operador.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Sobre las pretensiones del reclamante:

El reclamante solicita lo siguiente como pretensiones:

- i. *Declarar nulo el cobro correspondiente a cargos por Roaming de Datos durante los días del 29 de mayo al 6 de junio de 2011.*

Sobre este punto, resulta preciso indicar que el cobro efectuado por el ICE de cargos por Roaming de Datos durante el período indicado en el reclamo, corresponde al cobro por un servicio que fue efectivamente utilizado por el reclamante.

Los Registros Detallados de Llamadas (CDR) aportados por el ICE constituyen un detalle exacto y veraz de la facturación y demuestran de manera inequívoca que el monto cobrado corresponde a: 1 llamada de voz, 108 mensajes de texto y 222 sesiones de datos, información que asegura el ICE fue debidamente revisada por el operador hondureño, por la cámara de compensación internacional y por el mismo ICE, al tratarse de un cobro internacional. Aunado a lo anterior, de los mismos datos aportados por el ICE puede verificarse que los montos cobrados por estos servicios se encuentran acordes a los precios establecidos y no hubo error alguno en la facturación.

Al tratarse de una facturación correcta y efectuada con base en el consumo realizado desde el servicio 8823-4778, a nombre del señor Neftalí Garro Zúñiga, resulta improcedente declarar nulo dicho cobro y por consiguiente esta reclamación en el sentido de declarar nulo la existencia del cobro debe desestimarse.

- ii. *Rembolsar el monto cobrado en exceso de manera automática a la tarjeta del señor Garro Zúñiga.*

El cobro efectuado por el ICE del consumo en roaming internacional contiene el monto cobrado por el operador visitado, en este caso SERCOM HONDURAS S.A. de C.V., el cual incluye también los cargos internacionales administrativos que debe pagar el ICE y, finalmente el monto cobrado por el ICE.

De la prueba aportada a los autos y en concordancia con la conclusión del punto anterior, resulta claro para esta Superintendencia que no hay un monto cobrado en exceso, por lo que esta pretensión deviene improcedente en cuanto a su alcance, por cuanto no le corresponde el reembolso de la totalidad de lo cobrado por servicios de roaming internacional de datos, esto en razón que si bien resulta claro que la información aportada por el ICE al cliente al momento de la contratación, resultó insuficiente, el reclamante no actuó con diligencia y utilizó el servicio en reiteradas ocasiones sin informarse acerca de los costos.

IV. Análisis de responsabilidades

De las pruebas aportadas al expediente y los hechos probados es claro que nos encontramos ante un caso de lo que en doctrina se conoce como culpa concurrente, por cuanto nos encontramos en presencia no de una culpa común sino la concurrencia de culpas independientes las cuales, pese a haber actuado en forma independiente, produjeron un mismo resultado: el consumo excesivo de

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

roaming de datos; el ICE al no proporcionar de forma explícita y suficientemente clara las advertencias sobre los posibles consumos elevados y, el señor Neftalí Garro Zúñiga al no haberse ocupado de informarse adecuadamente sobre las implicaciones del servicio roaming internacional que contrató a través de un tercero y que utilizó en varias ocasiones.

Por lo tanto considera este Órgano que la responsabilidad es compartida entre ambas partes por cuanto el conflicto que acá se dirime se pudo evitar de haber actuado cualquiera de estas de forma diligente. Por lo tanto, dado que resulta imposible determinar cuál de las actuaciones influyó más para provocar el daño, lo procedente del presente caso es dividirse el daño en partes iguales. Así, la responsabilidad debe cuantificarse en partes iguales, debiendo cada uno asumir un 50% del monto reclamado.

Las responsabilidades de cada uno se detallan a continuación:

a. Responsabilidad del ICE

De las afirmaciones expuestas en la audiencia oral y privada, y de la prueba documental aportada por ambas partes, esta Superintendencia verifica que el reclamante no solamente contrató el servicio con el ICE (lo que evidencia una decisión informada por cuanto de la rúbrica se extrae inequívocamente su voluntad de contratar), sino que utilizó el servicio en repetidas ocasiones y sin ningún problema durante los años 2010 y 2011, lo que evidencia una conformidad con el funcionamiento de este servicio y más aun con el costo.

En la prueba testimonial evacuada en la audiencia, el señor Erick Sanabria Rodríguez – quien suscribió el contrato en el año 2010 en nombre del reclamante – aseguró que no le fue brindada información acerca de tarifas al momento de suscribir el contrato en nombre de su poderdante, también afirmó no haber solicitado información de ninguna clase al ICE.

En atención a dichas afirmaciones y en relación al análisis de fondo realizado, se concluye que tanto el derecho de solicitar información como el deber de brindarla no son irrestrictos, sino que sus alcances se determinan de acuerdo a las normas legales descritas y a los principios que rigen la materia contractual. Si bien es cierto, el ICE cumplió con el deber de información y puso a disposición del cliente lugares y medios para su consulta, esta información resultó ser insuficiente para advertir al cliente acerca de los costos del servicio objeto de la reclamación y sus implicaciones económicas. Por su parte el cliente, tampoco solicitó información, ni antes de contratar - de acuerdo al testimonio indicado - ni durante la ejecución del contrato, es más, de la prueba aportada se desprende que el reclamante utilizó reiteradamente el servicio y canceló el monto correspondiente al importe de esas facturas, sin que esto representase una inconformidad y resulta improcedente, alegar la falta de cumplimiento por parte del operador, solamente cuando el monto a cancelar por un servicio consumido, no resulta del agrado del usuario.

De cara a los hechos expuestos y la prueba analizada, se logra verificar que si bien es cierto en el momento de la suscripción del contrato el ICE brindó información al usuario a través de este, a criterio de esta Superintendencia la información brindada no fue lo suficientemente clara y abundante para advertir sobre los costos del roaming de datos al cliente.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Por otra parte resulta importante destacar que, si para el usuario la información contenida en el contrato resultaba insuficiente (respecto del servicio Roaming Internacional), pudo haberse abstenido de suscribirlo o bien pudo haber consultado acerca de las implicaciones inherentes, en ese momento o bien en cualquier otro durante la utilización el servicio; sin embargo es pertinente aclarar que esto no exime al ICE de brindar información suficiente sobre los costos particulares del servicio contratado.

a.1. Información contenida en los contratos de ICE

Tal como se ha indicado, el contrato del ICE denominado "Contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones", establece condiciones generales para la prestación de los servicios brindados por el ICE y forman parte de dicho contrato los documentos denominados "Planes de servicio móviles pospago" y "Servicio Roaming Internacional Pospago" que mencionan las condiciones del servicio Roaming Internacional.

En dichos documentos, se hace referencia a las facilidades de llamada de voz y del servicio de datos o la conexión a Internet a través del Roaming Internacional. De este punto, resulta importante destacar que aunque el contrato contiene información y pone al alcance del cliente medios y lugares para hacer consultas acerca del servicio, las estipulaciones contenidas en estos son de alcance muy general y por consiguiente resulta de suma importancia que el ICE modifique sus contratos – sean estos universales o específicos – para que incluyan más información acerca del servicio de datos o la conexión a Internet a través del Roaming Internacional, además de referencias específicas para este servicio de donde puede consultarse información adicional.

Por lo tanto, al carecer el contrato "Servicio Roaming Internacional Pospago" de información explícita y suficientemente clara sobre las implicaciones y posibles riesgos (por ejemplo facturaciones elevadas) de los servicios contratados y especialmente del servicio roaming internacional de datos, se considera que la información aportada por el ICE, no puede considerarse suficiente para los alcances particulares de dicho servicio, lo cual pone al Instituto mismo en una situación desventajosa ante las eventuales reclamaciones de sus clientes.

Por lo expuesto anteriormente, se considera que la responsabilidad económica del ICE es de un 50% del monto facturado por servicios de roaming internacional de datos, impuestos incluidos, lo cual corresponde a un monto de \$ 2 465 995,56, el cual deberá devolver al reclamante, sin intereses, dado que este no los estableció dentro de sus pretensiones.

b. Responsabilidad del señor Neftalí Garro Zúñiga

El señor Neftalí Garro Zúñiga tiene la responsabilidad de utilizar los servicios de telecomunicaciones poniendo cuidado y atención en todo lo que respecta a su consumo como usuario de estos servicios.

Como consumidor responsable, el señor Garro Zúñiga tiene el deber de informarse adecuadamente con su proveedor de servicios sobre las condiciones de uso y el costo de los servicios que adquiere, evacuando con este todas las dudas que tenga respecto de los servicios contratados, de manera que evite especular sobre los precios de los servicios y pueda realizar una proyección certera del costo que tendría al utilizarlos bajo condiciones normales y particulares.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Nos encontramos situados frente a una conducta poco diligente del usuario final, quien establece un reclamo habiendo utilizado el servicio por dos años y con un contrato suscrito con estipulaciones aceptadas por él, sin más fundamento que una interpretación muy subjetiva de los alcances de las normas que rigen la materia. Es ahora, cuando el importe de la factura por el servicio consumido es alto, que el reclamante afirma no estar de acuerdo con su propio contrato, no haber recibido información, no conocer de las tarifas del servicio, no entender las implicaciones de lo suscrito, lo cual resulta del todo inaceptable y por tanto la pretensión de anular los cargos efectuados por el ICE no cuenta con sustento.

Por lo expuesto anteriormente, se considera que la responsabilidad económica del señor Neftalí Garro Zúñiga es de un 50% del monto facturado por servicios de roaming internacional de datos, impuestos incluidos, lo cual corresponde a un monto de ¢ 2 465 995,56. (...)"

- VIII. Que de la normativa existente se extrae que el derecho a ser informado y su contrapartida - el deber de informar - se presentan en todas las etapas de la relación contractual (durante la formación y ejecución de la relación) y su ejercicio forma parte de la buena fe negocial. En este sentido el derecho a la información contiene también un deber del usuario de exigir que se le informe con precisión de los alcances de la contratación y del servicio.
- IX. Que se determinó que la información sobre el servicio roaming internacional de datos incluida en el contrato "Servicio Roaming Internacional Pospago" del ICE es veraz pero insuficiente para los alcances particulares de dicho servicio.
- X. Que en razón de los hechos analizados, la responsabilidad económica del ICE es de un 50% del monto facturado por servicios de roaming internacional de datos, impuestos incluidos, lo cual corresponde a un monto de ¢ 2 465 995,56 que deberá devolver al señor Neftalí Garro Zúñiga.
- XI. Que de la prueba aportada al expediente, resulta claro que el señor Neftalí Garro Zúñiga es un usuario frecuente del servicio roaming internacional puesto que previo a su viaje a Honduras en mayo de 2011, utilizó el servicio roaming internacional en ocho (8) ocasiones, de las cuales tres (3) corresponden específicamente al servicio roaming internacional de datos.
- XII. previo al momento de utilizar el servicio roaming internacional en su viaje a Honduras en mayo de 2011, el señor Neftalí Garro Zúñiga no planteó ninguna consulta en particular al ICE sobre el uso del servicio roaming o sus costos asociados.
- XIII. Que, asimismo, la responsabilidad económica del señor Neftalí Garro Zúñiga es de un 50% del monto facturado por servicios de roaming internacional de datos, impuestos incluidos, lo cual corresponde a un monto de ¢ 2 465 995,56.
- XIV. Que en razón de los resultandos y considerandos citados, lo procedente es declarar parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por el señor Neftalí Garro Zúñiga en cuanto al monto que debe rembolsar el ICE por el cobro de servicios de roaming internacional de datos, lo cual corresponde a 50% del monto facturado por concepto de servicio de roaming internacional de datos. Asimismo, que resulta improcedente, la pretensión del reclamante respecto de declarar nulo el cobro correspondiente a cargos por

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Roaming de Datos durante los días del 29 de mayo al 6 de junio de 2011, por cuanto dicha facturación se encuentra correcta.

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, en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010.

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

1. Declarar parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por el señor Neftalí Garro Zúñiga en cuanto al monto que debe rembolsar el ICE por el cobro de servicios de roaming internacional de datos, lo cual corresponde a 50% del monto facturado por concepto de servicio de roaming internacional de datos.
2. Declarar improcedente la pretensión del reclamante respecto de declarar nulo el cobro correspondiente a cargos por Roaming de Datos durante los días del 29 de mayo al 6 de junio de 2011, por cuanto dicha facturación se encuentra correcta.
3. Ordenar al ICE devolver al señor Neftalí Garro Zúñiga, en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir de la firmeza de la resolución dictada por esta Superintendencia, el monto total de ¢ 2 465 995,56 correspondiente al 50% de la facturación por servicios roaming internacional de datos, impuestos incluidos.

Indicar al señor Neftalí Garro Zúñiga, que le corresponde asumir el 50% de la facturación por servicios roaming internacional de datos, impuestos incluidos, durante el período indicado en el reclamo, correspondiente a un monto de ¢ 2 465 995,56.

4. Requerir, nuevamente, al ICE, tal y como se le indicó en la Resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-211-2012 del 11 de junio de 2012, que en un plazo improrrogable de 30 días naturales a partir de la firmeza de la resolución dictada por esta Superintendencia, remita a la SUTEL la propuesta de un nuevo contrato por Servicio Roaming Internacional Pospago para su debida homologación, el cual debe incluir cláusulas específicas relacionadas con el roaming internacional de datos, sus costos asociados y referencias específicas donde pueda consultarse información adicional.
5. Señalar al ICE que en caso de no acatar las presentes disposiciones, esta Superintendencia podrá proceder con la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de lo establecido en el artículo 67, inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
6. Archivar el expediente SUTEL-AU-189-2012 en el momento procesal oportuno.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

16. Homologación del contrato de Telecable Económico

El señor Presidente expone el tema de la recomendación de homologación del contrato de Telecable Económico, T. V. E., S. A., para la homologación del "*Contrato Universal Empresarial*" y su anexo "*Carátula de Contrato Universal Empresarial*" y el "*Contrato Universal Residencial*" y su anexo "*Carátula de Contrato Universal Residencial*".

De inmediato se conoce el oficio 5105 SUTEL-DGC-2012, de fecha 11 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo las observaciones a los documentos indicados en el párrafo anterior, producto de la revisión integral realizada y detalla las actualizaciones y modificaciones efectuadas, así como las recomendaciones que se emiten en esta oportunidad.

En razón de lo anterior, se recomienda al Consejo aprobar la homologación de la versión final del contrato de adhesión conocido en esta ocasión con los cambios indicados, sujeto a la presentación final y la correspondiente verificación por parte de esta Superintendencia.

Interviene la funcionaria Natalia Ramírez, quien señala que la empresa Telecable Económico no contaba con contrato homologado, por lo que brindaba su servicio sin contar con este instrumento.

Comenta que lo presentaron para la correspondiente homologación y que el mismo fue sometido a múltiples revisiones y observaciones. A raíz de lo anterior, se recomienda al Consejo imponer algunas condiciones, las cuales detalla en esta oportunidad, por ejemplo, señala la obligación establecida en el punto 11 de emitir factura.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre el particular y una vez discutido este tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 018-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 5105-SUTEL-DGC-2012, de fecha 11 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la recomendación para homologación del contrato de adhesión de Telecable Económico T. V. E., S. A.
- 2) Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado "*Contrato Universal Empresarial*" y su anexo "*Carátula de Contrato Universal Empresarial*" y "*Contrato Universal Residencial*" y su anexo "*Carátula de Contrato Universal Residencial*", con los cambios establecidos por la Dirección General de Calidad en el oficio mencionado en el numeral anterior, sujeto a su presentación final y verificación por parte de esta Superintendencia.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- 3) Se solicita a Telecable Económico T. V. E., S. A. mantener disponible el contrato indicado una vez homologado, tanto en sus agencias como en su sitio web.

ACUERDO FIRME.

17. Homologación de contrato de adhesión del servicio de transferencia de datos acceso permanente (dedicado) presentado por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.

El señor Presidente expone el tema de la recomendación de homologación del "Contrato de adhesión del servicio de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado) presentado por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia", así como el Anexo 1: "Fórmula por la prestación de servicios de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado) y servicios conexos ofrecidos por ESPH", Anexo 2: "Administración del contrato y medios de notificaciones para la ESPH y el cliente" y Anexo 3: "Condiciones de instalación eléctricas en las instalaciones del cliente".

Se conoce en esta oportunidad el oficio 5098 SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo las observaciones a los documentos indicados en el párrafo anterior, producto de la revisión realizada y detalla las actualizaciones y modificaciones efectuadas, así como las recomendaciones que se emiten en esta oportunidad.

Interviene la funcionaria Natalia Ramírez, quien explica que la Empresa de Servicios Públicos presentó una propuesta de contrato de transferencia de datos de acceso permanente y explica que la empresa señaló que como sus clientes son empresas, no debe adherirse a las condiciones del contrato, razón por la que se les hace la aclaración de que independientemente de que sean personas físicas o jurídicas, sí deben ajustarse al mismo.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto, se da por recibido el oficio 5098-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por la funcionaria Ramírez Alfaro y el Consejo resuelve:

ACUERDO 019-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 5098-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la recomendación para homologación del contrato de adhesión del servicio de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado) presentado por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S. A.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- 2) Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado "*Contrato de Adhesión del servicio de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado)*" y el Anexo 1 "*Fórmula para la prestación de servicios de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado) y servicios conexos ofrecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia*"; Anexo 2, "*Administradores del Contrato y medios de notificaciones para la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y el cliente*" y Anexo 2, "*Condiciones de instalación eléctrica en las instalaciones del cliente*", los cuales forman parte integral del mismo, lo anterior sujeto a su presentación final y verificación por parte de esta Superintendencia.
- 3) Se solicita a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia mantener disponible el contrato indicado una vez homologado, tanto en sus agencias como en su sitio web.

ACUERDO FIRME.**18. Aclaración al expediente ER-DUI0001-2012. Procedimiento Radio República**

A continuación el señor Presidente del Consejo expone la solicitud de aclaración al expediente ER-DUI0001-2012, relacionado con el procedimiento que se sigue contra Radio República.

Glenn Fallas explica que de acuerdo con lo que se expone en el oficio 5101-SUTEL-DGC-2012, de fecha 11 de diciembre del 2012, se solicita una aclaración al procedimiento que se abrió contra Radio República, a raíz de la solicitud interpuesta por la Embajada de Cuba.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario de la Osvaldo Madrigal Méndez, de la Dirección General de Calidad, quien explica que a raíz de la citada denuncia de la Embajada de Cuba y de unas mediciones efectuadas por la Dirección General de Calidad, se constató que efectivamente existe un grupo de personas que transmite en una frecuencia que aparece en el expediente con la autodenominación de Radio República, por medio de la cual transmiten contenido en contra del Gobierno y las autoridades del Gobierno de Cuba, a raíz de lo cual ese gobierno presenta la denuncia ante la Superintendencia.

Producto del procedimiento efectuado, se ordena el cierre de Radio República, sin embargo, posteriormente se comprueba que no existe tal emisora, sino que ese es el nombre que utiliza quien sea que está transmitiendo para presentar su programación.

Adicionalmente, se investigó el estado de esa frecuencia y se determinó que está concesionada a Radio Casino, dato que consta también en la base de datos de Sutel. A consultar a esa emisora, informaron que cedieron dicha frecuencia hace más de diez años, pero no se acredita en ninguna parte que dicha sesión haya sido efectiva, en el sentido de que el Ejecutivo la haya autorizado, no existe tal contrato.

El señor Madrigal informa también que se tiene identificado al dueño de la propiedad en la cual se encuentran instaladas las torres de comunicación de la emisora.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Por todo lo anterior, el tema que se debe definir es contra quién se debe abrir el procedimiento administrativo, si es contra Radio Casino, o es contra el dueño de la propiedad, por cohecho, dado que ahí es donde se encuentran los equipos. Se debe ampliar la resolución en este aspecto, para precisar este aspecto.

Se da por recibido el informe presentado por el señor Madrigal Méndez en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre este tema, el Consejo resuelve:

ACUERDO 020-076-2012**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Resolución RCS-316-2012 del 18 de octubre del 2012 no especifica contra quien se debe iniciar el procedimiento administrativo ordinario indicado en dicha resolución por el supuesto uso y explotación de bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico sin contar con la concesión respectiva y producir daños a las redes y sistemas de telecomunicaciones, realizado por "Radio República" en la frecuencia 5954 kHz.
- II. Que de conformidad con el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el expediente ER-2761, la frecuencia 5954 kHz está concesionada a Radio Casino S.A. según consta en Acuerdo de Gobernación N° 841, publicado en el diario oficial la Gaceta N° 18 del 25 de enero de 1979.
- III. Que en el informe de investigación preliminar, oficio N° 4051-SUTEL-DGC-2012, se determinó que el punto con coordenadas 10°19'51,5" Latitud Norte y 83°43'01,3", Longitud Oeste es la fuente de la señal denunciada cuyo propietario es "Corporación de Seguridad Empresarial GC S.A.", cuya dirección es 200 metros al este del antiguo EBAIS, Bario El Carmen, Cariari.

ACUERDA:

Se adiciona y aclara la resolución RCS-316-2012, de la sesión ordinaria 062-2012, celebrada el 18 de octubre del 2012, en el sentido de que las entidades contra las cuales se debe iniciar el procedimiento administrativo ordinario señalado en la resolución son Radio Casino, S. A. y Corporación de Seguridad Empresarial GC, S. A., denunciada por la Dirección General de la Agencia de Control y Supervisión del Gobierno de la República de Cuba.

ACUERDO FIRME.

19. Modificaciones al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

A continuación el señor Presidente expone al Consejo las modificaciones al PNAF propuestas por la Dirección General de Calidad.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Adrián Acuña Murillo, a quien el señor Presidente cede el uso de la palabra para que se refiera a este tema.

El señor Acuña realiza una presentación de las principales reformas al PNAF, en lo que respecta a los enlaces de radiodifusión, dentro del cual se refiere a la justificación de la reforma, las propuestas de notas nacionales al PNAF, o las modificaciones que se están proponiendo en esta oportunidad.

El señor Fallas Fallas señala que es una continuación de varios temas que se están analizando e el Consejo y es la culminación los estudios que se han realizado sobre este particular.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre este tema, dentro del cual se discuten las principales modificaciones propuestas y luego de analizado este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 021-076-2012

1. Dar por recibido y aprobar en todos sus extremos el informe oficio 4998-SUTEL-DGC-2012 sobre la "reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias para el otorgamiento por concesión directa de radioenlaces (microondas) de soporte al servicio de radiodifusión" elaborado por la Dirección General de Calidad elaborada a partir de lo dispuesto en el "Procedimiento de Reforma al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias".
2. Autorizar al Presidente del Consejo a suscribir un oficio de remisión de la recomendación de reforma, dirigido al Viceministro de Telecomunicaciones, para que éste a su vez le recomiende al Poder Ejecutivo que se realice la respectiva modificación al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. Asimismo, remitir copia del informe a la Contraloría General de la República.

ACUERDO FIRME.

ARTICULO 5

6. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS

20. *Asignación de recurso numérico. Informe sobre asignación de interoperabilidad de números MSRN a Claro y Telefónica. Expedientes SUTEL OT-137-2011 y SUTEL OT-139-2011.*

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el oficio 5029-SUTEL-DGM-2012 del 5 de diciembre del 2012, mediante el cual remite un informe sobre la solicitud de habilitación de interoperabilidad de números para MSRN por parte de la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S.A. y Telefónica de Costa Rica TC, S.A., expedientes SUTEL-OT-139-2011 y SUTEL-OT-137-2011.

Sobre el particular el señor José Antonio Blanco brinda una exposición destacando que, en cumplimiento de las funciones asignadas a esa Dirección en el artículo 31, incisos k) y m) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, la Dirección a su cargo rinde el criterio sobre el análisis de las solicitudes para obligar la interoperabilidad de los números Mobile Station Roaming Number (MSRN), presentada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S.A. y Telefónica de Costa Rica TC, S.A., mediante oficios recibidos por la Superintendencia el 15 de mayo del 2012, trámite NI-2502-12 y 25 de setiembre del 2012, trámite NI-5516-12, respectivamente.

Luego de referirse a la necesidad de los números para las empresas solicitantes, el señor Blanco Olivares menciona que, a pesar de ser dos solicitudes diferentes, se presenta un solo informe pues se trata del mismo caso para dos operadores con una misma condición.

Por otra parte, brinda un detalle del análisis de las solicitudes, dentro del cual se refiere a las observaciones generales, a las definiciones relevantes, al establecimiento de una llamada itinerante, haciendo ver que la recomendación de la Dirección General de Mercados es asignar a ambas empresas la numeración solicitada y que en dicha asignación sea requerida la interoperabilidad de los citados códigos MSRN, con el fin de asegurar las comunicaciones a los usuarios itinerantes del servicio de roaming internacional en las redes de ambos operadores.

Finalmente, destaca, se elaboró una propuesta de resolución independiente para cada operador.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo señalado mediante oficio 5029-SUTEL-DGM-2012 del 5 de diciembre del 2012, así como tomando en cuenta lo explicado por el señor Director General de Mercados resuelve:

ACUERDO 022-076-2012

Emitir las siguientes resoluciones:

**RCS-371-2012
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 13:30 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012**

**“ASIGNACION E INTEROPERABILIDAD DE NÚMEROS PARA MSRN A CLARO CR
TELECOMUNICACIONES, S.A.”**

EXPEDIENTE SUTEL-OT-137-2011

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

En relación con la solicitud presentada por CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, según el acuerdo 022-076-2012, de la sesión ordinaria 022-2012, celebrada el 12 de diciembre del 2012, la siguiente resolución:

RESULTANDO

1. Que mediante oficio del 25 de setiembre de 2012 (control de ingreso NI-5516-12) CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A presentó la solicitud para que se elimine la restricción de interconexión de los rangos MSRN que le fueron asignados mediante el oficio 476-SUTEL-2011 la habilitación en todos los operadores de los rangos de MSRN 7001 4XXX que le fueron asignados, esto con base a la siguiente solicitud:

"El motivo de la presente es para solicitar se elimine la restricción de interconexión en los rangos MSRN asignados a CLARO CR TELECOMUNICACIONES a través de la resolución 476-SUTEL -2011.

CLARO en su condición de operador establecido en el país cuenta con una interconexión operativa para tráfico nacional e internacional con el ICE, en la cual se requiere la apertura efectiva de todos los rangos asignados, incluyendo rangos MSRN, para garantizar el correcto funcionamiento de las llamadas de usuarios Roaming (...)"

2. Que mediante el oficio recibido en esta Superintendencia el 18 de marzo del 2011, la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A presentó la solicitud de asignación de números de Global Title Translation (10000 números) y MSRN (Mobile Station Roaming Number, 5.000 números).
3. Que mediante el oficio 476-SUTEL-2011 del 21 de marzo de 2011, la SUTEL le asignó a CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A, los siguientes números que se detallan en la tabla N° 1, para los códigos de Global Title (GT) y Mobile Station Roaming Number (MSRN) y Mobile Station Roaming Number (MSRN):

Tabla 1 Rangos de Numeración asignados para códigos "Global Title y Mobile Station Roaming Number".

Rango	Cantidad	Observaciones
7000-0000 a 7000-9999	10000	CLARO - códigos Global Title para uso exclusivo en la configuración del sistema, no serán utilizados para servicios de clientes finales o para intercambio de tráfico con otros operadores locales o internacionales

Recurso Numérico Mobile Station Roaming Number (MSRN)

Rango	Cantidad	Observaciones
7001-0000 a 7001-4999	5000	CLARO - códigos MSRN para uso exclusivo en la configuración del

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

		sistema, no serán utilizados para servicios de clientes finales o para intercambio de tráfico con otros operadores locales o internacionales
--	--	--

4. Que con respecto a la solicitud de interoperabilidad para los números que serán utilizados en MSRN, la Dirección General de Mercados ha rendido un informe afirmativo, mediante el oficio 5029-DGM-2012.
5. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que el inciso 18) del artículo 6 de la Ley 8642 indica que, para los efectos de dicha Ley, los recursos de numeración se definen y consideran recursos escasos.
- II. Que conforme a lo dispuesto en el inciso i) del artículo 3 de la Ley 8642, se ordena a la SUTEL que dentro de los principios rectores se deberá velar por la: *"Optimización de los recursos escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios"*.
- III. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, en razón de ser considerado un recurso escaso.
- IV. Que inciso el h) del artículo 60 de la Ley N° 7593, indica que está dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL asegurar el cumplimiento de las obligaciones, por parte de los operadores, en cuanto a la interoperabilidad de sus redes.
- V. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- VII. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- VIII. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 5029-SUTEL-DGM-2012, sostiene que efectivamente existe fundamento técnico y jurídico para recomendar la asignación del recurso de numeración así como para que se requiera la interoperabilidad de los códigos MSRN asignados a este operador, con el fin de evitar problemas de interoperabilidad a los usuarios itinerantes en su red. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"B. Sobre la solicitud:

(...)

La solicitud de **CLARO TELECOMUNICACIONES CR** versa sobre lo siguiente:

Mediante el oficio NI-2502-12 CLARO TELECOMUNICACIONES CR indica a esta Superintendencia que en su condición de operador, cuenta con una interconexión operativa para tráfico nacional e internacional con el ICE, en la cual se requiere la apertura efectiva de todos los rangos asignados, incluyendo los códigos MSRN, para garantizar el correcto funcionamiento de las llamadas de usuarios itinerante (roamers).

Para lo anterior se solicita que se elimine la restricción de interconexión de los rangos MSRN que le fueron asignados mediante oficio 476-SUTEL-2011.

C. Análisis de las solicitudes:

1) Observaciones generales:

Las solicitudes realizadas por ambos operadores, buscan que se habilite en los demás operadores, los códigos correspondientes a los números MSRN utilizados para realizar roaming.

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, le corresponde a la SUTEL "asegurar que el acceso y la interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionados al uso pretendido (...)". Asimismo, el artículo 9 de dicho reglamento establece que "[t]odos los operadores deberán garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios (...)"

Como es sabido, a la SUTEL le corresponde administrar el Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento por parte de los operadores, manteniendo –para cumplir con dicho propósito– un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico que estará a disposición de los interesados para su consulta, conforme lo dispuesto en el artículo 80, inciso d), de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593. (Véase el artículo 22 ibídem)

Según lo dispuesto en el artículo 60, incisos f) y g), de la Ley 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones debe asegurar el acceso al recurso numérico en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, así como la inspección e identificación del uso de éste, conforme a lo que dispone el Plan Nacional de Numeración (véase el artículo 22 ibídem).

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Las medidas contempladas en la normativa aplicable, pretenden generar una administración eficiente de uno de los recursos escasos de mayor importancia en materia de telecomunicaciones, tanto para asegurar el acceso a las redes de telecomunicaciones, como también para garantizar la interoperabilidad entre éstas.

2) Definiciones relevantes

MSC: Mobile Switching Centre, es la central de conmutación, mantiene comunicación con MSCs de otras redes y se ocupa de la señalización de las llamadas.

GMSC: Gateway MSC, es el punto entrada en la red para las llamadas entrantes y las dirige hacia el MSC.

HLR: Home Location Register, es una base de datos que contiene información permanente sobre los abonados del operador, tales como su identidad (MSISDN), sus ubicaciones actuales y los servicios que haya suscrito. También contiene información temporal como la dirección del VLR visitado e información de enrutamiento para las llamadas en el caso de que el usuario destino tenga suscrito el servicio de Roaming.

IMSI: International Mobile Subscriber Identity, es una identificación única de las SIM Cards de redes móviles.

VLR: Visiting Location Register, es una base de datos que contiene los datos de los usuarios itinerantes ("roamers") localizados en el área geográfica que tiene asignada el MSC. Se utiliza para guardar perfiles temporalmente mientras el usuario hace roaming.

MS: Mobile Station, es el equipo terminal del usuario.

MSISDN: Mobile Station ISDN Number, es el número de teléfono del abonado.

MSRN: Mobile Station Roaming Number, es utilizado para el enrutamiento interno de la llamada desde el MSC de la red que recibe la llamada hasta el MSC de otra zona que controla al MS en ese momento por medio del VLR.

3) Establecimiento de una llamada itinerante

Se presenta a continuación el procedimiento general del establecimiento de una llamada itinerante (Roaming):

1. La parte llamante marca el MSISDN del MS destino. Mediante el MSISDN marcado, se identifica la red de destino y se localiza el GMSC para esa red.
2. El GMSC envía el MSISDN al HLR y solicita la información de ruteo para este (ubicación). El HLR resuelve a partir del MSISDN, el IMSI del terminal y el MSC/VLR que da servicio a ese terminal.
3. El HLR contacta el VLR y solicita que se le asigne un MSRN (Mobile Station Roaming Number) a la llamada.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

4. El VLR asigna un MSRN a la llamada y lo renvía al HLR. Es importante tener presente que el VLR asigna el MSRN a la llamada y no al MS en sí.
5. El HLR renvía el MSRN junto con la información de ruteo al GMSC.
6. El GMSC envía un mensaje de "Initial Addressing" al MSC, quien utiliza el MSRN para enrutar la llamada a la red destino. Una vez que la llamada concluye, el MSRN puede ser liberado y reutilizado en otra llamada.
7. Para este fin el MSRN debe tener la misma estructura internacional para números ISDN correspondiente al área en la que se localiza el MS destino.

(...)

En respuesta a la solicitud realizada por CLARO TELECOMUNICACIONES CR según el documento NI-5516-12, de igual modo se debe analizar la necesidad de la interoperabilidad de los rangos asignados para los códigos de señalización MSRN.

4) Análisis de las solicitudes presentadas por CLARO TELECOMUNICACIONES CR y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC

TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC complementó su solicitud adjuntando dos ejemplos de casos en los que es requerido permitir la interoperabilidad de los números MSRN. El análisis de ambos casos, aplica tanto para la solicitud presentada por CLARO TELECOMUNICACIONES CR como para la solicitud presentada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC.

Caso 1: Para una llamada originada en otro país, con destino a un roamer de AT&T que está registrado en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, se tendrían los siguientes pasos:

- a. El usuario en Alemania llama a un móvil de AT&T en formato internacional
- b. Mediante el carrier de tráfico LDI, la llamada es enrutada al switch de AT&T y de este, al MSC de AT&T.
- c. El MSC de AT&T consulta al HLR por la ubicación del usuario destino.
- d. El HLR de AT&T consulta al VLR de la red visitada, en este caso de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, por el número temporal (MSRN) que se utilizará para tramitar la llamada.
- e. El VLR de Telefónica responde con el MSRN asignado para la llamada.
- f. La llamada es enrutada de vuelta al Switch del operador en que se originó la comunicación, y a su vez, es reenrutada a la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC en Costa Rica, con destino al número MSRN.
- g. La llamada al roamer de AT&T llega a su destino, en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC.

Es importante señalar que en el paso "f", en el cual la llamada es enrutada con destino a la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC haciendo uso del número MSRN, esta llamada puede pasar algún carrier internacional y ser entrega a otro operador local en Costa Rica. De no ser interoperable el número MSRN, esta llamada no llegará a su destino en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, puesto que el rango de números MSRN no es enrutado por los demás operadores y proveedores, al no haber sido declarado como interoperable.

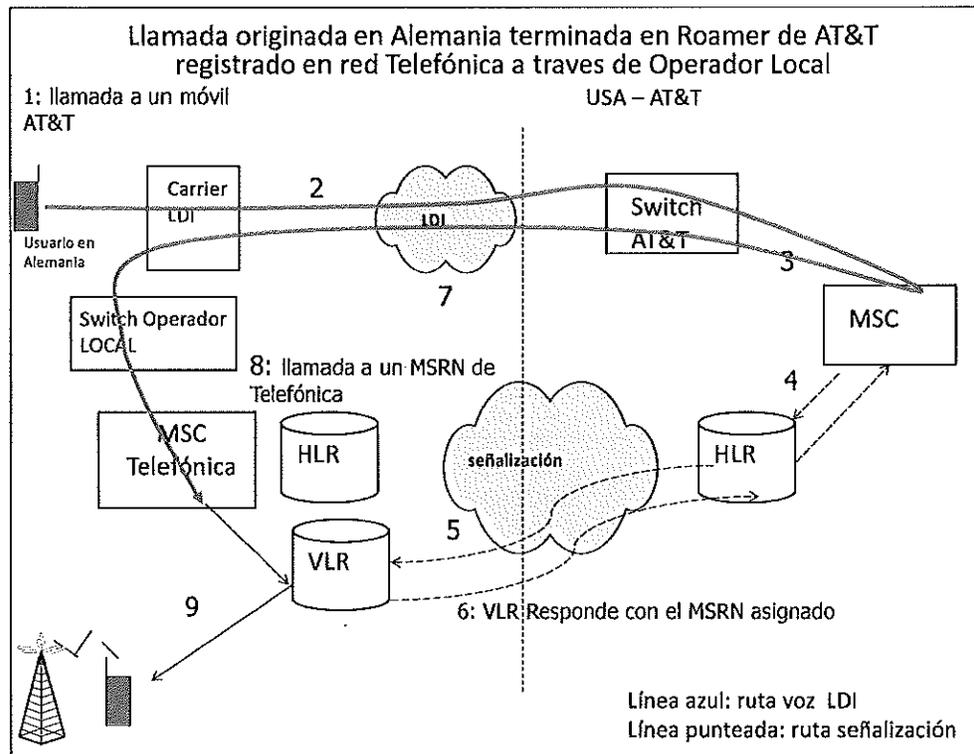


Figura 1. Flujo originado por un Roamer desde el extranjero.

Caso 2: Para una llamada originada en un operador local, con destino a un roamer de AT&T registrado en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC en Costa Rica, se tendrían los siguientes pasos:

- a. El cliente del operador local en Costa Rica llama a un móvil de AT&T en formato internacional.
- b. Mediante el carrier de tráfico LDI, la llamada es enrutada al switch de AT&T y de este, al MSC de AT&T.
- c. El MSC de AT&T consulta a su HLR por la ubicación de su usuario.
- d. El HLR de AT&T consulta al VLR de la red visitada, en este caso de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, por el número temporal (MSRN) que se utilizará para tramitar la llamada.
- e. El VLR de Telefónica responde con el MSRN asignado para la llamada con destino al roamer.
- f. El Switch del operador local recibe la llamada, cuyo número destino es ahora el número MSRN.
- g. El VLR de Telefónica entrega la llamada al roamer de AT&T.

Es importante señalar que en el paso "f", en el cual la llamada tiene ahora por destino el número MSRN, la misma no podrá llegar a su destino, de no ser este número MSRN, interoperable. Esto

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

en vista de que el rango de números MSRN no es enrutado por los demás operadores y proveedores, al no haber sido declarado como interoperable.

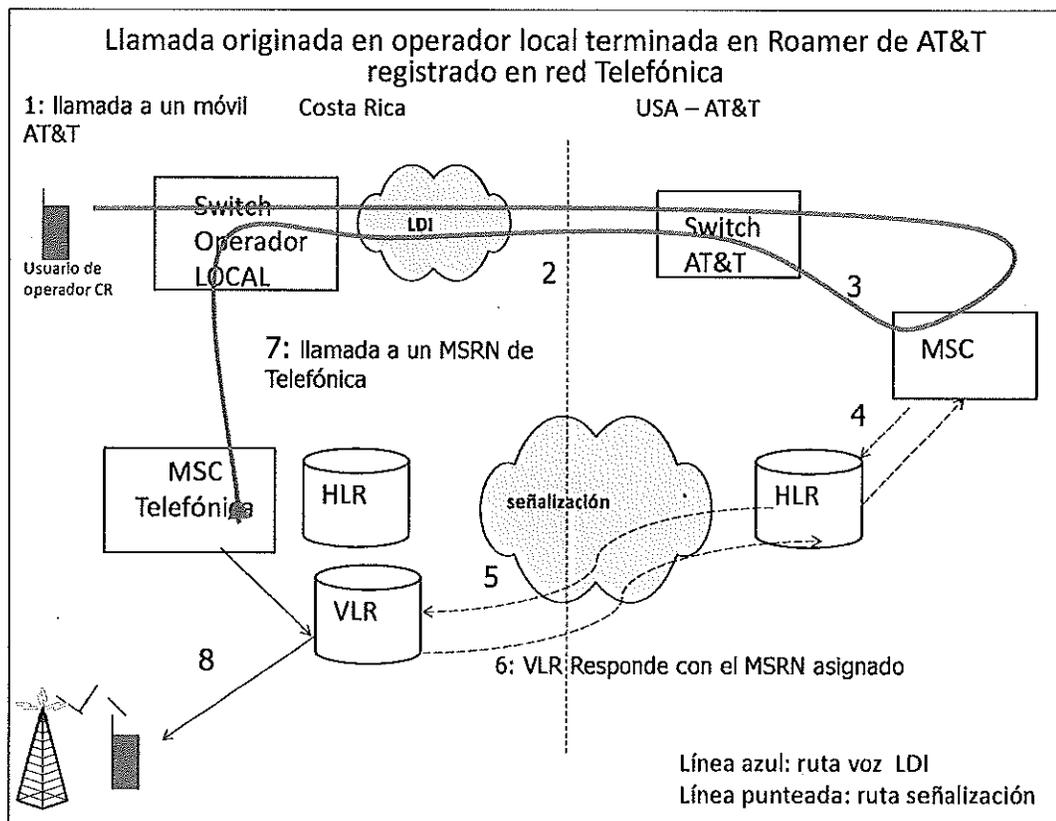


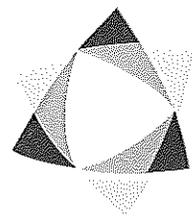
Figura 2. Flujo originado por un Roamer localmente.

En este sentido, en ambos casos, el número MSRN entregado al operador local por el VLR del operador que tiene registrado al roamer, debe ser interoperable para poder entregar la llamada al MS roamer.

Ahora bien, cabe señalar que en este asunto, estamos originalmente ante asignaciones de numeración efectuadas mediante el oficio 476-SUTEL-2011 del 21 de marzo de 2011 –en el caso de CLARO- y mediante el oficio 518-SUTEL-2011 del 25 de marzo de 2011, en el caso de la empresa TELEFÓNICA, las que se efectuaron en el entendido de que no se trataba de numeración para ser utilizada para servicios a clientes finales o para el intercambio de tráfico con otros operadores locales o internacionales.

Esta última condición, como se ha visto ha variado sustancialmente por las condiciones técnicas en las que se presta el servicio de roaming internacional, el que como ha quedado demostrado, requiere necesariamente de la interoperabilidad de la numeración para resguardar los derechos de los usuarios de estos servicios y la adecuada prestación de este.

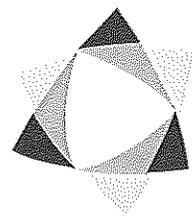
Nº 19301



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

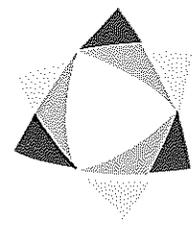
Nº 19302



sutel

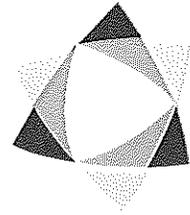
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Nº 19303



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Nº 19304



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Se debe tener en cuenta que, el rango que se pretende hacer interoperable corresponde a numeración de ocho dígitos del mismo tipo de la numeración asignada a los citados operadores para prestar servicios de usuario final, con la particularidad de que su uso –como se ha visto- es necesario para el trámite de una llamada itinerante y no directamente para la asignación a un usuario final.

En esas condiciones, habiendo acreditado ambos operados, el cumplimiento de los requisitos exigidos en el procedimiento de asignación de recurso de numeración, según la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones, tal y como constan en las resoluciones RCS-233-2011 y RCS-234-2011, se entiende que para el caso concreto dichos requisitos también se cumplen cabalmente y de manera satisfactoria para el caso concreto, siendo recomendable su asignación y la respectiva comunicación a todos los operadores con recursos de numeración asignados, a efecto de asegurar su interoperabilidad.

IV.- Recomendaciones:

De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda:

1.- Asignar a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S. A., el siguiente rango de numeración:

Rango	Cantidad	Observaciones
7001-0000 a 7001-4999	5000	CLARO - códigos MSRN

(...)

3.- *En virtud de que existe el suficiente fundamento técnico y jurídico en las solicitudes presentadas, se recomienda que en dicha asignación sea requerida la interoperabilidad de los citados códigos MSRN, con el fin de asegurar las comunicaciones a los usuarios itinerantes del servicio de reoaming internacional en las redes de ambos operadores."*

- IX. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- X. Que de igual forma la SUTEL está en la obligación de garantizar los derechos de los usuarios, en este caso de aquellos que hagan uso del servicio de roaming internacional, a efecto de asegurar sus comunicaciones itinerantes.
- XI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el citado recurso de numeración a CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL, con lo cual.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

POR TANTO

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

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

1. Asignar a la empresa **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.**, el siguiente rango de numeración:

<i>Rango</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Observaciones</i>
7001-0000 a 7001-4999	5000	CLARO - códigos MSRN

2. Dicha numeración debe ser interoperable y no podrá ser utilizada para servicios de clientes finales.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional, telefonía móvil y telefonía IP, que cuenten a la fecha con recursos de numeración asignados. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
4. Apercibir a **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
5. Apercibir a **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
6. Apercibir a **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.** con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A.**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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

NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

RCS-372-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 13.40 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012**

**“ASIGNACION E INTEROPERABILIDAD DE NÚMEROS PARA MSRN A TELEFÓNICA DE COSTA RICA
TC, S. A.”**

EXPEDIENTE SUTEL-OT-139-2011

En relación con la solicitud presentada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A., cédula de persona jurídica 3-101-610198; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, el Acuerdo 022-076-2012, de la sesión ordinaria 076-2012 celebrada el 12 de diciembre del 2012, la siguiente Resolución:

RESULTANDO

1. Que mediante oficio del 15 de mayo de 2012 (control de notificaciones internas NI-2502-12) TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A presentó la solicitud para la habilitación en todos los operadores de los rangos de MSRN 6000 1XXX que le fueron asignados, esto con base a la siguiente solicitud:

“(…) A raíz de numerosos reclamos de operadores del extranjero se ha podido verificar que algunos operadores que están terminando tráfico internacional en la red de TELEFONICA, tienen abierto únicamente a partir del rango del 6000 2000 y en adelante, pero no el rango del 6000 1XXX asignado para los códigos de señalización de MSRN. Esta situación impide que los “roamers” reciban llamadas internacionales si la llamada entra por alguna de estas rutas locales.

Específicamente, los códigos MSRN son los números temporales que la red de TELEFONICA asigna a un roamer de otro operador móvil registrado en su red, permitiendo que el roamer, quien cuenta con un número de otro país, pueda recibir una llamada mientras esta registrado en la red de TELEFONICA.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Dicha apertura en las centrales de todos los operadores es indispensable para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de roaming cuando la red de TELEFONICA es visitada por usuarios de otras operaciones móviles.

Con base en lo anterior, se solicita a esta Superintendencia que inste a todos los operadores para que abran el rango numérico indicado, el cual bajo ninguna circunstancia será asignado a usuarios finales locales (...)

2. Que mediante el oficio recibido en esta Superintendencia del 24 de marzo del 2011, el Sr. Mario Salvador Torres Rubio, Apoderado Generalísimo, de Telefónica de Costa Rica TC S. A. presentó la solicitud de asignación de números de Global Title Translation (1.000 números) y MSRN (Mobile Station Roaming Number, 1.000 números).
3. Que mediante los oficios 518-SUTEL-2011 del 25 de marzo de 2011 y 539-SUTEL-2011 del 28 de marzo de 2011, la SUTEL le asignó a Telefónica de Costa Rica TC, los siguientes números que se detallan en la tabla N° 1, para los códigos de Global Title (GT) y Mobile Station Roaming Number (MSRN) y Mobile Station Roaming Number (MSRN):

Tabla 2 Rangos de Numeración asignados para códigos "Global Title y Mobile Station Roaming Number".

Rango	Cantidad	Observaciones
6000-0000 a 6000-0999	1.000	Telefónica –Códigos de Global Title para uso exclusivo en la configuración del sistema, no serán utilizados para servicios de clientes finales o para intercambio de tráfico con otros operadores locales o internacionales
6000-1000 a 6000-1999	1.000	Telefónica- Códigos MSRN para uso exclusivo en la configuración del sistema, no serán utilizados para intercambio de tráfico con otros operadores o internacionales.

4. Que con respecto a la solicitud de interoperabilidad para los números que serán utilizados en MSRN, la Dirección General de Mercados ha rendido un informe afirmativo, mediante el oficio xxx-DGM-2012.
5. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que el inciso 18) del artículo 6 de la Ley 8642 indica que, para los efectos de dicha Ley, los recursos de numeración se definen y consideran recursos escasos.
- II. Que conforme a lo dispuesto en el inciso i) del artículo 3 de la Ley 8642, se ordena a la SUTEL que dentro de los principios rectores se deberá velar por la: "Optimización de los recursos

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios".

- III. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, en razón de ser considerado un recurso escaso.
- IV. Que inciso el h) del artículo 60 de la Ley N° 7593, indica que está dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL asegurar el cumplimiento de las obligaciones, por parte de los operadores, en cuanto a la interoperabilidad de sus redes.
- V. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- VII. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- VIII. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 5029-SUTEL-DGM-2012, sostiene que efectivamente existe fundamento técnico y jurídico para recomendar la asignación del recurso de numeración así como para que se requiera la interoperabilidad de los códigos MSRN asignados a este operador, con el fin de evitar problemas de interoperabilidad a los usuarios itinerantes en su red. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"B. Sobre la solicitud:

La solicitud de **TELFÓNICA DE COSTA RICA TC** versa sobre lo siguiente:

Mediante el oficio NI-2502-12 TELFÓNICA solicita a esta Superintendencia ordenar la habilitación en todos los operadores de redes móviles los rangos de MSRN que utilizan. Rango que bajo ninguna circunstancia será asignado a usuarios finales locales.

TELFÓNICA indica además que algunos operadores que están terminando tráfico internacional en su red tienen abiertos únicamente rangos a partir de 6000 2000 y en adelante, pero no el rango 6000 1XXX utilizados para los códigos MSRN y que esta situación impide que los usuarios

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

itinerantes (roamers) reciban llamadas internacionales si la llamada entra por alguna de estas rutas locales.

(...)

C. Análisis de las solicitudes:

1) Observaciones generales:

Las solicitudes realizadas por ambos operadores, buscan que se habilite en los demás operadores, los códigos correspondientes a los números MSRN utilizados para realizar roaming.

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, le corresponde a la SUTEL "asegurar que el acceso y la interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionados al uso pretendido (...)". Asimismo, el artículo 9 de dicho reglamento establece que "[t]odos los operadores deberán garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios (...)"

Como es sabido, a la SUTEL le corresponde administrar el Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento por parte de los operadores, manteniendo –para cumplir con dicho propósito– un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico que estará a disposición de los interesados para su consulta, conforme lo dispuesto en el artículo 80, inciso d), de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593. (Véase el artículo 22 ibídem)

Según lo dispuesto en el artículo 60, incisos f) y g), de la Ley 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones debe asegurar el acceso al recurso numérico en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, así como la inspección e identificación del uso de éste, conforme a lo que dispone el Plan Nacional de Numeración (véase el artículo 22 ibídem).

Las medidas contempladas en la normativa aplicable, pretenden generar una administración eficiente de uno de los recursos escasos de mayor importancia en materia de telecomunicaciones, tanto para asegurar el acceso a las redes de telecomunicaciones, como también para garantizar la interoperabilidad entre éstas.

2) Definiciones relevantes

MSC: *Mobile Switching Centre, es la central de conmutación, mantiene comunicación con MSCs de otras redes y se ocupa de la señalización de las llamadas.*

GMSC: *Gateway MSC, es el punto entrada en la red para las llamadas entrantes y las dirige hacia el MSC.*

HLR: *Home Location Register, es una base de datos que contiene información permanente sobre los abonados del operador, tales como su identidad (MSISDN), sus ubicaciones actuales y los servicios que haya suscrito. También contiene información temporal como la dirección del VLR visitado e información de enrutamiento para las llamadas en el caso de que el usuario destino tenga suscrito el servicio de Roaming.*

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

IMSI: *International Mobile Subscriber Identity, es una identificación única de las SIM Cards de redes móviles.*

VLR: *Visiting Location Register, es una base de datos que contiene los datos de los usuarios itinerantes ("roamers") localizados en el área geográfica que tiene asignada el MSC. Se utiliza para guardar perfiles temporalmente mientras el usuario hace roaming.*

MS: *Mobile Station, es el equipo terminal del usuario.*

MSISDN: *Mobile Station ISDN Number, es el número de teléfono del abonado.*

MSRN: *Mobile Station Roaming Number, es utilizado para el enrutamiento interno de la llamada desde el MSC de la red que recibe la llamada hasta el MSC de otra zona que controla al MS en ese momento por medio del VLR.*

3) **Establecimiento de una llamada itinerante**

Se presenta a continuación el procedimiento general del establecimiento de una llamada itinerante (Roaming):

1. La parte llamante marca el MSISDN del MS destino. Mediante el MSISDN marcado, se identifica la red de destino y se localiza el GMSC para esa red.
2. El GMSC renvía el MSISDN al HLR y solicita la información de ruteo para este (ubicación). El HLR resuelve a partir del MSISDN, el IMSI del terminal y el MSC/VLR que da servicio a ese terminal.
3. El HLR contacta el VLR y solicita que se le asigne un MSRN (Mobile Station Roaming Number) a la llamada.
4. El VLR asigna un MSRN a la llamada y lo renvía al HLR. Es importante tener presente que el VLR asigna el MSRN a la llamada y no al MS en sí.
5. El HLR renvía el MSRN junto con la información de ruteo al GMSC.
6. El GMSC envía un mensaje de "Initial Addressing" al MSC, quien utiliza el MSRN para enrutar la llamada a la red destino. Una vez que la llamada concluye, el MSRN puede ser liberado y reutilizado en otra llamada.
7. Para este fin el MSRN debe tener la misma estructura internacional para números ISDN correspondiente al área en la que se localiza el MS destino.

En respuesta a la solicitud realizada por Telefónica según el documento NI-2502-12 se analiza la necesidad de la interoperabilidad de los rangos 6000 2000 y 6000 1XXX asignados para los códigos de señalización MSRN.

(...)

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

4) Análisis de las solicitudes presentadas por CLARO TELECOMUNICACIONES CR y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC

TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC complementó su solicitud adjuntando dos ejemplos de casos en los que es requerido permitir la interoperabilidad de los números MSRN. El análisis de ambos casos, aplica tanto para la solicitud presentada por CLARO TELECOMUNICACIONES CR como para la solicitud presentada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC.

Caso 1: *Para una llamada originada en otro país, con destino a un roamer de AT&T que está registrado en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, se tendrían los siguientes pasos:*

- a. *El usuario en Alemania llama a un móvil de AT&T en formato internacional*
- b. *Mediante el carrier de tráfico LDI, la llamada es enrutada al switch de AT&T y de este, al MSC de AT&T.*
- c. *El MSC de AT&T consulta al HLR por la ubicación del usuario destino.*
- d. *El HLR de AT&T consulta al VLR de la red visitada, en este caso de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, por el número temporal (MSRN) que se utilizará para tramitar la llamada.*
- e. *El VLR de Telefónica responde con el MSRN asignado para la llamada.*
- f. *La llamada es enrutada de vuelta al Switch del operador en que se originó la comunicación, y a su vez, es reenrutada a la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC en Costa Rica, con destino al número MSRN.*
- g. *La llamada al roamer de AT&T llega a su destino, en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC.*

Es importante señalar que en el paso "f", en el cual la llamada es enrutada con destino a la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC haciendo uso del número MSRN, esta llamada puede pasar algún carrier internacional y ser entrega a otro operador local en Costa Rica. De no ser interoperable el número MSRN, esta llamada no llegará a su destino en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, puesto que el rango de números MSRN no es enrutado por los demás operadores y proveedores, al no haber sido declarado como interoperable.

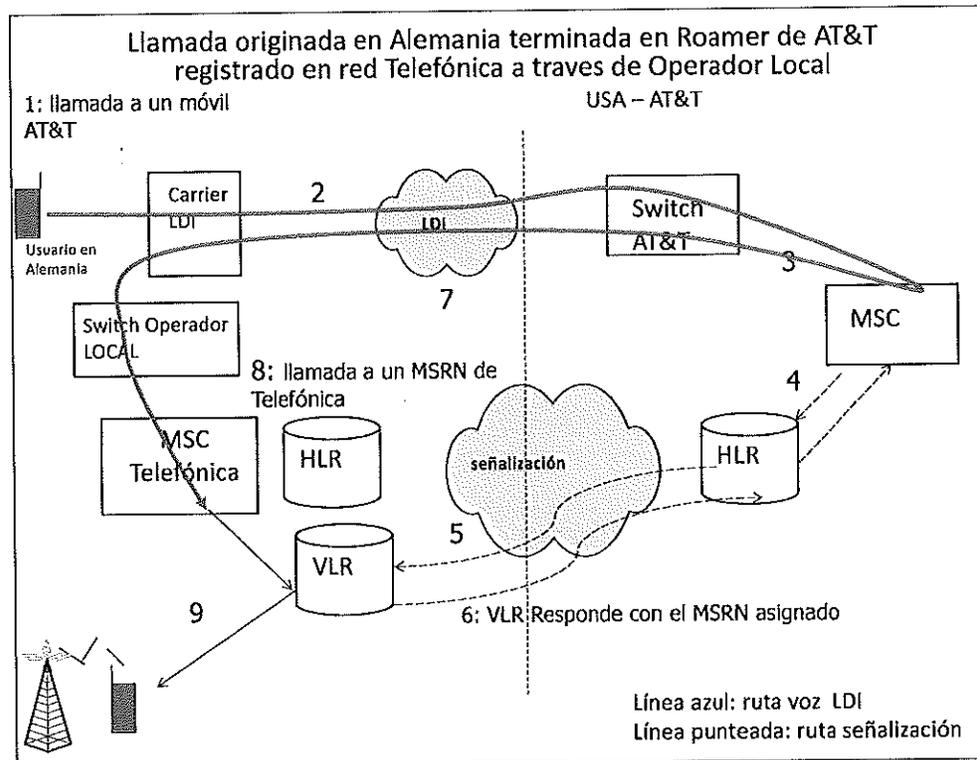


Figura 1. Flujo originado por un Roamer desde el extranjero.

Caso 2: Para una llamada originada en un operador local, con destino a un roamer de AT&T registrado en la red de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC en Costa Rica, se tendrían los siguientes pasos:

- El cliente del operador local en Costa Rica llama a un móvil de AT&T en formato internacional.
- Mediante el carrier de tráfico LDI, la llamada es enrutada al switch de AT&T y de este, al MSC de AT&T.
- El MSC de AT&T consulta a su HLR por la ubicación de su usuario.
- El HLR de AT&T consulta al VLR de la red visitada, en este caso de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, por el número temporal (MSRN) que se utilizará para tramitar la llamada.
- El VLR de Telefónica responde con el MSRN asignado para la llamada con destino al roamer.
- El Switch del operador local recibe la llamada, cuyo número destino es ahora el número MSRN.
- El VLR de Telefónica entrega la llamada al roamer de AT&T.

Es importante señalar que en el paso "f", en el cual la llamada tiene ahora por destino el número MSRN, la misma no podrá llegar a su destino, de no ser este número MSRN, interoperable. Esto en vista de que el rango de números MSRN no es enrutado por los demás operadores y proveedores, al no haber sido declarado como interoperable.

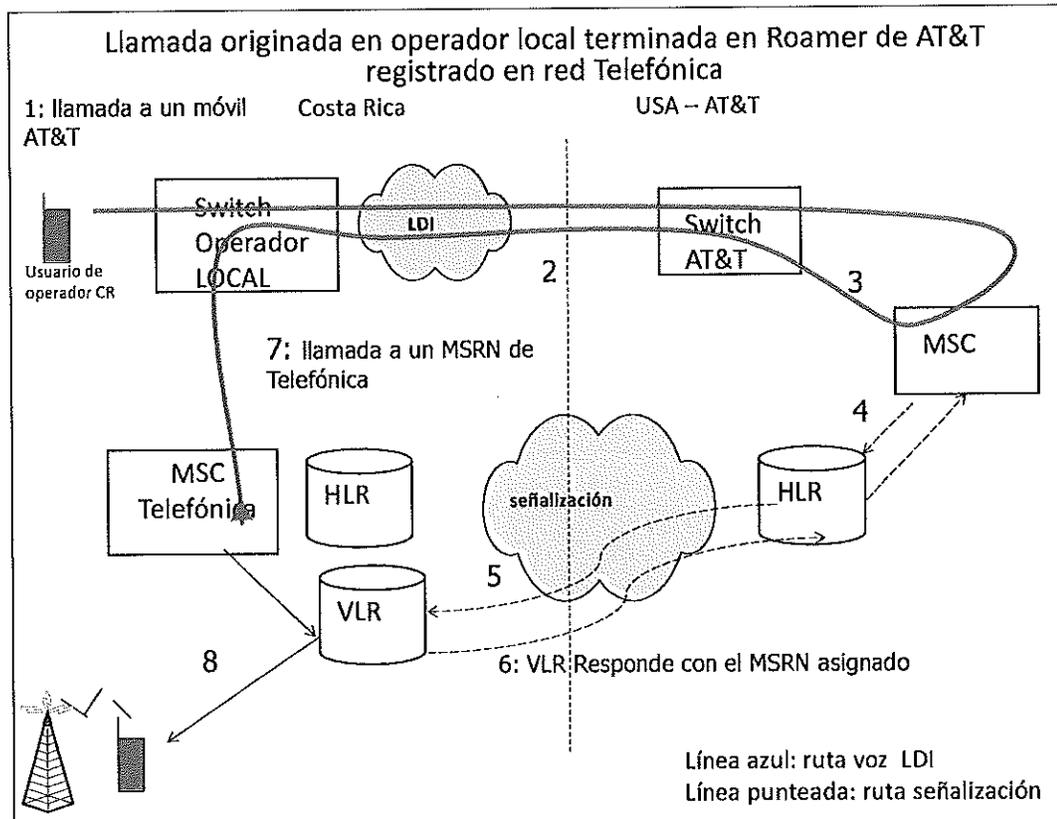


Figura 2. Flujo originado por un Roamer localmente.

En este sentido, en ambos casos, el número MSRN entregado al operador local por el VLR del operador que tiene registrado al roamer, debe ser interoperable para poder entregar la llamada al MS roamer.

Ahora bien, cabe señalar que en este asunto, estamos originalmente ante asignaciones de numeración efectuadas mediante el oficio 476-SUTEL-2011 del 21 de marzo de 2011 –en el caso de CLARO- y mediante el oficio 518-SUTEL-2011 del 25 de marzo de 2011, en el caso de la empresa TELEFÓNICA, las que se efectuaron en el entendido de que no se trataba de numeración para ser utilizada para servicios a clientes finales o para el intercambio de tráfico con otros operadores locales o internacionales.

Esta última condición, como se ha visto ha variado sustancialmente por las condiciones técnicas en las que se presta el servicio de roaming internacional, el que como ha quedado demostrado, requiere necesariamente de la interoperabilidad de la numeración para resguardar los derechos de los usuarios de estos servicios y la adecuada prestación de este.

Se debe tener en cuenta que, el rango que se pretende hacer interoperable corresponde a numeración de ocho dígitos del mismo tipo de la numeración asignada a los citados operadores para prestar servicios de usuario final, con la particularidad de que su uso –como se ha visto- es

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

necesario para el trámite de una llamada itinerante y no directamente para la asignación a un usuario final.

En esas condiciones, habiendo acreditado ambos operados, el cumplimiento de los requisitos exigidos en el procedimiento de asignación de recurso de numeración, según la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones, tal y como constan en las resoluciones RCS-233-2011 y RCS-234-2011, se entiende que para el caso concreto dichos requisitos también se cumplen cabalmente y de manera satisfactoria para el caso concreto, siendo recomendable su asignación y la respectiva comunicación a todos los operadores con recursos de numeración asignados, a efecto de asegurar su interoperabilidad.

IV.- Recomendaciones:

De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda:

(...)

2.- Asignar a la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S. A., el siguiente rango de numeración:

Rango	Cantidad	Observaciones
6000-1000 a 6000-1999	1000	TELEFONICA - códigos MSRN

3.- En virtud de que existe el suficiente fundamento técnico y jurídico en las solicitudes presentadas, se recomienda que en dicha asignación sea requerida la interoperabilidad de los citados códigos MSRN, con el fin de asegurar las comunicaciones a los usuarios itinerantes del servicio de roaming internacional en las redes de ambos operadores."

- IX. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- X. Que de igual forma la SUTEL está en la obligación de garantizar los derechos de los usuarios, en este caso de aquellos que hagan uso del servicio de roaming internacional, a efecto de asegurar sus comunicaciones itinerantes.
- XI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el citado recurso de numeración a TELEFÓNICA, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL, con lo cual.

POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

1. Asignar a la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A., el siguiente rango de numeración:

<i>Rango</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Observaciones</i>
6000-1000 a 6000-1999	1000	TELEFONICA - códigos MSRN

2. Dicha numeración debe ser interoperable y no podrá ser utilizada para servicios de clientes finales.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional, telefonía móvil y telefonía IP, que cuenten a la fecha con recursos de numeración asignados. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
4. Apercibir a **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
5. Apercibir a **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
6. Apercibir a **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.** con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**21. Asignación de recurso numérico. Asignación de 30 mil números a Amnet Cable Costa Rica. Expediente SUTEL OT-125-2011.**

A continuación el señor Gutiérrez Gutiérrez, eleva a conocimiento del Consejo el oficio 5057-SUTEL-DGM-2012, del 7 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados eleva un informe sobre la solicitud de ampliación del recurso numérico para la empresa Amnet Cable Costa Rica, S.A., expediente SUTEL-OT-125-2011.

Sobre el particular el señor José Antonio Blanco destaca que la Dirección a su cargo en cumplimiento de las funciones asignadas a esa Dirección en el artículo 31, incisos k) y m) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, rinde el criterio relativo al análisis de la solicitud para la asignación de recurso numérico adicional para prestar servicios de telefonía IP presentada por la empresa Amnet Cable Costa Rica, S.A., a efecto de que se le asigne de manera permanente un número especial correspondiente al código 8446 para uso comercial y tres series numéricas 4032-XXXX, 4033-XXXX y 4034-XXXX.

Luego de referirse a la calificación de admisibilidad de la solicitud, a las pruebas de interoperabilidad realizadas a la empresa hacia las plataformas de otros operadores de telefonía concluye que, lo que corresponde es asignar a favor de dicha empresa la numeración conforme a las solicitudes formuladas, en el entendido de que la SUTEL, de conformidad con lo establecido en el artículo 60, inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, realizará las evaluaciones para determinar la interoperabilidad entre las plataformas de los diferentes operadores que conforman el Sistema Nacional de Numeración y en caso de detectarse cualquier incumplimiento la Superintendencia procederá a hacer el retiro del recurso numérico asignado.

Analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo señalado por la Dirección General de Mercados en su oficio 5057-SUTEL-DGM-2012, del 7 de diciembre del 2012 y tomando en cuenta lo manifestado por el señor José Antonio Blanco, dispone:

ACUERDO 023-076-2012

Emitir la siguiente resolución:

RCS-373-2012**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 14:00 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012****“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION A AMNET CABLE COSTA RICA, S.A.”****EXPEDIENTE SUTEL-OT-125-2011**

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

En relación con la solicitud de asignación adicional de recursos de numeración para usuario final, presentada por AMNET CABLE DE COSTA RICA, S.A., cédula de persona jurídica 3-101-577518; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, el Acuerdo 023-076-2012, de la sesión ordinaria 076-2012, celebrada el 12 de diciembre del 2012, la siguiente Resolución:

RESULTANDO:

1. Que mediante oficio, recibido por la Superintendencia en fecha del 20 de septiembre del 2012 (control interno NI: 5395-12), la empresa Amnet Cable Costa Rica S. A. presentó una solicitud para la asignación adicional del recurso numérico conforme a lo siguiente:
 - i. Un número corto (4 dígitos) a saber: 8446, atención de llamadas de ventas.
 - ii. La asignación de tres series numéricas 4032-XXXX, 4033-XXXX y 4034-XXXX, correspondiente a 30 000 números.
2. Que mediante oficio 3944-SUTEL-DGM-2012 del 26 de septiembre del 2012, se le hace una prevención sobre requerimiento de información, sobre la solicitud planteada.
3. Que mediante oficio, recibido por la Superintendencia en fecha del 4 de octubre del 2012 (control interno NI: 5794-12), la empresa Amnet Cable Costa Rica S.A. respondió al oficio N° 3944-SUTEL-DGM-2012.
4. Que mediante oficio, recibido por la Superintendencia en fecha 24 de octubre del 2012 (control interno NI-5710-12), amplían sobre la respuesta dada mediante el oficio entregado el 04 de octubre del 2012, sobre el uso del número corto de cuatro dígitos solicitando la asignación como se indica a continuación en orden de preferencia descendente: 1777, 1717 y 1700.
5. Que mediante oficio 4453-SUTEL-DGM-2012 se solicitó a AMNET Costa Rica S.A. (TIGO) garantizar el cumplimiento del Plan Nacional de Numeración, con base a los reportes de la Dirección General de Calidad, oficios 3087-SUTEL-DGC-2012 y 3876-SUTEL-DGC-2012.
6. Que mediante el oficio, recibido por la Superintendencia en fecha del 1 de Noviembre del 2012 (control interno NI: 6542-12), la empresa AMNET Costa Rica S.A. (TIGO) respondió al oficio N° 4453-SUTEL-DGM-2012, en el cual indica *"Desde nuestra plataforma todos los números se encuentran activos y en caso de que pueda alguna no completación de llamada, dicha situación corresponde estrictamente al interconectante"*
7. Que en ejercicio de las funciones de monitoreo y auditoría de los recursos de numeración, se verificaron los accesos a los números que indican los oficios 3087-SUTEL-DGC-2012 y 3876-SUTEL-DGC-2012
8. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados, mediante oficio 5057-SUTEL-DGM-2012, sostiene que en este asunto AMNET Cable Costa Rica S.A. (TIGO) ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:
 - 2) **"Sobre la solicitud de treinta mil (30, 000) números: comprendidos entre el rango 4032-XXXX al 4034-XXXX (x entre 0 y 9) presentada por la empresa Amnet Cable de Costa Rica**
 - *En el caso particular, el operador cuenta ya con Veinte mil (20,000) números asignados para la prestación de servicios de telefonía IP.*
 - *Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada.*
 - *Es así que mediante oficio 3944-SUTEL-DGM-2012, en la fecha 13 de septiembre de 2012, se le notificó a la empresa Amnet Cable de Costa Rica que debía ampliar la información aportada en el oficio de solicitud presentado a la Superintendencia el 20 de septiembre del 2012, Sobre, el cumplimiento de varios ítems de los requisitos específicos, así como en demostrar ante la SUTEL mediante prueba idónea, el uso de al menos el*

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

60% de la numeración previamente asignada, esto conforme a la Resolución N° RCS-590-2009, Resuelve XII, inciso 3, subinciso b..

- Que mediante el oficio con número de ingreso, de control interno, NI-5794, con fecha de recibido del 05 de octubre del 2012 que "el rango 4030-XXXX se encuentra distribuido en clientes CORPORATIVOS y clientes HOME. Con todo esto podemos afirmar que hemos entregado alrededor de 10,487 números telefónicos. Con la numeración 4031-XXXX ya se encuentran entregados 6190 números a clientes corporativos y a nivel interno. Lo anterior suma un total del 83.89% de numeración completa". Con respecto a esta información aportan una copia digital de los clientes registrados en la plataforma de Amnet, en un archivo digital denominado "Copia de Clientes_Telefonia.xls".(ver folios 153 y 159)
- Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto las solicitudes del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.
- Al tener ya numeración asignada para servicios de telefonía IP, no se realizan las pruebas de tasación entre los operadores, siendo solo necesario verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la RCS-590-2009 y sus modificaciones.
- Efectuada dicha verificación, se tiene que los números correspondientes a las series numéricas 4032-XXXX, 4033-XXXX y 4034-XXXX [donde X =0 al 9], correspondiente a treinta mil (30,000) números destinado a usuarios finales se encuentra disponible por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación de recurso numérico exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.
- Que para la solicitud de un (1) número corto de cuatro dígitos a saber en orden de solicitud, según los oficios presentados el 20 de septiembre 2012 y 24 de octubre del 2012: 8446, 1777, 1717 y 1700. (véanse los folios 136 al 137 y 150 al 161).
- Con respecto a este trámite de la solicitud de número corto la empresa Amnet lo hace en referencia a la necesidad de contar con un número corto que se dedique a la atención del servicio de ventas.
- En ese mismo sentido la empresa Amnet Cable de Costa Rica S.A, tiene asignados los números cortos a saber 1722 (servicio de Telegestión) y 1767 (servicio de Atención de Averías) mediante la Resolución N° RCS-202-2011. En la cuál mediante el oficio recibido el 04 de octubre del 2012, indica que los números cortos son empleados para los siguientes usos: 1722 destinado para la atención al cliente residenciales (en general) y el 1767 es destinado para la atención a clientes corporativos
- A la SUTEL debe administrar el Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, manteniendo –para cumplir con dicho propósito- un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico que estará a disposición de los interesados para su

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

consulta, conforme lo dispuesto en el artículo 80, inciso d), de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593. (Véase el artículo 22 ibídem)

- *Asimismo, según lo que dispone el artículo 60, incisos f) y g), de la Ley 7593, la Superintendencia de Telecomunicaciones debe asegurar el acceso al recurso numérico en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, así como la inspección e identificación del uso de este, conforme a lo que dispone el Plan de Numeración (véase el artículo 22 ibídem).*
 - *Con ese mismo objetivo, la Superintendencia puede llevar a cabo actividades de supervisión respecto a la utilización de los recursos numéricos asignados a los proveedores de telecomunicaciones, para procurar la erradicación de cualquier retención de códigos sin uso realmente planificado o requerido, elemento que adquiere especial importancia en el caso particular (según lo que dispone el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración). En esa misma línea, el órgano regulador puede requerir a los proveedores reportes de utilización de todos los códigos asignados semestralmente.*
 - *Todas estas y otras medidas contempladas en la normativa aplicable, pretenden generar una administración eficiente de uno de los recursos escasos de mayor importancia en materia de telecomunicaciones, tanto para asegurar el acceso a las redes de telecomunicaciones como también para garantizar la interoperabilidad entre estas.*
 - *Por consiguiente la justificación del uso del recurso numérico no se ajusta a los requerimientos expuestos anteriormente para su asignación a la empresa Amnet Cable de Costa Rica S.A.*
- 3) Sobre las pruebas de interoperabilidad de la empresa Amnet Cable de Costa Rica S.A. hacia las plataformas de otros operadores de telefonía**

- *Sobre las pruebas realizadas para la verificación, de lo reportado por el oficio recibido el 01 de noviembre del 2012 por parte de la empresa Amnet Cable de Costa Rica, en la cuál indica que "Desde nuestra plataforma todos los números se encuentran activos y en caso de que pueda alguna no completación de llamada, dicha situación corresponde estrictamente al interconectante". Se procedió con realizar llamadas de acceso a números especiales desde Amnet Cable de Costa Rica S.A. hacia otros operadores.*

Para este ejercicio se utilizó un equipo ATA Linksys, modelo SPA2102 y un teléfono análogo, marca Panasonic modelo: KX-TS500LXB, la línea configurada para pruebas fue el número 4030 0004. El día viernes 16 de noviembre de 2012 a las 14:00 horas, se realizaron las pruebas las cuales consistieron en lo siguiente:

- a. *Se hicieron tres intentos de marcación para verificar el acceso a los números indicados en los informes 3087-SUTEL-DGC-2012 y 3876-SUTEL-DGC-2012, que presentaban problemas de completación y acceso según se muestra en las tablas N°3 y N°4.*

Tabla 3 Llamadas de acceso a números especiales desde TIGO hacia otros operadores.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

<i>Operador</i>	<i>Descripción</i>	<i>Número</i>	<i>Condición Según Informe 3087-SUTEL-DGC-2012</i>	<i>Condición según las pruebas del 16 de noviembre 2012</i>
ICE	<i>Solicitud de información sobre la Guía Telefónica</i>	1113	ACEPTADA	N/A
	<i>Consultas, solicitudes, tramites y reclamos telefónicos (Telegestión)</i>	1115	ACEPTADA	N/A
	<i>Emergencias</i>	1117	ACEPTADA	N/A
	<i>Emergencias Bomberos</i>	1118	ACEPTADA	N/A
	<i>Reporte de averías telefónicas</i>	1119	ACEPTADA	N/A
	<i>Reporte de averías eléctricas</i>	1026	ACEPTADA	N/A
	<i>Comunicaciones con equipos terminales para discapacitados</i>	1137	ACEPTADA	N/A
	<i>Servicio de Información Comercial</i>	1155	ACEPTADA	N/A
	<i>Consulta pendientes de pago y detalles de facturación (Consutel)</i>	1187	ACEPTADA	N/A
	<i>Información turística</i>	1192	ACEPTADA	N/A
	<i>Información Servicio Celular</i>	1193	ACEPTADA	N/A
	<i>Emergencias</i>	911	ACEPTADA	N/A
	<i>Comunicación con el servicio de cobro revertido manual</i>	1110	ACEPTADA	N/A
	<i>Emergencias</i>	1022	ACEPTADA	N/A

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Operador	Descripción	Número	Condición Según Informe 3087-SUTEL-DGC-2012	Condición según las pruebas del 16 de noviembre 2012
	Emergencias	1027	ACEPTADA	N/A
	Anuncio Horario	1112	ACEPTADA	N/A
	Solicitud de Información sobre tráfico MIDA	1024	ACEPTADA	N/A
	Casillero de Voz	1190	ACEPTADA	N/A
Virtualis S.A	Servicios de Recarga	1551	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Telegestión	1555	ACEPTADA	N/A
Televisora de Costa Rica S.A	Recargas	1700	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Telegestión	1718	RECHAZADA	Tono de ocupado
Telefónica de Costa Rica TC S.A	Telegestión	1693	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Telefónica Call Center	1166	ACEPTADA	N/A
	Telefónica Selección de Operador	1966	ACEPTADA	N/A
Call My Way NY S.A	Telegestión	1010	RECHAZADA	Tono de ocupado
	*Prepago	1212	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Preselección	1900	RECHAZADA	Tono de ocupado
INTERPHONE S.A	Telegestión	1719	ACEPTADA	N/A
	Prepago	1720	ACEPTADA	N/A
TELECABLE S.A	Atención de Clientes	1414	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Atención de Averías	1321	RECHAZADA	Tono de ocupado
E-DIAY S.A	Telegestión	1015	ACEPTADA	N/A
	Prepago	1515	ACEPTADA	N/A
American Data Networks S.A	Servicios Especiales	1222	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Atención Cliente	1333	ACEPTADA	N/A
R&H	Prepago	1000	ACEPTADA	N/A
	Telegestión	1234	ACEPTADA	N/A
TICOM S.A	Telegestión	1777	RECHAZADA	Tono de ocupado

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Operador	Descripción	Número	Condición Según Informe 3087-SUTEL-DGC-2012	Condición según las pruebas del 16 de noviembre 2012
	Prepago	1717	RECHAZADA	Tono de ocupado
Multicom S.A	Telegestión	1200	RECHAZADA	Tono de ocupado
	Atención de Averías	1255	RECHAZADA	Tono de ocupado
AMNET S.A	Telegestión	1722	ACEPTADA	N/A
	Atención de Averías	1767	ACEPTADA	N/A

Tabla 4 Resultados de acceso desde servicios Amnet Cable de Costa Rica hacia destinos de Telefonía IP y móviles.

Operador/Proveedor	Destino	Condición Según Informe 3876-SUTEL-DGC-2012	Condición las pruebas 16 de noviembre 2012
Kolbi	85143112	ACEPTADA	N/A
Claro	70242938	ACEPTADA	N/A
Movistar	60052293	ACEPTADA	N/A
FullMóvil	50001300	ACEPTADA	N/A
TuyoMóvil	57054820	ACEPTADA	N/A
American Data	40525114	RECHAZADA	Tono de ocupado
Call My Way	40002286	RECHAZADA	Tono de ocupado
E-Diay	40400014	RECHAZADA	Tono de ocupado
TeleCable	40800005	RECHAZADA	Tono de ocupado
InterPhone	1286/1287	RECHAZADA	Tono de ocupado
R&H	40103990	ACEPTADA	N/A

- Que según las condiciones presentadas mediante correo electrónico del 20 de noviembre del 2012, enviado por el señor Marcelo Salas Cascante a la parte técnica de la empresa Amnet Cable de Costa Rica S.A (Karla Obando Hernández <karla.obando@tigo.co.cr>), se le indico sobre los inconvenientes de garantizar la interoperabilidad y acceso a todas las plataformas y numeración del Sistema Nacional de Numeración, para que procedieran con la respectiva validación y verificación.
- Que mediante correo electrónico del 21 de noviembre del 2012 remitido por la señorita Karla Obando Hernández, indica que se hicieron validación sobre los escenarios que presentan problemas de acceso y completación de llamadas. (ANEXO 1 del Informe, validación de escenarios)

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- Que se procedió a verificar según las pruebas realizadas el día de 5 diciembre del 2012, en el periodo comprendido de 3:30 pm a 3:45 pm la interoperabilidad de los servicios y comunicaciones telefónicas hacia otros operadores por medio del uso de un equipo ATA Linksys, modelo SPA2102 y un teléfono análogo, marca Panasonic modelo: KX-TS500LXB, con una línea configurada para pruebas número 4030 0004 . Se lograron acceder a los siguientes operadores según lo indicado en la tabla N°5

Tabla 5 Resultados de acceso desde servicios Amnet Cable de Costa Rica hacia destinos de Telefonía IP y móviles.

Operador	Número de Respuesta Automática Asignados por Resolución	Estado
TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.	5700-0000	Completada
	5700-0001	Completada
CALLMYWAY S.A.	4000-0102	Completada
	4000-0103	Completada
R&H	4010-3999	Completada
	4010-3998	Completada
AMERICAN DATA NETWORKS S.A.	4050-0000	Completada
	4050-0001	Completada
AMNET CABLE DE COSTA RICA S.A.	4030-0000	Completada
	4030-0001	Completada
VIRTUALIS S.A.	5000-0000	Completada
	5000-0001	Completada
TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A.	6000-2000	Completada
	6000-2001	Completada
	41000000	Completada
	41000001	Completada
CLARO TELECOMUNICACIONES CR S.A.	7002-0000	Completada
	7002-0001	Completada
	44000000	Completada
	44000001	Completada
INTERPHONE S.A.	4070-0010	Completada
TELECABLE ECONÓMICO S.A.	4080-0000	Completada
	4080-0001	Completada
E-DIAY S.A.	4040-0000	Completada
	4040-0001	Completada

IV.- Conclusiones y Recomendaciones:

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- I. De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor de Amnet Cable Costa Rica, S.A. la siguiente numeración, conforme a las solicitudes en los oficios recibidos el 20 de septiembre del 2012 (NI-5395), 04 de octubre de 2012 (NI-5794) y 24 de octubre (NI-6710-12).

<i>Servicio</i>	<i>Rango</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Operador</i>
<i>Telefonía IP</i>	4032-0000 al 4034-9999	30 mil números	Amnet Cable de Costa Rica S.A. (TIGO)

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

POR TANTO

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

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

1. Asignar a **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)**, cédula de persona jurídica 3-101-460479, la siguiente numeración para usuario final:

<i>Servicio</i>	<i>Rango</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Operador</i>
<i>Telefonía fija</i>	4032-XXXX, 4033-XXXX 4034-XXXX [donde X =0 al 9]	Treinta mil números	AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)

2. Notificar esta resolución a todos los operadores vinculados por el plan nacional de numeración, que cuenten a la fecha con recursos de numeración asignados. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

3. Apercibir a **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
4. Apercibir a la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
5. Asimismo, apercibir a la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
6. Apercibir a la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
8. Apercibir a la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)** que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los cliente y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza de manual y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la SUTEL.
9. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

10. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de la empresa **AMNET CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO)**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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

NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

22. Informe del señor José Antonio Blanco, sobre el proceso de contratación para el estudio de la determinación de los Mercados Relevantes.

De inmediato el señor Director de la Dirección General de Mercados intervino para informar que el proceso de contratación para el estudio de la determinación de los Mercados relevantes se encuentra en una etapa muy avanzada de conclusión pues, hoy mismo vence el plazo para la recepción de la oferta que al respecto hará la Universidad de Costa Rica.

Señala, a su vez, que según conversaciones telefónicas con representantes de la Universidad de Costa Rica, la oferta presentada por ellos podría no cumplir con algunos de los requerimientos del cartel, como por ejemplo, la exclusión de la cláusula de penalización y variaciones en el equipo de expertos internacionales.

Al respecto, los señores Miembros del Consejo hicieron ver que lo procedente es esperar la oferta definitiva y convocar al representante de la Universidad de Costa Rica a una reunión para discutir los extremos de la oferta no concordantes con el Cartel.

Después de analizado el tema, el Consejo dispone:

ACUERDO 024-076-2012

Solicitar a la Dirección General de Mercados que convoque al representante de la Universidad de Costa Rica a una reunión, con el fin de discutir los extremos de la oferta no concordantes con el Cartel de la contratación para el estudio de la determinación de los Mercados Relevantes.

EN FIRME.

ARTICULO 6

7. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

23. Fideicomiso Unidad de Gestión, Manuales. Conocimiento del Consejo al Manual de la Unidad de Gestión (observaciones).

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo las observaciones al Manual de la Unidad de Gestión del Fideicomiso Fonatel.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 5071-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual se presentan los aspectos que el Banco Nacional de Costa Rica debe considerar para el ajuste correspondiente, entre ellos:

a) De Fondo:

1. Revisar el punto 5 del manual, el cual se refiere a las funciones de la Unidad de Gestión, con el objetivo que se valoren las observaciones realizadas por la Dirección General de Fonatel y a su vez se ajusten a las que se establecieron en el contrato entre el Fideicomiso y Sutel, así como las que se estipularon en el contrato entre el Fiduciario y la Unidad de Gestión.
2. Revisar el punto 6 del manual, el cual se refiere a las obligaciones de la Unidad de Gestión, para que se consideren las observaciones realizadas por la Dirección General de Fonatel, así como verificar que lo incluido en las mismas no contradicen lo estipulado en el Manual de Compras, el contrato entre el Fideicomiso y Sutel, así como el contrato entre el Fideicomiso y la Unidad de Gestión.

b) De Forma:

1. Revisar la numeración del apartado 7, denominado Normativa del procedimiento.

Interviene el señor Humberto Pineda, quien explica que el Banco Nacional de Costa Rica por medio de oficios, remitió los manuales y la política de control interno; se revisaron en conjunto con ellos y se elaboraron las observaciones correspondientes, las cuales deben enviarse al banco para que las incorporen lo antes posible.

Se da por recibido el oficio 5071-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, así como la explicación brindada por el señor Pineda Villegas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 025-076-2012

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 5071-SUTEL-2012 del 7 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de FONATEL remite las observaciones realizadas al Manual de la Unidad de Gestión para el Fideicomiso de "Gestión de los proyectos y programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)" suscrito entre la SUTEL y el BNCR, sometido por el Banco Nacional de Costa Rica adjunto a su oficio

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

DBINV-254-2012 y tramitado en la SUTEL por el NI-6393-2012 del 26 de octubre del 2012.

2. Autorizar a la Dirección General de FONATEL que remita al Banco Nacional de Costa Rica las observaciones al Manual de la Unidad de Gestión para el Fideicomiso de "Gestión de los proyectos y programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)" suscrito entre la SUTEL y el Banco Nacional de Costa Rica, en el entendido de que en un plazo de cinco días hábiles, el Banco remitirá al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la versión final de dicho Manual.

ACUERDO FIRME.

24. Fideicomiso Unidad de Gestión, Manuales. Conocimiento del Consejo- Observaciones a la Política de control Interno. Gestión de los proyectos y programas.

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo las observaciones a la Política de control Interno y de Gestión de los proyectos y programas.

Se conoce sobre el particular el oficio 5072-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Fonatel expone al Consejo la Política de Control Interno para el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones suscrito entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco Nacional de Costa Rica, remitido por el Banco Nacional mediante DBINV-259-2012 y recibido en Sutel según NI-6963-2012, del 16 de noviembre de 2012.

El señor Director General de Fonatel expone que lo que se requiere es que el Consejo de por recibida la política que se somete a su consideración y que a la vez, la apruebe para ser remitida de nuevo al Banco Nacional de Costa Rica con las observaciones realizadas por la Dirección a su cargo.

Se presentan los aspectos que el Banco Nacional debe considerar para el ajuste correspondiente, a saber:

1. En el apartado 3, el cual se refiere al alcance de la política. La Dirección General de Fonatel, recomienda que se revise la redacción ya que se incluyen términos de responsabilidades de la Unidad de Gestión, que no deben ser ubicado en ese apartado.
2. El apartado 5, en el que se detalla las responsabilidades del fiduciario, se debe revisar la redacción del mismo, ya que se incluyen a la Unidad de Gestión como responsable.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

3. Revisar todo el apartado 6, el cual detalla lo correspondiente a Control Interno, para que se consideren las observaciones realizadas por la Dirección General de Fonatel, y se completen referencias, términos y redacción.
4. El apartado 7, el cual menciona los componentes del Control Interno que considera la Política, deben ajustarse tomando en cuenta las observaciones realizadas por la Dirección General de Fonatel y las referencias dadas por la Ley de Control Interno N°8292, y las Normas de control Interno (N-2-2009-CO-DFOE).
5. Ajustar el apartado 8, referente a los mecanismos de evaluación, para que se amplíe de acuerdo a la observación realizada por la Dirección General de Fonatel.
6. En el apartado 9 referente a las actividades de ejecución, la Dirección de Fonatel, incluye una consulta al Fideicomiso, para que se aclare en la redacción de dicho apartado.
7. En los apartados 10 y 11, se requiere que el fiduciario revise lo correspondiente a responsabilidades del fideicomiso y en qué procesos podrá solicitar apoyo a la Unidad de Gestión.
8. Es importante que el documento se revise de tal forma que no involucre directamente a la Unidad de Gestión ya que la misma es un apoyo para el Fiduciario, y la Administración de Fonatel considera que la política de Control Interno es una responsabilidad del Fiduciario, tanto en su aplicación, como en su cumplimiento.

El señor Pineda Villegas brinda una amplia explicación sobre el particular, al tiempo que atiende las consultas que le plantean los señores Miembros del Consejo y suficientemente analizado este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 026-076-29012

1. Dar por recibido el oficio 5072-SUTEL-2012 del 7 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de FONATEL se refiere al oficio DBINV-259-2012 del 16 de noviembre del 2012, mediante el cual el Banco Nacional de Costa Rica remite para conocimiento y aprobación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Política de Control Interno para el Fideicomiso de "Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)", suscrito entre la SUTEL y el BNCR.
2. Autorizar a la Dirección General de FONATEL que remita al Banco Nacional de Costa Rica, con las observaciones señaladas en el oficio 5072-SUTEL-2012 del 7 de diciembre del 2012, la Política de Control Interno para el Fideicomiso de "Gestión de los Proyectos y Programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)", suscrito entre la SUTEL y el BNCR, en el entendido de que en un plazo de 5 días hábiles, el Banco Nacional de Costa Rica remitirá al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la versión final de dicha Política de Control Interno.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

ACUERDO FIRME.

25. Plan de Proyectos y Programas Cartel de Licitación. Actualización del Cartel de Licitación del Proyecto Siquirres.

A continuación el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema de la actualización del cartel de licitación del Proyecto Siquirres.

El señor Pineda Villegas expone al Consejo los pormenores de este asunto, dentro de lo cual comenta que se llegó a un acuerdo final con el Ministerio de Educación Pública, es ir por una propuesta consensuada de 18 laboratorios móviles equipados con 20 computadoras, un laboratorio por cada 50 estudiantes. Agrega que se debe considerar el tema de la seguridad y de la disponibilidad, solo durante el periodo lectivo.

El señor Gutiérrez Gutiérrez manifiesta su inquietud con respecto a la disponibilidad de esos laboratorios durante los fines de semana y en la época de vacaciones.

El señor Pineda Villegas aclara que la disponibilidad es únicamente para el periodo lectivo, a lo cual la señora Méndez Jiménez considera que este es un asunto de fondo que será muy difícil que se resuelva.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones en lo que tiene que ver con el costo de mantenimiento de las computadoras, el costo por niño por los años de servicio, la inversión pura por cada niño que utilice las computadoras y demás gastos que implique proveer del servicio a las escuelas unidocentes, colegios rurales y demás instituciones beneficiadas.

Suficientemente analizado este asunto y atendidas las consultas planteadas, el Consejo resuelve:

ACUERDO 027-076-2012

1. Aprobar la versión actualizada del Cartel de Licitación del Proyecto Siquirres.
2. Solicitar a la Dirección General de FONATEL que incluya en el Cartel de Licitación del Proyecto Siquirres los requerimientos de computadoras personales que remita el Ministerio de Educación Pública para los Centros Educativos incluidos en el alcance del proyecto, así como los centros de salud confirmados por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
3. Solicitar a la Dirección General de FONATEL que remita al Banco Nacional de Costa Rica la versión final del Cartel de Licitación del Proyecto Siquirres que incluya las observaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el propósito de que se continúe con el proceso de contratación correspondiente.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

ACUERDO FIRME.

26. Conocimiento del Consejo de respuesta dirigida a la Dirección General de FONATEL del oficio 4744-SUTEL-2012 del MICIT fecha 07 de diciembre del 2012.

A continuación el señor Presidente expone al Consejo el oficio DM-612-MICIT2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, recibido del señor Alejandro Cruz Molina, Ministro de Ciencia y Tecnología, por cuyo medio presenta a la Dirección General de Fonatel la respuesta al oficio 4744-SUTEL-2012, referente a los servicios cubiertos por los proyectos con cargo a Fonatel.

Explica el señor Pineda Villegas que el señor Cruz le manifiesta que ese Ministerio no tiene capacidad para atender el proyecto de los Cecis, que por restricciones presupuestarias y de recurso humano no ha logrado instalar nuevos centros, razón por la cual presentó la propuesta de cooperación ante Sutel, como parte del Acuerdo Social Digital que promueve la Presidencia de la República, con el objetivo de contar con los recursos necesarios para continuar apoyando los esfuerzos del país por reducir la brecha digital y aprovechar los réditos de la apertura del mercado de las telecomunicaciones.

Ante esta situación, la propuesta presentada es contratar una persona a tiempo completo para que se incorpore al equipo del Micit y atienda este asunto.

El señor Gutiérrez Gutiérrez está de acuerdo con la presentación formal de la propuesta de que indica el Micit, por lo que considera viable que se presente la misma para darle el trámite que corresponde.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre este tema, luego del cual el Consejo resuelve:

ACUERDO 028-076-2012

1. Dar por recibido el oficio DM-612-MICIT-2012 del 7 de diciembre del 2012, mediante la cual el Ministerio de Ciencia y Tecnología solicita apoyo de FONATEL para realizar las acciones necesarias para la instalación de dos CECI para el proyecto de Siquirres e iniciar con la elaboración de los estudios para la instalación de los CECI requeridos en la zona norte.
2. Solicitar al Ministerio de Ciencia y Tecnología que, en el marco de lo señalado por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el numeral 9 del oficio 4744-SUTEL-2012, del 15 de noviembre del 2012, proponga a consideración de la SUTEL, los términos de referencia de un estudio a realizar con cargo a FONATEL sobre el estado de situación de los CECI's actuales y la definición de los nuevos que se propone instalar como parte del Proyecto CECI's 2.0, bajo los principios de necesidad, uso, demanda y sostenibilidad.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

ARTICULO 8

8. ASUNTOS VARIOS

27. Atención a la solicitud de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos sobre lo actuado con respecto a la Resolución RCS-291-2012.

A continuación el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la solicitud presentada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante el oficio 744-SJD-2012/118858, de fecha 11 de diciembre del 2012, el cual contiene el acuerdo 12-99-2012, por cuyo medio ese órgano colegiado solicita al Consejo remitir un informe de lo acontecido en torno a la resolución RCS-291-2012, así como la remisión de una certificación del expediente respectivo completo.

El señor José Antonio Blanco explica al Consejo los detalles de este tema, al tiempo que atiende las consultas que los señores Miembros del Consejo plantean sobre el particular.

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

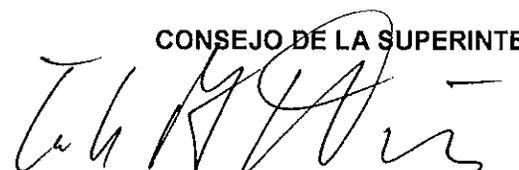
ACUERDO 029-076-2012

Solicitar a la Dirección General de Mercados que atienda el oficio 744-SJD-2012/118858 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el cual contiene el acuerdo 12-99-2012, por cuyo medio solicita a esta Superintendencia un informe de lo acontecido en torno a la resolución RCS-291-2012, así como la remisión de una certificación del expediente respectivo completo.

ACUERDO FIRME.

A LAS 12:30 HORAS FINALIZA LA SESION.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.



CARLOS RAUL GUTIERREZ GUTIERREZ
PRESIDENTE



GUISELLE ZAMORA VEGA
SECRETARIA A. I.