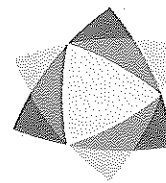


**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 034-2015**

**A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 1º DE JULIO DEL 2015**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Acta de la sesión ordinaria número 034-2015, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González; a las ocho y treinta horas del 01 de julio del dos mil quince.

Preside el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez. Asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez, Miembro Propietario y Jaime Herrera Santiesteban, Miembro Suplente, en sustitución del señor Gilbert Camacho Mora, quien se encuentra participando en la Cumbre Berek-Regulatel, 01 al 04 de julio del 2015, en la ciudad de Barcelona, España, según consta en el numeral 2 del acuerdo 029-030-2015 del acta 030-2015 del 17 de junio del 2015.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Mario Luis Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, Jorge Brealey Zamora, Mercedes Valle Pacheco y Rose Mary Serrano Gómez, Asesores del Consejo, así como la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Encargada de Comunicación.

La señora Xinia Herrera Durán, Asesora del Consejo, no participa en la sesión dado que se encuentra en la Cumbre Berek-Regulatel, que se celebra en la ciudad de Barcelona, España del 30 de junio al 4 de julio del 2015.

**ARTÍCULO 1**

De inmediato el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez da lectura a la propuesta del orden del día; se sugieren adicionar los siguientes temas:

**Propuestas de los señores Miembros del Consejo.**

1. Informe del señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez sobre las labores realizadas en el Área del Registro Nacional de Telecomunicaciones.
2. Informe del señor Walther Herrera Cantillo sobre la actividad realizada para la presentación de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones, Costa Rica 2014".

**Propuestas de la Dirección General de Operaciones.**

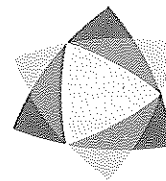
3. Propuestas de modificaciones presupuestarias 06-2015 y 07-2015 al Presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2015.

**Propuestas de la Dirección General de Calidad.**

4. Propuesta de resolución sobre servicios de información de tarificación adicional.

**ORDEN DEL DÍA****1 – APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA****2 – APROBACIÓN DEL ACTA DE LAS SESIONES ORDINARIA 032-2015 Y EXTRAORDINARIA 033-2015****3 – PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

- 3.1 *Propuesta para modificar el Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS).*
- 3.2 *Informe del señor Manuel Emilio Ruiz sobre las labores realizadas en el Área del Registro Nacional de Telecomunicaciones.*
- 3.3 *Informe del señor Walther Herrera sobre la actividad realizada para la presentación de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones, Costa Rica 2014".*



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**4 – PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS**

- 4.1 *Informe de misión de representación en las reuniones del Comité de Competencia, Grupo de Trabajo 2 de Competencia y Regulación y Grupo de Trabajo 3 en Cooperación y Cumplimiento de la OECD.*
- 4.2 *Decisiones regulatorias sobre tema Acceso Internet Fijo.*
- 4.3 *Informe y propuesta de resolución por cambio de razón social de Promitel Costa Rica, S.A. a Columbus Networks Wholesale de Costa Rica, S.A.*

**5- PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES**

- 5.1 *Aprobación del criterio para adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).*
- 5.2 *Aprobación Procedimientos de Finanzas sobre manejo de Caja Chica, Conciliaciones con ASAR y Manejo de Garantías de Cumplimiento.*
- 5.3 *Representación de Jorge Brealey en Tercer Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, a celebrarse en la ciudad de Cancún, México.*
- 5.4 *Representación de Kevin Godínez y Esteban González en XXVI Comité Consultivo Permanente Radiocomunicaciones, a celebrarse en la ciudad de Ottawa, Canadá.*
- 5.5 *Propuestas de modificaciones presupuestarias 06-2015 y 07-2015 al Presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2015.*

**6 – PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.**

- 6.1 *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Guiribizo de Costa Rica S.A. en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.*
- 6.2 *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.*
- 6.3 *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la Corporación Radiofónica Alfa y Omega S.A. en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.*
- 6.4 *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Súper Radio FM S.A. en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.*
- 6.5 *Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL S.R.L. en la banda de 225 MHz a 287 MHz.*
- 6.6 *Respuesta a las solicitudes de criterio técnico de radioaficionados.*
- 6.7 *Borrador de respuesta para atender consulta del MICITT-OF-DVMT-214-2015 sobre las recomendaciones de otorgamiento de permisos de uso experimental para televisión digital mediante el estándar ISDB-Tb.*
- 6.8 *Propuesta de resolución sobre Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de Contratos de Adhesión de los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones.*
- 6.9 *Propuesta de resolución sobre declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente sobre los datos de numeración y ubicación de clientes activos en los principales operadores/proveedores de servicios de telefonía (fija y móvil), internet (fijo y móvil)*
- 6.10 *Propuesta de resolución sobre la declaratoria del servicio de televisión por suscripción a través de la tecnología IPTV como un servicio de telecomunicaciones y la obligación de homologar sus contratos de adhesión.*
- 6.11 *Propuesta de resolución sobre servicios de información de tarificación adicional.*
- 6.12 *Celebración de una sesión extraordinaria el lunes 6 de julio del 2015.*

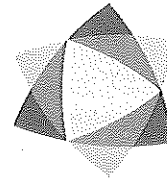
**ACUERDO 001-034-2015**

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria 034-2015.

**ARTÍCULO 2**

**APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 032-2015**

Seguidamente, el señor Presidente a.i. da lectura a la propuesta del acta de la sesión ordinaria 032-2015, celebrada el 24 de junio del 2015. Una vez analizado su contenido y efectuadas las respectivas observaciones, el Consejo resuelve por unanimidad:



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**ACUERDO 002-034-2015**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 032-2015, celebrada el 24 de junio del 2015.

Se deja constancia de que el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez aprueba el acta por la firmeza de los acuerdos correspondientes, debido a que no estuvo presente en dicha sesión.

**APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA 033-2015**

Seguidamente, el señor Presidente da lectura a la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 033-2015, celebrada el 29 de junio del 2015. Una vez analizado su contenido y efectuadas las respectivas observaciones, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 003-034-2015**

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 033-2015, celebrada el 29 de junio del 2015.

Se deja constancia de que el señor Jaime Herrera Santiesteban aprueba el acta por la firmeza de los acuerdos correspondientes, debido a que no estuvo presente en dicha sesión.

**ARTÍCULO 3**

**PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**

**3.1 Propuesta para modificar el Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS).**

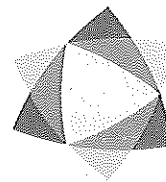
El señor Presidente a.i. introduce para conocimiento de los Miembros del Consejo, la propuesta para modificar el Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUS).

La funcionaria Mercedes Valle Pacheco expone el oficio 4403-SUTEL-ACS-2015, de fecha 29 de junio del 2015, conforme el cual los señores Jorge Brealey Zamora, Xinia Herrera Durán y Valle Pacheco, presentan ante el Consejo la propuesta para modificar el Reglamento en cuestión.

Indica que el contenido del proyecto de reglamento obedece a un esfuerzo conjunto con la Dirección General de Fonatel, por medio de la cual se integró el resultado de la contratación 2014LA-000009-SUTEL denominada "Contratación de Servicios Profesionales para el Desarrollo de los Instrumentos Metodológicos necesarios para utilizar el Mecanismo de Imposición de Obligaciones Específicas de Acceso y Servicio Universal, Previstos en la Ley de Costa Rica", la cual permitió complementar la propuesta de metodología con las normas a nivel de Reglamento.

Señala que, las reformas propuestas pretenden:

- a) Estructurar el Reglamento de una manera que facilite su lectura y aplicación, razón por la cual se incluyen los siguientes títulos:
  - I. Disposiciones generales y características del régimen de acceso y servicio universal.
  - II. Administración del régimen.
  - III. Financiamiento.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- IV.) Asignación de los recursos del fondo.
- V. Rendición de cuentas y régimen sancionatorio.

- b) Atender la particularidad de la legislación costarricense al haberse incluido dos mecanismos de asignación de recursos del Fondo (concurso e imposición de obligaciones), cuando la experiencia internacional revela que en el resto de legislaciones cuenta con uno o con otro mecanismo, pero no con ambos.

En este sentido, se procura contar con un instrumento normativo que sirva de herramienta para la ejecución de los recursos del fondo sin perder de vista los objetivos que le impone la Ley General de Telecomunicaciones y a la vez asegure la ejecución de los recursos de una forma focalizada, transparente y sostenible.

- c) Incorporar en la normativa la experiencia recopilada por esta Superintendencia durante los años en que ha administrado los recursos de fondo y ha venido ejecutando esos recursos.

Menciona que consideran necesario recomendar al Consejo, que la propuesta sea puesta en conocimiento de las Direcciones Generales de la Superintendencia para recibir su retroalimentación y enriquecer la propuesta internamente, previo a ser tramitada ante la Junta Directiva de ARESEP.

Dado lo anterior los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 004-034-2015**

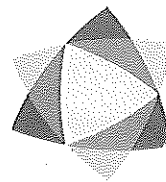
1. Dar por recibido el oficio 4403-SUTEL-ACS-2015 de fecha 29 de junio del 2015 conforme el cual los señores Jorge Brealey Zamora, Xinia Herrera Durán y Mercedes Valle Pacheco, presentan ante el Consejo la propuesta para modificar el Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS)
2. Dar por recibido y trasladar el documento con la propuesta de Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad (RAUSUS), a las Direcciones Generales y la Unidad Jurídica con la finalidad de contar con los aportes internos necesarios, a más tardar en diez días hábiles.
3. Solicitar a la Dirección General de Fonatel la valoración de realizar una sesión de trabajo con la finalidad de analizar el documento mencionado en el numeral anterior y se realicen las modificaciones que se consideren convenientes, previo al traslado para conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**NOTIFIQUESE**

**3.2 Informe del señor Manuel Emilio Ruiz sobre las labores realizadas en el Área del Registro Nacional de Telecomunicaciones.**

Seguidamente, el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez introduce para conocimiento de los Miembros del Consejo el informe sobre las labores realizadas por parte del Área del Registro Nacional de Telecomunicaciones, como seguimiento al acuerdo 009-029-2015, del acta 029-2015 del 10 de junio del 2015, conforme el cual se le designó como coordinador del proyecto de automatización del Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Al respecto, indica que con la finalidad de avanzar en la herramienta para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, se está en proceso de contratación de la empresa consultora que apoyará

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

técnicamente los términos de referencia y simultáneamente redactar los requerimientos y el borrador del cartel, todo con el apoyo del Área de Proveeduría de SUTEL.

Asimismo, indica que se espera de esa forma contar con un consultor que les oriente para tener los insumos necesarios para contratar la herramienta.

Señala que con respecto al convenio de cooperación con el MICITT, los documentos se encuentran todavía en revisión por parte del Área Legal de esa institución.

Explica que se ha creado una base de datos temporal que permita disponer de la información y cumplir con lo dispuesto en el reglamento.

Finalmente, indica que el equipo de trabajo del Registro Nacional de Telecomunicaciones se encuentra trabajando de manera efectiva, en coordinación con las áreas que les está apoyando.

Analizado este asunto, el Consejo decide por unanimidad:

**ACUERDO 005-034-2015**

Dar por recibido el informe verbal mediante el cual el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez explica las labores realizadas por parte del Área del Registro Nacional de Telecomunicaciones, como seguimiento al acuerdo 009-029-2015 del acta 029-2015 del 10 de junio del 2015, conforme el cual se le designó como coordinador del Proyecto de Automatización del RNT.

**NOTIFIQUESE****3.3 Informe del señor Walther Herrera Cantillo sobre la actividad realizada para la presentación de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones, Costa Rica 2014".**

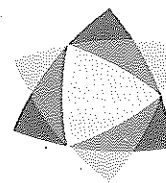
A continuación el señor Ruiz Gutiérrez brinda el uso de la palabra al señor Walther Herrera Cantillo, para que se refiera al informe sobre la actividad realizada con motivo de la presentación de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones, Costa Rica 2014.

Al respecto, el señor Walther Herrera señala que al ser un evento institucional que compete a toda la organización, agradece el apoyo de las dependencias administrativas, el Consejo y a todos los involucrados en el proceso.

De igual forma desea extender un cordial agradecimiento a los señores Gustavo Araya, Politólogo y Analista Social, Lorena Vásquez, Consultora y Víctor Umaña, Director, CLACDS, INCAE Business School, por su participación en el Foro "El desarrollo del sector telecomunicaciones y su contribución a la sociedad costarricense", llevado a cabo en el marco de la presentación de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014".

Asimismo cree necesario expresar su agradecimiento al señor Bruno Ramos, Director General para América, de la UIT/BDT, por el mensaje ofrecido en la presentación de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", mediante el cual resaltó la labor desarrollada por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el mercado de las telecomunicaciones tanto a nivel nacional como internacional, lo cual compromete a mejorar aún más las labores desarrolladas en la recopilación y divulgación de dichas estadísticas para beneficio del sector.

El señor Glenn Fallas Fallas considera que la aplicación que implementó la Dirección General de Mercados en la presentación realizada en el evento, fue de fácil acceso y permitía una clara visualización de los

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

terminales móviles, por lo que considera que es un ejemplo a seguir.

Resalta además lo expresado por uno de los panelistas, en el sentido de que hay que tomar medidas para incrementar la competencia y fomentar la inversión.

El señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez cree importante considerar las experiencias acumuladas por parte de la institución en los anteriores eventos, todo con la finalidad de ofrecer a futuro una actividad aún más profesional en cuanto a la presentación de la información e ir creciendo en la investigación.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez considera que el tiempo en la presentación del informe se ha acortado con respecto a años anteriores, lo cual denota que existe un personal muy comprometido y una buena respuesta del sector que se ha culturizado en la entrega de la información en forma oportuna. Estos indicadores ya están posicionados a nivel internacional y son reconocidos por la UIT.

Considera que el paso siguiente debería ser el análisis a profundidad de lo que proporciona el informe, porque cree que a partir de éste se debería crear la agenda reguladora que oriente al regulador de cómo debe promover y corregir sus resultados.

La señora Maryleana Méndez Jiménez resalta la labor profesional efectuada por el equipo de trabajo de la Dirección General de Mercados. Agrega que el informe no es un fin en sí mismo, sino un documento que debe abrir espacios de análisis internos y externos para que se estudien los datos que existen con respecto a la inversión, líneas fijas y telefonía fija.

Destaca la importancia de llevar a cabo cierres trimestrales de indicadores, con la finalidad de que el informe definitivo esté listo al cierre del primer trimestre del año.

Asimismo, señala la importancia de la búsqueda de temas transversales y de encadenamientos, así como de las posibilidades de empleo que se generan gracias al dinamismo del mercado de las telecomunicaciones y la competitividad que le agrega al país.

Sugiere el análisis conjunto de los indicadores tanto de la Dirección General de Calidad como la Dirección General de Mercados, lo cual hará que se tenga un enfoque integral y bien informado del tema regulación.

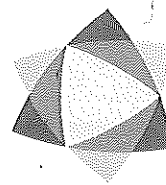
Seguidamente se da un intercambio de impresiones conforme el cual se considera oportuno el solicitar a la Dirección General de Mercados que coordine con las demás Direcciones Generales y Asesores del Consejo grupos interdisciplinarios de trabajo para el análisis de los indicadores recopilados, los cuales servirán de base para la presentación de las estadísticas del sector.

De igual forma, que se solicite a la Dirección General de Operaciones que en coordinación con la Dirección General de Mercados, programe una reunión general con los funcionarios de la Institución en la cual se lleve a cabo una presentación de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", lo anterior con el fin de que todos los funcionarios tengan conocimiento sobre las gestiones que llevan a cabo las distintas áreas de la SUTEL y, en este caso particular, la Dirección General de Mercados.

Conforme lo expuesto por el señor Herrera Cantillo los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 006-034-2015**

1. Dar por recibida la exposición realizada en esta ocasión por el señor Walther Herrera Cantillo, Director de la Dirección General de Mercados, en torno lo resultados de la presentación llevada a cabo de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", realizada el 30 de junio del 2015.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

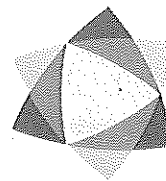
2. Agradecer al personal de la Dirección General de Mercados el trabajo realizado antes, durante y después de la presentación de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", pues sus gestiones han sido un apoyo fundamental para que las actividades realizadas en los últimos tres años, con el fin de dar a conocer dichas estadísticas al medio, sea un éxito para la Superintendencia de Telecomunicaciones, el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones en Costa Rica y un referente a nivel internacional.
3. Extender un cordial agradecimiento a los señores Gustavo Araya, Politólogo y Analista Social, Lorena Vásquez, Consultora y Víctor Umaña, Director, CLACDS, INCAE Business School, por su participación en el Foro "*El desarrollo del sector telecomunicaciones y su contribución a la sociedad costarricense*", llevado a cabo en el marco de la presentación de las "*Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014*", así como al señor Emilio Arias Rodríguez, Viceministro de Telecomunicaciones por su mensaje en representación del Poder Ejecutivo.
4. Agradecer al señor Bruno Ramos, Director General para América de la UIT/BDT, por el mensaje ofrecido en la presentación llevada a cabo sobre las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", mediante el cual resaltó la labor desarrollada por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el mercado de las telecomunicaciones tanto a nivel nacional como internacional, lo cual compromete a mejorar aún más las labores desarrolladas en la recopilación y divulgación de dichas estadísticas para beneficio del sector.
5. Solicitar a la Dirección General de Mercados que coordine con las demás Direcciones Generales y Asesores del Consejo, grupos interdisciplinarios de trabajo para el análisis de los indicadores recopilados, los cuales servirán de base para la presentación de las estadísticas del sector.
6. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que en coordinación con la Dirección General de Mercados, programe una reunión general con los funcionarios de la Institución en la cual se lleve a cabo una presentación de las "Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones Costa Rica Informe 2014", lo anterior con el fin de que todos los funcionarios tengan conocimiento sobre las gestiones que llevan a cabo las distintas áreas de la SUTEL y, en este caso particular, la Dirección General de Mercados.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**ARTÍCULO 4****PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS,****4.1. Informe de misión de representación en las reuniones del Comité de Competencia, Grupo de Trabajo 2 de Competencia y Regulación y Grupo de Trabajo 3 en Cooperación y Cumplimiento de la OCDE.**

*Se deja constancia de que durante el conocimiento de este tema estuvo presente en el salón de sesiones el señor Daniel Quirós Zúñiga, de la Dirección General de Mercados.*

De inmediato, el señor Ruiz Gutiérrez presenta al Consejo el informe presentado por la Dirección General de Mercados con respecto a la misión de representación en las reuniones del Comité de Competencia, Grupo de Trabajo 2 de Competencia y Regulación y Grupo de Trabajo 3 en Cooperación y Cumplimiento de la la Organización para la Cooperación Económica y de Desarrollo (OCDE).

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Sobre el particular, se conoce el oficio 4354-SUTEL-DGM-2015, del 26 de junio del 2015, por el cual los funcionarios Daniel Quirós Zúñiga y Deryhan Muñoz Barquero, representantes de SUTEL en la actividad, de conformidad con lo establecido por el Consejo mediante acuerdo 012-029-2015, de la sesión ordinaria 029-2015, celebrada el 10 de junio del 2015, brindan un informe de misión de representación en la 123ª Reunión del Comité de Competencia, la 59ª Reunión del Grupo de Trabajo No 2 de Competencia y Regulación y la 121ª Reunión del Grupo de Trabajo No 3 en Cooperación y Cumplimiento, efectuadas del 15 al 19 de junio del 2015 en el salón número 12 del Centro de Conferencias de la Organización para la Cooperación Económica y de Desarrollo (OCDE), en París, Francia.

El señor Zúñiga Quirós brinda una explicación sobre la metodología utilizada para la participación de los representantes en la actividad indicada y se refiere a los mecanismos establecidos para la negociación de los diferentes temas incluidos en las agendas respectivas. Detalla los asuntos que se conocen, el trabajo desarrollado por los grupos de trabajo designados y la participación en las sesiones por los representantes de cada país participante.

Se refiere además a las próximas reuniones que se llevarán a cabo y la visita de un representante de la organización, que estará participando en varias actividades en el país.

Se refiere a las conclusiones obtenidas producto de la participación en la actividad mencionada, entre las que señala:

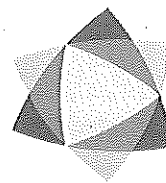
- Las reuniones del Comité de Competencia, del Grupo de Trabajo N° 2 de Competencia y Regulación y del Grupo de Trabajo N° 3 en Cooperación y Cumplimiento de la OCDE son de un alto nivel técnico, en donde se discuten temas de derecho de la competencia de distinta índole sobre distintos sectores económicos.
- Los delegados realizan contribuciones escritas de los distintos temas que se van a tratar en la reuniones, por lo que hay realizar contribuciones.
- Las participaciones son puntuales, de corta duración y tratan de exponer cual fue la experiencia de la autoridad al tratar un tema. De igual forma se comenta el marco jurídico que ampara las actuaciones de la autoridad a efecto de compartir experiencias y someter a discusión, para determinar las mejores prácticas internacionales.
- Las OECD espera que las recomendaciones que se formulen en documentos generales o en trabajos específicos sean implementadas por las autoridades, ya que las mismas son producto del consenso de todos los presentes y son las mejores prácticas internacionales.

El señor Herrera Cantillo se refiere a los resultados de las reuniones sostenidas con representantes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio sobre el particular. Señala que la idea es analizar los detalles del convenio de cooperación que se estableció.

Interviene el señor Jorge Brealey Zamora, quien se refiere a la valoración del tema de la suspensión de los plazos, lo cual considera un aspecto importante que debe ser resuelto a la brevedad.

La señora Méndez Jiménez sugiere efectuar una sesión de trabajo, con el propósito de que el Consejo pueda contar con la información adecuada, de cara al contacto que mantendrá con los representantes de la OCDE, para potenciar el espacio que están otorgando.

Analizado este caso, el Consejo, con base en lo señalado por la Dirección General de Calidad en el oficio 4354-SUTEL-DGC-2015 del 26 de junio del 2015 y considerando lo explicado por los señores Herrera Cantillo y Quirós Zúñiga sobre el particular, por unanimidad acuerda:



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**ACUERDO 007-034-2015**

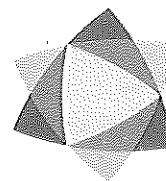
1. Dar por recibido el oficio 4354-SUTEL-DGM-2015, del 26 de junio del 2015, por el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe de la misión de representación de la SUTEL a la 123ª Reunión del Comité de Competencia, a la 59ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 2 de Competencia y Regulación y a la 121ª Reunión del Grupo de Trabajo N° 3 en Cooperación y Cumplimiento<sup>1</sup> realizados del 15 al 19 junio, en el Salón N° 12 del Centro de Conferencias de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD por sus siglas en inglés), en París, Francia.
2. Coordinar con la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) la preparación de las contribuciones para las reuniones del Comité de Competencia, Grupo de Trabajo N° 2 de Competencia y Regulación, y del Grupo de Trabajo N° 3 en Cooperación y Cumplimiento.
3. Autorizar la participación en las reuniones y requerir que las personas que asistan deben tener el conocimiento histórico de los casos tratados, así como la comprensión del marco jurídico y jurisprudencia relevante al derecho de la competencia.
4. Dar continuidad con la participación de la SUTEL en las actividades de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), tal y como fue indicado por la señora Marianne Bennett, Coordinadora de la OCDE y el señor Manuel Tovar, Delegado Permanente OCDE, ambos del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX).
5. Trabajar en la implementación de las recomendaciones formuladas en los documentos preparados por la OCDE titulados "*Examen Inter-pares de Derecho y Política de Competencia en Costa Rica*" y "*Competencia y Estudios de Mercado en América Latina. Los casos de Chile, Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Perú*", de conformidad con las conversaciones sostenidas con John Davies y Sean F. Ennis de la OCDE.
6. Reiterar que mediante acuerdo 015-025-2015, de la sesión ordinaria 025-2015, celebrada el 20 de mayo del 2015, se nombró a la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, como coordinadora institucional de los asuntos relativos a la Organization for European Economic Co-operation (OECD por su siglas en inglés) y solicitar a dicha funcionaria que informe al Consejo lo que estime pertinente sobre el particular.

**NOTIFIQUESE**

**4.2. Decisiones regulatorias sobre tema de Acceso Internet Fijo.**

*Ingresa a la sala de sesiones los funcionarios Laura Molina Montoya, Max Ruiz Arrieta y Juan Gabriel García Rodríguez, funcionarios de la Dirección General de Mercados, para el conocimiento de este tema. El señor Ruiz Gutiérrez introduce el tema y cede el uso de la palabra a la funcionaria Molina Montoya, quien se refiere a las gestiones realizadas en la sesión de trabajo efectuada sobre el particular. Destaca lo relativo a las alternativas del conjunto de velocidades a regular, así como sus ventajas e inconveniencias. Asimismo, brinda un detalle de los principales antecedentes, con el fin de enterar a los señores Miembros del Consejo respecto de la información analizada en la sesión de trabajo.*

<sup>1</sup> 123rd Meeting of the Competition Committee, 59th Meeting of Working Party No. 2 on Competition and Regulation y al 121 Meeting del Working Party No. 3 on Co-operation and Enforcement.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Expone la presentación que contiene los resultados de la sesión de trabajo para definir aspectos regulatorios de una posible fijación de tarifas máximas de usuario final, para el servicio de acceso a internet fijo. Esta contiene los objetivos del proyecto, el detalle de las actividades desarrolladas, esquema ilustrativo del modelo de costos, los principales aspectos metodológicos y una reseña de las principales decisiones regulatorias,

Destaca también los aspectos metodológicos más relevantes de la propuesta y las variables que afectan el costo del servicio, tales como velocidad de bajada, ratios de sobresuscripción y la velocidad de subida. También se refiere a las fórmulas para el cálculo de las velocidades menores y mayores a 20 Mbps.

De inmediato, la funcionaria Molina Montoya se refiere a las alternativas del conjunto de velocidades a regular, esto es, la regulación de todas las tarifas mediante rangos de velocidad, de toda la tarifa mediante la fórmula y su aplicación para residencial y rangos para corporativo, lo anterior mediante las decisiones regulatorias que se conocen en esta oportunidad.

Indica que lo procedente en este caso es que el Consejo establezca lo correspondiente a la presentación de las tarifas que se fijarán y con base en esa decisión, la Dirección General de Mercados inicie con el trabajo respectivo.

El señor Herrera Cantillo señala que el Consejo conoció la propuesta inicial y luego de efectuadas las sesiones de trabajo solicitadas por el Órgano Colegio, se conoce en esta oportunidad para su consideración la presentación desarrollada por los funcionarios de la Dirección a su cargo.

En vista de la información conocida en esta oportunidad, el Consejo, con base en lo señalado por la Dirección General de Mercados en la presentación que se conoce en esta ocasión y considerando la explicación brindada por los funcionarios Herrera Cantillo y Molina Montoya al respecto, resuelve por unanimidad:

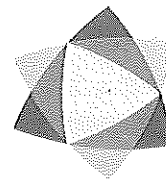
**ACUERDO 008-034-2015**

- 1) Dar por recibida la presentación realizada por la funcionaria de la Dirección General de Mercados, Laura Molina Montoya, sobre los aspectos regulatorios de una posible fijación de tarifas máximas de usuario final para el servicio de acceso a internet fijo.
- 2) Definir, con base en las alternativas presentadas por la Dirección General de Mercados respecto al conjunto de velocidades a fijar, la propuesta que aplica la fórmula para el servicio residencial y los rangos para los servicios corporativos.
- 3) Solicitar a la Dirección General de Mercados que proceda con la elaboración del informe de fijación tarifaria para el Servicio de Acceso a Internet Fijo.

**NOTIFIQUESE****4.3. Informe y propuesta de resolución por cambio de razón social de Promitel Costa Rica, S. A. a Columbus Networks Wholesale de Costa Rica, S. A.**

Seguidamente, el señor Ruiz Gutiérrez somete a consideración del Consejo el informe y la propuesta de resolución con motivo del cambio de razón social de Promitel Costa Rica, S. A. a Columbus Networks Wholesale de Costa Rica, S. A.

Sobre el tema, se conoce el oficio 04355-SUTEL-DGM-2015, del 26 de junio del 2015, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el criterio relativo al análisis de la solicitud mencionada.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

El señor Herrera Cantillo se refiere a este caso y señala que la Dirección a su cargo efectuó los estudios técnicos y registrales correspondientes, con base en los cuales determina que es procedente efectuar el cambio de razón social conocido en esta oportunidad, por lo que la recomendación es que el Consejo proceda con la autorización correspondiente.

Luego de discutido este tema y con base en el análisis de la información del oficio 04355-SUTEL-DGM-2015 conocido en esta oportunidad y lo explicado por el señor Herrera Cantillo, el Consejo acuerda por unanimidad:

**ACUERDO 009-034-2015**

1. Dar por recibido el oficio 04355-SUTEL-DGM-2015, del 26 de junio del 2015, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el criterio relativo al análisis de la solicitud para el cambio de razón social del operador denominado como Promitel Costa Rica, S. A.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-106-2015**

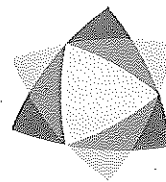
**"CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL DE PROMITEL COSTA RICA, S.A.  
A COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA, S. A.,  
EXPEDIENTE C0752-CGL-INF-01250-2015**

**RESULTANDO**

1. Que mediante la resolución RCS-237-2010 de las 14:30 horas del 14 de mayo de 2010, el Consejo de la SUTEL otorgó autorización a la empresa **PROMITEL COSTA RICA S.A.**, por un período de diez años, para la prestación del servicio de telecomunicaciones de "Acarreador de enlaces punto a punto, punto multipunto y multipunto multipunto" (ver folios 72 al 78 del expediente P0125-STT-AUT-00026-2010).
2. Que mediante oficio recibido el día 3 de junio de 2015 (NI: 05259-2015) el señor Hugo García Benavides, portador de la cédula de identidad 1-0634-0221, en su condición de apoderado generalísimo de la empresa **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** con cédula jurídica 3-101-596133, anteriormente **PROMITEL COSTA RICA S.A.**, solicita que se anote en el Registro Nacional de Telecomunicaciones el cambio de su razón social (ver expediente C0752-CGL-INF-01250-2015).
3. Que mediante oficio N°04355-SUTEL-DGM-2015 del 26 de junio de 2015, la Dirección General de Mercados rindió informe sobre esta solicitud, el cual se conoce en la presente sesión.
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el operador cuyas manifestaciones ha procedido a analizar la Dirección General de Mercados, con fundamento en el artículo 44 incisos aa), ab), ac) y ad) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, cuenta con la autorización otorgada por la SUTEL según lo que consta en su respectivo expediente administrativo. Dicha autorización se dio, con fundamento en el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y los artículos 37 y siguientes del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34916-MINAET, en este caso a favor de la empresa conocida en su momento como **PROMITEL COSTA RICA, S.A.** cédula jurídica número 3-101-596133.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

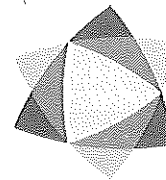
- II. Que como consecuencia de un cambio de razón social, el operador PROMITEL COSTA RICA S.A. pasó a denominarse COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A., conservando –como es lo usual en estos casos– su número de cédula jurídica. Dicho cambio ha operado en función de una decisión interna y ha sido debidamente inscrita en el Registro Nacional, por lo que corresponde cambiar la titularidad de la autorización concedida por esta SUTEL a nombre de esa empresa.
- III. Que es función de la SUTEL, de acuerdo al artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley Nº 7593):
  - "a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*
  - (...)*
  - e) Velar por el cumplimiento de deberes y derechos de los operadores de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones."*
- IV. Que para un control efectivo de las labores desarrolladas por los regulados, es necesario conocer en detalle la oferta de servicios de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- V. Que la solicitud presentada en este caso han sido analizada por la Dirección General de Mercados, y en el respectivo informe (oficio 04355-SUTEL-DGM-2015) indicó, en lo que interesa:

*"[...]"*

**II. Análisis de la solicitud:**

*A partir de la información que acompaña la gestión, es posible establecer que:*

- A. Por medio del acta número trece de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la respectiva sociedad, con fecha del 12 de noviembre del 2014 se acordó el cambio de nombre de la sociedad que pasó de ser **PROMITEL COSTA RICA, S.A.** a **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA, S.A.**, conservando el mismo número de cédula jurídica.
- B. Dicho cambio quedó debidamente registrado en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Público en fecha 17 de noviembre de 2014 bajo las citas del tomo 2014, asiento 308337, consecutivo 1.
- C. El representante de la empresa aporta los siguientes documentos:
  - o Certificación registral, en la cual se acredita que el señor Hugo García Benavides, portador de la cédula de identidad 1-0634-0221, es apoderado generalísimo de la sociedad **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** con cédula jurídica 3-101-596133, anteriormente denominada **PROMITEL COSTA RICA S.A.**
  - o Certificación de tramitación de cambio de razón social a **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** ante el Registro Nacional.
  - o Certificación notarial de la distribución accionaria de **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** con vista en el libro Registro de Accionistas de la sociedad.
- D. Por correo electrónico enviado el 15 de junio de 2015 (NI-05837-2015) se consultó a la Dirección General de Calidad y Espectro sobre la existencia de denuncias o quejas de usuarios finales en contra del operador **PROMITEL COSTA RICA S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-596133. La Dirección General de Calidad y Espectro mediante correo electrónico enviado el 16 de junio de 2015 confirmó la no existencia a la fecha, de denuncias por parte de usuarios finales en contra de **PROMITEL COSTA RICA S.A.**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

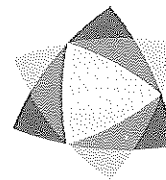
- E. Por correo electrónico enviado el 15 de junio de 2015 (NI-05836-2015) se consultó al área Financiera perteneciente a la Dirección General de Operaciones sobre el pago de las obligaciones económicas del operador **PROMITEL COSTA RICA S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-596133. El área financiera mediante correo electrónico enviado el 15 de junio de 2015 confirmó que **PROMITEL COSTA RICA S.A.** se encontraba al día por concepto de canon de regulación.
- F. Por correo electrónico enviado el 15 de junio de 2015 se solicitó a la Dirección de Fonatel verificar el pago de la contribución parafiscal a Fonatel del operador **PROMITEL COSTA RICA S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-596133. Mediante correo electrónico confirmó que **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A. (PROMITEL COSTA RICA S.A.)** tiene pendiente el pago del segundo tracto de la contribución parafiscal para el año 2014, vencido el 16 de junio de 2014.
- G. Mediante oficio N°4349-SUTEL-DGM-2015 del 26 de junio de 2015, se indica que en cuanto al análisis efectuado respecto al régimen de competencia aplicable al sector de telecomunicaciones, que al analizar el cambio de razón social de **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** (anteriormente **PROMITEL COSTA RICA S.A.**), se tiene que dicha empresa "es un proveedor de servicios de telecomunicaciones autorizado mediante resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-237-2010 de las 14:30 horas del 14 de mayo de 2010, el cual se encuentra facultado para ofrecer el servicio de "Acarreador de enlaces punto a punto, punto multipunto y multipunto multipunto". Así las cosas, en el cambio de razón social de **PROMITEL COSTA RICA S.A.** a **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.**, no se aprecia un tema del régimen de competencia que atender.

**III. Conclusiones y Recomendaciones:**

Toda vez que se han cumplido con los requisitos y trámites legales correspondientes a nivel de la conformación de la sociedad que figura como proveedor autorizado de servicios de telecomunicaciones, siendo que el cambio de su razón social se encuentra ya inscrito en el Registro Nacional y no habiendo tampoco limitaciones o requisitos previos que cumplir según el régimen de competencia que rige al sector de telecomunicaciones, se recomienda:

1. Proceder a inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones el cambio de razón social de **PROMITEL COSTA RICA, S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-596133, la cual cambia a **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.** El número de cédula jurídica permanece invariable.
  2. Apercibir a **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA, S.A.** que mantiene todas las obligaciones establecidas en el título habilitante de **PROMITEL COSTA RICA, S.A.** y todas las obligaciones contractuales que hayan sido asumidas por esta.
  3. Dejar constando que el señor Hugo García Benavides, portador de la cédula de identidad 1-0634-0221, es apoderado generalísimo de la sociedad **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.**
  4. Notificar internamente a todas las dependencias de SUTEL respecto al cambio en esta razón social de dicho operador.
  5. Dejar constando que las obligaciones económicas y parafiscales a nombre de **PROMITEL COSTA RICA, S.A.**, se continuaran tramitando de la misma manera, siendo el operador responsable **COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A.**
- IV. Que de acuerdo con lo anterior, se deben aceptar las manifestaciones del operador de manera que se inscriban en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en los registros internos de la Superintendencia, y los cambios señalados con respecto a su razón social.
- V. Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones

**POR TANTO**



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación

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

1. Acoger el criterio técnico de la Dirección General de Mercados emitido mediante el oficio 04355-SUTEL-DGM-2015 del 26 de junio de 2015.
2. Tener por modificada la razón social del operador autorizado mediante la resolución RCS-237-2010 de las 14:30 horas del 14 de mayo de 2010, quien modificó su razón social a COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A. con cédula jurídica número 3-101-596133.
3. Manifiestar que COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S.A. asume todas las obligaciones expresadas en el título habilitante de la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-237-2010.
4. Ordenar que se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y modifique la titularidad de la habilitación concedida en la RCS-237-2010 de las 14:30 horas del 14 de mayo de 2010, para que ésta quede a nombre de COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA, S. A. con cédula jurídica número 3-101-596133.
5. Dejar constando que el señor Hugo García Benavides, portador de la cédula de identidad 1-0634-0221, es apoderado generalísimo de la sociedad COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA S. A.
6. Notificar internamente a todas las instancias de SUTEL respecto al cambio en esta razón social de dicho operador.
7. Dejar constando que las obligaciones económicas y parafiscales a nombre de PROMITEL COSTA RICA, S. A., se continuaran tramitando de la misma manera, siendo el operador responsable COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA, S. A.

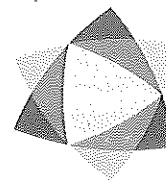
**ACUERDO FIRME. NOTIFÍQUESE  
INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ARTÍCULO 5**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES.**

*Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta, Jefa del Área de Finanzas, con la finalidad de explicar los temas 5.1 y 5.2 de la presente agenda.*

- 5.1. **Aprobación del criterio para adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

El señor Presidente a.i. introduce para conocimiento de los Miembros del Consejo, el tema relacionado con la solicitud de aprobación del criterio para adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Al respecto la funcionaria Rodríguez Alberta presenta los siguientes oficios:

- i. Oficio 4264-SUTEL-DGO-2015, de fecha 23 de junio del 2015 mediante el cual la Dirección General de Operaciones, Área de Finanzas presenta ante los Miembros del Consejo la solicitud de aprobación del criterio técnico-contable sobre el diagnóstico acerca del cuerpo normativo aplicable a los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, emitido por el despacho de Contadores Carvajal y Asociados, para la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).
- ii. Oficio del Despacho Carvajal & Colegiados, de fecha 18 de junio del 2014, donde presentan a la Superintendencia de Telecomunicaciones un informe con los respectivos fundamentos técnicos y legales emitidos para la adopción y aplicación de la normativa contable aplicable a la SUTEL.

Indica que lo anterior es en cumplimiento de las recomendaciones indicadas por la Auditoría Interna en sus informes 13-I-2010 punto 2.17 y 30.I-2013 punto 11.1, los cuales señalan la necesidad de que el Consejo de la SUTEL analice el tema y proponga a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la base de registro contable que más convenga implementar, ya sea Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Menciona que el oficio D-401-2010 de la Contabilidad Nacional, se indica que tanto la ARESEP como la SUTEL tienen la potestad de decidir si implementarán como normativa contable las NIIF o NICSP y por lo tanto es obligación de la administración definir y documentar formalmente la decisión que se tome al respecto, así como las acciones y herramientas necesarias para su implementación.

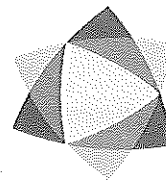
Señala que una vez realizado el análisis correspondiente, el Área Financiera de la Superintendencia cree oportuna la adopción e implementación de las NICSP, de conformidad con el decreto 34918-H de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda.

Por lo anteriormente expuesto, presenta para consideración y aprobación de los Miembros del Consejo el criterio técnico-contable sobre el diagnóstico acerca del cuerpo normativo aplicable a los estados financieros de la SUTEL, emitido por el despacho de Contadores Carvajal y Asociados.

Conforme lo conocido en esta oportunidad, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 010-034-2015**

1. Dar por recibidos los siguientes documentos:
  - i. Oficio 4264-SUTEL-DGO-2015, de fecha 23 de junio del 2015 mediante el cual la Dirección General de Operaciones, Área de Finanzas presenta ante los Miembros del Consejo la solicitud de aprobación del criterio técnico-contable sobre el diagnóstico acerca del cuerpo normativo aplicable a los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, emitido por el despacho de Contadores Carvajal y Asociados, para la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).
  - ii. Oficio del Despacho Carvajal & Colegiados, de fecha 18 de junio del 2014, donde presentan a la Superintendencia de Telecomunicaciones un informe con los respectivos fundamentos técnicos y legales emitidos para la adopción y aplicación de la normativa contable aplicable a la SUTEL.
2. Aprobar del criterio técnico-contable presentado por la Dirección General de Operaciones a través

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

del oficio 4264-SUTEL-DGO-2015 sobre el diagnóstico acerca del cuerpo normativo aplicable a los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, emitido por el despacho de Contadores Carvajal y Asociados, para la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), de conformidad con el decreto 34918-H de la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda.

3. Remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos copia del presente acuerdo, así como los informes señalados en el numeral anterior, con la finalidad de que sean conocidos y aprobados por ese Cuerpo Colegiado.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE****5.2 Aprobación Procedimientos de Finanzas sobre manejo de Caja Chica, Conciliaciones con ASAR y Manejo de Garantías de Cumplimiento.**

A continuación, el señor Ruiz Gutiérrez brinda el uso de la palabra a la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta, para que se refiera al tema relacionado con la aprobación de los Procedimientos de Finanzas sobre el manejo de Caja Chica, Conciliaciones con ASAR y el manejo de Garantías de Cumplimiento.

Al respecto, la funcionaria Rodríguez Alberta presenta el oficio 4340-SUTEL-DGO-2014 de fecha 26 de junio del 2014, mediante el cual el Área de Finanzas la Dirección General de Operaciones presenta ante los señores Miembros del Consejo la solicitud de aprobación los siguientes documentos:

- i. P-FI-11 versión No. 00 "*Procedimiento de ingreso de anticipos y liquidaciones de Caja Chica*".
- ii. P-FI-12 versión No. 00 "*Custodia y liberación de garantías en ERP*".
- iii. Instrucción de trabajo IT-FI-04.06 versión No. 00 "*Conciliación aporte patronal ASAR*" que forma parte del procedimiento P-FI-04 "*Registros contables*".

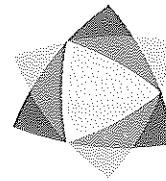
Indica que lo anterior se presenta con la finalidad de fortalecer el control interno del Área Financiera y dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en informes anteriores.

Seguidamente pasa a explicar a detalle en qué consiste cada uno de los procedimientos y solicita de seguido el aval para la aprobación y traslado al Área de Gestión Documental.

Conforme lo expuesto por la señora Rodríguez Alberta, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 011-034-2015**

1. Dar por recibido el oficio 4340-SUTEL-DGO-2014 de fecha 26 de junio del 2014, mediante el cual la Dirección General de Operaciones, Área de Finanzas presenta ante los señores Miembros del Consejo la solicitud de aprobación los siguientes documentos:
  - i. P-FI-11 versión No. 00 "*Procedimiento de ingreso de anticipos y liquidaciones de Caja Chica*".
  - ii. P-FI-12 versión No. 00 "*Custodia y liberación de garantías en ERP*".
  - iii. Instrucción de trabajo IT-FI-04.06 versión No. 00 "*Conciliación aporte patronal ASAR*" que forma parte del procedimiento P-FI-04 "*Registros contables*".



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

2. Aprobar los siguientes procedimientos de la Dirección General de Operaciones, Área de Finanzas con sus respectivas instrucciones y formularios:
  - a. P-FI-11 versión No. 00 "Procedimiento de ingreso de anticipos y liquidaciones de Caja Chica".
  - b. P-FI-12 versión No. 00 "Custodia y liberación de garantías en ERP".
  - c. Instrucción de trabajo IT-FI-04.06 versión No. 00 "Conciliación aporte patronal ASAR" que forma parte del procedimiento P-FI-04 "Registros contables".
3. Dejar establecido que una copia de los procedimientos aprobados en esta oportunidad, quedarán formando parte de los documentos de la Secretaría del Consejo.
4. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que traslade al Área de Gestión Documental y para lo que corresponda, los procedimientos aprobados en esta oportunidad.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**5.3 Representación del funcionario Jorge Brealey Zamora en el Tercer Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones, a celebrarse en la ciudad de Cancún, México.**

De inmediato, el señor Presidente a.i. somete a consideración del Consejo la solicitud de autorización para la representación del funcionario Jorge Brealey Zamora en la actividad denominada "3er. Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones", la cual se impartirá en la ciudad de Cancún, México, del 13 al 17 de julio del presente año.

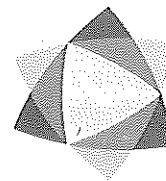
Sobre el particular, el señor Mario Campos Ramírez presenta el oficio 4332-SUTEL-DGO-2015, de fecha 26 de junio del 2015, por medio del cual la señora Evelyn Sáenz Quesada, Jefe de Recursos Humanos, presenta al Consejo la justificación de capacitación realizada a través de la solicitud enviada por la Dirección General de Operaciones vía correo electrónico de fecha 25 de junio del 2015, mediante el cual el funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL somete a análisis y recomendación de Recursos Humanos, su participación en la capacitación denominada "3er. Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones", la cual se impartirá en la ciudad de Cancún, México, del 13 al 17 de julio del presente año.

Señala que de acuerdo con el correo electrónico emitido por la organización del evento, se indica que al funcionario se le cubrirán los gastos de pasajes y estadía del 13 al 17 de julio del 2017.

Explica que el objetivo de la actividad consiste en crear un encuentro que genere un intercambio integral y efectivo entre los actores relevantes para la industria de telecomunicaciones, en el que se compartan y debatan experiencias y conocimientos que favorezcan el desarrollo de las TIC en América Latina, generando a partir de ahí consensos y acuerdos sobre los mecanismos necesarios para poner éstas al servicio del desarrollo social, político y económico de la región.

Añade que, los temas a desarrollar en el curso y que resultan de interés por su variedad multisectorial, se encuentran los siguientes:

1. Nuevo enfoque de la regulación de protección de usuarios.
2. Desafíos en la seguridad ciudadana e intervención, alcance y la protección a la privacidad de los usuarios.
3. Robo de celulares, el registro de SIMs, los crímenes que se cometen desde los penales, la


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- geolocalización y la privacidad, las requisitorias de información por parte de los gobiernos, como utilizar mejor las comunicaciones móviles en situaciones de emergencia y desastres.
4. Iniciativas para masificar la conectividad en la región, evaluar la necesidad de flexibilizar infraestructuras y oferta de planes comerciales adaptados a la capacidad de pago de los distintos grupos de usuarios (ejemplo: Zero-Rated services).
  5. Impacto socioeconómico en la asignación de espectro.
  6. Banda Ancha y despliegue de IPv6 en América Latina.
  7. Compartición de infraestructura en telecomunicaciones.
  8. El impacto y regulación de las TIC, políticas públicas para la convergencia.
  9. Las telecomunicaciones y la regulación pública. Industrias de red, economías de escala y concentración de mercado.

Por lo anterior, considera de gran utilidad para la institución intercambiar experiencias y mejores prácticas regulatorias e iniciativas regionales, máxime de cara a la nueva reglamentación para la protección de los derechos de los usuarios; proyecto que se encuentra desarrollando la citada funcionaria.

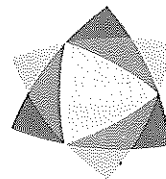
Analizado este caso, el Consejo, con base en lo señalado el señor Mario Campos Ramírez sobre el particular, por unanimidad acuerda:

**ACUERDO 012-034-2015**

1. Dar por recibido el oficio 4332-SUTEL-DGO-2015 de fecha 26 de junio del 2015, por medio del cual la señora Evelyn Sáenz Quesada, Jefe de Recursos Humanos presenta al Consejo la justificación de capacitación realizada a través de la solicitud enviada por el señor Mario Campos, Director General de Operaciones vía correo electrónico de fecha 25 de junio del 2015, mediante el cual el funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL somete a análisis y recomendación de Recursos Humanos, su solicitud de participación en la capacitación denominada "*3er. Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones*", la cual se impartirá en la ciudad de Cancún, México, del 13 al 17 de julio del presente año.
2. Autorizar al funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL a participar en la capacitación "*3er. Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones*", la cual se impartirá en la ciudad de Cancún, México, del 13 al 17 de julio del presente año.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones que cubra al funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL, de conformidad con el detalle que se copia más adelante y con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para funcionarios públicos de la Contraloría General de la República (considerando la salida un día hábil antes de la actividad y el regreso para el día siguiente, estableciendo que cualquier otro gasto derivado por arribo anticipado o por atraso en la partida que sea solicitada por el funcionario correrán por cuenta del mismo), transporte interno (casa-aeropuerto-casa), transportes dentro del país visitado (aeropuerto-hotel-aeropuerto), impuestos de salida de los aeropuertos fuera de Costa Rica, llamadas telefónicas, envío de faxes oficiales e imprevisto y el uso oficial de servicio de internet; todo lo anterior contra la presentación de la respectiva factura al momento de hacer la liquidación correspondiente. Además se deberá cubrir el monto de los viáticos. Se considerará la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso y que no exceda el monto presupuestario aprobado para tal fin.

| Descripción                  | Dólares   | Colones      |
|------------------------------|-----------|--------------|
| Inscripción                  | \$ 127.00 | ¢ 72,302.37  |
| Viáticos (\$263 * 7) 40%     | \$ 736.40 | ¢ 419,239.88 |
| Imprevistos                  | \$ 100.00 | ¢ 56,931.00  |
| Transporte interno y externo | \$ 250.00 | ¢ 142,327.50 |

T.C. 569.31

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

De acuerdo con el correo electrónico del CAF, se indica que al funcionario se le cubrirán los gastos de pasajes y estadía del 13 al 17 de julio del 2017.

4. Los gastos correspondientes serán cargados al Consejo de Sutel.
5. Dejar establecido que los impuestos de salida de Costa Rica no son cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cuyo caso si el funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL lo considera pertinente, podrá gestionar el trámite de pasaporte de servicios que facilita la Cancillería del Gobierno de la República para todos los funcionarios públicos.
6. Corresponde al funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo de SUTEL realizar las gestiones necesarias para la solicitud de anticipo de viáticos ante el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, así como también la tramitación de inscripción al curso, la solicitud de la factura e ingreso en la recepción de la SUTEL, para que se le asigne el respectivo "NI" con el fin de realizar el proceso de gestión de pago.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE****5.4 Representación de Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén en XXVI Comité Consultivo Permanente Radiocomunicaciones, a celebrarse en la ciudad de Ottawa, Canadá.**

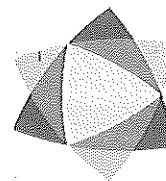
A continuación, el señor Presidente a.i. hace del conocimiento del Consejo la solicitud de autorización para la representación de los funcionarios Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén en XXVI Comité Consultivo Permanente Radiocomunicaciones, a celebrarse en la ciudad de Ottawa, Canadá.

Sobre este asunto, el señor Mario Campos Ramírez presenta 04325-SUTEL-DGO-2015 de fecha 25 de junio del 2015, por medio del cual la señora Evelyn Sáenz Quesada, Jefe de Recursos Humanos en atención al acuerdo 016-030-2015 del acta 030-2015 del 18 de junio del 2015, presenta los costos para de participación de los funcionarios en dicha actividad que se efectuará del 17 al 21 de agosto del 2015.

En vista de la información conocida en esta oportunidad, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 013-034-2015**

1. Dar por recibido el oficio 04325-SUTEL-DGO-2015 de fecha 25 de junio del 2015, por medio del cual la señora Evelyn Sáenz Quesada, Jefe de Recursos Humanos presenta al Consejo en atención al acuerdo 016-030-2015 del acta 030-2015 del 18 de junio del 2015, mediante el cual se les comunica la aprobación para que los funcionarios Esteban González Guillén, Jefe de Espectro Radioeléctrico y Kevin Godínez Chaves, Gestor Profesional en Telecomunicaciones del Área de Espectro de la Dirección General de Calidad, para que participen en la representación internacional "XXVI Reunión del Comité Consultivo Permanente II Radiocomunicaciones", organizada por la Comisión Interamericana de Comunicaciones (CITEL), que se efectuará en la ciudad de Ottawa, Canadá, del 17 al 21 de agosto del 2015.
2. Autorizar a la Dirección General de Operaciones que cubra a los funcionarios Esteban González Guillén, Jefe de Espectro Radioeléctrico y Kevin Godínez Chaves, Gestor Profesional en Telecomunicaciones, de conformidad con el detalle que se copia más adelante y con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para funcionarios públicos de la Contraloría General de la República, los rubros de transporte aéreo, (considerando la salida un día hábil antes de la actividad y el regreso para el día siguiente, estableciendo que cualquier otro gasto derivado por arribo anticipado o por atraso en la partida que sea solicitada por el funcionario correrán


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

por cuenta del mismo), transporte interno (casa-aeropuerto-casa), transportes dentro del país visitado (aeropuerto-hotel-aeropuerto), impuestos de salida de los aeropuertos fuera de Costa Rica, llamadas telefónicas, envío de faxes oficiales e imprevisto y el uso oficial de servicio de internet; todo lo anterior contra la presentación de la respectiva factura al momento de hacer la liquidación correspondiente. Además se deberá cubrir el monto de los viáticos. Se considerará la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso y que no exceda el monto presupuestario aprobado para tal fin.

| Costo por dos personas       |             |               |
|------------------------------|-------------|---------------|
| Descripción                  | Dólares     | Colones       |
| Inscripción                  | \$ 0.00     | ¢ 0.00        |
| Viáticos (\$296 por 7 días)  | \$ 4.144.00 | ¢2.374.512.00 |
| Imprevistos                  | \$ 200.00   | ¢ 114.600.00  |
| Transporte interno y externo | \$ 500.00   | ¢ 286.500.00  |
| <b>T.C. 573.00</b>           |             |               |

3. Los gastos correspondientes serán cargados al Área de Espectro de la Dirección General de Calidad.
4. Dejar establecido que los impuestos de salida de Costa Rica no son cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cuyo caso si los funcionarios Esteban González Guillén, Jefe de Espectro Radioeléctrico y Kevin Godínez Chaves, Gestor Profesional en Telecomunicaciones lo consideran pertinente, podrán gestionar el trámite de pasaporte de servicios que facilita la Cancillería del Gobierno de la República para todos los funcionarios públicos.
5. Corresponde a los funcionarios Esteban González Guillén, Jefe de Espectro Radioeléctrico y Kevin Godínez Chaves, Gestor Profesional en Telecomunicaciones realizar las gestiones necesarias para la solicitud de anticipo de viáticos ante el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, así como también la tramitación de inscripción al curso, la solicitud de la factura e ingreso en la recepción de la SUTEL, para que se le asigne el respectivo "NI" con el fin de realizar el proceso de gestión de pago.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

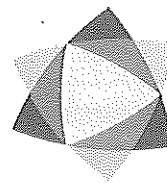
### 5.5 *Propuestas de modificaciones presupuestarias 06-2015 y 07-2015 al Presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2015.*

De inmediato, el señor Presidente a.i. somete a consideración del Consejo las propuestas de modificaciones presupuestarias 06-2015 y 07-2015 al Presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones 2015.

Al respecto el señor Mario Campos Ramírez presenta el oficio 4294-SUTEL-DGO-2015 de fecha 01 de julio del 2015, conforme al cual se explica que la finalidad de dichos movimientos obedece a la necesidad de reforzar las subpartidas relacionadas con la operatividad de la unidad móvil de "Drive Test", reforzar el proyecto ordinario "Mejoramiento del sistema interfaz aire" y el proyecto ordinario "Sistema de consulta de reclamaciones (expedientes)".

Analizado este caso, el Consejo, con base en lo señalado por la Dirección General de Operaciones, por unanimidad decide:

**ACUERDO 014-034-2015**



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

1. Dar por recibido y aprobar las modificaciones presupuestarias 06-DGC-2015, 07-DGC-2015, presentadas por la Dirección General de Operaciones a través del oficio 4294-SUTEL-DGO-2015 de fecha 01 de julio del 2015.
2. Autorizar al señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, para que remita a la Contraloría General de la República las modificaciones presupuestarias mencionadas en el numeral anterior.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**ARTÍCULO 6**

**PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD**

- 6.1. *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Guiribizo de Costa Rica, S. A. en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiofusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.***

De inmediato, el señor Ruiz Gutiérrez presenta para valoración del Consejo el dictamen técnico sobre la adecuación de los títulos habilitantes de la empresa Guiribizo de Costa Rica, S. A., en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiofusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.

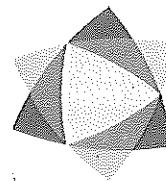
Al respecto, se conoce el oficio 04336-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el dictamen técnico correspondiente a esta solicitud.

El señor Glenn Fallas Fallas brinda una explicación sobre el particular, se refiere la frecuencia asignada, la cesión efectuada, la cobertura nacional que debe ser ajustada a la que realmente brinda la empresa, menciona los resultados obtenidos de los análisis técnicos efectuados y señala que con base en los mismos, la recomendación de la Dirección a su cargo es que el Consejo emita el respectivo dictamen técnico.

En vista de la información contenida en el oficio 04336-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015 y lo expuesto por el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 015-034-2015**

De conformidad con lo acordado en el oficio OF-DVT-2012-187 del 8 de noviembre del 2012 remitido a la Contraloría General de la República por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante, MICITT) sobre el plan de acción y el cronograma de tareas propuestos conjuntamente por el MICITT y la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL), según el marco de respuesta a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), para efectos de que se proceda con la emisión de dictámenes técnicos de adecuación y demás acciones que deben tomarse para la atención de los trámites según el transitorio IV de la Ley N° 8642 y para este caso en específico, sobre la adecuación de los títulos habilitantes otorgados a la empresa Guiribizo de Costa Rica S.A. con cédula jurídica 3-101-055447, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-02784-2012 y el informe del oficio 04336-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

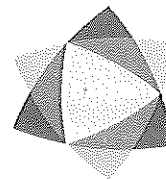


**RESULTANDO:**

- I. Que la atención a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la CGR se encuentra referida a aquellos casos relacionados con la situación de los concesionarios de espectro que obtuvieron su título habilitante con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 8642 para su ajuste al marco normativo vigente (adecuaciones, reasignaciones y revocaciones o extinciones de títulos mediante el transitorio IV de la Ley N° 8642), así como revisar los trámites de adecuación que se han efectuado a la fecha.
- II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el OF-DVT-2012-187 (plan de acción y cronograma de tareas), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04336-SUTEL-DGC-2015 de fecha 26 de junio del 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
  - Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
  - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
  - Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
  - Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
  - Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
  - Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

IV. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender los trámites de adecuación, conviene extraer del informe técnico presentado mediante oficio 04336-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

(\*)

**7. Conclusiones****7.1. Sobre el estudio registral**

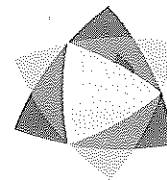
- La frecuencia 1020 kHz fue otorgada a la empresa Guiribizo de Costa Rica S.A. para la operación de una emisora. La concesión otorgada, cuenta con el respectivo Contrato de Concesión con un plazo de vigencia de 20 años.

**7.2. Sobre la operación de la frecuencia 1020 kHz**

- De las últimas mediciones realizadas en el año 2014 se comprobó que la frecuencia 1020 kHz no posee los niveles de intensidad de campo eléctrico que garantizan la cobertura en los siguientes puntos: Abangares, Atenas, Bagaces, Bribri, Buenos Aires, Cañas, Cerro Adams, Cerro Buena Vista, Cerro Cañas Dulces, Cerro Chiqueros, Cerro Garrón, Cerro Palmira, Cerro Paraguas, Cerro Ron Ron, Cerro Santa Elena, Cerro Vista al Mar, Ciudad Cortés, Ciudad Neily, Ciudad Quesada, Esparza, Golfito, Guácimo, Guápiles, Jacó, La Cruz, Liberia, Limón, Los Chiles, Matina, Orotina, Palmares, Pérez Zeledón, Puntarenas, San Marcos de Tarrazú, San Ramón, San Vito, Santa Cruz, Sarapiquí, Siquirres, Tilarán, Uatsi y Upala.
- Según lo anterior se evidencian diversos sitios donde no existe cobertura adecuada para la región asignada (nacional), por lo que se hace necesario restringir la cobertura de la frecuencia 1020 kHz al valle central con el fin de asegurar el cumplimiento de la cobertura en el polígono indicado.
- Así las cosas, la empresa Guiribizo de Costa Rica S.A., debe mejorar el nivel de señal en los sitios de Orotina, Atenas, Palmares, San Ramón, Alfaro Ruiz, Tarrazú, Guápiles, Guácimo, Sarapiquí y Turrialba, con el fin de cumplir con los niveles de cobertura establecidos en el PNAF, siempre y cuando sean congruentes con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley N° 8642 respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el PNAF.
- Cabe señalar, que considerando que la emisora 1020 kHz no cuenta con niveles suficientes para brindar la cobertura especificada en su título habilitante se hace necesario la delimitación de su cobertura de acuerdo con el artículo 101 del RLGT. En este sentido debido a que el área de cobertura propuesta es reducida, se considera factible la reutilización de esta frecuencia y la puesta a disposición de esta emisora para brindar cobertura en zonas distintas a las concesionadas a la empresa Radio Intercontinental S.A. cumpliendo con los procesos concursales dispuestos en el artículo 12 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- El ordenamiento jurídico define claramente que deben tomarse acciones de adecuación del título habilitante para ajustar la cobertura de aquellos concesionarios a "la cobertura real de sus transmisiones", siempre en el marco de las condiciones establecidas en el PNAF.

**7.3. Sobre la operación de la frecuencias de enlace de radiodifusión sonora 957.5000 MHz.**

- Que según el expediente que posee esta Superintendencia, tanto el permiso de instalación y pruebas como el Acuerdo Ejecutivo, los cuales no tienen número de consecutivo, que reserva la frecuencia 957,5000 MHz a Guiribizo de Costa Rica S.A., no se encuentra firmado. Por lo que, la frecuencia 957,5000 MHz debe considerarse como disponible en vista de que los citados documentos no son válidos



*para el presente criterio técnico de adecuación de títulos habilitantes.*

- Asimismo, la frecuencia que se procuraba otorgar es para enlace de radioemisoras de FM, tal como se estableció en la nota nacional CR 2.49 del ya derogado Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 27554-G aplicable en dicha fecha (publicado en el Alcance N° 1 a La Gaceta N° 6, del 11 de enero de 1999), dejando en evidencia que la asignación que se pretendía en los citados documentos, va en contra del plan mencionado, ya que la frecuencia de radiodifusión sonora concesionada es de AM, no de FM como lo habilitaba la citada nota.

- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

#### POR TANTO

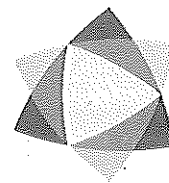
De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**PRIMERO:** Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido en el oficio 04336-SUTEL-DGC-2015, referente a la recomendación de adecuación del título habilitante según Acuerdo Ejecutivo N°96 del 4 de marzo de 1964 (concesión cedida a Guiribizo de Costa Rica, S. A., mediante Acuerdo Ejecutivo N°28 del 29 de mayo de 1987), otorgado a la empresa Guiribizo de Costa Rica, con cédula jurídica 3-101-055447.

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo, en atención a la disposición 5.1, inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República, lo siguiente:

- a) Proceder de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación del Acuerdo Ejecutivo N°96 del 4 de marzo de 1964 (concesión cedida a Guiribizo de Costa Rica, S. A., mediante Acuerdo Ejecutivo N°28 del 29 de mayo de 1987) y su respectivo Contrato de Concesión N° 030-2008 para la frecuencia 1020 kHz, otorgado a la empresa Guiribizo de Costa Rica, S. A., con cédula jurídica 3-101-055447 e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente.
- b) Incluir la obligación del concesionario de cumplir con los niveles mínimos de intensidad de señal, dispuestos en el PNAF vigente, para su obligación de cobertura según la figura 3 y las zonas definidas en las tablas 3 y 4 del presente dictamen. En caso de determinarse algún tipo de incumplimiento por parte del concesionario, indicarle que podría incurrir en una de las causales del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, relacionadas con la extinción de las concesiones y los contratos.
- c) Valorar la reutilización geográfica de la frecuencia 1020 kHz, para que empresas distintas de

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Guiribizo de Costa Rica, S. A. puedan explotar este espectro en otras zonas geográficas cumpliendo con los procesos concursales dispuestos en el artículo 12 de la Ley General de Telecomunicaciones.

- d) Considerar como disponible la frecuencia 957,5000 MHz, en vista de que tanto el permiso de instalación y pruebas y Acuerdo Ejecutivo no se encuentran firmados, por lo que el mismo no posee ninguna validez y además, tomando en consideración que las gestiones que se procuraban con dichos documentos contravenían a la nota CR 2.49 del ya derogado Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 27554-G aplicable en dicha fecha (publicado en el Alcance N° 1 a La Gaceta N° 6, del 11 de enero de 1999), dejando en evidencia que la asignación que se pretendía en los citados documentos va en contra del plan mencionado, ya que la frecuencia de radiodifusión sonora concesionada es de AM, no de FM como lo habilitaba la citada nota.
- e) Para efectos de la adecuación de la frecuencia, realizar los esfuerzos necesarios para que se gestionen las acciones requeridas ante la UIT, encontrándose sujeta a la publicación de la información correspondiente en la Circular Internacional de Información sobre Frecuencias (BR IFIC) por medio de la herramienta WISFAT (Web Interface for Submission of Frequency Assignments to Terrestrial Services) de la UIT, a fin de garantizar que los concesionarios de radiodifusión sonora que se encuentren debidamente registrados ante la UIT. Por lo anterior se recomienda reiterar ante el Poder Ejecutivo la solicitud a efectos de que esta Superintendencia se constituya en registrador y notificador ante WISFAT o en su defecto que el Viceministerio de Telecomunicaciones cumpla con esta función.
- f) Valorar, considerando las modificaciones propuestas en el presente dictamen para la adecuación del título habilitante de la frecuencia 1020 kHz, la suscripción de un nuevo Contrato de Concesión con la entidad Guiribizo de Costa Rica, con cédula jurídica 3-101-055447, a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 8642.

Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

**TERCERO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-02784-2012 de esta Superintendencia.

**NOTIFIQUESE**

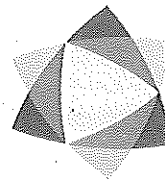
**6.2. *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.***

De inmediato, el señor Ruiz Gutiérrez presenta al Consejo el dictamen técnico sobre la adecuación de los títulos habilitantes de la empresa Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en AM.

Se conoce sobre el particular el oficio 4441-SUTEL-DGC-2015, del 30 de junio del 2015, por el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el correspondiente dictamen técnico.

El señor Fallas Fallas explica los aspectos técnicos respectivos, menciona las frecuencias asignadas, se refiere a los principales resultados de la evaluación técnica efectuada por la Dirección a su cargo y menciona que con base en los mismos, la recomendación es que el Consejo emita el correspondiente dictamen técnico.

Analizada la solicitud, el Consejo, con base en lo señalado por la Dirección General de Calidad en su oficio

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

4441-SUTEL-DGC-2015, del 30 de junio del 2015 y tomando en cuenta lo explicado por el señor Fallas Fallas, por unanimidad acuerda:

**ACUERDO 016-034-2015**

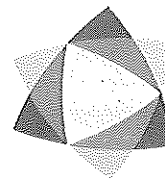
De conformidad con lo acordado en el oficio OF-DVT-2012-187 del 8 de noviembre del 2012 remitido a la Contraloría General de la República por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante, MICITT) sobre el plan de acción y el cronograma de tareas propuestos conjuntamente por el MICITT y la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL), según el marco de respuesta a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), para efectos de que se proceda con la emisión de dictámenes técnicos de adecuación y demás acciones que deben tomarse para la atención de los trámites según el transitorio IV de la Ley N° 8642 y para este caso en específico, sobre la adecuación de los títulos habilitantes otorgados a la empresa Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, con cédula jurídica 3-002-045336, que se tramita en esta Superintendencia bajo los números de expediente ER-02728-2012, ER-02729-2012, ER-02730-2012 y ER-02731-2012 y el informe del oficio 04441-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

**RESULTANDO:**

- I. Que la atención a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la CGR se encuentra referida a aquellos casos relacionados con la situación de los concesionarios de espectro que obtuvieron su título habilitante con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 8642 para su ajuste al marco normativo vigente (adecuaciones, reasignaciones y revocaciones o extinciones de títulos mediante el transitorio IV de la Ley N° 8642), así como revisar los trámites de adecuación que se han efectuado a la fecha.
- II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el OF-DVT-2012-187 (plan de acción y cronograma de tareas), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04441-SUTEL-DGC-2015 de fecha 30 de junio del 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

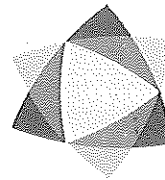
IV. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender los trámites de adecuación, conviene extraer del informe técnico presentado mediante oficio 04441-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

(")

### 3. Conclusiones

#### 3.1. Sobre el estudio registral

- Las frecuencias 1080 kHz, 6175 kHz y 9645 kHz fueron otorgadas a la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe para la operación de tres emisoras con programación independiente.
- Mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 381 del 24 de julio de 1981 se otorgó a la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe la concesión de la frecuencia 6175 kHz.
- Mientras que para el caso de las frecuencias 1080 kHz y 9645 kHz, estas se concesionaron a dicha asociación a través del mismo Acuerdo Ejecutivo, específicamente el N° 222 del 22 de junio de 1958.
- Cabe señalar que, únicamente para la frecuencia 1080 kHz se suscribió el respectivo Contrato de Concesión de acuerdo con la normativa vigente en su momento (el artículo 28 y el transitorio II del Reglamento de Radiocomunicaciones). En este sentido, la concesión de la frecuencia 1080 kHz fue perfeccionada mediante la suscripción del Contrato de Concesión N° 010-2007-CNR del 30 de marzo de 2007, con un plazo de vigencia de 20 años.
- Los citados Acuerdos Ejecutivos no especifican la cobertura que se consignó a las frecuencias. No obstante, en el Contrato de Concesión N° 010-2007-CNR se señaló que para el caso de la frecuencia 1080 kHz se cuenta con una cobertura nacional.
- En relación con las frecuencias 6175 kHz y 9645 kHz, para éstas no se suscribieron los respectivos Contratos de Concesión.
- Para el caso de la frecuencia 5055 kHz, no se concretó la concesión mediante el otorgamiento del respectivo Acuerdo Ejecutivo y su Contrato de Concesión. Por lo que se concluye que no es posible

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*realizar el dictamen técnico sobre la recomendación de adecuación de un título habilitante no existente, por lo que se debe considerar como disponible.*

**3.2. Sobre la operación de la frecuencia 1080 kHz**

- *De las mediciones realizadas a nivel nacional en los años 2012 y 2014, se comprobó que la frecuencia 1080 kHz posee niveles de intensidad de campo eléctrico que garanticen la cobertura dentro del polígono delimitado en el presente informe.*
- *El ordenamiento jurídico define claramente que deben tomarse acciones de adecuación del título habilitante para ajustar la cobertura de aquellos concesionarios a "la cobertura real de sus transmisiones", siempre en el marco de las condiciones establecidas en el PNAF.*

**3.3. Sobre la no operación de las frecuencias 5055 kHz, 6175 kHz y 9645 kHz**

- *De las mediciones realizadas en los años 2014 y 2015, se comprobó que las frecuencias 5055 kHz, 6175 kHz y 9645 kHz no poseen los niveles de intensidad de campo eléctrico que garanticen su cobertura en algún punto del país, es decir, no se detectaron transmisiones de dichas emisoras puesto que en las mediciones realizadas en los distintos sitios evidencian que no cuentan con un mínimo utilizable de 40 dBµV/m o 100 µV/m, según lo establecido en el Adendum III, numeral 4 "Normas mínimas de instalación y operación en ondas Hectométricas y Decamétricas" del PNAF.*

**3.4. Sobre la operación de las frecuencias de enlace de radiodifusión sonora.**

- *La frecuencia 420,7500 MHz, otorgada a la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe a través del Acuerdo Ejecutivo N° 159 del 8 de octubre de 1987, es utilizada para interconectar el estudio de la frecuencia principal de 1080 kHz con la localidad donde se ubica el transmisor de la emisora.*
- *Para el caso de las frecuencias 420,2500 MHz y 425,9500 MHz, reservadas a la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe mediante permiso de instalación y pruebas del N° 343-08 CNR del 3 de marzo de 2008, estas no son utilizadas por la asociación, en cuestión según sus propias manifestaciones. En este sentido, la gestión iniciada con el permiso temporal de instalación y pruebas debe culminar con la recuperación de dicho recurso".*

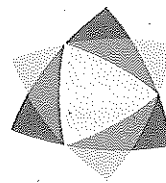
- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

**POR TANTO**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación;

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

**PRIMERO:** Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido en el oficio 4441-SUTEL-DGC-2015, referente a la recomendación de adecuación de los títulos habilitantes Acuerdo Ejecutivo N° 222 del 22 de junio de 1958 y su respectivo Contrato de Concesión 010-2007-CNR del 30 de marzo de



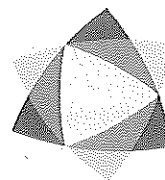
## SESIÓN ORDINARIA 034-2015

01 de julio del 2015

2007 para el caso específico de la frecuencia 1080 kHz, así como con la extinción de los Acuerdos Ejecutivos N° 381 del 24 de julio de 1981 y N° 222 del 22 de junio de 1958 (aplicable este último únicamente a la frecuencia 9645 kHz); otorgados a Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, con cédula jurídica 3-002-045336..

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo, en atención a la disposición 5.1, inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República, lo siguiente:

- a) Proceder de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación del Acuerdo Ejecutivo N° 222 del 22 de junio de 1958 y su respectivo Contrato de Concesión 010-2007-CNR del 30 de marzo de 2007 para la frecuencia 1080 kHz, otorgados a Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, con cédula jurídica 3-002-045336, e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente.
- b) Proceder con la apertura del procedimiento administrativo correspondiente en contra de la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, con cédula jurídica 3-002-045336, para la aplicación del artículo 22 de la Ley N° 8642, en relación con la no utilización del recurso asignado (100% de no cobertura a nivel nacional), con el fin de que se proceda con la extinción de los Acuerdos Ejecutivos N° 381 del 24 de julio de 1981 y N° 222 del 22 de junio de 1958, para las frecuencias 6175 kHz y 9645 kHz respectivamente; y con la eventual recuperación del recurso escaso por parte del Estado.
- c) Incluir la obligación del concesionario de cumplir con los niveles mínimos de intensidad de señal dispuestos en el PNAF vigente, para su obligación de cobertura según la figura 8 y las zonas definidas en las tablas 3 y 4 del presente dictamen. En caso de determinarse algún tipo de incumplimiento por parte del concesionario, indicarle que podría incurrir en una de las causales del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, relacionadas con la extinción de las concesiones y los contratos.
- d) Valorar la reutilización geográfica de la frecuencia 1080 kHz, para que empresas distintas de la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe puedan explotar este espectro en otras zonas geográficas cumpliendo con los procesos concursales dispuestos en el artículo 12 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- e) Valorar el ajuste al curso del Acuerdo Ejecutivo N° 159 del 8 de octubre de 1987 (para el caso en específico de la frecuencia 420,7500 MHz), para que la misma sea atendida en las bandas que eventualmente designe la reforma del PNAF "Enlaces de radiodifusión (Transitorio I)" que se está tramitando en este momento y que fue publicada para consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta N° 45 del 05 de marzo de 2014; tarea que se plasmó en el informe técnico integrado N° MICITT-GAER-INF-302-2014/DCN-IF-013-2014 "Análisis de Consultas a proyectos de reforma al Plan Nacional de Frecuencias. – Transitorio I" de fecha 19 de diciembre de 2014 y que consta en el "Expediente Administrativo para la reforma a los artículos 2, 18 y 19 del Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y sus Reformas (TI)", N° DER-2012-003.
- f) Proceder con la recuperación de las frecuencias 420,2500 MHz y 425,9500 MHz, otorgadas mediante Acuerdo Ejecutivo permiso temporal de instalación y pruebas N° 343-08 CNR del 8 de octubre de 1987, en vista de que la Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe no hace uso de este recurso.
- g) Considerar que para efectos de la adecuación de las frecuencias, se deben realizar los esfuerzos necesarios para que se gestionen las acciones requeridas ante la UIT, encontrándose sujeta a la publicación de la información correspondiente en la Circular Internacional de Información sobre Frecuencias (BR IFIC) por medio de la herramienta WISFAT (Web Interface for Submission of Frequency Assignments to Terrestrial Services) de la UIT, a fin de garantizar que los concesionarios de radiodifusión sonora que se encuentren debidamente registrados ante la UIT. Por lo anterior se

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

recomienda reiterar ante el Poder Ejecutivo la solicitud a efectos de que esta Superintendencia se constituya en registrador y notificador ante WISFAT o en su defecto que el Viceministerio de Telecomunicaciones cumpla con esta función.

- h) Valorar, considerando las modificaciones propuestas en el presente dictamen para la adecuación de los títulos habilitantes de la frecuencia 1080 kHz, la suscripción de un nuevo Contrato de Concesión con la entidad Asociación de Comunicaciones Faro del Caribe, con cédula jurídica 3-002-045336, a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 8642. Asimismo, el contrato debe considerar las frecuencias asignadas como radioenlaces punto a punto del Servicio Fijo necesarias para el correcto funcionamiento de la red.

Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

**TERCERO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia a los expedientes: ER-02728-2012, ER-02729-2012, ER-02730-2012 y ER-02731-2012 de esta Superintendencia.

**NOTIFIQUESE**

**6.3. *Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la Corporación Radiofónica Alfa y Omega, S. A., en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.***

A continuación, el señor Ruiz Gutiérrez presenta para valoración del Consejo el dictamen técnico sobre la adecuación de los títulos habilitantes de la Corporación Radiofónica Alfa y Omega, S. A., en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.

Se conoce el oficio 04353-SUTEL-DGC-2015, del 25 de junio del 2015, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para valoración del Consejo el criterio técnico correspondiente a la presente solicitud.

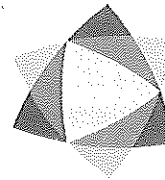
El señor Fallas Fallas se refiere a las frecuencias asignadas, de acuerdo con el análisis registral efectuado, así como a los principales aspectos técnicos y los resultados de las mediciones realizadas por la Dirección a su cargo, con base en los cuales se determina que las mismas están disponibles.

Por lo anterior, señala que lo que procede es efectuar las delimitaciones correspondientes a la cobertura real e indica que la recomendación de la Dirección a su cargo es que el Consejo emita el respectivo dictamen técnico.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el caso y con base en el oficio 04353-SUTEL-DGC-2015, del 25 de junio del 2015 conocido en esta oportunidad y lo explicado por el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 017-034-2015**

De conformidad con lo acordado en el oficio OF-DVT-2012-187 del 8 de noviembre del 2012 remitido a la Contraloría General de la República por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante, MICITT) sobre el plan de acción y el cronograma de tareas propuestos conjuntamente por el MICITT y la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL), según el marco de respuesta a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), para efectos de que se proceda con la emisión de dictámenes técnicos de adecuación y demás acciones que deben tomarse para la atención de los trámites según el transitorio IV

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

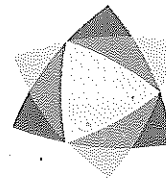
de la Ley N° 8642 y para este caso en específico, sobre la adecuación de los títulos habilitantes otorgados a la Corporación Radiofónica Alfa y Omega, S. A., con cédula jurídica 3-101-089331, que se tramita en esta Superintendencia bajo el números de expedientes ER-02812-2012 y ER-02813-2012 y el informe del oficio 04353-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

**RESULTANDO:**

- I. Que la atención a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la CGR se encuentra referida a aquellos casos relacionados con la situación de los concesionarios de espectro que obtuvieron su título habilitante con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 8642 para su ajuste al marco normativo vigente (adecuaciones, reasignaciones y revocaciones o extinciones de títulos mediante el transitorio IV de la Ley N° 8642), así como revisar los trámites de adecuación que se han efectuado a la fecha.
- II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el OF-DVT-2012-187 (plan de acción y cronograma de tareas), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04353-SUTEL-DGC-2015 de fecha 25 de junio del 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
  - Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
  - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
  - Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
  - Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.

- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

IV. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender los trámites de adecuación, conviene extraer del informe técnico presentado mediante oficio 04353-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

(")

**8. Conclusiones****8.1. Sobre el estudio registral**

- Las frecuencias 105,1 MHz y 105,5 MHz fueron otorgadas a la Corporación Radiofónica Alfa y Omega S.A., para la operación de dos emisoras con programación independiente. La concesión otorgada, cuenta con el respectivo Contrato de Concesión con un plazo de vigencia de 20 años.

**8.2. Sobre la operación de la frecuencia 105,1 MHz**

- De las últimas mediciones realizadas en el año 2014 se comprobó que la frecuencia 105,1 MHz no posee los niveles de intensidad de campo eléctrico que garantizan la cobertura en los siguientes puntos: Abangares, La Cruz, Siquirres, Matina, Cerro Garrón, Acosta, Tarrazú, Dota, Coto Brus, Parrita y Aguirre. Por lo que la empresa en cuestión debe mejorar el nivel de señal, con el fin de cumplir con los niveles de cobertura establecidos en el PNAF, siempre y cuando sean congruentes con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley N° 8642 respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el PNAF
- El ordenamiento jurídico define claramente que deben tomarse acciones de adecuación del título habilitante para ajustar la cobertura de aquellos concesionarios a "la cobertura real de sus transmisiones", siempre en el marco de las condiciones establecidas en el PNAF.

**8.3. Sobre la operación de la frecuencia 105,5 MHz**

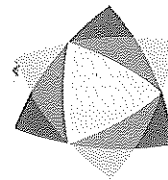
- De las últimas mediciones realizadas en el año 2014 se comprobó que la frecuencia 105,5 MHz no posee los niveles de intensidad de campo eléctrico que garantizan la cobertura en los siguientes puntos: Abangares, La Cruz, Upala, Uatsi, Siquirres, Matina, Cerro Garrón, Tarrazú, León Cortez, Acosta, Turubares, Parrita, Aguirre, Dota y Coto Brus. Por lo que la empresa en cuestión debe mejorar el nivel de señal, con el fin de cumplir con los niveles de cobertura establecidos en el PNAF, siempre y cuando sean congruentes con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley N° 8642 respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el PNAF
- El ordenamiento jurídico define claramente que deben tomarse acciones de adecuación del título habilitante para ajustar la cobertura de aquellos concesionarios a "la cobertura real de sus transmisiones", siempre en el marco de las condiciones establecidas en el PNAF.

**8.4. Sobre la operación de la frecuencia de enlace (923,2500 MHz)**

- Que según los expedientes que posee esta Superintendencia, el Permiso N° 275-00 CNR del 31 de marzo de 2000 de la frecuencia 923,2500 MHz no se encuentra firmado. Por lo que, la frecuencia 923,2500 MHz debe considerarse como disponible en vista de que el citado permiso no es válido para el presente criterio técnico de adecuación de títulos habilitantes.

**8.5. Sobre la operación de las frecuencias de enlace de radiodifusión sonora.**

- Una vez concretada la reforma al PNAF publicada para consulta, se deberán iniciar los procesos para la reasignación de los radioenlaces otorgados en esta banda, con el fin de que la misma sea recuperada para desarrollos IMT, dado que cualquier asignación en 900 MHz ya sea un acuerdo o una reserva debe

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*culminar en la migración a otras bandas.*

- *Para el caso de los permisos temporales N° 0624-90 CNR, N° AF-593-93 CNR y N° 1085-05 CNR, y Acuerdo Ejecutivo N° 399 CNR, de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, el inicio del proceso de asignación de frecuencias realizado a través de la citada reserva, debe culminar en la asignación del recurso en otra banda".*

- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

**POR TANTO**

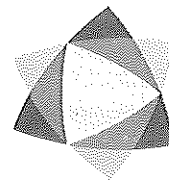
De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**PRIMERO:** Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido en el oficio 04353-SUTEL-DGC-2015, referente a la recomendación de adecuación de los títulos habilitantes otorgados a la Corporación Radiofónica Alfa y Omega, S. A., con cédula jurídica 3-101-089331.

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo, en atención a la disposición 5.1, inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República, lo siguiente:

- a) Proceder de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación del Acuerdo Ejecutivo N° 7 y su respectivo Contrato de Concesión N° 024-2004 CNR para la frecuencia 105,1 MHz y el Acuerdo Ejecutivo N° 21, modificado mediante Acuerdo N° 074-2004 MSP con el Contrato de Concesión N° 025-2004 CNR para la frecuencia 105,5 MHz, ambos otorgados a la Corporación Radiofónica Alfa y Omega, S. A., con cédula jurídica 3-101-089331, e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente,
- b) Proceder de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación del Acuerdo Ejecutivo N° 7 y su respectivo Contrato de Concesión N° 024-2004 CNR para la frecuencia 105,1 MHz y el Acuerdo Ejecutivo N° 21, modificado mediante Acuerdo N° 074-2004 MSP con el Contrato de Concesión N° 025-2004 CNR para la frecuencia 105,5 MHz, ambos otorgados a la Corporación Radiofónica Alfa y Omega S.A., con cédula jurídica 3-101-089331, e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente.
- c) Incluir la obligación del concesionario de cumplir con los niveles mínimos de intensidad de señal dispuestos en el PNAF vigente, para su obligación de cobertura según la figura 1 y figura 2 y las

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

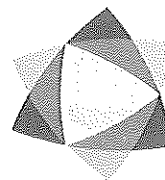
zonas definidas en las tablas 5 y 6, y 9 y 10 del presente dictamen. En caso de determinarse algún tipo de incumplimiento por parte del concesionario, indicarle que podría incurrir en una de las causales del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, relacionadas con la extinción de las concesiones y los contratos.

- d) Considerar como disponible la frecuencia 923,2500 MHz asignada mediante permiso N° 275-00 CNR del 31 de marzo de 2000, en vista de que el permiso no se encuentra firmado, por lo que el mismo no posee ninguna validez.
- e) El trámite iniciado con la reserva de los permisos N° 0624-90 CNR del 08 de noviembre de 1990, AF-593-93 CNR del 12 de noviembre de 1993 y N° 1085-05 CNR del 05 de octubre de 2005, deben culminar con el otorgamiento del recurso en otra banda. Lo anterior, considerando la atribución actual de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente, que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, con el fin de cumplir con los objetivos y principios dispuestos en la Ley N° 8642.
- f) Proceder con la reasignación de la frecuencia otorgada mediante Acuerdo Ejecutivo N° 399 del 28 de octubre de 1991, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley General de Telecomunicaciones, considerando la atribución actual de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente, que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, con el fin de cumplir con los objetivos y principios dispuestos en la Ley N° 8642.
- g) Para efectos de la adecuación de la frecuencia, se deben realizar los esfuerzos necesarios para que se gestionen las acciones requeridas ante la UIT, encontrándose sujeta a la publicación de la información correspondiente en la Circular Internacional de Información sobre Frecuencias (BR IFIC) por medio de la herramienta WISFAT (Web Interface for Submission of Frequency Assignments to Terrestrial Services) de la UIT, a fin de garantizar que los concesionarios de radiodifusión sonora que se encuentren debidamente registrados ante la UIT. Por lo anterior se recomienda reiterar ante el Poder Ejecutivo la solicitud a efectos de que esta Superintendencia se constituya en registrador y notificador ante WISFAT o en su defecto que el Viceministerio de Telecomunicaciones cumpla con esta función.
- h) Valorar, considerando las modificaciones propuestas en el presente dictamen para la adecuación de los títulos habilitantes de las frecuencias 105,1 MHz y 105,5 MHz, la suscripción de un nuevo Contrato de Concesión con la entidad Corporación Radiofónica Alfa y Omega S.A., con cédula jurídica 3-101-089331, a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 8642. Asimismo, el contrato debe considerar las frecuencias asignadas como radioenlaces punto a punto del Servicio Fijo necesarias para el correcto funcionamiento de la red.

Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

**TERCERO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia a los expedientes ER-02812-2012 y ER-02813-2012 de esta Superintendencia.

**NOTIFIQUESE**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015*****A. en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.***

Para continuar, el señor Ruiz Gutiérrez presenta al Consejo el dictamen técnico sobre la adecuación de los títulos habilitantes de la empresa Super Radio FM, S. A., en cuanto a la red para el soporte al servicio de radiodifusión de emisiones sonoras de acceso libre en FM.

Se conoce sobre el caso el oficio 4330-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe técnico relacionado con esta solicitud.

El señor Fallas Fallas indica que la Dirección a su cargo efectuó los análisis técnicos correspondientes, se refiere a la cesión efectuada, la cobertura y demás aspectos técnicos y señala que con base en los resultados obtenidos, la recomendación de esa Dirección es que el Consejo emita el respectivo dictamen técnico.

Analizada la información contenida en el oficio 4330-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015 y la explicación que sobre el particular brinda el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 018-034-2015**

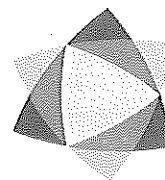
De conformidad con lo acordado en el oficio OF-DVT-2012-187 del 8 de noviembre del 2012 remitido a la Contraloría General de la República por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante, MICITT) sobre el plan de acción y el cronograma de tareas propuestos conjuntamente por el MICITT y la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL), según el marco de respuesta a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), para efectos de que se proceda con la emisión de dictámenes técnicos de adecuación y demás acciones que deben tomarse para la atención de los trámites según el transitorio IV de la Ley N° 8642 y para este caso en específico, sobre la adecuación de los títulos habilitantes otorgados a la empresa Súper Radio F.M., S. A., con cédula jurídica 3-101-080619, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-02836-2012 y el informe del oficio 4330-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

**RESULTANDO:**

- I. Que la atención a la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la CGR se encuentra referida a aquellos casos relacionados con la situación de los concesionarios de espectro que obtuvieron su título habilitante con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 8642 para su ajuste al marco normativo vigente (adecuaciones, reasignaciones y revocaciones o extinciones de títulos mediante el transitorio IV de la Ley N° 8642), así como revisar los trámites de adecuación que se han efectuado a la fecha.
- II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el OF-DVT-2012-187 (plan de acción y cronograma de tareas), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 4330-SUTEL-DGC-2015 de fecha 26 de junio del 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.

**III.** Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:

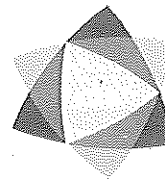
- Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

**IV.** Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender los trámites de adecuación, conviene extraer del informe técnico presentado mediante oficio 4330-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

(")

**8. Conclusiones**

**8.1. Sobre el estudio registral**


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- La frecuencia 102,3 MHz fue otorgada a Súper Radio F.M. S.A. para la operación de una emisora con programación independiente. La concesión otorgada, cuenta con el respectivo Contrato de Concesión con un plazo de vigencia de 20 años.

**8.2. Sobre la operación de la frecuencia 102,3 MHz**

- De las últimas mediciones realizadas en el año 2014 se comprobó que la frecuencia 102,3 MHz no posee los niveles de intensidad de campo eléctrico que garantizan la cobertura en los siguientes puntos: Alajuela, Grecia, San Isidro, Santa Ana, Santa Bárbara, Tarbaca, Tres Ríos, Turrialba, Buenos Aires, Sarapiquí, Guácimo, Guápiles, Filadelfia, Cañas, Bagaces, Liberia y Los Chiles, por lo que la empresa Súper Radio FM S.A., debe mejorar el nivel de señal en los sitios mencionados, con el fin de cumplir con los niveles de cobertura establecidos en el PNAF, siempre y cuando sean congruentes con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley N° 8642 respecto al cumplimiento de lo dispuesto en el PNAF.
- El ordenamiento jurídico define claramente que deben tomarse acciones de adecuación del título habilitante para ajustar la cobertura de aquellos concesionarios a "la cobertura real de sus transmisiones", siempre en el marco de las condiciones establecidas en el PNAF.

**8.3. Sobre la operación de las frecuencias de enlace de radiodifusión sonora.**

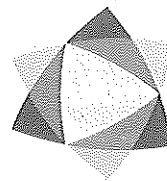
- Una vez concretada la reforma al PNAF publicada para consulta, se deberán iniciar los procesos para la reasignación de los radioenlaces otorgados en esta banda, con el fin de que la misma sea recuperada para desarrollos IMT, dado que cualquier asignación en 900 MHz ya sea un acuerdo o una reserva debe culminar en la migración a otras bandas.
- Para el caso del permiso temporal N° 501-99 CNR y el Acuerdo Ejecutivo N° 363-91, de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente, que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, el inicio del proceso de asignación de frecuencias realizado a través de la citada reserva, debe culminar en la asignación del recurso en otra banda, y para el citado acuerdo se deberán iniciar los procesos para la reasignación del recurso asignado en otra banda.
- Para el caso del Acuerdo Ejecutivo N° 406-88 CNR, en relación al segmento de frecuencias de 248,825 MHz a 248,950 MHz, este fue asignado en contra del ya derogado Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto N° 27554-G (publicado en el Alcance N° 1 a La Gaceta N° 6, del 11 de enero de 1999), por lo que se deben analizar los eventuales vicios de nulidad del citado acto.
- Se debe recomendar que si esta empresa requiere mayor cantidad de frecuencias accesorias para abastecer sus necesidades deberá realizar la solicitud de los recursos una vez que este determinado el segmento donde se reubicaran los enlaces para FM.

- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

**POR TANTO**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

**EL CONSEJO DE LA**



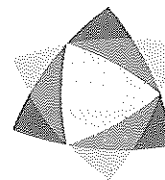
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido en el oficio 4330-SUTEL-DGC-2015, referente a la recomendación de adecuación de los títulos habilitantes según Acuerdo Ejecutivo N° 406-88 y su respectivo Contrato de Concesión N° 031-2005, para la frecuencia 102,3 MHz, otorgado a Súper Radio F.M., S. A., con cédula jurídica 3-101-080619).

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo, en atención a la disposición 5.1, inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la Contraloría General de la República, lo siguiente:

- a) Proceder de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación del Acuerdo Ejecutivo N° 406-88 y su respectivo Contrato de Concesión N° 031-2005 para la frecuencia 102,3 MHz, otorgado a la empresa Súper Radio F.M., S. A., con cédula jurídica 3-101-080619, e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente.
- b) Incluir la obligación del concesionario de cumplir con los niveles mínimos de intensidad de señal dispuestos en el PNAF vigente, para su obligación de cobertura nacional. En caso de determinarse algún tipo de incumplimiento por parte del concesionario, indicarle que podría incurrir en una de las causales del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, relacionadas con la extinción de las concesiones y los contratos.
- c) Considerar que el trámite iniciado con la reserva del permiso temporal de instalación y pruebas N° 501-99 CNR del 17 de junio de 1999 debe culminar con el otorgamiento del recurso en otra banda. Lo anterior, considerando la atribución actual de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente, que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, con el fin de cumplir con los objetivos y principios dispuestos en la Ley N° 8642.
- d) Proceder con la reasignación de la frecuencia otorgada mediante Acuerdo Ejecutivo N° 363-91 del 30 de agosto de 1991, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley General de Telecomunicaciones, considerando la atribución actual de conformidad con las notas CR-061 y CR-061C del PNAF vigente, que establecen la migración de los enlaces ubicados en las bandas de 895 MHz a 915 MHz y de 940 MHz a 960 MHz para su utilización en servicios IMT y el traslado de los enlaces ubicados en el segmento de 915 MHz a 940 MHz, con el fin de cumplir con los objetivos y principios dispuestos en la Ley N° 8642.
- e) Proceder como en derecho corresponda mediante un procedimiento administrativo para el análisis de la validez del Acuerdo Ejecutivo N° 406-88 CNR a nombre de la empresa Súper Radio F.M., S. A., en vista de los hechos señalados en el presente dictamen técnico respecto a la aparente nulidad del acto.
- f) Sin perjuicio de los resultados de las valoraciones sobre el permiso N° 501-99 CNR y el Acuerdo Ejecutivo N° 363-91 mencionados, valorar el proceder de las gestiones de esta reserva y asignación de espectro, para que las mismas sean atendidas en las bandas que eventualmente designe la reforma del PNAF "Enlaces de radiodifusión (Transitorio I)" que se está tramitando en este momento y que fue publicada para consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta N° 45 del 05 de marzo de 2014; tarea que se plasmó en el informe técnico integrado N° MICITT-GAER-INF-302-2014/DCN-IF-013-2014 "Análisis de Consultas a proyectos de reforma al Plan Nacional de Frecuencias – Transitorio I" de fecha 19 de diciembre de 2014 y que consta en el "Expediente Administrativo para la reforma a los artículos 2, 18 y 19 del Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y sus Reformas (TI)", N° DER-2012-003.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- g) Para efectos de la adecuación de la frecuencia, realizar los esfuerzos necesarios para que se gestionen las acciones requeridas ante la UIT, encontrándose sujeta a la publicación de la información correspondiente en la Circular Internacional de Información sobre Frecuencias (BR IFIC) por medio de la herramienta WISFAT (Web Interface for Submission of Frequency Assignments to Terrestrial Services) de la UIT, a fin de garantizar que los concesionarios de radiodifusión sonora que se encuentren debidamente registrados ante la UIT. Por lo anterior se recomienda reiterar ante el Poder Ejecutivo la solicitud a efectos de que esta Superintendencia se constituya en registrador y notificador ante WISFAT o en su defecto que el Viceministerio de Telecomunicaciones cumpla con esta función.
- h) Valorar, considerando las modificaciones propuestas en el presente dictamen para la adecuación de los títulos habilitantes de la frecuencia 102,3 MHz, la suscripción de un nuevo Contrato de Concesión con la entidad Súper Radio F.M. S.A., con cédula jurídica 3-101-080619, a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 8642. Asimismo, el contrato debe considerar las frecuencias asignadas como radioenlaces punto a punto del Servicio Fijo necesarias para el correcto funcionamiento de la red.

Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

**TERCERO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-02836-2012 de esta Superintendencia.

**NOTIFIQUESE**

**6.5. Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL, S. R. L. en la banda de 225 MHz a 287 MHz.**

Continúa el señor Ruiz Gutiérrez, quien somete a consideración del Consejo el dictamen técnico correspondiente a la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL, S.R.L. en la banda de 225 MHz a 287 MHz.

Al respecto, se conoce el oficio 04327-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015, por medio del cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la solicitud mencionada.

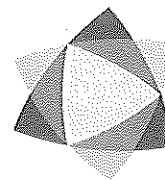
El señor Fallas Fallas se refiere a los títulos habilitantes vencidos y la cobertura asignada y demás aspectos técnicos relacionados, los estudios técnicos efectuados por esa Dirección y los resultados de los mismos al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular plantean los señores Miembros del Consejo.

Con base en lo explicado, el señor Fallas Fallas indica que la recomendación de la Dirección a su cargo es que el Consejo emita el correspondiente dictamen técnico.

Analizada la información contenida en el oficio 04327-SUTEL-DGC-2015, del 26 de junio del 2015, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 019-034-2015**

En relación con el oficio OF-GNP-164-2014 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-04260-2014, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL, S.R.L., con cédula jurídica 3-102-678237, que se



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

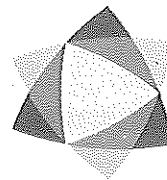
tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01427-2014; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 22 de mayo del 2014, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio 04327-SUTEL-DGC-2015, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
- II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04327-SUTEL-DGC-2015 de fecha 26 de junio del 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
  - Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
  - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
  - Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
  - Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.

IV. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, conviene extraer del informe técnico presentado mediante oficio 04327-SUTEL-DGC-2015 de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

*"Se recomienda al Consejo dar por recibido y acoger el presente dictamen técnico con respecto al otorgamiento de las frecuencias TX 231,8000 MHz y RX 226,8000 MHz (en modalidad de repetidora) en el rango de 225 MHz a 287 MHz, para uso no comercial por parte de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL S.R.L. con cédula jurídica 3-102-678237.*

*Asimismo, se solicita actualizar las bases de datos sobre los registros de asignación del espectro radioeléctrico para que se considere como disponible la frecuencia 231,7750 MHz reservada mediante permiso N° AF-293-92 CNR del 26 de mayo de 1992, al señor Roberto Colombari Carranza, con cédula de identidad N° 6-0089-0620".*

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

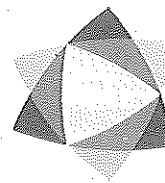
**POR TANTO**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**PRIMERO:** Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04327-SUTEL-DGC-2015, de fecha 26 de junio del 2015, con respecto al otorgamiento de las frecuencias TX 231,8000 MHz y RX 226,8000 MHz (en modalidad de repetidora) en el rango de 225 MHz a 287 MHz, para uso no comercial por parte de la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL, S. R. L., con cédula jurídica 3-102-678237.

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio OF-GNP-164-2014, tramitada



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo siguiente:

- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias a la empresa Transporte Privado San Isidro Labrador TPSIL, S. R. L., con cédula jurídica 3-102-678237, siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.

Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

**TERCERO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01427-2014 de esta Superintendencia

**NOTIFIQUESE**

**6.6. Respuesta a las solicitudes de criterio técnico de radioaficionados.**

A continuación, se conocen las siguientes solicitudes de criterios para atender los requerimientos planteados por radioaficionados.

- 1) 4248-SUTEL-DGC-2015, Shun Shan Mao Díaz
- 2) 4338-SUTEL-DGC-2015, Carlos Faustino Mora Saenz
- 3) 4351-SUTEL-DGC-2015, José Fernando Méndez Ledezma
- 4) 4357-SUTEL-DGC-2015, José Miguel García Serrano
- 5) 4371-SUTEL-DGC-2015, Juan Carlos Monge Calderón
- 6) 4374-SUTEL-DGC-2015, Marco Antonio Fonseca Villalobos
- 7) 4378-SUTEL-DGC-2015, Victor Manuel Soto Rodríguez
- 8) 4379-SUTEL-DGC-2015, Minor Barrantes Fallas
- 9) 4242-SUTEL-DGC-2015, Elías Alberto Porras Umaña

El señor Fallas Fallas se refiere a cada uno de los casos conocidos en esta oportunidad, señala que se efectuaron los respectivos estudios técnicos y con base en los resultados obtenidos, la Dirección a su cargo determina que todas cumplen con los requisitos que sobre el particular establece la normativa vigente, por lo que la recomendación es que el Consejo emita el respectivo dictamen técnico.

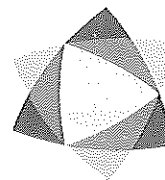
En vista de la información contenida en los oficios que se detallan y lo expuesto por el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 020-034-2015**

Dar por recibidos los oficios correspondientes a solicitudes de radioaficionados, de conformidad con el detalle que se conoce a continuación:

1. 4248-SUTEL-DGC-2015, Shun Shan Mao Díaz
2. 4338-SUTEL-DGC-2015, Carlos Faustino Mora Saenz
3. 4351-SUTEL-DGC-2015, José Fernando Méndez Ledezma
4. 4357-SUTEL-DGC-2015, José Miguel García Serrano
5. 4371-SUTEL-DGC-2015, Juan Carlos Monge Calderón
6. 4374-SUTEL-DGC-2015, Marco Antonio Fonseca Villalobos
7. 4378-SUTEL-DGC-2015, Victor Manuel Soto Rodríguez
8. 4379-SUTEL-DGC-2015, Minor Barrantes Fallas
9. 4242-SUTEL-DGC-2015, Elías Alberto Porras Umaña

**NOTIFIQUESE**


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**
**ACUERDO 021-034-2015**

En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-527-2013 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-8089-2013, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos de radioaficionados:

| NOMBRE                           | CÉDULA      | ER            |
|----------------------------------|-------------|---------------|
| Elías Alberto Porras Umaña       | 1-0456-0817 | ER-01281-2014 |
| Shun Shan Mao Díaz               | 8-0074-0264 | ER-01286-2014 |
| Carlos Faustino Mora Sáenz       | 1-0356-0741 | ER-00192-2014 |
| José Fernando Méndez Ledezma     | 2-0371-0389 | ER-01292-2014 |
| José Miguel García Serrano       | 3-0208-0071 | ER-01288-2014 |
| Juan Carlos Monge Calderón       | 3-0231-0207 | ER-01294-2014 |
| Marco Antonio Fonseca Villalobos | 4-0111-0811 | ER-01282-2014 |
| Víctor Manuel Soto Rodríguez     | 2-0417-0680 | ER-01865-2013 |
| Minor Barrantes Fallas           | 1-0481-0321 | ER-01192-2012 |

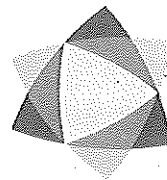
El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

**RESULTANDO:**

1. Que en fecha 23 de setiembre del 2013, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-527-2013, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar las gestiones antes indicadas.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó los estudios técnicos solicitados.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo al citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
- IV. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene extraer de los informes de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:
- a) Dar por recibido y acoger los respectivos dictámenes técnicos, siendo que los solicitantes han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
  - b) Aprobar la remisión de los mismos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones).
- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.

**POR TANTO**

De acuerdo con anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**PRIMERO:** Acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad:

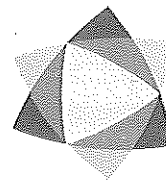
| NOMBRE                           | CÉDULA      | INDICATIVO | CATEGORÍA       | DICTAMEN TÉCNICO    | ER            |
|----------------------------------|-------------|------------|-----------------|---------------------|---------------|
| Elias Alberto Porras Umaña       | 1-0456-0817 | TI2EPU     | Superior        | 4242-SUTEL-DGC-2015 | ER-01281-2014 |
| Shun Shan Mao Díaz               | 8-0074-0264 | TI2SSH     | Novicio         | 4248-SUTEL-DGC-2015 | ER-01286-2014 |
| Carlos Faustino Mora Sáenz       | 1-0356-0741 | TEA2AGG    | Banda Ciudadana | 4338-SUTEL-DGC-2015 | ER-00192-2014 |
| José Fernando Méndez Ledezma     | 2-0371-0389 | TI5MLJ     | Superior        | 4351-SUTEL-DGC-2015 | ER-01292-2014 |
| José Miguel García Serrano       | 3-0208-0071 | TI3KP      | Superior        | 4357-SUTEL-DGC-2015 | ER-01288-2014 |
| Juan Carlos Monge Calderón       | 3-0231-0207 | TI3TSK     | Superior        | 4371-SUTEL-DGC-2015 | ER-01294-2014 |
| Marco Antonio Fonseca Villalobos | 4-0111-0811 | TI4MF      | Intermedio      | 4374-SUTEL-DGC-2015 | ER-01282-2014 |
| Víctor Manuel Soto Rodríguez     | 2-0417-0680 | TI5VSR     | Novicio         | 4378-SUTEL-DGC-2015 | ER-01865-2013 |
| Minor Barrantes Fallas           | 1-0481-0321 | TI2YO      | Superior        | 4379-SUTEL-DGC-2015 | ER-01192-2012 |

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo lo siguiente:

Otorgar los permisos de radioaficionados antes detallados, siendo que han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.

**TERCERO:** Notifíquense al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expediente respectivos de esta Superintendencia.

**NOTIFIQUESE**



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**6.7. Borrador de respuesta para atender consulta del MICITT-OF-DVMT-214-2015 sobre las recomendaciones de otorgamiento de permisos de uso experimental para televisión digital mediante el estándar ISDB-Tb.**

El señor Ruiz Gutiérrez presenta al Consejo el borrador de respuesta para atender la consulta del oficio MICITT-OF-DVMT-214-2015, sobre las recomendaciones de otorgamiento de permisos de uso experimental para televisión digital mediante el estándar ISDB-Tb.

Sobre este tema, se somete a valoración del Consejo la propuesta de respuesta a la consulta planteada por el MICITT.

El señor Fallas Fallas se refiere a los principales extremos del documento, explica la necesidad de tomar las medidas necesarias como parte del proceso de apagado de la televisión analógica.

Destaca que la propuesta de oficio que se conoce en esta oportunidad obedece a una solicitud del MICITT sobre las recomendaciones de otorgamiento de permiso de uso experimental para televisión digital. Se refiere a los aspectos técnicos que se consideran en este caso, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular plantean los señores Miembros del Consejo.

De inmediato se procede con la revisión del borrador de la propuesta, al cual se hacen una serie de observaciones en cuanto a su redacción.

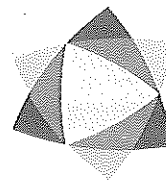
Analizado este caso, el Consejo, con base en lo señalado por la Dirección General de Calidad, aprueba la propuesta de respuesta al MICITT conocida en esta oportunidad y considerando lo explicado por el señor Fallas Fallas sobre el particular, por unanimidad acuerda:

**ACUERDO 022-034-2015**

1. Dar por recibida la propuesta de respuesta presentada por la Dirección General de Calidad para atender la consulta del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones mediante oficio MICITT-OF-DVMT-214-2015, de fecha 19 de junio del 2015, respecto a los dictámenes técnicos elaborados y remitidos por esta Superintendencia para la resolución de las solicitudes presentadas por los distintos concesionarios del servicio de radiodifusión televisiva, a fin de obtener un permiso de uso experimental para televisión digital utilizando el estándar ISDB-Tb.
2. Hacer del conocimiento del señor Emilio Arias Rodríguez, Viceministro de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, en relación con las recomendaciones de otorgamiento de permisos de uso experimental para televisión digital mediante el estándar ISDB-Tb, lo siguiente:

En atención al oficio MICITT-OF-DVMT-214-2015 de fecha 19 de junio del año en curso, que solicita al Consejo aclaración respecto a los dictámenes técnicos elaborados y remitidos por esta Superintendencia, para la resolución de las solicitudes presentadas por los distintos concesionarios del servicio de radiodifusión televisiva a fin de obtener un permiso de uso experimental para televisión digital utilizando el estándar ISDB-Tb, se indica lo siguiente:

Según la verificación requerida por el Viceministerio, el Consejo de esta Superintendencia confirma que las recomendaciones técnicas emitidas y listadas en el punto 1 del citado oficio, son favorables considerando las restricciones técnicas identificadas, así como la condición temporal de los permisos dentro de un proceso experimental. Asimismo, se aclara que el Poder Ejecutivo de acuerdo con sus facultades, podrá valorar la oportunidad y conveniencia de la emisión de los permisos experimentales y el inicio de los procesos de adecuación y/o extinción respectivos. Lo anterior, sin perjuicio de la toma de acciones necesarias para cumplir con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República respecto de las adecuaciones de títulos habilitantes.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Debe considerarse que el procedimiento de adecuación y/o extinción de las concesiones de televisión abierta analógica es imprescindible para el futuro otorgamiento de concesiones en televisión digital, y con ello asegurar el encendido definitivo de la Televisión Digital Terrestre en Costa Rica y el respectivo apagón analógico, habilitando correctamente los recursos asignados para este fin, a saber los canales del 14 al 51 (470 MHz a 698 MHz).

Al respecto, es necesario proceder con dichas actuaciones, siendo que en la actualidad la totalidad del espectro de televisión analógica, canales del 1 al 69, se encuentran registralmente asignados en alguna zona del país (en su mayoría para cobertura nacional), siendo que para la operación definitiva del sistema digital ISDB-Tb en Costa Rica solo se dispondrá con los canales del 14 al 51. Esto se deriva de las recomendaciones técnicas para las solicitudes de permisos experimentales de televisión digital realizados por esta Superintendencia, donde a pesar de la distribución de canales habilitada por el MICITT, se han evaluado posibles interferencias debido a la ocupación de la banda atribuida para los canales de emisiones de televisión de acceso libre.

En lo que corresponde al punto 2 de su solicitud, se le informa que esta Superintendencia desde el año 2010 y de manera periódica realiza mediciones sobre las bandas de radiodifusión sonora y televisiva y ha presentado informes técnicos sobre las condiciones de utilización de este espectro y se recomendó oportunamente la toma de las acciones respectivas. En este sentido, los informes técnicos son válidos para las condiciones existentes en el momento en que fueron emitidos. Esta Superintendencia ya ha iniciado los procesos de medición para el periodo 2015 y emitirá los informes técnicos necesarios para las valoraciones posteriores que requiera el MICITT.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFIQUESE****6.8. *Propuesta de resolución sobre Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de Contratos de Adhesión de los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones.***

El señor Ruiz Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad sobre la Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de Contratos de Adhesión de los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones.

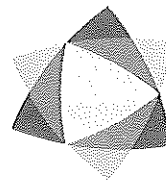
Se conoce la propuesta de resolución mencionada, a la cual se da lectura y se procede con las observaciones y correcciones que corresponden.

El señor Fallas Fallas se refiere al tema de la homologación de los contratos. Señala que la idea del documento que se conoce en esta oportunidad es establecer una guía o procedimiento para que los interesados conozcan los requisitos mínimos que deben incluirse en los contratos de adhesión y publicarlo en la página web y en La Gaceta.

Indica que la idea es que en cuanto los usuarios conozcan los requisitos establecidos, hagan llegar a SUTEL los contratos consolidados y se evite de esta manera la revisión de contratos que incumplen con los requerimientos que corresponden.

Explica que la idea es que esta guía sirva como manual para que quienes necesiten someter a aprobación de la Superintendencia este tipo de contratos, de forma tal que al presentarlos, ya cumplan con los requisitos que permiten efectuar la correcta evaluación de la solicitud.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular y con base en el análisis efectuado a la propuesta de resolución conocida en esta oportunidad y lo explicado por el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**ACUERDO 023-034-2015**

Dar por recibida y aprobar la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad sobre la Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de Contratos de Adhesión de los Operadores/Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, de conformidad con el siguiente texto:

**RCS-107-2015**

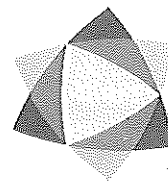
**“GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES”**

**RESULTANDO**

1. Que mediante acuerdo 018-051-2012 de la sesión ordinaria N° 051-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 30 de agosto de 2012, se dispuso lo siguiente: “Dar por recibido y aprobar el “Procedimiento para la Homologación de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones”.
2. Que los contratos que presentan los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para ser homologados, se evidencia algunas inconsistencias a nivel de protección de derechos de usuarios, por lo que resulta necesario uniformar el procedimiento y los requisitos que deben de cumplir dichos instrumentos jurídicos.
3. Que al día de hoy existen muchos operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan dichos servicios; no obstante, no tienen los contratos debidamente homologados por esta Superintendencia, tal y como lo dispone la ley.
4. Que en los títulos habilitantes de todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones otorgados por éste Superintendencia, se estableció la obligación de solicitar a la SUTEL la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con los usuarios finales.

**CONSIDERANDO**

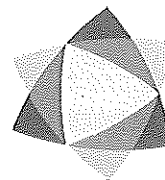
- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios, entre ellos los que se encuentran establecidos en la normativa vigente y que son recopilados en los contratos de adhesión. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los derechos de los usuarios, así como los parámetros de calidad del servicio y demás condiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento de Prestación Calidad de los Servicios.
- II. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: *“a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones (...).”*
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...).”*

SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
01 de julio del 2015

- IV. Que el artículo 80 inciso i) de la Ley N° 7593 señala: *"La Sutel establecerá y administrará el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dicho Registro será de carácter público y su regulación se hará por reglamento. Deberán inscribirse en el Registro: i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel"*.
- V. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: *"La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados"*.
- VI. Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones establece: *"Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (...)"*
- VII. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, señala los aspectos que como mínimo deben contener los contratos de adhesión para que éstos sean homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de previo para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan brindar su servicio a los usuarios finales.
- VIII. Que el contrato de adhesión es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, en este caso el operador o el proveedor del servicio de telecomunicaciones, por lo cual, la otra parte, es decir, el usuario de dicho servicio, se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.
- IX. Que la Sala Constitucional<sup>2</sup> ha señalado sobre el contrato de adhesión que: *"... es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos."* (Destacado intencional).
- X. Que la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 en su artículo 41 dispone que: *"(...) A la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca"*, principalmente los enunciados en el numeral 45 incisos 1, 7 y 9 de la citada ley.
- XI. Que con el fin de promover el cumplimiento de lo dispuesto en la ley, así como facilitar la presentación de solicitudes de homologación de contratos que contemplen las particularidades de la reglamentación y regulación aplicable, se procede a brindar un esquema general de los requerimientos que deberán analizar los interesados en el proceso de homologación de contratos de adhesión para servicios de telecomunicaciones.

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y el Reglamento de Prestación de

<sup>2</sup> Sala Constitucional. Voto 1996-04463 de las 9:45 horas del 30 agosto 1996 y 1992-01441 de las 15:45 horas del 2 de junio de 1992



SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

Servicio de Calidad.

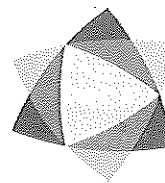
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA  
 DE TELECOMUNICACIONES  
 RESUELVE:**

1. **COMUNICAR** la siguiente guía para facilitar la presentación de las solicitudes de contratos de adhesión para su respectiva homologación por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

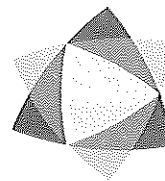
**1.1. GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE  
 TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

| ABREVIATURAS |                                                                                                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CP           | Constitución Política                                                                                                                                                      |
| LGT          | Ley General de Telecomunicaciones                                                                                                                                          |
| LNJ          | Ley Notificaciones Judiciales                                                                                                                                              |
| MEIC         | Ministerio de Economía, Industria y Comercio                                                                                                                               |
| RPCS         | Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios                                                                                                                        |
| RPUF         | Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones.                                                                         |
| RTCD         | Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito reformado por Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC de 8 de julio del 2013 publicado en La Gaceta No. 182 de 23 de setiembre del 2013 |
| SUTEL        | Superintendencia de Telecomunicaciones                                                                                                                                     |

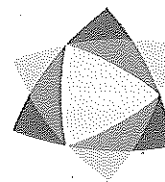
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES<br>PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                         | Subtema                            | Normativa                               | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                   | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ASPECTOS<br>GENERALES                                                                                                        | Presentación ante<br>la Sutel      | Artículo 46 LGT                         | "La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados".      | La solicitud de homologación de contrato se debe presentar en físico ante la instalaciones de la Sutel, debidamente firmada por el representante legal del proveedor del servicio; asimismo, se deberá remitir al correo electrónico <a href="mailto:info@sutel.go.cr">info@sutel.go.cr</a> , en versión digital, para facilitar su revisión. |
|                                                                                                                              |                                    | Artículo 20 RPUF                        | "(...) Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 (...)".                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                              | Idioma del Contrato                | Artículo 76 de la Constitución Política | "El español es el idioma oficial de la Nación (...)".                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                              |                                    | Artículo 45 inciso 28) LGT              | "Acceder a la información en idioma español".                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                              | Tamaño de la letra<br>del Contrato | Artículo 5 RTCD                         | "(...) se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiéndose dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula...". | Un tamaño de letra menor podría considerarse abusivo, por cuanto el contrato debe ser perfectamente legible y entendible por todos los usuarios.                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                              | Publicación de la<br>información   | Artículo 13 inciso g) del RPUF          | "(...) 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                   | El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito (cobro revertido).                                                                                                                                                                                                                                                                      |



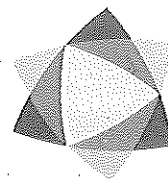
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                        |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                | Normativa                               | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Observaciones                                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                        |                                         | deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                        | Artículo 21 inciso 2) del RPUF          | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                        | Artículo 23 inciso b) subinciso 1) RPUF | "(...) b) Asimismo, los operadores 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 (...)"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                        | Artículo 21 inciso 3) del RPUF          | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El número de telegestión debe ser gratuito                                                                              |
| CARÁTULA                                                                                                                  | Información del Operador y del Usuario | Artículo 21 inciso 13) del RPUF         | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación". |                                                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                        | Artículo 21 inciso 1) del RPUF          | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros (...)"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                        | Artículo 21 inciso 15) del RPUF         | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | El usuario debe consentir expresamente el tratamiento de sus datos personales, por lo que se debe indicar SI ( ) NO ( ) |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

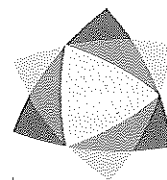
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                  |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema          | Normativa                                     | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Observaciones                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                           |                  | Art. 44 LGT                                   | <p>"Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.</p> <p>(...) En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho.</p> <p>Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones."</p> | El usuario debe consentir expresamente el envío de información con fines de venta directa de bienes y servicios por parte del operador o de terceros, lo cual se deberá consignar en una casilla SI ( ) NO ( ) |
|                                                                                                                           | ¿Qué se incluye? | Artículo 20 del RPUF                          | "(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La carátula debe estar firmada tanto por el operador como por el usuario. Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente.                    |
|                                                                                                                           |                  | Artículo 23 inciso b) subinciso 2.1) del RPUF | "2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales (...)"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Las tarifas u distintos servicios adicionales deben señalarse en la página WEB de la empresa                                                                                                                   |
|                                                                                                                           |                  | Artículo 21 inciso 7) del RPUF                | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 7) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Los precios y tarifas deben señalarse en la página WEB de la empresa                                                                                                                                           |
|                                                                                                                           |                  | Artículo 23 inciso b) sub 2.2) del RPUF       | "2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                           |                  | Art. 20 RPUF                                  | "(...) Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Indicar el monto cancelado por depósito de garantía. Si no se cancela con la suscripción del contrato, debe señalarse.                                                                                         |



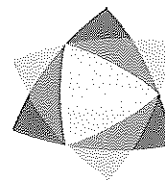
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                                                                       | Normativa                                | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                           |                                                                                               |                                          | proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           |                                                                                               | Artículo 21 inciso 8) del RPUF           | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           |                                                                                               | Artículo 23 inciso b) sub. 2.5) del RPUF | "2.5 Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           |                                                                                               | Artículo 20 párrafo séptimo RPUF         | Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas. | Contemplar RCS-364-2012 para que se indique si la permanencia mínima corresponde a subsidio de equipo (máx. 24 meses) o tarifa preferencial (máx. 12 meses), definir plazo de permanencia, penalización por retiro anticipado, montos cancelados por prima, etc. Se le debe dar la opción al usuario de que aporte sus propios terminales (contratos sin permanencia). |
|                                                                                                                           |                                                                                               | Artículo 21 inciso 14) del RPUF          | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 14) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (...)".                                                                                                                                                                                                                                                    | Entre los medios de pago común se encuentra el depósito bancario (se deben señalar los números de cuenta bancarias), rebajo automático, cancelación en las sucursales (se deben señalar las direcciones), cancelación en los puntos autorizados (se deben señalar cuáles son los lugares autorizados), entre otros.                                                    |
| CONTRATO MARCO                                                                                                            | Objeto del Contrato                                                                           | Artículo 21 inciso 4) del RPUF           | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           | Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales | Artículo 49 LGT                          | "3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | En el contrato se deben estipular todas y cada una de las obligaciones con las que deben cumplir tanto los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones como el usuario final.                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                           |                                                                                               | Artículo 32 RPUF                         | "(...) los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           | Características del servicio                                                                  | Artículo 21 inciso 4)                    | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

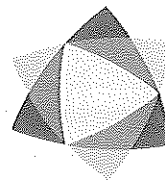
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                    |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                            | Normativa                                                   | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Observaciones                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                           |                                    |                                                             | <i>características generales (...)</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           | Calidad del Servicio               | Artículo 21 inciso 5) del RPUF                              | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo".                                                                                                                                                                                            | Esta aplica para cada uno de los servicios incluidos dentro de la oferta comercial.                                                                                                 |
|                                                                                                                           |                                    | Artículo 45 inciso 14) LGT                                  | "Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Artículo 5 RPCS                                             | "(...) Todos los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes deberán establecer claramente los niveles de calidad asociados al precio convenido, así como las condiciones de prestación del servicio (...)"                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Art. 24 RPCS                                                | Informar sobre los Mapas de cobertura reales (mediciones de campo) en los que se identifiquen las áreas de cobertura del país donde se brindan los servicios de telecomunicaciones. Dichos mapas deben estar divididos por provincia, cantón, distrito, localidad, barrio, carretera o calle en una escala que permita al cliente o usuario identificar puntos de referencia (parques, localidad, calles, avenidas o carreteras, u otras) y adicionalmente que le permitan ubicarse dentro del área de cobertura. | Esta información debe ser concordante con la publicada por el operador/proveedor en su sitio WEB.                                                                                   |
|                                                                                                                           | Parámetros de Calidad del Servicio | Artículo 26 del RPCS                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Servicio Telefónico:<br>Artículos del 28 al 46 del RPCS     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Servicio de Telefonía Móvil:<br>Artículos del 47 al 70 RPCS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Telefonía Internacional:<br>Artículos del 71 al 81 RPCS     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Transferencia de datos:<br>Artículos del 82 al 99 RPCS      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           | Instalación del Servicio           | Telefonía IP:<br>Artículos del 100 al 108 RPCS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                    | Artículo 21 inciso 4) del RPUF                              | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal                                                                                                                                                                                                                                                               | Se debe indicar en que horario se realizan las instalaciones para coordinar con el usuario el ingreso a sus instalaciones, además señalar que el personal del operador/proveedor se |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                                               |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                                       | Normativa                                        | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Observaciones                         |
|                                                                                                                           |                                                               |                                                  | como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio".                                                                                | presentará debidamente identificado.  |
|                                                                                                                           |                                                               | Servicio Telefónico:<br>Artículo 31 RPCS         | "(...) En caso de servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo no deberá exceder los 6 días hábiles cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles (...)"                                                   |                                       |
|                                                                                                                           |                                                               | Servicio de Telefonía Móvil:<br>Artículo 49 RPCS | "(...) Para la activación y desactivación de servicios y demás facilidades, así como la reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de una hora (...)"                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |
|                                                                                                                           |                                                               | Telefonía Internacional:<br>Artículo 71 RPCS     | "El umbral máximo de cumplimiento de este parámetro es de 3 horas (...)"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |
|                                                                                                                           |                                                               | Transferencia de datos:<br>Artículo 83 RPCS      | "La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder 1 día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. |                                       |
|                                                                                                                           |                                                               | Telefonía IP:<br>Artículo 103 RPCS               | "Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de eficiencia establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico".                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Concordar con el artículo 31 del RPSC |
|                                                                                                                           | Costo y plazo de la instalación y arrendamiento de terminales | Artículo 21 inciso 4) RPUF                       | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación (...)"             |                                       |

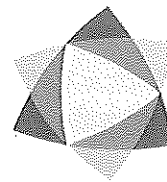

 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                      |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                              | Normativa                  | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Observaciones                                                         |
|                                                                                                                           |                                      | Artículo 21 inciso 6) RPUF | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por <b>tarifa de instalación</b> . (...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |
|                                                                                                                           |                                      | Art. 22 RPUF               | "Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios (...)<br>Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.<br>Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación, de manera proporcional a tiempo excedido.<br>En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes." | Dependerá de la disponibilidad de infraestructura. Art. 31 y 83 RPCS. |
|                                                                                                                           | Suspensión y reconexión del servicio | Artículo 21 inciso 4) RPUF | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 4) "Las características generales (...) Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |
|                                                                                                                           |                                      | Artículo 21 inciso 6) RPUF | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de <b>suspensión temporal y desconexión definitiva</b> del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la <b>reconexión del servicio</b> ".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                       |
|                                                                                                                           |                                      | Suspensión Temporal:       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                       |

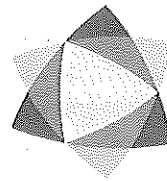


SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
01 de julio del 2015

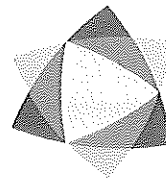
| GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |         |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema | Normativa                                   | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Observaciones                                                                          |
|                                                                                                                           |         | Artículo 30 RPUF                            | "En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución".                                                                                                                                            | Esta es por solicitud del usuario. No aplica para planes sujetos a permanencia mínima. |
|                                                                                                                           |         | Artículo 12 RPUF                            | "En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (...)"                                                                | Esta modalidad opera en caso de falta de pago por parte del usuario.                   |
|                                                                                                                           |         | Suspensión Definitiva:                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Art. 34 RPUF                                | "La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.                                                     |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Reconexión:                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Artículo 12 RPUF                            | "La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo". |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Telefonía Fija:<br>Artículo 31 RPCS         | Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de 6 horas".                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Telefonía Móvil:<br>Artículo 49 RPC         | "Para la activación y desactivación de servicios y demás facilidades, así como la reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de una hora".                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                        |
|                                                                                                                           |         | Transferencia de datos:<br>Artículo 83 RPCS | "La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder 1 día hábil cuando exista infraestructura disponible (...)"                                                                                                                                                                              |                                                                                        |


**GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL.**

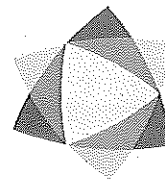
| Tema | Subtema                                | Normativa                                        | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Observaciones                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                        | Artículo 26 RPSC                                 | "En caso de <b>interrupciones</b> , los operadores y proveedores deberán informar a la Sutel en un plazo no mayor de <b>6 horas</b> por medios electrónicos y <b>12 horas</b> por medios formales a partir de la detección de ésta (...)"                                                                                                                                  |                                                                                                                                |
|      |                                        | Servicio Telefónico<br>Artículo 32 RPSC          | "El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>12 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>6 horas</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario".   |                                                                                                                                |
|      |                                        | Servicio de Telefonía Móvil:<br>Artículo 49 RPSC | "El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>6 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>30 minutos</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario". |                                                                                                                                |
|      |                                        | Telefonía Internacional:<br>Artículo 72 RPSC     | "El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>6 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>30 minutos</b> posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario". |                                                                                                                                |
|      |                                        | Transferencia de datos:<br>Artículo 84 RPSC      | El tiempo máximo de <b>reparación de averías</b> deberá ser <b>3 horas</b> , medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de <b>no conformidades</b> deberá cumplir con un tiempo máximo de <b>1 hora</b> posterior a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.         |                                                                                                                                |
|      |                                        | Telefonía IP:<br>Artículo 103 RPSC               | "Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de eficiencia establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico".                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|      | Atención de Averías y No Conformidades |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                |
|      |                                        | Art. 13 inci h) 5.RPUF                           | "Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Para los casos de averías provocadas por el usuario, se deberá publicar en el sitio WEB los costos asociados según reparación. |
|      | Soporte técnico                        | Art. 21 Inc. 10 RPUF                             | Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

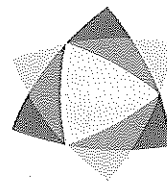
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                          |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                  | Normativa                         | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Observaciones                                                                             |
|                                                                                                                           |                                          | Art. 21 RPCS                      | <p><b>Condiciones de mantenimiento de la red</b></p> <p>En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, deberá notificarse a la Sutel con una <b>anticipación de al menos 72 horas</b>, indicando la naturaleza de tales trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes, en el entendido de que son trabajos planificados; así mismo deberá informarse, con la misma anticipación, a través de los medios de comunicación masiva, a los usuarios del servicio. Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.</p> |                                                                                           |
|                                                                                                                           | Formas de pago                           | Artículo 45 inciso 12) RPUF       | "Elegir el medio de pago de los servicios recibidos"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se debe señalar los canales disponibles para tal efecto en el contrato o en el sitio WEB. |
|                                                                                                                           | Facturación                              | Artículo 32 del RPUF              | "(...) Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                          | Art. 45 inc. 7) LGT               | Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                          | Artículo 31 del RPUF              | "Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores les presenten facturas impresas o digitales (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |
|                                                                                                                           | Plazo, prórroga y renovación Contractual | Artículo 21 inciso 8) RPUF.       | "(...) los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos: 8) El <b>plazo contractual</b> , indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de <b>renovación o prórroga</b> del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                          | Permanencia Mínima:               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                          | Artículo 20 RPUF párrafo 4, 6 y 7 | Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, del servicio instalación y provisión, <b>deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |
|                                                                                                                           |                                          |                                   | Los contratos con cláusulas de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                           |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

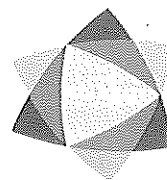
| GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |         |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema | Normativa    | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Observaciones |
|                                                                                                                           |         |              | <p>permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor.</p> <p>Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|                                                                                                                           |         | RCS-364-2012 | <p>"Se establece el plazo máximo de permanencia de 12 meses para las cláusulas de permanencia mínima asociadas con una tarifa preferencial o descuento acumulado y el plazo máximo de 24 meses para la permanencia mínima de un servicio asociado con un terminal. Estas cláusulas deben pactarse por una única vez al inicio del contrato, en las cuales el usuario se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, bajo pena de tener que pagar los montos que para tales efectos se hayan establecido en el contrato expresamente, salvo la existencia de causas justas que lo faculten para dar por terminado el contrato, sin responsabilidad alguna".</p> <p>El monto de la penalización está constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual.</p> <p><b>Penalización=amortización mensual x meses restantes.</b></p> <p>Es por ello que, el descuento ofrecido al usuario nace de la diferencia entre la tarifa normal menos la tarifa preferencial. Y en consecuencia, la penalización se obtendría de multiplicar dicho descuento por la cantidad de meses disfrutados, de la siguiente forma:</p> <p><b>Penalización=meses disfrutados x</b></p> |               |


 SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
 01 de julio del 2015

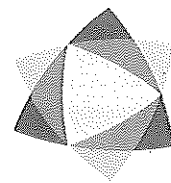
| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                             |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                     | Normativa                            | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Observaciones                                                                                                   |
|                                                                                                                           |                                             |                                      | (tarifa normal sin permanencia - tarifa preferencial)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                 |
|                                                                                                                           | Garantía                                    | Art. 56 a 61<br>Reglamento Ley 7472. | <p>Artículo 56: Sobre la garantía. Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por la Administración Pública. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.</p> <p>Artículo 61.—Derechos del titular durante la vigencia de la garantía. Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:</p> <p>a) Devolución del precio pagado.</p> <p>b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.</p> <p>c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para hacer valer su derecho ante la CNC. Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.</p> | Conflictos sobre el cumplimiento y ejecución de garantía y calidad de terminales deben plantearse ante el MEIC. |
|                                                                                                                           | Modificaciones de Condiciones Contractuales | Artículo 20<br>párrafo 3 RPUF        | <p>"Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |
|                                                                                                                           |                                             | Art. 28 RPUF                         | <p>Modificación de tarifas.</p> <p>Las modificaciones tarifarias se registrarán por las siguientes pautas:</p> <p>a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL:</p> <p>De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.</p> <p>b) Cuando las tarifas son fijadas por los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | En caso de modificación tarifaria, además se debe cumplir este procedimiento.                                   |



| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                          | Normativa                          | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Observaciones                                                              |
|                                                                                                                           |                                  |                                    | operadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva:<br>Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL.<br>En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor. |                                                                            |
|                                                                                                                           | Causas de extinción del contrato | Artículo 20 párrafo penúltimo RPUF | "Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna (...) Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual."                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |
|                                                                                                                           |                                  | Artículo 21 inciso 12) RPUF        | "El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Esto no exonera la obligación de pago del usuario del terminal subsidiado. |
|                                                                                                                           |                                  | Artículo 34 de RPUF                | "(...) se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red".                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |
|                                                                                                                           | Compensaciones y reembolsos      | Artículo 45 inciso 24) LGT         | "Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |
|                                                                                                                           |                                  | Artículo 20 RPUF                   | "Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                            |



| GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                   |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                           | Normativa                   | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Observaciones                                                        |
|                                                                                                                           |                                   |                             | indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                      |
|                                                                                                                           |                                   | Artículo 21 inciso 9) RPUF  | "La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                      |
|                                                                                                                           |                                   | Artículo 26 RPCS            | "Los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero..."                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                      |
|                                                                                                                           |                                   | Artículo 36 del RPUF        | "Los contratos de adhesión entre los operadores y proveedores y los clientes de los servicios, deberán incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, respetando los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios".                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |
|                                                                                                                           | Medios de Atención a los usuarios | Artículo 13 inciso c) RPUF  | Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.                                                                                                                                                                                                                                                                     | El número del Centro de Telegestión debe ser gratuito.               |
|                                                                                                                           |                                   | Artículo 21 inciso 3) RPUF  | "El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |
|                                                                                                                           |                                   | Artículo 21 inciso 13) RPUF | "La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación". |                                                                      |
|                                                                                                                           | Medio de Notificación al Usuario  | Artículo 34 LNJ             | "Con las salvedades establecidas en esta Ley, las resoluciones no comprendidas en el artículo 19 de esta Ley, se notificarán por correo electrónico, por fax, en casilleros, en estrados o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación; para ello, la parte tiene la obligación de señalar un medio conforme al artículo 36 de                                                                                                                                                                                           | El usuario debe señalar cuál es su medio de notificación autorizado. |

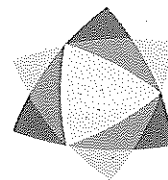


SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
01 de julio del 2015

| GUÍA PARA LA PRESENTACION DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL. |                                                                                    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                      | Subtema                                                                            | Normativa                           | Fundamentación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                           |                                                                                    |                                     | esta Ley (...):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                           | Procedimiento para resolución de reclamaciones                                     | Artículo 48 LGT                     | "La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel".                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                           |                                                                                    | Artículo 10 RPUF                    | "(...) los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final (...) El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (...)". | Esto debe ser concordante con lo dispuesto en la resolución RCS-298-2014.                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                           | Homologación por parte de la Sutel                                                 | Artículo 46 LGT                     | "La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados".                                                                                                                                                                                                                                                                         | Se debe señalar que el contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel mediante Acuerdo del Consejo señalando el número respectivo.                                                                                                                     |
|                                                                                                                           | Firma del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final | Artículo 20 párrafo noveno del RPUF | "(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                           | Entrega de copia fiel y exacta al usuario final                                    | Artículo 45 inciso 1) LGT           | "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".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                           |                                                                                    | Artículo 20 párrafo 9 del RPUF      | "(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                           | Anexos                                                                             |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos. |

2. **COMUNICAR** el siguiente procedimiento que realiza la SUTEL para la homologación de contratos de adhesión:

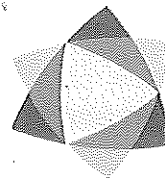
2.1. La SUTEL recibe la solicitud del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, para

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

homologar el contrato de adhesión, la cual debe contener: el contrato marco, sus anexos, carátulas, certificado de garantía (en el caso que existan terminales asociados) y cualquier otro documento que se encuentre relacionado con dicho contrato; de igual forma, debe cumplir con los requisitos legales establecidos en el *Por Tanto 1*). Esta solicitud de homologación debe venir debidamente firmada e indicar el lugar o medio para recibir notificaciones. Con el fin de facilitar y agilizar la revisión del mismo, el solicitante podrá remitir el documento en formato *Word* a la dirección [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr).

- 2.2. La Dirección General de Calidad de la SUTEL, procederá a valorar y revisar el contrato de adhesión presentado y, mediante un oficio, notificará al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, las observaciones y recomendaciones de los ajustes que se deben realizar. En caso de solicitudes improcedentes, impertinentes o extemporáneas, se procederá con el rechazo de plano, de conformidad con lo establecido en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública.
- 2.3. El operador o proveedor de servicios, cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la notificación, para presentar a la SUTEL los cambios y mejoras señalados al contrato de adhesión y sus documentos anexos, bajo los apérbimamientos y sanciones establecidas en el artículo 264 de la Ley General de Administración Pública.
- 2.4. La Dirección General de Calidad revisará y verificará el fiel cumplimiento de los cambios señalados por la SUTEL y, posteriormente emitirá un informe dirigido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, indicando las recomendaciones de orden facultativo para que este valore si procede la homologación del contrato de adhesión.
- 2.5. En caso que el operador/proveedor no cumpla en su totalidad los cambios señalados, la Dirección General de Calidad realizará un nuevo oficio con las prevenciones pertinentes, para lo cual el operador contará con un plazo menor que será razonable y proporcional. Este proceso podrá repetirse en varias ocasiones con el propósito que el documento final esté acorde con los requisitos legales exigidos.
- 2.6. El Consejo de la SUTEL acordará sobre la homologación del contrato, y procederá con la respectiva notificación al operador o proveedor de servicios. De igual forma, dicho acuerdo y el contrato homologado se incluirá en el Registro Nacional de Telecomunicaciones para su correspondiente publicación.
3. **SEÑALAR** que en lo sucesivo los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán ajustarse a la presente guía y al procedimiento dispuesto en esta resolución, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
4. **INDICAR** que cualquier omisión, total o parcial de requisitos previa o posteriormente dispuestos mediante ley, reglamento, resolución o cualquier otra disposición, no exime a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de acatarlos, ni restringe la obligación de ésta Superintendencia de exigir su cumplimiento.
5. **PUBLICAR** en el diario oficial La Gaceta y en el sitio *WEB* de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**NOTIFÍQUESE. PUBLÍQUESE**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

***datos de numeración y ubicación de clientes activos en los principales operadores/proveedores de servicios de telefonía (fija y móvil) e internet (fijo y móvil).***

El señor Ruiz Gutiérrez presenta al Consejo la propuesta de resolución correspondiente a la declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente sobre los datos de numeración y ubicación de clientes activos en los principales operadores/proveedores de servicios de telefonía (fija y móvil) e internet (fijo y móvil).

Se conoce al respecto la propuesta de resolución mencionada, a la cual se da lectura y se procede con la aplicación de las observaciones y correcciones que corresponde.

El señor Fallas Fallas explica los detalles de este caso, el cual señala es similar a las efectuadas en ocasiones anteriores, para el tema de encuestas.

Analizada la propuesta de resolución conocida en esta oportunidad y lo expuesto por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 024-034-2015**

Dar por recibida y aprobar la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad sobre la declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente referente a los datos de numeración y ubicación de clientes activos en los principales operadores/proveedores de servicios de telefonía (fija y móvil) e internet (fijo y móvil), de conformidad con el siguiente detalle:

**RCS-108-2015**

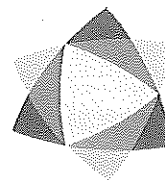
**"DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SOBRE LOS DATOS DE NUMERACIÓN Y UBICACIÓN DE CLIENTES ACTIVOS EN LOS PRINCIPALES OPERADORES/PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELEFONIA (FIJA Y MOVIL), INTERNET (FIJO Y MOVIL) Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN"**

**EXPEDIENTE: "GCO-DGC-ETM-01289-2013"**

---

**RESULTANDO**

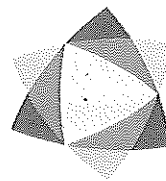
1. Que esta Superintendencia publicó en el diario oficial La Gaceta N° 62 del 30 de marzo del 2015, el pliego cartelario de la Licitación Abreviada N° 2015LA-000003-SUTEL, para la *"Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de percepción de la calidad de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil), y televisión por suscripción por parte de los usuarios de los respectivos servicios"*.
2. Que para cumplir y desarrollar el objeto de la citada contratación, la empresa adjudicada requiere que los principales operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil y fija/IP, transferencia de datos móvil y fija y televisión por suscripción, brinden información necesaria para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los citados servicios según lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
3. Que mediante los siguientes oficios remitidos el 04 de mayo del 2015, la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL) solicitó a los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones, la información de clientes activos con más de 3 meses continuos con el respectivo prestador del servicio, indicando el número de teléfono del abonado, la categoría de servicio (telefonía móvil y fija/IP, transferencia de datos móvil y fija, televisión por suscripción), así



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

como la provincia y cantón donde fueron activados los servicios:

- a. Oficio N°3032-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Call My Way S.A., visible a folios 000422 al 000424 del expediente.
  - b. Oficio N°3033-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Claro CR Telecomunicaciones S.A (Claro), visible a folios 000425 al 000428 del expediente.
  - c. Oficio N°3034-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), visible a folios 000429 al 000431 del expediente.
  - d. Oficio N°3035-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Radiográfica Costarricense S.A (RACSA/Fullmóvil), visible a folios 000432 al 000434 del expediente.
  - e. Oficio N°3039-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Servicios Directos de Satélite S.A (SKY), visible a folios 000435 al 000437 del expediente.
  - f. Oficio N°3040-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Telecable Económico T.V.E S.A (Telecable), visible a folios 000438 al 000440 del expediente.
  - g. Oficio N°3041-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Telefónica de Costa Rica TC S.A (Movistar), visible a folios 000441 al 000443 del expediente.
  - h. Oficio N°3042-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Televisora de Costa Rica S.A (Cabletica/Tuyo Móvil), visible a folios 000444 al 000447 del expediente.
  - i. Oficio N°3044-SUTEL-DGC-2015, solicitud de información a Millicom Cable de Costa Rica S.A (TIGO), visible a folios 000448 al 000450 del expediente.
4. Que mediante los siguientes oficios enviados el 02 de junio del 2015, la SUTEL remitió a los operadores TIGO y Claro una prevención para recordarles la entrega de los registros numéricos:
- a. Oficio N°3745-SUTEL-DGC-2015, prevención sobre la solicitud de información a Claro, visible a folios 000469 al 000470 del expediente.
  - b. Oficio N°3746-SUTEL-DGC-2015, prevención sobre la solicitud de información a TIGO, visible a folios 000471 al 000472 del expediente.
5. Que mediante oficio N° 3878-SUTEL-DGC-2015 (folios 000475 al 000477), enviado el 08 de junio del 2015, la SUTEL solicitó al operador Claro corregir la información aportada para el servicio de televisión por suscripción, y otorgar así el número de teléfono del titular del servicio.
6. Que mediante documento NI-4266-2015 del 06 de mayo del 2015, RACSA-FULLMOVIL aportó mediante correo electrónico la información solicitada. (Folios 000451 y 000452).
7. Que mediante documento NI-4386-2015 del 11 de mayo del 2015, TELECABLE remitió un disco compacto con la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa (folios 000453 al 000456).
8. Que mediante documento NI-4482-2015 del 13 de mayo del 2015, la empresa CALL MY WAY aportó mediante correo electrónico la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa (folio 000458).
9. Que mediante documento NI-4549-2015 de fecha 14 de mayo del 2015, ICE aportó mediante disco compacto la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa, debido que es de naturaleza estratégica por cuanto detalla información de los clientes y sus datos son considerados como secreto comercial. (folios 000459 al 000461).
10. Que mediante documento NI-4584-2015 del 15 de mayo del 2015, MOVISTAR aportó mediante disco compacto la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad

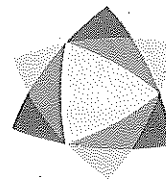
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa (folios 000462 al 000463).

11. Que mediante documento NI-4723-2015 fechado 20 de mayo del 2015, SKY aportó mediante correo electrónico la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa y así debe declararse de conformidad con los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública (folio 000464).
12. Que mediante documento NI-4746-2015 del 20 de mayo del 2015, CABLETICA/TUYO MÓVIL remitió un disco compacto con la información solicitada. Asimismo presentó la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa (folios 000465 al 000466).
13. Que mediante documentos NI-5203-2015 y NI-5800-2015 con fecha de ingreso 02 de junio del 2015 y 18 de junio del 2015 respectivamente, CLARO aportó la información solicitada mediante disco compacto, así como correo electrónico. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad indicando que la información aportada es de carácter sensible para la empresa (folios 000467 al 000468 y 000478 al 000479).
14. Que mediante documento NI-5233-2015 del 03 de junio del 2015, TIGO aportó por correo electrónico la información solicitada. Asimismo remitió la solicitud de declaratoria de confidencialidad. (folios 000473 al 000474).
15. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como lo establecido en el Capítulo Primero del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS), publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- II. Que en este sentido, y con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de telecomunicaciones brindados, en los artículos 36, 53 y 88 del RPCS se dispone el indicador correspondiente al "Grado de satisfacción y percepción de la calidad", el cual debe ser evaluado de forma semestral por los operadores y proveedores de los servicios de telefonía IP, telefonía fija tradicional, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos a través de redes móviles (internet móvil). Adicionalmente se evaluará el grado de percepción de la calidad respecto al servicio de televisión por suscripción.
- III. Que de conformidad con el artículo 18 del citado reglamento se dispone que: *"La Sutel podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los operadores y proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las auditorías que considere pertinentes o por medio de las evaluaciones de los procedimientos y constancias que sustente la información brindada (...)"*.
- IV. Que los principales operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones citados en la presente resolución (telefonía móvil, fija e IP, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción), han identificado claramente la información que se pretende conservar de forma confidencial y han fundamentado su solicitud, en los respectivos oficios indicados anteriormente.
- V. Que de conformidad con el artículo 30 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene el derecho

SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
01 de julio del 2015

de acudir ante la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

- VI. Que el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, con el fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- VII. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial *"la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."*
- VIII. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y que tal y como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003:

(...)

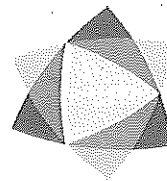
*"El contenido del derecho de acceso a la información administrativa es verdaderamente amplio y se compone de un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: a) acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; b) acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados -bases de datos ficheros-; c) facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, d) facultad del administrado de rectificar o eliminar esos datos si son erróneos, incorrectos o falsos; e) derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales y f) derecho de obtener, a su costo, certificaciones o copias de los mismos."*

(...)

- IX. Que la Ley número 7475, denominada Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) establece que para ser susceptible de protección, la información deberá: "i) ser secreta, es decir que no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible para personas introducidas en los círculos en que normalmente se utiliza ese tipo de información; ii) tener un valor comercial por ser secreta; iii) haber sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta, tomadas por su titular (artículo 39 del "Acuerdo sobre los aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el comercio <ADPIC>"). Las Partes del Acuerdo se obligan a mantener la confidencialidad de la información que recaben para aprobar la comercialización de productos farmacéuticos o de productos químicos agrícolas, la presentación de datos de pruebas u otros no divulgados cuya elaboración suponga un esfuerzo considerable, protegerán esos datos contra todo uso comercial desleal."
- X. Que concordantemente, la Ley N° 7975, Ley de Información No Divulgada, en su numeral 2 dispone:

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

- a) *Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.*


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- b) *Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.*
- c) *Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.*

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

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

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

- XI. Que al respecto, cabe mencionar lo definido por la Procuraduría General de la República en su Dictamen C-019-2010 del 25 de enero de 2010:

*"Pero, ¿qué debe entenderse por secreto comercial? Este puede ser un conocimiento específico o información de especial importancia. Por ejemplo, datos de carácter técnico como la descripción de los métodos de producción, una fórmula química, los procesos industriales, recetas especiales; datos de carácter comercial como el plan comercial de una empresa, la lista de clientes y direcciones que podrían interesar a un competidor, prácticas comerciales, etc.. Resulta evidente que algunos de esos datos son extremadamente valiosos, por ejemplo, la fórmula para la fabricación de algún producto específico como puede ser una bebida, de allí que resulta indispensable mantenerlos secretos. Otros datos se presentan como más sencillos, pueden consistir en una sola palabra, como el nombre de una empresa que se prevé adquirir, otros más complejos, como los detalles de una nueva campaña publicitaria. En una entidad comercial puede abarcar -por ejemplo- los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, datos financieros, un nuevo programa de computación, política de precios, informe sobre proveedores y suministro de materiales, lista de clientes y sus preferencias de consumo. Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos." (El resaltado no es del original)*

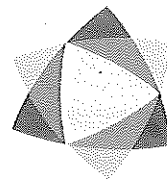
- XII. Que en este sentido, los datos solicitados por esta Superintendencia a los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones corresponden a información sobre la numeración telefónica y clase de servicio así como la provincia y cantón donde se ubican los clientes activos con más de 3 meses continuos de estar con el respectivo prestador del servicio, siendo que con esta información se podría ubicar las zonas con mayor demanda de servicios, o la zona con mayor concentración de clientes de los diversos operadores y proveedores indicados en la presente resolución.

- XIII. Que en el apartado 15 de la licitación abreviada 2015LA-000003-SUTEL, se indica lo siguiente:

*"(...)*

**14. CONFIDENCIALIDAD:**

*14.1. El adjudicatario deberá presentar un formato de acuerdo de confidencialidad, el cual será evaluado por la SUTEL, éste acuerdo deberá ser suscrito por el adjudicatario y la SUTEL de previo al inicio de la aplicación de las herramientas. Dicho acuerdo deberá asegurar que las herramientas que serán aplicadas, así como los datos que se obtenga de la aplicación y análisis de estas, y los respectivos informes de entrega de resultados son propiedad de la SUTEL por lo que únicamente serán suministrados a esta Superintendencia. Adicionalmente, el personal del adjudicatario no podrá revelar o divulgar de forma parcial o total la información (bases de números y la ubicación de estos por provincia, cantón y distrito, el contenido como tal de las herramientas aplicadas, los datos puros obtenidos de la aplicación de estas, los datos obtenidos a partir del análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las herramientas y el informe final con el resumen de los resultados obtenidos) a empresas o entidades ajenas a esta institución, y no deberá disponer la información registrada de*



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*forma distinta a los objetivos de esta contratación.*

14.2. Si se detecta y comprueba que en la empresa contratada, alguno de sus representantes o consultores contratados incumplen con esta confidencialidad, se aplicará lo estipulado en los artículos 99 y 100 de la L.C.A. (...).

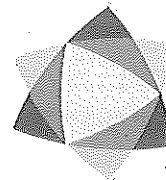
- XIV.** Que en este sentido, esta información también permite tener conocimiento de la concentración y distribución de usuarios por cada operador /proveedor ubicables por provincia y cantón específico para los servicios de telefonía fija y móvil, Internet fijo, telefonía IP y televisión por suscripción. Por lo tanto, siendo que adicional a la numeración asignada se indica la provincia y cantón de activación o solicitud del servicio, es que se considera que esta reúne las características necesarias, definidas en el ordenamiento jurídico, para poder ser considerada como confidencial, en cuanto esta información es considerada como la lista de clientes de los operadores y proveedores de los diferentes servicios de telecomunicaciones citados, lo cual tal y como se resalta en el apartado VIII de la presente resolución es plenamente identificada como secreto comercial por la Procuraduría General de la República, y el conocimiento de esta representaría una ventaja para los competidores.
- XV.** Que la declaratoria de confidencialidad de los archivos adjuntos a los oficios presentados por los operadores y proveedores de los servicios de telefonía móvil incorporados al expediente inicialmente indicado debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá este carácter, conforme con las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- XVI.** Que en razón de lo anterior, lo procedente es acoger en su totalidad las solicitudes de confidencialidad planteadas por el ICE, Telefónica, Claro, RACSA, Cabletica/Tuyo Móvil, Telecable, TIGO, SKY, Callmyway, como en efecto se dispone, ya que los datos de numeración aportada por los operadores y proveedores de telefonía móvil, se consideran sensibles y de impacto comercial.
- XVII.** Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones

**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación

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

- 1.** Admitir las solicitudes de confidencialidad presentadas por los siguientes operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones según el número de ingreso de los respectivos documentos (NI): RACSA (NI-4266-205), Telecable (NI-4386-2015), CALL MY WAY (NI-4482-2015), ICE (NI-4549-2015), Telefónica (NI-4584-2015), SKY (NI-4723-2015), Cabletica/Tuyo Móvil (NI-4746-2015), Claro (NI-5203-2015 y NI-5800-2015) y TIGO (NI-5233-2015).
- 2.** Declarar confidencial por el plazo de 3 (tres) años los documentos adjuntos, almacenados en CD's y hojas de Excel, a los oficios presentados por los operadores y proveedores anteriormente indicados correspondientes a los folios 000451 al 000452, 000453 al 000456, 000458, 000459 al 000461, 000462 al 000463, 000464, 000465 al 000466, 000467 al 000468, 000478 al 000479 y 000473 al 000474 incluídos en el expediente de referencia, los cuales contienen los números de las líneas telefónicas de clientes activos con más de 3 meses continuos con el respectivo prestador del servicio



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

así como así como la provincia y cantón donde fueron activados los diferentes servicios.

3. Solicitar a la Dirección General de Calidad que implemente los controles necesarios en el uso de los datos sensibles aportados por los operadores/proveedores y suscriba el respectivo acuerdo de confidencialidad con el adjudicatario, con el fin de proteger y salvaguardar la privacidad de éstos, tal y como fue declarado anteriormente.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**6.10. Propuesta de resolución sobre la declaratoria del servicio de televisión por suscripción a través de la tecnología IPTV como un servicio de telecomunicaciones y la obligación de homologar sus contratos de adhesión.**

De inmediato, el señor Ruiz Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución sobre la declaratoria del servicio de televisión por suscripción a través de la tecnología IPTV como un servicio de telecomunicaciones y la obligación de homologar sus contratos de adhesión.

Al respecto, se conoce la propuesta de acuerdo correspondiente a este asunto, a la cual se da lectura y se somete a valoración y observaciones respectivas.

El señor Fallas Fallas explica los detalles del caso y señala que con base en lo dispuesto por el Consejo en acuerdo 010-027-2015, de la sesión ordinaria 027-2015, celebrada el 27 de mayo del 2015, se somete a consideración del Consejo en esta oportunidad la propuesta de acuerdo correspondiente a este asunto.

Analizada la información contenida en el borrador de acuerdo conocido en esta ocasión y la explicación que sobre el particular brinda el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

**ACUERDO 025-034-2015**

Dar por recibido y aprobar la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad sobre la declaratoria del servicio de televisión por suscripción a través de la tecnología IPTV como un servicio de telecomunicaciones y la obligación de homologar sus contratos de adhesión, de conformidad con el siguiente texto:

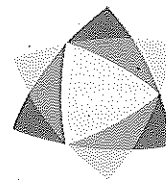
**RCS-109-2015**

**"SOBRE DEL SERVICIO DE TELEVISION POR SUSCRIPCION A TRAVES DE LA  
TECNOLOGÍA IP (IPTV) COMO SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES"**

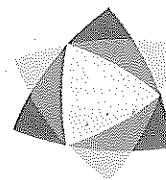
**EXPEDIENTE FOR-SUTEL-CSC-SCS-CGL-00429-2015**

**RESULTANDO**

1. Que mediante Resolución RCS-193-2009 del 05 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó a la empresa Transdatelecom S.A. para que brindara servicios de telecomunicaciones, dentro de los que se incluye el servicio de televisión por suscripción IP.
2. Que mediante Resolución RCS-223-2009 del 20 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó a la empresa Telecom Networks CR S.A para que

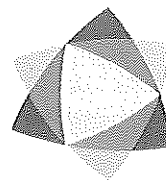
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- brindara servicios de telecomunicaciones, dentro de los que se incluye el servicio de televisión por suscripción IP.
3. Que mediante oficio 0012-0333-2009 de fecha 26 de noviembre del 2009, el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante el ICE) presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL) una consulta sobre los servicios de telecomunicaciones e información para su respectiva valoración.
  4. Que en la sesión ordinaria 056-2009 del 03 de diciembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el Acuerdo 013-056-2009 se pronunció y emitió concepto sobre la clasificación de servicios propuesta por el ICE. En la misma se definió el servicio denominado "Video entretenimiento – IPTV" como un servicio de información.
  5. Que mediante Resolución RCS-132-2010 del 05 de marzo del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A para que brindara servicios de telecomunicaciones, dentro de los que se incluye el servicio de televisión de suscripción por IP.
  6. Que mediante Resolución RCS-032-2011 del 23 de febrero del 2011, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó a la empresa Interactiva de Televisión Nacional S.A. para que brindara servicios de telecomunicaciones, dentro de los que se incluye el servicio de televisión de suscripción por IP.
  7. Que por medio del Acuerdo 007-026-2012 de la sesión ordinaria 026-2012 del día 27 de abril del 2012, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones adoptó la Directriz 01-2012 por la que se regula la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones.
  8. Que mediante Acuerdo 008-075-2012 de la sesión ordinaria N° 075-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 05 de diciembre del año 2012, homologó el contrato de adhesión denominado "Contrato de Adhesión Claro TV" y su anexo "Carátula de contrato de Servicios Claro TV" del proveedor de servicios Claro CR Telecomunicaciones S.A., con la finalidad que dicho operador brinde a sus clientes el servicio de televisión de suscripción vía satélite.
  9. Que mediante Acuerdo 018-076-2012 de la sesión ordinaria N° 076-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 12 de diciembre del año 2012, se homologó el contrato de adhesión denominado "Contrato Universal Empresarial" y su anexo "Carátula de Contrato Universal Empresarial" del proveedor Televisora de Costa Rica S.A. y "Contrato Universal Residencial" y su anexo "Carátula del Contrato Universal Residencial" del proveedor Telecable Económico T.V.E. S.A, mediante ambos contratos se comercializa el servicio de televisión de suscripción por cable.
  10. Que por medio de oficio N° 4502-SUTEL-DGM-2012 del 31 de octubre del año 2012, la Dirección General de Mercados determinó que los servicios de televisión por suscripción deben ser categorizados como servicios de telecomunicaciones.
  11. Que mediante el acuerdo 031-070-2012 de la sesión ordinaria 070-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el 07 de noviembre del 2012, valoró el servicio de televisión por suscripción como un servicio de telecomunicaciones, así como que los proveedores de dicho servicio son regulados por lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones en lo que corresponde al contenido televisivo; y en lo relacionado con el transporte y difusión del servicio son regulados de forma más amplia como cualquier otro operador de servicios de telecomunicaciones de acuerdo con lo consignado en dicha Ley.
  12. Que mediante Acuerdo 021-032-2013 de la sesión ordinaria N° 032-2013 del Consejo de la

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 26 de junio del año 2013, se homologó el Contrato de Adhesión de Servicios Directos de Satélite S.A. (SKY) para la prestación del servicio de televisión de suscripción por satélite.

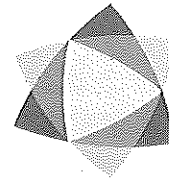
13. Que mediante Acuerdo 016-063-2013 de la sesión ordinaria N° 063-2013 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 28 de noviembre del año 2013, se homologó el contrato de adhesión de televisión satelital denominado "Qualy TV (TV SEÑAL INNOVA S. A)." del proveedor TV Señal Innova S.A.
14. Que mediante Acuerdo 018-066-2013 de la sesión ordinaria N° 066-2013 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 11 de diciembre del año 2013, se homologó el contrato de adhesión denominado "Contrato de Telecomunicaciones Hotelero" del proveedor Televisora de Costa Rica S.A, para la prestación del servicio de televisión de suscripción por cable.
15. Que mediante Acuerdo 035-027-2014 de la sesión ordinaria N° 035-2014 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 07 de mayo del año 2014, se homologó el contrato de adhesión de televisión de suscripción por cable denominado "Contrato de Servicios de Telecomunicaciones Cabletica (Empresarial) y sus Anexos" del proveedor Televisora de Costa Rica S.A.
16. Que mediante Acuerdo 029-031-2014 de la sesión ordinaria N° 031-2014 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 04 de junio del año 2014, se homologó el contrato de adhesión denominado "Contrato marco de servicios Tigo Star" del proveedor Amnet Cable de Costa Rica (ahora Millicom) para la prestación del servicio de televisión por cable.
17. Que mediante Acuerdo 029-050-2014 de la sesión ordinaria N° 050-2014 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones celebrada el día 27 de agosto del año 2014, se homologó el contrato de adhesión para comercializar el servicio de televisión de suscripción por cable, denominado "Contrato de Afiliación Cable Visión de Costa Rica CVCR S.A" del proveedor Cable Visión de Costa Rica CVCR S.A.
18. Que actualmente el Instituto Costarricense de Electricidad brinda el servicio de televisión por suscripción usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP ("IPTV"), cuyos contratos aún no se han presentado ante esta Superintendencia para el trámite de homologación.
19. Que mediante oficio 8962-SUTEL-DGC-2014 del 16 de diciembre del 2014, la Dirección General de Calidad presentó ante el Consejo de la SUTEL el criterio técnico-jurídico sobre la naturaleza del servicio de televisión de suscripción por IP y la obligación de los operadores/proveedores de homologar los contratos de adhesión.
20. Que mediante Acuerdo 017-078-2014 de la sesión ordinaria 078-2014 celebrada el 17 de diciembre del 2014, el Consejo de la SUTEL dispuso solicitar a la Dirección General de Calidad que en conjunto con la Dirección General de Mercados efectuara una revisión de los alcances de este tema, con base en los criterios emitidos anteriormente.
21. Que mediante oficio N° 1329-SUTEL-DGC-2015 del 27 de febrero del año 2015, la Dirección General de Calidad en conjunto con la Dirección General de Mercados elaboraron el documento denominado "Criterio Técnico Jurídico sobre la Naturaleza del Servicio IPTV y la Obligación de los Operadores/Proveedores de Homologar los Contratos de Adhesión de este Servicio", el cual fue remitido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para su conocimiento.
22. Que mediante Acuerdo 015-013-2015 de la sesión 013-2015 del 06 de marzo del 2015, el Consejo estableció programar una sesión de discusión con el propósito de analizar el citado criterio.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

23. Que el día 13 de marzo del 2015 la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados celebraron una sesión de trabajo en conjunto con el Consejo de la SUTEL con el fin de discutir los alcances de las recomendaciones realizadas mediante oficio 1329-SUTEL-DGC-2015.
24. Que mediante oficio N° 3449-SUTEL-DGC-2015 del 21 de mayo del año 2015, la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados reformularon el documento denominado "*Criterio Técnico Jurídico sobre la Naturaleza del Servicio IPTV y la Obligación de los Operadores/Proveedores de Homologar los Contratos de Adhesión*", el cual fue remitido al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para su conocimiento.
25. Que al día de hoy se han interpuesto las siguientes reclamaciones por parte de los usuarios finales hacia el operador que actualmente brinda el servicio de televisión de suscripción por medio de IP: SUTEL-AU-1684-2013, SUTEL-AU-214-2014, SUTEL-AU-321-2014, SUTEL-AU-438-2014, SUTEL-AU-1824-2014, SUTEL-AU-2039-2014.
26. Que mediante Acuerdo 010-027-2015, de la sesión ordinaria 027-2015 del 04 de junio del 2015, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acogió el oficio 3449-SUTEL-DGC-2015 del 21 de mayo del 2015 y dispuso aplicar de forma análoga al servicio de IPTV todas las recomendaciones establecidas por la Dirección General de Mercados, por medio del criterio identificado bajo el oficio número 4502-SUTEL-DGM-2012, del 31 de octubre del año 2012, declarar el servicio de televisión por IP o IPTV como un servicio de telecomunicaciones, con el fin de ser regulado de la misma forma que los demás servicios de televisión por suscripción tal y como está establecido en el acuerdo N° 031-070-2012, de la sesión ordinaria 070-2012, del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, declarar que las personas físicas y/o jurídicas que brinden el servicio de televisión IP o IPTV y que no se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Telecomunicaciones como operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán solicitar la debida autorización ante esta Superintendencia.
27. Que se han realizado las diligencias necesarias y a los anteriores antecedentes de hecho le son de aplicación los siguientes:

**CONSIDERANDO****A. SOBRE LAS COMPETENCIAS DE LA SUTEL**

1. Que conforme con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N° 7593), los artículos 1 y 2 inciso d) de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (N° 8660) y el artículo 6 inciso 27) de la Ley General de Telecomunicaciones (N° 8642), la SUTEL es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
2. Que el numeral 60 de la referida Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N° 7593), dispone un conjunto de obligaciones fundamentales de la SUTEL, y específicamente en sus incisos a), d) y k) determina las de aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales, velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y conocer y sancionar las infracciones administrativas en que éstos incurran.
3. Que en concordancia con el artículo anterior, el numeral 73 de la misma Ley N° 7593, en sus incisos a) y c) dispone dentro de las funciones del Consejo de la SUTEL el deber de proteger los derechos de los usuarios finales de los servicios telecomunicaciones, con el objetivo de que estos obtengan una mayor y mejor calidad, eficiencia, información y alternativas en los servicios de telecomunicaciones que reciben; y que además debe esta Superintendencia incentivar el sector telecomunicaciones mediante un marco jurídico que brinde mayor transparencia, equidad y seguridad jurídica en beneficio

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

del país, así como el deber de resolver los conflictos que se presentan en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones.

4. Que según lo determina el artículo 41 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, a la SUTEL, le corresponde además velar porque los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal.
5. Que con base en el artículo 2 de la Ley N° 8642, se establece que uno de los objetivos de la ley es el:

*"d) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política."*

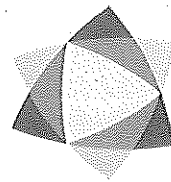
6. Que es deber de la SUTEL el homologar los contratos de adhesión presentados por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con base en el artículo 46 de la Ley N° 8642 el cual indica que: *"La SUTEL homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminan o menoscaben los derechos de los abonados."*
7. Que el contrato de adhesión es definido en el artículo 3 de la Ley N° 8642, el cual dice que: *"Son aquellos elaborados con base en un esquema predefinido donde las cláusulas son establecidas unilateralmente por el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones."*
8. Que el artículo 20 del 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 (en adelante RPUF) desarrolla el tema de la siguiente forma:

*"Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. (...) Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL."*

9. Que en virtud de lo anterior, corresponde a esta Superintendencia interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico de telecomunicaciones, en concreto, determinar las actividades que son objeto de regulación y sujetas a la Ley General de Telecomunicaciones y sus competencias y facultades.

**B. DE LA NATURALEZA DE LA CONSULTA ADMINISTRATIVA**

10. Que tal y como se señaló anteriormente, el ICE mediante oficio 0012-0333-2009 de fecha 26 de noviembre del 2009, presentó ante la SUTEL, una consulta sobre los servicios de telecomunicaciones e información que dicho Instituto prestaba en ese momento.
11. Que mediante el Acuerdo 013-056-2009 el Consejo de la SUTEL se pronunció emitiendo concepto sobre la clasificación de servicios propuesta por el ICE. En la misma se definió el servicio denominado *"Video entretenimiento – IPTV"* como un servicio de información.
12. Que la consulta administrativa resulta del hecho que un administrado solicita a la administración brindar su opinión, apreciación o juicio, sobre alguna materia, cuya respuesta genera una actuación administrativa conocida como "concepto" y, que sirve como simple elemento de información o criterio de orientación para la consultante sobre las cuestiones planteadas por ella. Con respecto a ello, la

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

SUTEL mediante el Acuerdo 007-026-2012 del 27 de abril del 2012, emitió la Directriz 001-2012 que "Regula la recepción y atención de consultas dirigidas a la Superintendencia de Telecomunicaciones" en la que limita su función consultiva a:

*"atender las gestiones que le dirijan los sujetos con un interés personal y directo en formular consultas sobre la interpretación de disposiciones y resoluciones de la superintendencia y, en general, sobre la aplicación del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones a su situación de hecho concreta y actual". (destacado es intencional)*

13. Que la Directriz citada indica además que las consultas únicamente son vinculantes para el administrado que la realiza, de esta forma indica que:

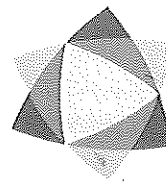
*"5-Consultas vinculantes y no vinculantes: los criterios que emita la SUTEL serán vinculantes para los sujetos consultantes sometidos a su regulación, vigilancia y control (supervisión o fiscalización). No obstante, cuando la SUTEL considere que su respuesta no tiene carácter obligatorio, así lo indicará de forma expresa. En cualquier caso, el criterio dado por la superintendencia se limita únicamente al caso concreto consultado. Las consultas vinculantes suponen para el consultante que actúe de acuerdo con la contestación de la Superintendencia. Si el interesado aplica el criterio emitido por la SUTEL, se verá libre de penalidad si posteriormente la Superintendencia varía el criterio. No obstante, una vez emitido un nuevo criterio, el interesado deberá apegarse a lo resuelto para toda actuación futura, según corresponda." (destacado intencional)*

14. Que las autoridades a quienes les corresponda aplicar las normas objeto de dicho concepto (respuesta a la consulta), no están sometidas a lo que en él se concluye o se opina, de modo que pueden o no acogerlo, sin que el apartarse del mismo genere consecuencia alguna en su contra. Como conceptos o respuestas a consultas, no se trata de decisiones o actos que definan situaciones jurídicas, generales o particulares, que se llegaren a dar. La respuesta brindada a raíz de una consulta planteada a la SUTEL estaría libre de gravamen a quien actuó conforme, no obstante, la SUTEL tiene la potestad de cambiar el criterio adoptado, lo cual implicaría necesariamente el apego a este nuevo concepto.
15. Que en razón de lo anterior, una consulta no puede ser considerada como un acto dispositivo, de carácter abstracto y de efecto general, por el contrario, es la manifestación de parte de la Administración en un periodo de tiempo determinado que tiene efectos únicamente para el consultante. Lo anterior no exime que la Administración tenga la posibilidad de posteriormente realizar un nuevo análisis y cambiar de criterio, siempre en orden de satisfacer el interés público y sin penalizar a un Administrado que venía actuando en apego de la respuesta a la consulta realizada. No obstante, una vez cambiado el criterio y siendo este notificado al sujeto consultante, éste último deberá apegarse a las nuevas disposiciones tomadas.
16. Que en nuestro ordenamiento jurídico el procedimiento de consulta no está expresamente regulado en la Ley General de Administración Pública, no obstante, el artículo 119 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N°4755, nos brinda una aproximación del tratamiento que se le da a este instituto, el cual establece en lo que interesa lo siguiente:

*"(...) Para evacuar la consulta, la Administración dispone de cuarenta y cinco días y, si al vencimiento de dicho término no dicta resolución, se debe entender aprobada la interpretación del consultante, si este la ha expuesto.*

*Dicha aprobación se limita al caso concreto consultado y no afecta a los hechos generadores que ocurran con posterioridad a la notificación de la resolución que en el futuro dicte la Administración." (destacado intencional).*

17. Que de conformidad la cita del artículo anterior, es importante recalcar la posibilidad que tiene la Administración para cambiar posteriormente lo expresado en la consulta formulada por el interesado.
18. Que esta Superintendencia ante la consulta realizada por parte del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), emitió concepto sobre el servicio que en ese momento denominaron "Video

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*Entretenimiento-IPTV*", interpretándolo como servicio de información. Dicho criterio externado sobre el caso particular de dicho operador, debe considerarse como un criterio de orientación para el consultante. Es decir, dicha manifestación de la Administración no puede constituirse en un acto administrativo, pues mediante el mismo no se establece ninguna disposición o regla que produzca efectos jurídicos, de allí que no es oponible ni vincula a los particulares.

19. Que a partir del análisis realizado por esta Superintendencia, tomando en cuenta la actualidad y el impacto que tiene la televisión por suscripción usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP, en el mercado de las telecomunicaciones y con respecto a los derechos de los usuarios finales, se ha determinado que este corresponde a un servicio de telecomunicaciones, tal y como se expondrá seguidamente.
20. Que en consecuencia, el administrado debe proceder de acuerdo al cambio de concepto ajustándose a la nueva opinión o de la Administración en lo sucesivo, bajo apercibimiento de que esta Superintendencia actuará de conformidad con la aclaración y criterio de la presente resolución.

**C. SOBRE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LAS TELECOMUNICACIONES**

21. Que el inciso h) del artículo 3 de la Ley N° 8642 define al principio de neutralidad tecnológica como:  
*"(...) posibilidad que tienen los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones para escoger las tecnologías por utilizar, siempre que estas dispongan de estándares comunes y garantizados, cumplan los requerimientos necesarios para satisfacer las metas y los objetivos de política sectorial y se garanticen, en forma adecuada, las condiciones de calidad y precio a que se refiere esta Ley."*
22. Que el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo estipula lo siguiente en cuanto al principio de neutralidad tecnológica descrito:

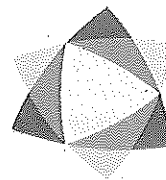
*"(...) Los Estados miembros velarán porque, al desempeñar las funciones reguladoras especificadas en la presente Directiva y en las directivas específicas, en particular las destinadas a garantizar una competencia efectiva, las autoridades nacionales de reglamentación tengan en cuenta en la mayor medida posible la conveniencia de una regulación tecnológicamente neutra"*

23. Que la autora María Nieves de la Serna Bilbao indica lo siguiente en cuanto al principio de neutralidad tecnológica:

*"(...) de esta forma, conseguir una política que permita el desarrollo de la libre competencia- que favorezca a los operadores más eficientes- y el acceso de los ciudadanos a las mejores tecnologías disponibles, fomentando la innovación, dado los grandes avances que, día a día, se producen en este campo" (De la Serna Bilbao, María Nieves. Despliegue de Redes e Infraestructura de las Telecomunicaciones. Derecho de la Regulación Económica. Telecomunicaciones. Primera edición. 2009. Pág. 451.)*

24. Que con base en el principio de neutralidad tecnológica, debe darse igual trato a todos los servicios de televisión por suscripción, incluyendo el servicio de IPTV, con el fin de evitar distorsiones en el mercado y no contradecir las decisiones regulatorias aplicadas a otros proveedores del servicio de televisión por suscripción, que han sido categorizados como servicio de telecomunicaciones.
25. Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley N° 8642 contiene el principio de beneficio al usuario. Este protege en general los derechos de los usuarios que son ampliamente desarrollados en la ley y en los reglamentos:

*"Beneficio del usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio."*

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

26. Que adicionalmente, el inciso g) del artículo 3 de la Ley N° 8642 define el principio de no discriminación como: *"No discriminación: trato no menos favorable al otorgado a cualquier otro operador, proveedor o usuario, público o privado, de un servicio de telecomunicaciones similar o igual."*

27. Que la autora Alfonso Velásquez menciona lo siguiente sobre el principio citado:

*"El principio de no discriminación es un principio del derecho de la competencia. Prohíbe aplicar a los contratantes condiciones desiguales para prestaciones equivalentes, cuando ello ocasiona desventajas competitivas."* (Alfonso Velásquez, Olga Lucía. Derechos de las nuevas tecnologías: La interconexión de redes de telecomunicaciones. Madrid. REUS. 1ed, 2006. Pág. 159)

**D. SOBRE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN**

28. Que el inciso 23) del artículo 6 de la Ley N° 8642 define a los servicios de telecomunicaciones como:

*"servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva."* (destacado intencional)

29. Que el inciso 19) del mismo artículo 6 de la citada ley establece que las redes de telecomunicaciones son:

*"sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada."*

30. Que la Procuraduría General de la República en el voto C-89 del 30 de abril del año 2010 interpreta la definición de servicios de telecomunicaciones establecida en el artículo 6 inciso 29) de la Ley General de Telecomunicaciones, de la siguiente manera:

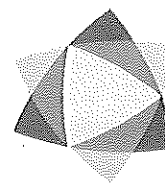
*"El término telecomunicación hace referencia, tanto a los servicios que se transmiten por ondas electromagnéticas como a otro tipo de servicios donde la comunicación no hace uso de esas ondas. Se desprende que el término telecomunicaciones es amplio y abarca otros servicios. Habrá telecomunicación en tanto se esté en presencia de una transmisión, emisión o recepción de señales, escritos, imágenes, sonidos o cualquier otra información por un sistema de hilo, medios ópticos, radioeléctricos u electromagnéticos. Empero, dentro de estos ocupan una posición especial los servicios de radiocomunicaciones, esto es, la telecomunicación que emplea ondas radioeléctricas (...)"*

31. Al respecto, el artículo 5 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones define el servicio de televisión por suscripción como:

*"Aquel servicio final que se realiza a través de redes cableadas, utilización de frecuencias del espectro radioeléctrico, o directamente del satélite, por el que, mediante contrato con proveedores autorizados de la señal se distribuye programación de audio y video asociado, de manera continua a los suscriptores que realicen un pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable"*

32. Que el artículo 29 de la Ley N° 8642 establece la diferencia entre servicios de televisión abierta y el servicio de televisión por suscripción, siendo que indica que:

*Los servicios de radiodifusión sonora o televisiva definidos en el presente artículo, son los de acceso libre; estos se entienden como servicios de radiodifusión sonora o televisión convencional, de programación comercial, educativa o cultural, que pueden ser recibidos libremente por el público, en general, sin pago de derechos de suscripción, y sus señales se transmiten en un solo sentido a varios puntos de recepción simultánea.*



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

33. Que en forma similar a lo citado anteriormente, el artículo 96 de la Ley Nº 8642 indica que:

*"Los servicios de radiodifusión sonora o televisiva definidos en el presente artículo, son los de acceso libre; estos se entienden como servicios de radiodifusión sonora o televisión convencional, de programación comercial, educativa o cultural, que pueden ser recibidos libremente por el público, en general, sin pago de derechos de suscripción, y sus señales se transmiten en un solo sentido a varios puntos de recepción simultánea." (destacado intencional)*

34. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en el voto Nº 14921-2008 de las 14:54 horas del 8 de octubre de 2008 aborda el tema de la siguiente forma:

*"Los servicios de televisión, desde un punto de vista técnico, suponen la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea. Se distingue entre la televisión abierta, que se caracteriza porque su señal puede ser recibida libremente por cualquier persona en el área de cobertura de la estación y la televisión por suscripción o cerrada, en la cual la señal, independientemente, de la tecnología de transmisión, está orientada a ser recibida, única o restringidamente, por las personas autorizadas para la recepción (suscriptor)". (destacado intencional)*

35. Que mediante informe de la Dirección General de Mercados identificado bajo el oficio Nº 4502-SUTEL-DGM-2012 del 31 de octubre del año 2012, se consideró que los servicios de televisión por suscripción corresponden a servicios de telecomunicaciones a los cuales se les debe aplicar las disposiciones regulatorias respectivas. De esta forma dispuso:

*"(..) Así las cosas, partiendo de la estructura funcional de la red de televisión por cable, la sección de transmisión presentada en el diagrama Nº 4 es la que esta Superintendencia debe de regular como servicio de telecomunicaciones, en los aspectos tarifarios (establecidos en el artículo 50) y de calidad (establecidos en el artículo 45 incisos 1), 13) y 14)) de la Ley General de Telecomunicaciones, asimismo el contenido televisivo al ser un servicio de información debe de regirse por lo estipulado en el artículo 51 de la misma ley."*

36. Que en dicho informe (Nº4502-SUTEL-DGM-2012) La Dirección General de Mercados concluyó lo siguiente:

*"i. El servicio de televisión por suscripción ha sido designado como un servicio de telecomunicaciones por el Consejo de la Superintendencia General de Telecomunicaciones en todas las resoluciones de autorización emitidas a los operadores y proveedores del servicio. (...)*

*iii. Las empresas que brindan el servicio de televisión por suscripción son operadores y explotadores de redes donde tecnológicamente es posible brindar otros servicios de telecomunicaciones, por lo tanto son operadores de redes públicas de telecomunicaciones. Asimismo, brindan servicios de telecomunicaciones disponibles al público. Lo anterior es respaldado en el hecho que dichos operadores y proveedores deben obtener la respectiva autorización ante esta Superintendencia, lo que también los obliga a cancelar el canon de regulación y la contribución parafiscal a Fonatel por el servicio de televisión por suscripción."*

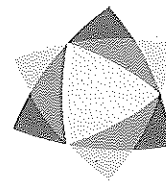
37. Que en el mencionado informe (Nº4502-SUTEL-DGM-2012) se recomendó lo siguiente:

*"i. Declarar el servicio de televisión por suscripción como un servicio de telecomunicaciones en el transporte de las señales de televisión en las redes públicas de telecomunicaciones según el artículo 6 inciso 19) y 24) de la Ley General de Telecomunicaciones. Y declarar al servicio de contenido televisivo como un servicio de información."*

38. Que mediante Acuerdo 031-070-2012 de la sesión ordinaria Nº070-2012 celebrada el día 07 de noviembre del 2012 el Consejo de la SUTEL estableció en los Considerandos lo siguiente:

*"i. Que en criterio del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el servicio de televisión por suscripción es un servicio de telecomunicaciones.*

*ii. Que los proveedores de los servicios de televisión por suscripción son regulados por lo dispuesto en el*


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015.**

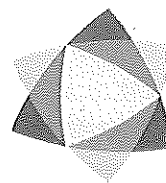
*artículo 51 de Ley General de Telecomunicaciones, N° Ley 8642 en el contenido televisivo, para el transporte y difusión en todo lo consignado en dicha ley."*

**E. SOBRE EL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE SUSCRIPCIÓN POR IP EN LA LEGISLACIÓN COMPARADA**

39. Que en Estados Unidos, la FCC (Federal Communications Commission) ha obligado a los prestadores del servicio de IPTV a pagar las mismas tarifas regulatorias que pagan los operadores de televisión por cable. (Engbretson, Joan. "IPTV providers to pay same regulatory fees as cable companies" Encontrado en: <http://www.telecompetitor.com/iptv-providers-to-pay-same-regulatory-fees-as-cable-companies/>)
40. Que en Perú, la Osipitel (Organismo Superior de Inversión Privada en Telecomunicaciones), quien es el órgano regulador de telecomunicaciones en dicho país ha establecido que existen diversas tecnologías por medio de las cuales se puede brindar el servicio de televisión por suscripción, siendo una de ellas el servicio de IPTV y define el concepto de IPTV y lo categoriza como una evolución de los servicios de telecomunicaciones. (Barriga, Claudia. OSIPTEL. Análisis del Mercado de Televisión de Paga en Perú. Encontrado en: [http://www.osipitel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/documento-de-trabajo-n-19-analisis-del-mercado-d/DT\\_Analisis\\_mercado\\_TVpaga\\_Peru\\_OSIPTEL.PDF](http://www.osipitel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/documento-de-trabajo-n-19-analisis-del-mercado-d/DT_Analisis_mercado_TVpaga_Peru_OSIPTEL.PDF))
41. Que en Reino Unido, el regulador OFCOM (Office of Communications) ha impuesto obligaciones de suministrar el servicio de televisión de paga bajo ciertas tarifas específicas, en especial a lo relacionado a paquetes de deportes, lo cual es una potestad de un regulador frente a un servicio de telecomunicaciones y dichas obligaciones han sido extendidas a los servicios de IPTV desde el año 2014. (Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones. Documento Preparatorio: Diagnóstico del sector de televisión en Colombia y consulta pública para una agenda convergente. Encontrado en: [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/Documentos\\_CRC\\_2012/Actividades\\_Regulatorias/diagnostico\\_televison/Diagnostico%20TV%20-%20CRC\\_23\\_03\\_2011%20para%20publicacion\\_sin\\_cc.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2012/Actividades_Regulatorias/diagnostico_televison/Diagnostico%20TV%20-%20CRC_23_03_2011%20para%20publicacion_sin_cc.pdf))
42. Que la Comisión Nacional de Televisión (CNTV), quien en la actualidad se denomina la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), desde el año 2008 había establecido lo siguiente:  
  
*"La Comisión Nacional de Televisión (CNTV) de Colombia expidió la circular 022 de 2008 en la que **reitera que IPTV es un servicio de televisión por suscripción y no de valor agregado de telecomunicaciones**. Reafirmó de este modo que los operadores de IPTV deben pagar la tasa del 10% de sus ingresos brutos para financiar a las emisoras públicas de TV abierta, y que es este organismo el que tiene atribución para regular el servicio de TV paga por las redes de telefonía."* (Barlaro, Ariel. La IPTV es TV. 2008. Encontrado en: <http://nextvlatam.com/in-colombia-iptv-means-tv/?lang=es>)
43. Que en Colombia, la ANTV ha otorgado licencias a los prestadores del servicio de IPTV, lo cual es una característica de los servicios de televisión por suscripción. (ver: <http://www.prensario.net/2698-Colombia-Emicall-obtiene-licencia-de-IPTV.note.aspx>)

**F. SOBRE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y LA TECNOLOGÍA IP**

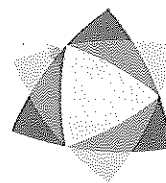
44. Que el autor Gutiérrez Sánchez establece la definición que le ha dado la UIT sobre lo cual ha dicho que son: "(...) *servicios multimedia tales como televisión/video/audio/gráficas y datos suministrados sobre el protocolo IP basados en redes (alámbricas o inalámbricas) administradas para proveer un nivel determinado de calidad en el servicio -QoS-, seguridad interactiva y fidelidad*" (Gutiérrez Sánchez, Alejandro. Experiencias en IPTV. Centro de Investigaciones de las Telecomunicaciones (CINTEL). InteracTic, artículos de interés No. 04 Año 01. Colombia. 2008)
45. Que el mismo autor establece que el funcionamiento de este servicio se realiza a través de un protocolo IP. Sobre el particular indica lo siguiente:



"Para ofrecer IPTV, el operador codifica los contenidos multimedia a formato IP para transmitirlos por la red a los suscriptores del servicio. Cuando los contenidos llegan a su destino deben ser decodificados, de formato IP a multimedia, para permitir su visualización." (Gutiérrez Sánchez, Alejandro. Experiencias en IPTV. Centro de Investigaciones de las Telecomunicaciones (CINTEL). InteracTic, artículos de interés No. 04 Año 01. Colombia. 2008)

46. Que adicionalmente, la IPTV puede ser definida como una modalidad del servicio de televisión por suscripción en la cual los operadores o proveedores transmiten señales radiodifundidas y no radiodifundidas por medio de redes basadas sobre el protocolo IP. Mediante estas señales, se envía a los usuarios contenido relacionado con los videos para el entretenimiento, cumpliendo con estándares de calidad y seguridad previamente establecidos. (Tomado de la definición establecida en 2005 por el IPTV Exploratory Group ([http://www.atis.org/tops/IEG/ATIS\\_IPTV\\_EG\\_RPT\\_final.pdf](http://www.atis.org/tops/IEG/ATIS_IPTV_EG_RPT_final.pdf)) de la Alianza para las Soluciones de la Industria de las Telecomunicaciones (ATSI), la cual es un órgano acreditado por el Instituto Americano de Estándares Nacionales, el cual desarrolla estándares y soluciones para la industria de las telecomunicaciones.)
47. Que el servicio de televisión por IP (IPTV) es similar al servicio de televisión por cable en el tanto que este brinda una oferta de contenido que no puede ser modificada ni seleccionada por el usuario, a su vez, es fundamentalmente distinto a los servicios de *Video bajo Demanda (VoD)* y *Pay-Per-View (PPV)*. (Base de términos y definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); <http://www.itu.int/online/termite/index.html>)
48. Que el servicio de IPTV consiste en la transmisión continua de señales radiodifundidas y no radiodifundidas, ya sean canales de televisión abierta o los canales cerrados como *HBO*, *FOX*, etc. En los servicios de *VoD* y *PPV*, los operadores o proveedores de estos servicios (por ejemplo *Netflix* o *Fox+*) ponen a disposición de los usuarios una base de contenido de video almacenado desde la cual pueden seleccionar y visualizar, así como controlar el orden temporal en el cual este video es visualizado (mediante las funciones *pausa*, *avanzar*, *retroceder*) pero la transmisión del contenido no es parte del servicio. (Base de términos y definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); <http://www.itu.int/online/termite/index.html>)
49. Que en cuanto a la televisión por cable, de acuerdo con la definición de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), esta es un "sistema de comunicaciones que distribuye señales radiodifundidas y no radiodifundidas, así como una multiplicidad de señales de satélite que originan la programación y otras señales por medio de cable coaxial o fibra." (Base de términos y definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); <http://www.itu.int/online/termite/index.html>)
50. Que la televisión por satélite de los sistemas diseñados para la transmisión de señales radiodifundidas y no radiodifundidas (entre ellas las televisivas) por medio de satélites de radiocomunicación. Las características principales de estos sistemas se resumen en el documento de la UIT "Normas de televisión para el servicio de radiodifusión por satélite" (La mencionada norma se encuentra en el siguiente enlace: [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BO.1073-1-1990-PDF-S.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BO.1073-1-1990-PDF-S.pdf))
51. Que el funcionamiento habitual de los sistemas satelitales consiste en la emisión de las señales a partir de un transmisor de origen ubicado en un punto particular de la Tierra, hacia un satélite de radiocomunicaciones, el cual retransmite dicha señal hacia los equipos receptores de los usuarios. Esta tecnología permite a los proveedores transmitir las señales hacia grandes extensiones de terreno.
52. Que la comparación de dichos servicios se ejemplifica en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Comparación entre los servicios de televisión por suscripción según su medio de acceso


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

| Modalidad               | Servicio proporcionado     | Medio de acceso                                        | Protocolos utilizados            |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Televisión por IP       | Televisión por suscripción | Redes cableadas e inalámbricas basadas en protocolo IP | Internet Protocol (IP)           |
| Televisión por cable    |                            | Redes HFC                                              | Varios (ver normas J.83 y J.112) |
| Televisión por satélite |                            | Redes satelitales                                      | Varios (ver norma BO.1073-1)     |

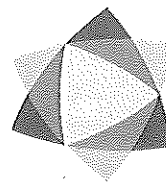
53. Que a partir de lo anterior, se concluye que deben exigirse las mismas obligaciones para todos los operadores y proveedores que brinden servicios de telecomunicaciones de la misma naturaleza, sea en este caso los servicios de televisión por suscripción incluyendo el IPTV.
54. En relación al servicio de televisión sobre el protocolo de internet (IPTV) y servicios de televisión por suscripción en general, así como el objeto y ámbito de aplicación de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, que comprende el uso y explotación de los servicios de telecomunicaciones, la obligación de toda persona física o jurídica de solicitar la respectiva habilitación general para brindar todo tipo de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y, el sometimiento a las obligaciones del título habilitante respectivo y del ordenamiento jurídico de telecomunicaciones; así como las competencias del órgano regulador, el Consejo de la Superintendencia de la SUTEL, considera conveniente y necesario emitir la siguiente resolución sobre la aclaración e interpretación con carácter general y de aplicación para todas los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones:

**POR TANTO**

Por consiguiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley número N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, y la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227,

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

- Definir** el servicio de Televisión por Suscripción como servicio de telecomunicaciones, independientemente de los canales de acceso (redes cableadas e inalámbricas basadas en protocolo IP, Redes HFC y Redes satelitales).
- Aclarar** que el servicio de televisión por IP (IPTV) corresponde a un servicio de televisión por suscripción.
- Disponer** que en lo sucesivo deben exigirse las mismas obligaciones para todos los operadores y proveedores que brinden servicios de telecomunicaciones de la misma naturaleza, sea en este caso los servicios de televisión por suscripción (independientemente de la tecnología de acceso).
- Instruir** a las personas físicas y/o jurídicas que brinden el servicio de televisión de suscripción por IP o IPTV y que no se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Telecomunicaciones como operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán solicitar la debida autorización ante esta Superintendencia o notificar la ampliación de servicios correspondiente.
- Ordenar** a todos los operadores/proveedores de servicios de televisión IP (IPTV) que deben cumplir todas las obligaciones que corresponden por el hecho de ser un servicio de telecomunicaciones, dentro del cual se encuentra la homologación de contratos de adhesión.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

6. Establecer que lo dispuesto en la presente resolución, sustituye y deja sin efecto cualquier otra interpretación o concepto emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones que sea distinto o contrario.

**ACUERDO FIRME**  
**PUBLÍQUESE**

**ACUERDO 026-034-2015**

Instruir a la Dirección General de Mercados para que conjuntamente con la Dirección General de Calidad, efectúe el análisis correspondiente a los servicios disponibles para la clasificación en servicios de información y de telecomunicaciones y se genere una clasificación general, de manera que se establezca claramente su naturaleza jurídica, de acuerdo con las definiciones de la Ley General de Telecomunicaciones.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFIQUESE**

**6.11. Propuesta de resolución sobre servicios de información de tarificación adicional.**

El señor Ruiz Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución sobre servicios de información de tarificación adicional, presentada por la Dirección General de Calidad.

Se da lectura a las propuestas de resolución denominadas "*Instrucción regulatoria de carácter general para los Operadores/Proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*" y "*Atención a las observaciones recibidas en la consulta Pública del proyecto de instrucción regulatoria de carácter general para los Operadores/Proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*", publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 48 del día 10 de marzo de 2015".

El señor Fallas Fallas indica que con base en lo dispuesto por el Consejo mediante acuerdo 020-030-2015, de la sesión ordinaria 030-2015, celebrada el 17 de junio del 2015, se presenta en esta oportunidad la propuesta de resolución correspondiente para atender este tema.

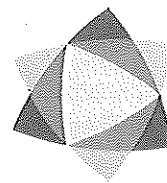
Se refiere a los principales aspectos considerados en el borrador sometido a consideración en esta oportunidad, el cual incorpora las observaciones planteadas por los consultados. Por lo anterior, señala que la recomendación de la Dirección a su cargo es que se apruebe la propuesta conocida en esta ocasión y se proceda con la respectiva publicación.

Analizada la solicitud, el Consejo, con base en lo señalado por el señor Fallas Fallas, por unanimidad acuerda:

**ACUERDO 027-034-2015**

1. Dar por recibida la propuesta de resolución denominada "*Atención a las observaciones recibidas en la consulta pública de instrucción regulatoria de carácter general para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional*", publica en La Gaceta No 48 del 10 de marzo del 2015".
2. Aprobar la resolución indicada, según el siguiente texto:

**RCS-110-2015**



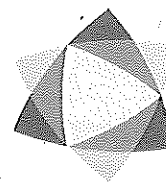
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**"ATENCIÓN A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS EN LA CONSULTA PÚBLICA DEL PROYECTO DE INSTRUCCIÓN REGULATORIA DE CARÁCTER GENERAL PARA LOS OPERADORES / PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, PUBLICADA EN LA GACETA N° 48 DEL 10 DE MARZO DE 2015".**

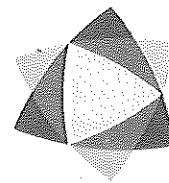
**EXPEDIENTE: GCO-NRE-RCS-00329-2015.**

**RESULTANDO**

1. Que en fecha 16 de diciembre de 2014, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el proyecto denominado *"Instrucción Regulatoria Aplicable a los Servicios de Información"*.
2. Que mediante acuerdo 015-078-2014 tomado en la sesión ordinaria 078-2014 celebrada el día 17 de diciembre de 2014, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acordó dar por recibido el proyecto presentado por la Dirección General de Calidad, con el propósito de establecer la *"Instrucción Regulatoria Aplicable a los Servicios de Información"* y que ésta sea analizada por un equipo legal que brinde el criterio respecto al contenido de la misma, para lo cual se reprogramó su conocimiento para la primera sesión del Consejo, a celebración en el mes de enero del 2015. (Folio 02 y 03).
3. Que mediante acuerdo 006-010-2015 tomado en la sesión extraordinaria 010-2015 celebrada el día 13 de febrero de 2015, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acordó: *"1. Dar por recibida la propuesta de 'Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional', elaborada por la Dirección General de Calidad; 2. Someter a consulta pública, de conformidad con lo que establece el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, la siguiente propuesta de instrucciones regulatoria: En relación con la atención y resolución de las reclamaciones sobre servicios de información de tarificación adicional que son provistos a los usuarios finales; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), aprueba someter a consulta pública a todos los interesados y público en general el siguiente proyecto de resolución, con el propósito de que presenten a esta Superintendencia las observaciones y posiciones que estimen oportunos y procedentes, dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de su publicación (...)"* (Folio 04 y 05).
4. Que en la Gaceta N° 48 del día 10 de marzo de 2015, se publicó y sometió a consulta pública el proyecto de instrucción sobre los servicios de información de tarificación adicional, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, el cual en su encabezado indicaba: *"N° 1110-SUTEL-SCS-2015. En relación con la atención y resolución de las reclamaciones sobre servicios de información de tarificación adicional que son provistos a los usuarios finales; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en sesión extraordinaria 010-2015, celebrada el 13 de febrero del 2015, mediante acuerdo 006-010-2015, aprueba someter a consulta pública a todos los interesados y público en general el siguiente proyecto de resolución, con el propósito de que presenten a esta Superintendencia las observaciones y posiciones que estimen oportunos y procedentes, dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de su publicación"*. (Folio 06 al 12).
5. Que mediante documento de fecha 23 de marzo de 2015, presentado ante esta Superintendencia en esa misma fecha, el señor Alexander Víquez Herrera, quien dice ser representante legal de MOVAC de Costa Rica SRL, remitió solicitud de inclusión de varios aspectos en la *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones"*.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional". (Folios 13 al 15).*
6. Que mediante documento de fecha 23 de marzo de 2015, presentado en esa misma fecha ante ésta Superintendencia, la señora Emma Valerín Alvarado, quien dice ser gerente de InternetQ Costa Rica S.A. (Interacel), remitió dudas y observaciones relacionadas con la *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folios 29 y 30).
  7. Que mediante documento de fecha 24 de marzo de 2015, presentado ante la SUTEL ese mismo día, el señor Ricardo Bonanno, apoderado generalísimo sin límite de suma de Mobile Treinta y Tres S.A., según certificación de personería jurídica número 5238298-2015, remitió *"Observaciones y posiciones frente al proyecto de resolución Superintendencia de Telecomunicaciones "Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folios 31 al 36).
  8. Que mediante documento de fecha 24 de marzo de 2015, presentado ese mismo día ante éste ente regulador, el señor Edgar del Valle Monge, apoderado generalísimo sin límite de suma de Claro CR Telecomunicaciones S.A, según certificación de personería jurídica número 3453877-2015, presentó observaciones al proyecto de *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folios 37 al 43).
  9. Que mediante documento de fecha 24 de marzo de 2015, presentado ante esta Superintendencia en esa misma fecha, el señor Fabio Rodríguez, quien dice ser Gerente General de Telepromos de Costa Rica, presentó observaciones y posiciones en relación con el Proyecto denominado *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folios 44 al 46).
  10. Que mediante oficio 264-250-2015 sin fecha, remitido mediante correo electrónico a las 16:12 horas del 24 de marzo de 2015, el señor José Luis Navarro Vargas, quien dice ser Apoderado General Extradjudicial sin límite de suma del Instituto Costarricense de Electricidad, envió observaciones al proyecto de *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folio 47).
  11. Que mediante oficio CIT-014-2015 de fecha 24 de marzo de 2015, remitido mediante correo electrónico a las 17:09 horas de ese mismo día, el señor Oscar Emilio Barahona de León, Presidente de la Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología, según certificación de personería jurídica número 3319123-2015, se manifestó acerca de la *"Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional"*. (Folio 48 al 57).
  12. Que mediante oficio de fecha 24 de marzo de 2015, presentado ante esta Superintendencia el día 25 de marzo de 2015, el señor José Pablo Rivera Ibarra, quien dice ser Gerente de Regulación de Telefónica de Costa Rica TC, Sociedad Anónima, remitió *"Posición de TELEFÓNICA ante Proyecto de Resolución "Instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional, expediente GCO-NRE-RCS-00329-2015"*. (Folios 58 al 60).
  13. Que mediante documento de fecha 13 de abril de 2015, recibido ese mismo día en ésta Superintendencia, MOVAC de Costa Rica SRL señaló ante este ente regulador, el medio para recibir notificaciones y remitió, nuevamente, los documentos visibles a folios 13 al 15 del expediente en análisis. (Folios 61 al 64).


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

14. Que mediante oficio N° 4026-SUTEL-DGC-2015 de fecha 16 de junio de 2015, la Dirección General de Calidad, emitió el análisis de las observaciones al proyecto de instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicio de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional. (Folios 65 al 111).
15. Que mediante acuerdo 020-030-2015 de la sesión 030-2015 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 17 de junio de 2015, se aprobó lo siguiente: *"Dar por recibido y aprobar el oficio 04026-SUTEL-DGC-2015 del 15 de junio de 2015 por medio del cual la Dirección General de Calidad someta a consideración del Consejo el informe referente a la atención brindada a los posiciones recibidas en la consulta pública del proyecto de instrucción regulatoria de carácter general para los operadores/proveedores de servicio de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional. 2. Solicitar a la Dirección General de Calidad que prepare una propuesta de resolución para atender este asunto y la someta a consideración de Consejo en la próxima sesión".* (Folios 112).

**CONSIDERANDO**

- I. Que del análisis jurídico rendido por la Dirección General de Calidad, mediante oficio 04026-SUTEL-DGC-2015 del 16 de junio de 2015 conviene incorporar el siguiente extracto, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

*"(...)*

2. **Sobre los aspectos de forma de presentados por los interesados:**

1. **Sobre el plazo para presentar observaciones:**

*Que el presente proyecto el cual se encuentra tramitado bajo el expediente GCO-NRE-RCS-00329-2015, denominado "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", se publicó en la Gaceta N° 48 del 10 de marzo de 2015, y a partir de este momento se otorgó un plazo de 10 días hábiles, con el propósito de que todos los interesados presentaran las observaciones y manifestaciones que consideraran oportunas y procedentes.*

*Por lo anterior, el cálculo de la fecha límite para que los interesados se pronunciaran vencía el día 24 de marzo de 2015. Es por ello que a continuación se procederá con el análisis de los documentos remitidos, con el fin de determinar el cumplimiento de este requisito formal.*

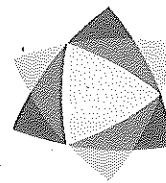
*Tal y como se detalla en el apartado de los antecedentes, las empresas MOVAC de Costa Rica SRL e InternetQ Costa Rica S.A. (Interacel), presentaron sus observaciones el día 23 de marzo de 2015. Por otro lado, Mobile Treinta y Tres S.A, Claro CR Telecomunicaciones S.A, Telepromos de Costa Rica, Instituto Costarricense de Electricidad y la Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología, remitieron sus observaciones en fecha 24 de marzo de 2015. De esta forma, los interesados en mención presentaron los documentos en tiempo.*

*Debe aclararse que los argumentos expuestos por Telefónica de Costa Rica TC, se presentaron ante esta Superintendencia en fecha 25 de marzo del presente año; es decir, de forma extemporánea según el plazo otorgado en la publicación de La Gaceta N° 48 de fecha 10 de marzo de 2015.*

2. **Sobre la legitimación activa.**

*Con el fin de determinar si las personas que se presentaron ante la SUTEL para realizar las observaciones y comentarios al proyecto de regulación en mención, ostentaban la condición legal necesaria para tal fin, es decir si se encontraban debidamente legitimadas para actuar en nombre y representación de las respectivas empresas, se procede con el siguiente análisis.*

*En el procedimiento administrativo "la legitimación activa la ostenta el administrado o en su defecto, la entidad que tiene la aptitud para ser parte demandante en cuanto afirma tener la titularidad de una situación*


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*jurídica sustancial, puede ser tanto una persona física, un conjunto o grupo de personas físicas, un ente de Derecho público o una organización colectiva del Derecho Privado (...)*".

*En otras palabras, "la legitimación consiste en una aptitud especial para ser parte en un procedimiento concreto, en donde esa capacidad queda derivada en virtud de la relación existente entre la esfera de intereses y derechos de ese sujeto con el acto, así como también a las omisiones incurridas que ilegítimamente invadieran tal esfera, permitiendo que quien se sienta perjudicado pueda acceder a la vía jurisdiccional en demanda de un proceso que garantice el análisis de su pretensión (...)"<sup>3</sup>.*

*Por otro lado, el Tribunal Contencioso Administrativo<sup>4</sup>, ha señalado que la legitimación activa es una "específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o pluralidad de sujetos, en relación con lo que se constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso; quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte "eficaz".*

*(...) De manera, que se trata de la aptitud de los sujetos intervinientes para ser parte en un proceso de esta naturaleza; la que deriva o se origina de la relación existente entre la esfera de intereses y derechos de los mismos en relación directa con la conducta administrativa impugnada. Así, un sujeto queda legitimado en un procedimiento o en un determinado proceso por virtud de la afectación previa sufrida en sus intereses o derechos cualificados. Si las partes intervinientes carecen de legitimación, se puede concluir que el desarrollo de todo el proceso no servirá para solucionar el conflicto intersubjetivo en concreto planteado en estrados judiciales, porque esa falta determinará la inexistencia de la relación jurídica entre éstas".*

*Del análisis de los documentos presentados por los interesados, se concluye que las empresas Mobile Treinta y Tres S.A, Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología, remitieron certificación de personería jurídica mediante la cual se logra acreditar la representación legal de sus personeros. No obstante, para los restantes casos, no consta prueba que acredite la condición de los firmantes, razón por la cual se analizarán las posiciones realizadas en su condición personal.*

### **3. Sobre las observaciones de fondo presentadas por los interesados.**

#### **1. Sobre la estructura de las resoluciones administrativas.**

*Antes de proceder con el análisis de las diversas observaciones presentadas por los interesados, considera ésta Superintendencia que es de gran relevancia señalar, brevemente, cuál es la estructura de las resoluciones administrativas y el objetivo que tiene cada una de las partes que integran la misma; lo anterior por cuanto en los argumentos interpuestos, se observa de forma recurrente que existen observaciones contra del Resultado y Considerando de la instrucción en cuestión. Es claro que la "estructura" de la resolución no es un elemento de validez del acto administrativo, mientras que independientemente de su estructura se cumpla con los requisitos de validez de los actos.*

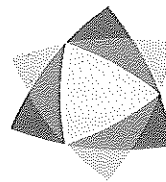
*Cabe distinguir entre las resoluciones que tienen por objeto la solución de una controversia o el ejercicio de la potestad sancionadora, de las resoluciones cuyo contenido es normativo, de alcance general.*

*La resolución administrativa es una orden escrita dictada por la Administración Pública, la cual tiene carácter general, obligatorio y permanente. De esta manera, la misma debe contar con la siguiente estructura:*

- **Resultando:** indica la doctrina procesal que es una narración descriptiva, lineal, resumida y objetiva. En este apartado se deben mencionar todos los antecedentes de la resolución, o sea, todos los hechos, en orden cronológico, que generaron la emisión de la misma. En este apartado se vincula al elemento motivo de los actos administrativos.
- **Considerando:** la parte considerativa es la que guarda la motivación del acto administrativo, está compuesta por los fundamentos de hecho y derecho que utilizó la Administración para tomar la o las

<sup>3</sup> Fernández Zeledón, María Fernanda. "La Tutela Judicial y Efectiva de la Aplicación del Código Procesal Contencioso Administrativo, sus dimensiones Constitucionales. Universidad de Costa Rica, 2009.

<sup>4</sup> Sentencia 0004 de las once horas veinticinco minutos del 19 de diciembre de 2013

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

decisiones finales. En resoluciones de carácter sancionador y de controversias también comprendería los hechos probados y no probados (el cuadro fáctico). Vinculado al elemento de motivo del acto administrativo, donde se debe desprender el fin y satisfacción del interés público. Sobre todo en el ejercicio discrecional de actos administrativos en la motivación se exige más.

- **Por Tanto:** es la que contiene la decisión tomada por la Administración. En los casos que exista un conflicto entre las partes, es aquí donde se determina el fallo de condena o absolución del administrado. Se vincula al elemento contenido del acto administrativo.

Es así como, la parte final de las resoluciones administrativas, sea el Por Tanto también conocido como el Resuelve, es el que va a crear, modificar o extinguir situaciones jurídicas a los administrados y, por ende éste contenido es el que se puede impugnar o hacer observaciones en caso de someterse conocimiento mediante consulta pública. Pueden existir resoluciones cuyo contenido sea únicamente realizar aclaraciones o interpretaciones para dotar de previsibilidad y seguridad jurídica el ordenamiento jurídico. Que las oposiciones que se realicen a los Resullandos o Considerandos de una resolución administrativa deben estar estrechamente ligados a lo resuelto por la Administración en la parte dispositiva, ya que la decisión se motiva en todos aquellos elementos de hecho y de derecho que tuvo en consideración para resolver. Es por ello, que no podría un tercero cuestionar, sin fundamento técnico o jurídico o una argumentación suficiente, los antecedentes, hechos y motivación que valoró la Administración para adoptar determinada decisión, ya que en dicho escenario estaríamos en presencia de una simple apreciación subjetiva, que no requiere mayor análisis o debate.

De esta forma, todos aquellos argumentos o apreciaciones que fueron presentados por los interesados, sin el debido respaldo técnico o jurídico de su oposición, en relación con el proyecto "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", no serán valoradas ni desarrolladas en el presente análisis, ya que se sustentan en meras opiniones del opositor; al carecer de fundamento dichos aspectos no son verificables, ni refutables, ya que se basan en la percepción del particular; asimismo, no se limitan a datos concretos y objetivos, y varían según la interpretación y experiencia de cada interesado..

## **2. Observaciones interpuestas por MOVAC.**

### **3.2.1. Sobre la observación a la sección b) punto i) numeral 4) y sección b) punto ii).**

"En la dinámica que ha desarrollado la industria de Valor Agregado Móvil, en su documentos (sic) mencionado como Servicios de información de tarificación adicional, por lo cual es importante utilizar un nuevo medio de comunicación llamada SatPush el cual es contemplado para la activación de los servicios en las siguientes condiciones:

- Uso del doble Opt-in o doble confirmación de ACEPTACIÓN del servicio.
- Tarifa clara con impuestos en colones
- Periodicidad clara del servicio.

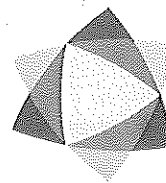
Por lo cual el Usuario al haber ACEPTADO el servicio por doble acción de manera consecutiva, debe contemplarse como la formalidad de inclusión en el servicio.

Dichos mensajes de Satpush solo son enviados a usuarios en Lista blanca o quienes están dispuestos a participar o interactuar con dichos servicios o productos. Por lo tanto el usuario debe asumir su aceptación y luego no asumir desentendimiento ilógico, solo por no asumir el costo que claramente no supera el límite establecido para el gasto de dichos servicios según la Superintendencia de Telecomunicaciones".

#### **3.2.1.1. Análisis de fondo:**

##### **3.2.1.1.1. Sobre la operación del mecanismo de suscripción denominado "Sat Push":**

El mecanismo "Sat Push", si bien es cierto constituye un método práctico para brindar información a los usuarios así como tramitar inscripciones a múltiples servicios de tarificación adicional, no es una herramienta que permita garantizar el cumplimiento a cabalidad de las disposiciones regulatorias referentes al consentimiento expreso del usuario al momento de suscribir un servicio específico o de autorizar un incremento en el consumo del usuario.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Lo anterior, por cuanto las implementaciones del "Sat Push" frecuentemente muestran al usuario opciones predeterminadas para su selección, lo cual podría conducir a posibles aceptaciones o inscripciones realizadas con ligereza, sin plena conciencia, con información parcial o incluso a partir de información engañosa suministrada al usuario. Aún con el uso de mecanismos de doble "opt-in se requiere el consentimiento explícito del usuario, con el fin de no autorizar el uso de una herramienta que no garantice el cumplimiento pleno de las disposiciones regulatorias orientadas a la protección de los usuarios finales. Por lo que la regulación se mantendrá en este sentido tal y como se planteó, con el fin de cumplir con los derechos de los usuarios y el mismo principio de beneficio al usuario.

**3.2.1.1.2. Sobre la información que se le debe brindar al usuario previo a la suscripción de un servicio de información de tarificación adicional:**

En relación con el comentario señalado por MOVAC, sobre que la industria utiliza el nuevo medio de comunicación llamado "Sat Push", para la activación de servicios de información de tarificación adicional, ésta Superintendencia considera que mediante el proyecto sometido a conocimiento, no se restringe el uso de dicho mecanismo para la publicidad de bienes y servicios, siempre y cuando se cuente con el consentimiento previo del usuario, a quien está dirigida dicha comunicación, tal y como lo establece el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones. No obstante, se destaca la necesidad de utilizar mecanismos confiables de suscripción para los servicios de tarificación adicional, donde se brinde información clara y veraz al usuario y se conserve el comprobante del mensaje o llamada en los registros (CDR's) del operador.

Asimismo, tal y como se señaló en el proyecto sometido a consulta, con el fin de resguardar el derecho a la información que poseen los usuarios de los servicios, resulta indispensable que se le brinde al usuario, de previo al registro, al menos la siguiente información: información del remitente y números de contacto, procedimiento claro, sencillo y gratuito para activar y desactivar el servicio de información, periodicidad en la que será recibida la información, costo unitario del servicio, referencia a la página WEB de consulta, sobre los términos, precios y condiciones del servicio y números de servicios de asistencia telefónica gratuita. Lo anterior con el fin de informar de forma clara, veraz y oportuna al usuario, sobre las condiciones de prestación del servicio de tarificación adicional que se brindará por medio de la red de telecomunicaciones, y que éste pueda tomar una decisión de consumo informada y así responsabilizarse por los montos facturados que fueron expresamente consentidos.

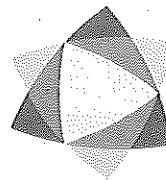
Conforme a lo anterior se dan por atendidas las observaciones realizadas por MOVAC, contra la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional".

**3. Consultas interpuestas por INTERACEL.****3.3.1. Sobre los mecanismos de control a usuarios menores de edad.****3.3.1.1. Consulta del interesado:**

Indica Interacel que en Costa Rica las líneas prepago son vendidas a menores de edad, por lo que es imposible poder determinar si un usuario es menor de edad o no. Adicionalmente, señalan que en la página WEB del operador y en la publicidad televisiva ("spots") se indica que estos servicios de información son para personas mayores de 18 años. Por lo anterior, el proveedor consulta: ¿si este tipo de información suministrada a los usuarios es válida?, de no ser así ¿cuál es la forma sugerida por la Sutel para poder identificar si el cliente es menor de edad?

**3.3.1.2. Análisis de fondo:**

Los niños y las niñas son grandes consumidores de información y actualmente grandes participantes en el uso de la tecnología, lo que supone una serie de condicionantes deontológicas y jurídicas para los comerciantes de la comunicación y en este caso para los operadores y proveedores de servicios de información de tarificación adicional. De esta forma, esta Superintendencia considera que es necesario promover que los menores de edad no sean considerados como objetos, sino como sujetos de derecho al cual es primordial que se le respete su desarrollo y condición de vulnerabilidad en razón de su edad, tanto físico como mental.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Por esta razón, tanto los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones, como de servicios de información de tarificación adicional, deben implementar los filtros y controles necesarios para corroborar que ciertos contenidos no sean de acceso ilimitado, sino que por el contrario, se pondere la edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento del público al cual se dirige, entre otros.

Es por ello que, un menor de edad se encuentra en capacidad para contratar servicios de información de tarificación adicional, siempre y cuando éstos estén exclusivamente destinados a la infancia o juventud, razón por la cual debe limitarse la posibilidad de contratar servicios con contenido para adultos. Ahora, si bien es cierto que los padres de familia o los tutores tienen un alto grado de responsabilidad de vigilar el uso que le dan sus hijos a estos servicios, **los prestadores tienen la obligación de advertir e indicar en la publicidad el tipo de servicios que brindan.** A manera de ejemplo el artículo 22 del Código de la Niñez y Adolescencia que señala: "Los medios de comunicación se abstendrán de difundir mensajes atentatorios contra los derechos de la persona menor de edad o perjudiciales para su desarrollo físico, mental o social".

De esta forma, si el contratante es un menor de edad, éste debe contar con el consentimiento de su encargado legal para el manejo estos servicios; y en caso de que el contenido del servicio sea para adultos, los operadores o proveedores deberán implementar mecanismos previos, con el fin de verificar la edad del usuario, como por ejemplo solicitar el número de cédula del usuario o señalar si es mayor de edad. En todo caso, el proveedor de contenido en su negocio con el operador deberá buscar las alternativas tecnológicas para cumplir con lo dispuesto.

Todo lo anterior con el propósito de no atentar contra los derechos de la persona menor de edad o que se trasgreda su desarrollo físico, mental o social. Esto por cuanto, como lo ha señalado la jurisprudencia y el artículo 5 del Código de la Niñez y Adolescencia: "toda decisión -pública o privada- que se adopte cuando está inmersa una persona menor de edad, una consideración primordial que debe tomarse en cuenta es su interés superior"<sup>5</sup>.

**3.3.2. Sobre los envíos de "Push" sólo con autorización del usuario.****3.3.2.1. Consulta del interesado:**

Señala el proveedor que en el punto C) apartado a) denominado "Sobre los derechos de los usuarios" se indica: "ii) La exclusión del usuario final de la base de datos, no conlleva en manera alguna la exclusión para el envío de mensajes cortos o llamadas telefónicas, relacionados con la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de los operadores o proveedores, tales como, avisos de vencimiento, corte de facturación, entre otros. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador/proveedor, siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y no tengan fines de venta directa de bienes y servicios, excepto, si el usuario otorgó su consentimiento de forma expresa".

Por lo anterior, consulta ¿a qué se refiere ésta Superintendencia con consentimiento expreso? y ¿cuál sería el método para poder enviar "PUSH"?

**3.3.2.2. Análisis del fondo:**

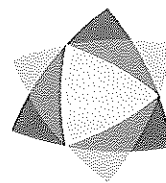
El tema del consentimiento expreso se encuentra vinculado al artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual regula las comunicaciones no solicitadas de la siguiente manera:

"Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa. (...) No obstante cuando una persona física, jurídica, obtenga con el contexto de la venta de un producto o servicio, esa misma persona podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares.

El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarse ningún cargo por ejercer ese derecho.

Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los

<sup>5</sup> Tribunal de Familia. Sentencia 00984 de las 1:46 horas del 04 de noviembre de 2014.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones".

En relación con la pregunta presentada por Interacel, sobre que actualmente se utiliza el medio de comunicación llamado "Push", para la activación de servicios de información de tarificación adicional, ésta Superintendencia considera que dicho mecanismo no debe ser utilizado para la activación y suscripción de dicho servicio. No obstante, siempre y cuando se cuente con el consentimiento previo del usuario, estas empresas podrían remitir, sin costo alguno, información publicitaria de conformidad con el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, para lo cual podrían utilizar el citado mecanismo "Push". Este tema también fue desarrollado ampliamente en el apartado 3.2.1.1.1. de la consulta realizada por MOVAC. No obstante, con el fin de evitar confusiones en cuanto a la interpretación y aplicación de los presentes lineamientos se procederá a eliminar el siguiente párrafo de dicho apartado: "Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador/proveedor, siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y no tengan fines de venta directa de bienes y servicios, excepto, si el usuario otorgó su consentimiento de forma expresa".

**3.3.3. Sobre el monto de consumo máximo mensual.**

**3.3.3.1. Consulta el interesado:**

Consulta Interacel a este órgano regulador que si el mecanismo de control del monto máximo de consumo mensual de los \$20, le corresponde realizarlo al proveedor de servicios de información o al operador? Lo anterior, ya que señalan que a nivel de integradores no pueden determinar si el usuario tiene otras suscripciones con otro integrador.

**3.3.3.2. Análisis del fondo:**

El mecanismo de control del monto máximo de consumo mensual de los \$20, le corresponde al operador del servicio de telecomunicaciones según las necesidades de cada usuario en particular, tal y como se indica en el Por Tanto 1 sección C) apartado c) denominado "En relación con las obligaciones directas y responsabilidades de los operadores de servicios de telecomunicaciones", específicamente en el inciso i) el cual señala: "Deberán informar al usuario final sobre la posibilidad de desactivar el acceso a servicios de información de tarificación adicional; así como fijar límites máximos de consumo final por dicho concepto. En caso de no acordar con el usuario final un límite definido, se deberá aplicar por defecto un límite de consumo máximo de US\$ 20,00 (veinte dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, sin incluir impuestos, para la facturación mensual de los servicios de información de tarificación adicional".

De igual forma, cabe hacer énfasis en que el usuario podrá establecer un límite de consumo mensual superior a \$20, en cuyo caso deberá indicarlo a su operador en el momento de la suscripción del contrato de adhesión, o posteriormente, cuando el usuario lo considere necesario. Ahora bien, en los casos en que no se pacte ningún límite entre el usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, el límite de consumo por defecto corresponderá a un monto de \$20. Asimismo, en el momento que el usuario llegue a su límite máximo de consumo, sea el monto de los \$20 o el elegido por cliente, el operador tendrá la obligación de informar que no se cuenta con crédito suficiente o disponible para la contratación de dicho servicio, con el fin que no se realicen cargos excesivos o no consentidos por el usuario del servicio.

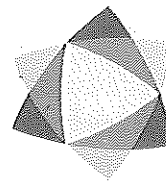
De esta forma se dan por atendidas las consultas realizadas por Interacel, contra la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional".

**Observaciones interpuestas por MOBILE TREINTA Y TRES S.A.**

**3.3.4. Sobre el error material en el proyecto de instrucción.**

**3.3.4.1. Observaciones del proveedor:**

Indica Mobile Treinta y Tres que el Resultando I se refiere a un 33% de reclamaciones de los usuarios, respecto al año 2014, más ello es un dato impreciso ya que no aporta números concretos de dichas reclamaciones, no se refiere a cómo se han resuelto éstas inconformidades, o en qué consisten las anomalías.


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

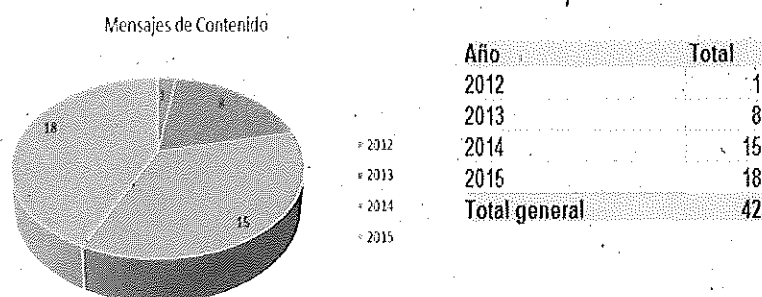
Asimismo, no indica cuándo ha crecido el tráfico en ese mismo periodo, por cuanto el dato de 33% de incremento, al carecer de todo otro dato que permita apreciar si en la práctica se dio un aumento o disminución porcentual de inconformidades, resulta insuficiente y arbitrario, pues podría darse en el hipotético caso, que en realidad el número de reclamaciones ha disminuido porcentualmente de un año a otro, pues el tráfico de información de tarificación adicional del 2014 respecto al 2013 pudo haberse incrementado en un 100% o incluso mayor porcentaje. Los datos aportados en estos resultados no son objetivos ni suficientes para aseverar si los mismos han crecido o disminuido porcentualmente.

Por lo anterior, el operador solicitó:

- a) Se elabore un informe que incluya los aspectos anteriormente descritos.
- b) Se corrija lo que parece ser un error material, ya que como está redactado en Resultando en cita, carece de lógica por ser contradictorio, pues si el 2013 fue 33% superior al 2014, significa que no existiría el aludido incremento, sino una disminución en las reclamaciones.

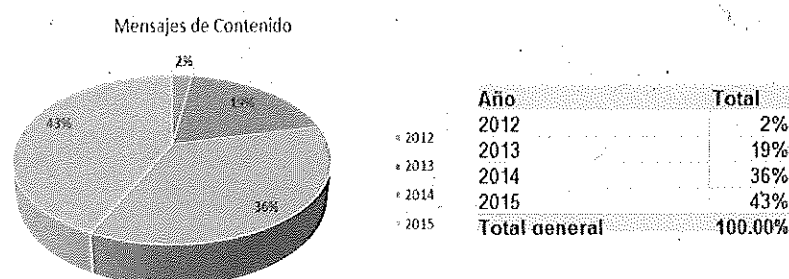
**3.3.4.2. Análisis de fondo:**
**Sobre el punto a):**

A continuación se presenta un gráfico con los datos indicados en el proyecto de instrucción; asimismo, se incluyeron las reclamaciones por servicios de tarificación adicional ingresadas entre el año 2012 y 2015. Lo anterior con el fin de demostrar que este tipo de reclamaciones han incrementado año con año:



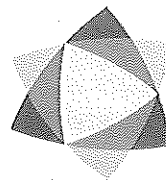
**Figura N° 1.** Cantidad de reclamaciones presentadas por inconvenientes de mensajes de contenido del año 2012 a junio del 2015.

La anterior información se puede apreciar a continuación mediante porcentajes:



**Figura N° 2.** Cantidad de reclamaciones presentadas por inconvenientes de mensajes de contenido del año 2012 a la fecha, representadas por medio de porcentajes

**Sobre el punto b):**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Efectivamente existe un error involuntario de transcripción en los porcentajes expuestos; por lo que se realizará la corrección del error material en la instrucción final, de conformidad con lo establecido en el artículo el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: "En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos."

Por lo anterior, se procederá a realizar la corrección del error material en el documento final.

**3.3.5. Sobre el consentimiento del usuario para el manejo de la información personal por parte del proveedor.****3.3.5.1. Observaciones del proveedor:**

Señala Mobile Treinta y Tres S.A. que en el Resuelve C) apartado b) punto i.2) del proyecto de instrucción en cuestión, se indica: "La información personal que suministre el usuario, no se debe utilizar para brindar o promocionar otros servicios de información".

Existe una violación al artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública, principio de jerarquía normativa: La potestad reglamentaria debe respetar la pirámide jerárquica del ordenamiento jurídico administrativo. El párrafo transcrito, modifica y contradice lo dispuesto expresamente en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones.

A efectos de no violar la norma citada, que posee rango superior de ley, frente a una de rango inferior como lo es el proyecto de instrucción, el proveedor sugiere modificar la misma y así poder preservar la legalidad del texto.

**3.3.5.2. Análisis de fondo:**

El principio de jerarquía normativa establece el orden de aplicabilidad de las normas jurídicas y el criterio para solucionar las posibles contradicciones entre normas de distinto rango. En el caso en concreto, no existe violación alguna al artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública; pues la regulación de la información personal que suministre el usuario, se ajusta plenamente a lo establecido en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, N° 8968, la cual se encuentra en un mismo rango jerárquico que la Ley General de Telecomunicaciones.

Por otro lado, indica el proveedor que el párrafo señalado en el Resuelve C) apartado b) sección i) punto 2) del proyecto de instrucción, modifica y contradice lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones. Tal y como se señaló anteriormente, éste artículo hace referencia al tema de **comunicaciones no solicitadas**, o sea cuando se remiten mensajes o llamadas con fines de venta directa de bienes y servicios sin que el usuario haya otorgado su consentimiento previamente.

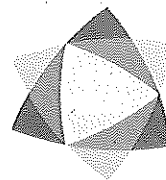
Por lo anterior, ésta Superintendencia considera que el proveedor no lleva razón en sus manifestaciones, por cuanto no se está irrespetando la jerarquía de normas, ni se contradice ningún articulado de la Ley General de Telecomunicaciones o violenta la Ley General de la Administración Pública.

**3.3.6. Sobre la información publicitaria y comercial de los servicios de información.****3.3.6.1. Observaciones del proveedor:**

Señala el proveedor que el Resuelve C) apartado b.ii) punto 2.b) reza: "Mecanismo claro, sencillo y gratuito para activar (ACEPTO) y desactivar (SALIR) el servicio de información. Este mecanismo deberá ser uniforme para todos los proveedores e indiferente de la utilización de letras mayúsculas o minúsculas. Tras la recepción de la solicitud de activación (ACEPTO) o desactivación (SALIR), el proveedor remitirá al usuario un mensaje de confirmación de salida".

Lo anterior constituye una violación del artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública, ya que viola los principios de ciencia, técnica, lógica y convivencia, por cuanto uniformar el mecanismo con una sola palabra clave para todos los proveedores trae aparejado una serie de inconvenientes, tales como que dentro de los usos y costumbres locales, ésta palabra tiene que ver con el que se está promocionando.

Asimismo, señala que existe una ausencia de motivación, según lo establecido en el artículo 136 de la Ley


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

General de la Administración Pública. Sin perjuicio de considerar que no existen elementos técnicos que justifiquen el párrafo transcrito, no puede pasar por alto, que el mismo carece de motivación, al no contar siquiera con una fundamentación, ni criterio razonado sobre su conveniencia. Recordemos que la motivación de los actos administrativos es una exigencia del principio constitucional del debido proceso.

**3.3.6.2. Análisis de fondo:**

La remisión de la palabra "ACEPTO" para activar el servicio y para desactivar con la palabra "SALIR", consiste en un mecanismo sencillo y fácil de recordar, para el que usuario pueda manifestar su **consentimiento expreso** del servicio de información de tarificación adicional que se pretende suscribir o suspender, el cual queda debidamente registrado en las centrales telefónicas de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones por el plazo en que se accede al servicio más tres meses adicionales.

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 (...).**" (La negrita no es del original).

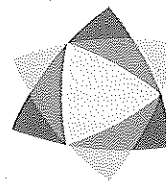
Parece que existe una confusión o mal entendido del momento en que se requiere los términos "ACEPTO" y "SALIR" que intrínsecamente llevan aparejados la justificación de ser simples, entendidos por todos e imposibles de inducir a engaño. Por esta razón, explicamos que la mecánica sería así: el usuario puede participar de los juegos, rifas, concursos, u otros, por medio del envío de palabras que el proveedor define, por ejemplo: "GOL", "AMOR", "SUERTE". Luego el usuario debe recibir un mensaje con la información correspondiente del servicio (precio, referencia a la página WEB, periodicidad en la que será recibida la información, entre otros). Posteriormente, en respuesta a esta información es que el usuario debe indicar la palabra "ACEPTO" para confirmar que desea que se le brinde el servicio bajo las condiciones previamente señaladas, o bien "SALIR" para desactivar el servicio cuando lo considere oportuno

Lo anterior es necesario ya que el usuario debe aceptar, expresamente, los términos y condiciones del servicio de información de tarificación adicional que se le está ofreciendo, y dicha aceptación la podrá realizar una vez que tenga acceso a la información correspondiente. Asimismo, es necesaria la estandarización de la palabra de suscripción del servicio ya a partir de las diferentes reclamaciones tramitadas ante la Sutel, es posible derivar que el proveedor de contenido no respeta las palabras de suscripción definidas en sus propios reglamentos para la suscripción del servicio. De igual forma, la palabra "ACEPTO" brinda mayor claridad a los usuarios respecto del consentimiento informado de cara la suscripción del servicio.

Por otro lado, con respecto a la motivación esencial que promueve esta disposición, la misma radica en que el usuario tiene derecho a que se le otorgue la mayor cantidad de información y se consigne su aceptación en las condiciones ofrecidas por el proveedor de servicios de información de tarificación adicional. Lo anterior, de conformidad a lo establecido supletoriamente en el artículo 41 párrafo tercero y 44 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto N° 25234-MEIC; artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 14 de Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

En otro orden de ideas, en relación a la supuesta violación del artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública; considera ésta Superintendencia que no se está violentando dicho cuerpo legal ya que lo que se busca es uniformar el código para registrar el **consentimiento expreso** del usuario, no el código corto que el usuario debe remitir para participar en el servicio ofrecido.

Por último, señala el operador que también se violenta el artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública, ya que existe ausencia de motivación en la instrucción. Sobre este punto se debe indicar que la motivación es parte de los elementos del acto administrativo y el proyecto cumple con los mismos en su totalidad.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

El elemento formal conceptualizado como motivación se encuentra plasmado en los Considerandos X, XIII, XIX, XX, XXI, XII y XIII de la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional". A manera de ejemplo, se transcribe el Considerando 22, el cual indica: "Que actualmente los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ven afectados con actuaciones anómalas en la prestación de los servicios de información, toda vez que la información que recibe el usuario, de previo a la suscripción de dicho servicio y durante la relación contractual, es escasa o nula, en relación con las particularidades y condiciones del servicio, tarifas, procedimiento de activación y desactivación, costo real por unidad del servicio prestado, entre otras; lo cual propicia que se lleven a cabo conductas fraudulentas por parte de esos proveedores, que en muchos casos se aprovechan de la necesidad, incredulidad o desconocimiento de los usuarios, lo cual repercute directamente en la facturación del servicio telefónico de éstos".

Por lo anteriormente expuesto, considera esta Superintendencia que no se está violentando ninguno de los artículos en cita; además de que la instrucción cumple con todos los elementos del acto administrativo.

**3.3.7. Sobre los mecanismos de control a usuarios menores de edad.****3.3.7.1. Observaciones del proveedor:**

Señala Mobile Treinta y Tres que se indica que el proveedor de los servicios de información de tarificación deberá vigilar mediante mecanismos de autocontrol, que los usuarios no sean menores de edad, crea una violación al artículo 132 de la Ley General de la Administración Pública, por cuanto el contenido del acto administrativo debe ser posible. Lo solicitado resulta imposible ya que los usuarios de los servicios de información se encuentran dispersos en todo el país, sin existir la posibilidad siquiera remota de que el proveedor tenga conocimiento de si quien se encuentra contratando el servicio es menor o mayor de edad. La presente obligación también riñe con lo dispuesto en el artículo 31 del Código Civil y del 140 al 163 del Código de Familia, en cuanto a que los responsables de los actos de las personas menores de edad, son quienes ejercen la patria potestad, o bien sus tutores.

**3.3.7.2. Análisis de fondo:**

El tema en cuestión fue analizado anteriormente por esta Superintendencia, por lo que debe remitirse a la repuesta brindada en el punto 3.1.2.1. del presente oficio. Cabe agregar que el contenido sí es posible, en tanto lo que se requiere es un mecanismo que permite alcanzar el fin pretendido de identificar al usuario.

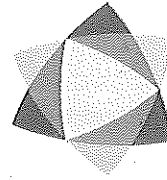
**3.3.8. Sobre el monto de consumo máximo mensual.****3.3.8.1. Observaciones del proveedor.**

Manifiesta el proveedor que conforme a lo declarado existe una violación al artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública ya que no existe dictamen, estudio o peritaje alguno que justifique otorgar un valor de consumo máximo de \$20, como el adecuado. Asimismo, existen varias empresas proveedoras de servicios de valor agregado, por cuanto se estima que una vez que se motive adecuadamente el límite máximo mensual de consumo, éste lo debe ser para cada uno de los proveedores y no como monto total, de lo contrario podría ser una competencia desleal entre los diferentes proveedores de contenido, que de tener clientes en común, eventualmente podrían realizar maniobras para acaparar ese límite máximo en detrimento de los restantes proveedores de servicios.

Por lo anterior, se solicita se realice un estudio que justifique dicho monto y que el mismo sea para cada uno de los servicios contratados.

**3.3.8.2. Análisis de fondo:**

En primer lugar, con respecto a la supuesta violación de lo establecido en el artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública, la medida de establecer un límite de consumo que puede ser variado, se

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*justifica en que con fundamento en el artículo 45 inciso 21)<sup>6</sup> de la Ley General de Telecomunicaciones; la Sutel y los operadores/proveedores de telecomunicaciones deben proteger los derechos de los usuarios para que no le sean facturados servicios que estos no ha solicitado. Dicha norma contiene un fin y un interés público que el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones pretende, cual es evitar cobros desproporcionales o excesivos en la facturación. El tipo de negocio, las plataformas utilizadas y las características del servicio potencian el error en la voluntad de los consumidores y es riesgo en ciertas actividades de consumo, es por ello que el derecho de consumo lo protege de manera especial.*

*Este es un ejercicio discrecional que lleva a cabo el usuario, para disponer sobre el contenido o la selección de la medida para mitigar el riesgo y evitar que se concrete y se justifica en que ha sido una buena práctica comercial y que puede ser modificado a voluntad del usuario. En ese sentido, de conformidad con el principio de beneficio al usuario establecido por ley, permite que la SUTEL a determine medidas de protección para evitar que éstos reciban facturaciones excesivas, por el consumo de servicios donde no se le brinda suficiente información o incluso es engañosa.*

*Es así como, los usuarios finales podrán establecer límites de consumo superiores a los \$20 señalados, según sus necesidades, gustos y preferencias; en caso de que éste no se establezca se fijará, por defecto, el monto de los \$20, esta cifra podrá ser modificada en cualquier momento por parte del usuario, siendo que el proyecto de instrucción sometido a audiencia no impone arbitrariamente un límite máximo de consumo, sino más bien dispone la obligación de que el usuario y el operador de común acuerdo establezcan un tope máximo para los servicios de tarificación adicional. Asimismo, el operador deberá informarle por medio de un mensaje corto (SMS) o IVR cuando alcance el 80% del consumo, con el fin de que tenga la posibilidad de ampliar su límite, en caso de así desearlo; caso contrario, no se le podrá facturar un monto adicional del pactado o establecido.*

*Ahora bien, en relación con el tema de las prácticas de competencia desleal, cabe destacar que ésta Superintendencia considera que el límite de US\$20 no viene a favorecer que se desarrollen prácticas de este tipo, en los términos del artículo 17 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, y que en el caso de los servicios de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 67 inciso a) aparte 5) de la Ley General de Telecomunicaciones.*

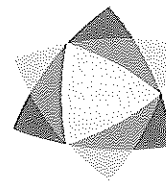
*La competencia desleal se presenta cuando, se genere confusión sobre diversos aspectos de los competidores, se realicen aseveraciones falsas para desacreditar a los competidores, se facilite información falsa que genere expectativas exageradas en comparación con lo exiguo del beneficio, o bien, se acuda a la imitación de marcas y nombres comerciales, entre otros, propiedad de terceros.*

*Así las cosas, habiendo valorado los diferentes escenarios en que se producen prácticas de competencia desleal, no se encuentra que exista una relación directa entre las prácticas de este tipo y el establecimiento de un límite de consumo máximo para los servicios de información de tarificación adicional. De igual forma, el límite de US\$20 tampoco viene a favorecer el desarrollo de prácticas monopolísticas bien sean relativas (abuso de posición dominante) o absolutas (prácticas de coordinación entre competidores).*

*Ahora bien, es importante señalar que si un determinado proveedor de servicios de contenido llegase a desarrollar este tipo de prácticas desleales, quien se viere afectado por las mismas, tiene el derecho de denunciar éstas, procediendo mediante los mecanismos que la ley le confiere. Por lo que si una empresa se siente afectada por otra, está en libertad de ejecutar las acciones necesarias para evitar que se siga cometiendo una eventual situación de competencia desleal; lo anterior impide que los afectados se encuentren en estado de indefensión. No obstante, Mobile Treinta y Tres no aporta prueba que apoye las manifestaciones expuestas junto con las observaciones realizadas, por lo que se consideran que las mismas son meras apreciaciones subjetivas.*

*En virtud de lo anterior expuesto, no se considera que Mobile Treinta y Tres lleve razón en las observaciones presentadas contra la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", ya que este ente regulador no está violentando la regulación de la Ley General de la*

<sup>6</sup> "Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones: (...) 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado".

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*Administración Pública, ni considera factible que se pueda desarrollar una práctica de competencia desleal entre los proveedores del servicios de información de tarificación adicional.*

**4. Observaciones presentadas por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.****3.4.1. Sobre la falta de competencia del Órgano para dictar reglamentos y la correspondiente nulidad.****3.4.1.1. Observaciones del operador:**

*Señala el operador que de conformidad con lo indicado en el artículo 25 de la Ley de Creación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), en concordancia con el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde a la ARESEP el dictado de los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones. Tarea que ya fue completada con la promulgación de los reglamentos correspondientes, en cuyo caso si la SUTEL considera que los mismos no son suficientes debería abstenerse a lo indicado en la ley.*

*Además, indica que el tema que se pretende regular mediante la instrucción es un tema que cuenta con abundante regulación, tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en el Reglamento de Protección de los Derechos de los Usuarios Finales de Servicios de Telecomunicaciones. Por otro lado, la SUTEL no ha reconocido de forma literal lo indicado en el resolución RCS-174-2014, en la cual al resolver un recurso planteado por Claro, manifestó: "Finalmente señalar sobre estos argumentos que, la SUTEL como órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, no ostenta una potestad reglamentaria que le permita generar estas normas de carácter general..."*

*Por lo anterior, manifiesta Claro que el proyecto en estudio resulta inoportuno, pues el órgano que pretende aprobarla carece, según la ley, de competencia para su dictado, lo cual como bien es sabido de conformidad con los artículos 129 y 166 de la Ley General de Administración Pública, es una circunstancia que vicia de nulidad absoluta evidente y manifiesta por ausencia de competencia del órgano que dictó el acto.*

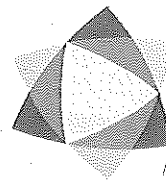
**3.4.1.2. Análisis de fondo:**

*Las normas reglamentarias que regulan la actividad prestacional dentro del sector telecomunicaciones, encuentran sustento en fuentes de diferente jerarquía dentro de nuestro ordenamiento. Siendo que, efectivamente la potestad reglamentaria forma parte de la función administrativa del Poder Ejecutivo y de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), dentro del ordenamiento de las telecomunicaciones.*

*En un nivel superior se pueden identificar los decretos del Poder Ejecutivo que reglamentan las leyes sectoriales, en aplicación de los artículos 140 incisos 3) y 18) de la Constitución Política y el artículo 6) inciso d) de la LGAP (v.g. el Decreto Ejecutivo Nº 34765-MINAET, denominado "Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones" y el Decreto Ejecutivo Nº 35205-MINAET, denominado "Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones". Asimismo, en un ámbito de menor jerarquía normativa, se encuentran los reglamentos emitidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con fundamento en los artículos 25 de la Ley de la ARESEP, el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 6) inciso e) y su párrafo segundo de la Ley General de la Administración Pública.*

*De la normativa antes referenciada, se concuerda con el recurrente en el señalamiento de que a la SUTEL, en su condición de órgano desconcentrado en grado máximo adscrito a la ARESEP, según lo dispuesto en el artículo 59 y siguientes de la Ley de la ARESEP, el legislador no le otorgó competencia para la emisión de ningún tipo de instrumento reglamentario, conforme a la jerarquía de las fuentes definidas en el artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública antes señalado.*

*Sin embargo, el artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública establece que, además de los reglamentos emitidos por el Poder Ejecutivo y los entes descentralizados, existen otras normas que si bien subordinadas a los reglamentos, pueden ser adoptadas por los órganos competentes que así lo disponga la ley. La Ley General de Telecomunicaciones, establece como competencia, regular el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, que implica el dictado de ciertas disposiciones tendientes a cumplir una función de ordenación, como más adelante exponemos. Por ahora, interesa resaltar el hecho de que la misma Ley*


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

General de Telecomunicaciones reconoce la posibilidad del Consejo de adoptar instrucciones en el ejercicio de sus funciones.

La doctrina y jurisprudencia han reconocido el carácter normativo de estas instrucciones que se han identificado con las denominadas circulares, expresamente establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones (artículos 124 y 125). El carácter externo o ad extra es reconocido tratándose de órganos reguladores como la Sutel y en ejercicio de una habilitación específica de ley (sentencia 1000-F-S1-2010, de la Sala Primera) o, de una relación de sujeción especial (sentencia 05966-2011, de la Sala Constitucional).

En adición, el artículo 129 de la Ley General de la Administración Pública dispone que el "acto deberá dictarse por el órgano competente y por el servidor regularmente designado al momento de dictarlo, previo cumplimiento de todos los trámites sustanciales previstos al efecto y de los requisitos indispensables para el ejercicio de la competencia." Por lo tanto, la competencia se configura en un elemento material o sustancial del acto administrativo (subjetivo), que puede definirse como la suma o esfera, determinada y conferida por el ordenamiento jurídico, de potestades, facultades y deberes del ente público y de los órganos que lo conforman para el cumplimiento de los fines públicos (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 443).

Dicho esto, resulta necesario identificar de seguido, si la SUTEL posee la competencia (por la materia), necesaria para el dictado del acto administrativo recurrido, sea la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional".

Para estos propósitos se proceden a identificar las principales potestades y facultades que el ordenamiento jurídico costarricense ha dispuesto para la SUTEL. En primer término el artículo 59 de la Ley de la ARESEP dispone que corresponde a la SUTEL "regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (...)". Lo cual permite establecer una primera conclusión de suma relevancia para los propósitos del presente análisis: a ésta Superintendencia de Telecomunicaciones no le corresponde únicamente aplicar el ordenamiento sectorial, sino que además, se le confieren una serie de potestades y facultades que se instituyen en verdaderas obligaciones y deberes regulatorios orientados al cumplimiento de los objetivos legales y reglamentarios que se le confieren a este Órgano desconcentrado.

La Real Academia Española (RAE), nos indica que el término "regular" proviene del latín *regulāre* que significa "ajustar, reglar o poner en orden algo", "determinar las reglas o normas a que debe ajustarse alguien o algo" o inclusive "ajustar el funcionamiento de un sistema a determinados fines".<sup>7</sup> En adición, la RAE nos indica que el término aplicar proviene del latín "*applicāre*" que significa "emplear, administrar o poner en práctica un conocimiento, medida o principio, a fin de obtener un determinado efecto o rendimiento en alguien o algo."

En primer término, por medio de la instrucción de carácter general la Sutel lo que busca es que los derechos de los usuarios finales, los cuales se encuentran establecidos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones se implementen y cumplan a cabalidad en materia de servicios de información de tarificación adicional. Lo anterior, ya que es obligación del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones brindarle al usuario información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de servicios regulados, máxime antes de la suscripción del contrato de adhesión. Asimismo, dentro de los derechos establecidos se señala que el usuario tiene derecho a una facturación exacta del servicio que realmente haya contratado; por lo que es de suma importancia que éstos derechos y demás regulados en el artículo en mención.

Por otro lado, el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones ha dispuesto entonces que, la SUTEL, en cumplimiento de los artículos 59 y 60 inciso a) de la Ley de la ARESEP, tiene la potestad de ajustar y ordenar el funcionamiento del conjunto de actores y elementos que intervienen dentro del funcionamiento del mercado de los servicios de telecomunicaciones. Y que para estos fines debe regular, aplicar y adoptar una serie de medidas o principios dirigidos a la obtención de un determinado efecto o rendimiento, que para el caso concreto vendría a estar orientado a la consecución de una mejor atención y resolución de las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios finales.

<sup>7</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=regular>

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Asimismo, en aplicación del artículo 113 de la Ley General de la Administración Pública, el instrumento regulatorio aprobado reviste un claro interés público, el cual se ve materializado por los intereses particulares de cada uno de los usuarios activos o potenciales de los servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio del contenido dispuesto en el supra citado artículo 74 de la Ley de la ARESEP, que requieren estándares de calidad mayores dentro de los servicios de telecomunicaciones.

De igual forma, el referido artículo 59 de la Ley de la ARESEP, dispone que la SUTEL deberá "...vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones", potestades de fiscalización que debe ejercer para el cumplimiento y realización de su fines; lo cual conlleva verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes participantes del sector, dentro de los cuales se encuentran los operadores y proveedores de servicios, así como los usuarios finales. En concordancia con estas potestades de control, el artículo 41 de la Ley General de Telecomunicaciones, determina que corresponde a la SUTEL velar porque los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplan con el régimen de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal.

Por otra parte, la Ley de la ARESEP en su artículo 60 incisos d) e i) define dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL **"garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales"**, así como **"establecer y garantizar estándares de calidad...de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos."** En este sentido la RAE nos indica que el término estándar conlleva definir un "tipo, modelo, patrón, nivel."<sup>8</sup>

Al tenor de la definición anterior, se puede afirmar que la instrucción, procura dentro de sus objetivos, establecer medidas de protección y establecer lineamientos que regulen el manejo de servicios de información de tarificación adicional; aspecto que se enmarca dentro de las competencias legales dispuestas para la SUTEL. Además, esta disposición se ve complementada por el inciso a) del artículo 73 de la Ley de la ARESEP, mismo que instruye las funciones que debe cumplir el Consejo de la SUTEL, dentro de las cuales se encuentra:

"a. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.

Correlativamente el artículo 46 de nuestra Constitución Política, en relación con el artículo 45 incisos 1), 5), 13), 14), y 29) de la Ley General de Telecomunicaciones determinan el derecho que tienen los usuarios finales para la protección sobre sus intereses económicos, dentro de lo cual se establece del derecho a recibir información adecuada y veraz, un trato equitativo y a recibir servicios de calidad.

En este punto, también se debe considerar que el inciso 4) del artículo 4 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, habilita a la SUTEL para establecer las disposiciones que permitan resolver las reclamaciones en apego a las mejores prácticas técnicas y comerciales, con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios. Y es a través de las potestades y facultades de regulación, aplicación, control y vigilancia otorgadas dispuestos legal y reglamentariamente, que éste órgano regulador puede cumplir este cometido.

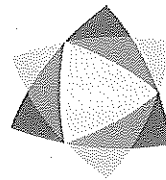
Los criterios objetivos sobre los cuales se fundamenta el acto administrativo impugnado, resultan visibles en los Resultando 1 de la instrucción en cuestión, el cual aduce un aumento en el número de reclamaciones que son presentadas en segunda instancia ante la SUTEL para su tramitación, investigación y resolución.

De la información sustentada en el instrumento regulatorio recurrido, pareciera evidenciarse una menor efectividad en la primera instancia de atención y resolución de las reclamaciones, la cual corresponde normativamente a los operadores y proveedores de servicios.

Por otra parte, la nulidad de los actos administrativos se genera por el vicio que afecta la aptitud de éste para producir efectos en razón de su disconformidad con el ordenamiento. En este caso el recurrente señala la ausencia de competencia parte de la SUTEL para dictar ésta instrucción, y por lo tanto la invalidez del mismo.

De conformidad con los artículos 165 y 166 de la LGAP la invalidez absoluta de un acto administrativo

<sup>8</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=fiscalizar>


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

procede cuando falten totalmente uno o varios de los elementos constitutivos, real o jurídicamente. También podría presentarse la nulidad absoluta del acto cuando existan los elementos constitutivos del acto administrativo pero sean imperfectos (que existan pero que no cumplan con todos los requisitos que la ley establece para su validez), siempre y cuando dicha imperfección impida la realización del fin, de conformidad con el artículo 167 de la misma LGAP.

Sobre estos extremos nos indica la Procuraduría General de la República que:

*"... La nulidad absoluta, evidente y manifiesta es aquella notoria, que no exija un proceso dialéctico para su comprobación, por saltar a primera vista. Es la nulidad de fácil captación, y no puede hablarse de este tipo de nulidad, cuando se halla muy lejos de saltar a la vista de comprobación, comprobación cuya evidencia y facilidad constituyen el supuesto sustancial que sirve de soporte fundamental a lo que, dentro de nuestro derecho, podemos denominar la máxima categoría anulatoria de los actos o contratos administrativos..."* (Dictamen C-019-87 del 27 de enero de 1987 de la Procuraduría General de la República).

*"... Este tipo de nulidad está referida a la existencia de vicios del acto o contrato que sean notorios; claros, de fácil captación, donde no se requiera de mayor esfuerzo y análisis para su comprobación, ya que el vicio es evidente, ostensible, manifiesto y de tal magnitud, y que en consecuencia, hace que la declaratoria de nulidad absoluta del acto o contrato sea consecuencia lógica, necesaria e inmediata, dada la certeza y evidencia palpable de los vicios graves que padece..."* (Dictamen C-062-88 del 04 de abril de 1988 de la Procuraduría General de la República).

Este tipo de nulidad se descubre por la mera confrontación del acto o contrato administrativo con el ordenamiento jurídico, sin necesidad de acudir a ninguna interpretación, análisis profundo, o estudio de expertos.

Al respecto, Eduardo Ortiz Ortiz señala que por nulidad absoluta, evidente y manifiesta debe entenderse:

*"... no la que es patente y grosera hasta para el lego -lo que es hipótesis académica- ni tampoco la que se refiere a sólo un tipo determinado de vicio grave, sino toda la que afecte el orden público de la organización y el funcionamiento de la Administración y que es, por eso mismo, grave y peligrosa para la colectividad. Arribamos así a una verdadera tautología, pues toda nulidad es de pleno derecho precisamente en la medida en que es grave, por afectar el orden público..."* (9)

El argumento esgrimido por Claro ha sido presentado de forma recurrente para cuestionar las potestades regulatorias de ésta Superintendencia, siendo que debe tenerse en cuenta la separación existente entre el ejercicio de las atribuciones regulatorias, como lo es la protección de los derechos de los usuarios, de la potestad reglamentaria que por ley corresponde a la ARESEP cuando se requiera la modificación de los actuales reglamentos o la emisión de nuevas normas técnicas; siendo que en el presente el caso no se da dicha condición.

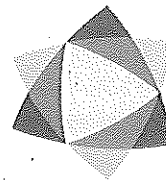
Por estas razones, ésta Superintendencia considera que el operador no lleva razón en cuanto a la falta de competencia de la SUTEL para el dictado del proyecto de referencia.

### **3.4.2. Sobre la violación al debido proceso en la creación del acto administrativo impugnado.**

#### **3.4.2.1. Observaciones del operador:**

Indica el operador que el proyecto en estudio carece de toda rigurosidad jurídica dado que los conceptos utilizados no son sinónimos sino que son excluyentes entre sí, tal y como lo establece la Ley General de la Administración Pública. En primer término las resoluciones, como lo señala el artículo 121 de la ley en mención y reforzado por la Procuraduría General de la República en el dictamen C-167-2012 del 29 de junio de 2012, son actos administrativos concretos que deciden sobre un reclamo administrativo o un recurso; es claro que el caso de la resolución RCS-298-2014, no se está frente a ninguno de éstos supuestos reglados, sean excluyentes de la discrecionalidad de la administración. No existe en este caso ningún reclamo o recurso que esté resolviendo la administración, por lo cual resulta incorrecto desde el punto de visto de la técnica jurídica hablar de resolución.

<sup>9</sup> Ver ORTIZ ORTIZ (Eduardo) *Tesis de Derecho Administrativo II*, editorial Stradtman S.A., San José, 2000 p. 533.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Por otro lado, al señalar que dicho proyecto de "resolución" tiene carácter de instrucción general, está evidenciando el verdadero objetivo del acto administrativo que se pretende dictar; lo que intenta es emitir una norma de alcance general vinculante para todos los sujetos regulados por la SUTEL, es decir, se está en presencia de la emisión de un reglamento de conformidad con lo indicado en el artículo 121 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública. Ahora bien, para la emisión del pretendido reglamento no se ha seguido el debido proceso, materializado mediante el procedimiento administrativo para la creación y emisión de actos normativos de alcance general, el cual, es un elemento esencial del acto administrativo.

Por lo anterior, resulta confusa la consulta que realiza la SUTEL sobre el proyecto de resolución a los interesados, en el plazo de 10 días hábiles, mediante el comunicado en la Gaceta; ya que no queda claro si con dicha remisión se pretende cumplir con el requisito legal antes descrito, de ser así se debe advertir que el accionar no cumple con las exigencias legales. Así las cosas, no se desea pasar por alto la práctica, cada vez más frecuente, de regular la industria por la vía de resoluciones, en particular porque en la vía de la resolución se eliminan las posibilidades de participación de los interesados en la creación de normas.

#### **3.4.2.2. Análisis de fondo.**

En primera instancia es importante indicar que el operador señala en su manifestación la resolución RCS-298-2014, la cual regula las "Instrucciones Regulatorias para la atención y resolución efectiva de reclamaciones interpuestas ante los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones"; ésta no tiene relación alguna con la propuesta actual, sea la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional"; razón por la cual no se hará mención a la misma.

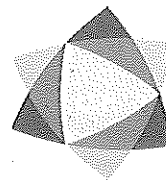
Ahora bien, con respecto al tema en cuestión, efectivamente, el procedimiento para dictar una normativa de jerarquía reglamentaria tiene un carácter "ad solemnitatem"; procedimiento especial que encuentra su consagración en los artículos 361 a 363 de la Ley General de la Administración Pública; de igual forma en ciertos supuestos específicos aplicarían los artículos 36 y 81 de la Ley N° 7593. Sin embargo, debe ponderarse por parte del impugnante, que los principios jurídicos de Publicidad y Transparencia, se erigen como orientadores de la función administrativa del Estado. Por lo que, si bien la consulta realizada no corresponde al cumplimiento de un requisito de validez del acto administrativo recurrido, **se realiza como una buena práctica regulatoria sobre aquellas figuras especiales dentro del ordenamiento sectorial que atañe a la colectividad de agentes regulados.**

El autor **MAURO CAPPELLETTI** indica que la aplicación del principio de publicidad se instituye dentro de los mecanismos que permiten brindar una mayor publicidad e información sobre las acciones que genera el Estado, y que forman parte de la tendencia a la democratización de la justicia y hacia la socialización del proceso. Con este fin se realiza la consulta de la instrucción en cuestión por parte de la SUTEL, a fin de facilitar el acceso a la justicia a todos por igual.

El acto administrativo impugnado, surge del ejercicio competencial otorgado a la SUTEL para regular, aplicar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Sobre estos extremos la Contraloría General de la República, mediante oficio N° 12289 del 14 de noviembre de 2012, señaló lo siguiente:

"De acuerdo con López de Castro García-Morato y Ariño Ortiz, para cumplir con esos objetivos, se ha generalizado la creación de "entes reguladores independientes", cuyos rasgos básicos aparecen en su denominación:

"1: Deben ser «autoridades reguladoras». Regular, nos dice la Real Academia, consiste en «medir, ajustar, ordenar algo conforme a una regla que preside el funcionamiento de una realidad». Así, además de las funciones meramente consultivas, los entes reguladores tienen funciones típicamente reguladoras, como son: a) funciones arbitrales entre los distintos agentes del mercado, b) funciones ejecutivas, entre las que pueden destacarse la regulación de precios y fijación de tarifas, concesión de licencias y autorización de instalaciones, supervisiones de estándares y condiciones de servicio, y supervisión de la conducta de las empresas del mercado, c) funciones operativas, referentes a la solicitud de información a las empresas, inspecciones y sanciones y d) **funciones de desarrollo normativo a través de circulares, directivas e instrucciones.**" LÓPEZ DE CASTRO GARCÍA-MORATO (Lucía) y ARIÑO ORTIZ (Gaspar), Derecho de la Competencia en Sectores Regulados, Editorial COMARES, S.L., Granada, España, 2001, página 49. (Negritas son propias)



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

El Acuerdo 006-010-2015, de las 10:30 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se caracteriza por producir efectos jurídicos subjetivos, de carácter abstracto y alcance general, sobre la masa de regulados que deben atender y resolver las reclamaciones interpuestas por los usuarios finales. Al respecto, es importante acotar que el interés general o interés público se define como la noción de asistencia y apoyo prestado a los habitantes para la realización de sus fines. El interés general tiene carácter preeminente, es antes que el interés particular y no se agota en éste. En efecto, no se trata de nada que en sí mismo se le ordene a un solo operador y únicamente beneficie persona en particular, si no que se busca que favorezca a todos los usuarios de los diferentes operadores, incluso aquellos que eventualmente podrían presentar algún inconveniente por este rubro.

Lo anterior ya que el interés público, como concepto jurídico indeterminado, **se fundamenta en la noción del bien común**. En ese sentido el tratadista Héctor Jorge Escola<sup>10</sup> ha considerado lo siguiente: "la noción de bienestar general, no sólo declarada en el preámbulo, sino efectivizada a través de todo lo largo de nuestra Constitución nacional, encuentra su correlato jurídico en la idea de "interés público", la cual puede ser concretada, por ahora, sobre la base de que existe el interés público, cuando en él, una mayoría de individuos y en definitiva cada uno puede reconocer y escindir del mismo su interés individual, personal, directo y actual o potencial. El interés público, así entendido, es no sólo la suma de una mayoría de intereses individuales coincidentes, personales, directos, actuales o eventuales, sino también el resultado de un interés emergente de la existencia de la vida en comunidad, en el cual la mayoría de los individuos reconocen, también, un interés propio y directo. Esa idea de "interés público" es, pues, la que verdaderamente sustenta y fundamenta todo el derecho administrativo, comenzando por la idea misma del derecho administrativo, el cual podría ser redefinido, a partir de esta visión..."

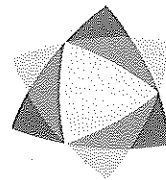
Debe estimarse por parte del recurrente, que no resultaría razonable, ni proporcional, la emisión por parte del Consejo de la SUTEL, de actos concretos para cada uno de los operadores y proveedores de servicios que atienden reclamaciones; por lo cual la SUTEL genera actos administrativos que responden a la aplicación de las normas generales, para la masa de regulados, sin que derive tal situación en la creación de nuevas normas de alcance general, o de normas técnicas para la prestación de servicios.

Sobre este punto debe recordarse que la SUTEL debe además orientar su actividad regulatoria, hacia la aplicación de un conjunto de principios jurídicos que le encargan establecer los mecanismos que permitan obtener la mayor consecución de los fines planteados por el ordenamiento, con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Estos preceptos se encuentran respaldados por la jurisprudencia jurisdiccional, al disponer la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante resolución N°2005-05600 de 16:34 h. de 10 de mayo del 2005, que las actividades administrativas desarrolladas por el Estado a través de sus diferentes entes y órganos, se encuentran orientadas por lo principios de eficacia, eficiencia, simplicidad, celeridad y simplicidad. Al respecto, estableció la referida jurisprudencia, de la siguiente forma:

**"IV. PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE EFICACIA, EFICIENCIA, SIMPLICIDAD Y CELERIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVAS.** La Constitución Política, en su parte orgánica, recoge o enuncia algunos principios rectores de la función y organización administrativas, que como tales deben orientar, dirigir y condicionar a todas las administraciones públicas en su cotidiano quehacer. Dentro de tales principios destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad (artículos – todos de la Constitución Política- 140, Inciso 8, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de "Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas", el 139, inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de "buena marcha del Gobierno" y el 191 al recoger el principio de "eficiencia de la administración"). Estos principios de orden constitucional, han sido desarrollados por la normativa infraconstitucional, así, la Ley General de la Administración Pública los recoge en los artículos 4°, 225, párrafo 1°, y 269, párrafo 1°, y manda que deben orientar y nutrir toda organización y función administrativa. La eficacia como principio supone que la organización y la función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2°, de la Constitución Política). La eficiencia, implica obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. La simplicidad demanda que las estructuras administrativas y sus competencias sean de fácil comprensión y entendimiento, sin procedimientos alambicados que retarden la satisfacción de los intereses públicos empeñados. Por su parte, la celeridad obliga a las administraciones públicas cumplir con sus

10 El interés Público como Fundamento del Derecho Administrativo, Ediciones De Palma, Buenos Aires, 1989, pág. 32.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015,**

objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos. Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular”.

Por otra parte, no debe confundirse la denominación del acto administrativo con su naturaleza. Se debe recordar que de acuerdo con el artículo 120 de la Ley General de la Administración Pública, los efectos de los actos administrativos pueden estar destinados a los administrados, dentro de los cuales se encuentran los acuerdos y las resoluciones; mientras que los internos son actos interadministrativos o interorgánicos, cuyos efectos regulan la relación estatutaria entre el ente y sus funcionarios, siendo en este supuesto que se encuentran enmarcadas las instrucciones como acto administrativo así clasificado dentro de nuestro ordenamiento jurídico administrativo. Sin embargo, queda claro que no es el caso del acto impugnado, cuyos efectos van dirigidos a la colectividad de operadores y proveedores de servicios que atienden y resuelven las reclamaciones de sus usuarios o abonados.

También se debe ponderar que el régimen sancionatorio administrativo dispuesto en el artículo 65 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones, clasifica como una infracción muy grave “Incumplir las instrucciones adoptadas por la Sutel en el ejercicio de sus competencias” (Artículo 67 inciso a) sub inciso 7). Régimen que resulta aplicable a los operadores y proveedores de servicios, y que no forma parte del régimen disciplinario aplicable a los funcionarios de este órgano regulador, cuya relación de servicio se rige por lo dispuesto en el artículo 73 inciso ñ) de la Ley de la ARESEP y el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (RAS).

Sin embargo, el Consejo de la SUTEL, para el mejor ejercicio de sus potestades de regulación y aplicación del ordenamiento de las telecomunicaciones, dispone la aprobación de acuerdos que resultan de obligatorio acatamiento para la masa de operadores y proveedores de servicios, y que para el caso específico viene a definir, tal y como se mencionó, un conjunto de estándares y requerimientos de información para una mejor gestión de las reclamaciones que son interpuestas por los usuarios finales.

En adición, los requerimientos de información dispuestos con fundamento en el artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley de la ARESEP, se determinan como una práctica regulatoria que promueve la generación de datos que permitirán adoptar mejores decisiones administrativas dirigidas a tutelar de una manera más eficiente las situaciones que se generen por violaciones a los derechos de los usuarios finales, y el control de cumplimiento de las obligaciones dispuestas para los operadores y proveedores de servicios (Artículo 49 incisos 1), 3) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones).

Por lo tanto, no se considera oportuna la observación indicada por el recurrente, en cuanto a la violación al debido proceso en la creación del acto administrativo impugnado, toda vez que éste no corresponde a un reglamento, sino a una instrucción regulatoria de alcance general. Cabe destacar que esta Superintendencia procedió a publicar el proyecto de instrucción y brindó audiencia a todos los interesados mediante su publicación en La Gaceta N° 48 de fecha 10 de marzo del presente año.

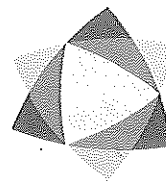
**5. Observaciones realizadas por TELEPROMOS DE COSTA RICA.****3.5.1. Sobre la operación de Telepromos de Costa Rica:****3.5.1.1. Observaciones de la empresa:**

“En los países donde opera Telepromos, existe siempre un compromiso de facturación frente al operador de Telecomunicaciones. En ese sentido, la barrera de entrada a la industria es alta”.

“Existen, desde Telepromos, reglamentos para los servicios de información que se proveen a los usuarios de telefonía móvil”.

“Telepromos conoce que es su deber y persigue proteger y respetar los derechos de los usuarios de sus servicios, principalmente los relacionados con la información que se brinda y la facturación que se realiza por este concepto”.

“Telepromos censura el hecho que un usuario final sea facturado por un servicio que no ha solicitado. Podrá

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

revisar este Consejo que nuestro récord en esa materia es sólido, salvo excepciones en las que presenta una queja ante el operador por confusión del usuario final".

"Sobre los derechos que establece el artículo 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, los servicios de Telepromos se pautan en televisión y ahí se informa claramente de estas condiciones".

"En relación al punto 1.C.a.i actualmente, sin necesidad de este Proyecto de Resolución, se garantiza a los usuarios su derecho de solicitar, en cualquier momento la exclusión, ratificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones".

"En relación al punto 1.C.b.i.2 Telepromos aclara que, en adición al número telefónico, no se obtiene información personal".

"Telepromos está en completa disposición de ofrecer servicio de atención al cliente por llamada telefónica. Esto se utiliza en promociones de gran tamaño, pero puede aplicarse a los Servicios de Información regulares, siempre y cuando los Operadores de Telecomunicaciones otorguen una línea gratuita".

**3.5.1.2. Análisis de fondo:**

Esta Superintendencia considera que las observaciones planteadas por Telepromos son una manifestación meramente subjetiva; los cuales, si bien es cierto podrían considerarse a favor del establecimiento de la regulación presentada, desde la perspectiva de la preocupación de Telepromos por los derechos de los usuarios y el consentimiento previo a disfrutar de estos servicios, no constan a esta Superintendencia la forma de operación y comercialización de los servicios por parte de la citada empresa, además que no son hechos que se encuentren en discusión dentro de la instrucción en mención, razón por la cual los mismos no se entraran a conocer.

**3.5.2. Sobre los contratos que suscriben los proveedores de servicios de tarificación adicional con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.****3.5.2.1. Observaciones del proveedor:**

"Los Proveedores de Servicios de Información son fuertemente regulados en sus contratos por los Operadores de Telecomunicaciones. Respetuosamente invitamos a este Consejo a revisar un contrato típico entre, por ejemplo el Instituto Costarricense de Electricidad y un Proveedor de Información. Se dará cuenta que el contenido, la frecuencia y los precios establecidos procuran proteger siempre al usuario final del servicio".

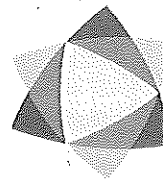
"Ya existen, en estos acuerdos comerciales, lineamientos que regulan el manejo de servicios de información de tarificación adicional. Muchos operadores ya traen esas mejores prácticas de otros países donde operan, pues los lineamientos en esta materia son regionales".

"Los servicios de información, tal y como están establecidos en los acuerdos comerciales entre los Proveedores de Servicios de Información y los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones ya aseguran eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios".

"Los servicios de información, tal y como están establecidos en los acuerdos comerciales entre los Proveedores de Servicios de Información y los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no atentan contra la seguridad de la red de los operadores".

"Telepromos, en sus reglamentos y los Operadores de Telecomunicaciones, en sus acuerdos comerciales ya velan por que los negocios que se ejecutan sean lícitos y no perjudiquen de alguna forma a los usuarios, para lo cual se cercioran que las actividades que se desarrollen sobre sus redes y plataformas se encuentren ajustadas a derecho, máxime que obtienen algún tipo de rédito por su operación".

**3.5.2.2. Análisis de fondo:**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Con respecto a las observaciones expuestas, debe señalarse que ésta Superintendencia en múltiples ocasiones ha intentado conocer y analizar los contratos suscritos entre los proveedores de servicios de tarificación adicional y operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones; no obstante, la respuesta de estos últimos radica en que éstos son confidenciales, por lo que a este ente regulador se le ha negado su acceso, razón por la cual al día de hoy se desconoce los términos y condiciones que rigen dichas relaciones comerciales.

De lo indicado por la interesada, se extrae que ésta ejecuta buenas prácticas comerciales, lo cual facilitaría la implementación y cumplimiento de estas instrucciones propuestas. No obstante, estas disposiciones contractuales pueden cambiar y en esta materia (derecho consumo), donde las normas son imperativas, esto es que la voluntad de las partes está limitada y ello se justifica en un interés jurídico o bien jurídico tutelado superior.

**3.5.3. Sobre los derechos de los usuarios.****3.5.3.1. Observaciones del proveedor:**

"En relación al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, en su artículo 14, toda descripción y precio de servicios de información se encuentra disponible en los mensajes de bienvenida de los servicios y en el portal de los operadores".

"Telepromos afirma vehementemente que en el caso de sus usuarios, el punto XXII del Considerando de este Proyecto de Resolución es falso y se basa en una generalización y juicio de valor sin fundamento específico".

**3.5.3.2. Análisis de fondo:**

Tal y como se indicó, es importante que el usuario tenga conocimiento de todas las condiciones que engloba la prestación del servicio de tarificación adicional, no solo del precio del servicio. Es decir, el usuario debe tener un conocimiento real y veraz del servicio ofrecido con el fin de poder manifestar su consentimiento informado.

Por lo que la información que señala Telepromos, con respecto al precio, resulta insuficiente para que el usuario tenga conocimiento sobre el servicio; esto podría afectar la decisión de consumo por parte del usuario y refirir con el acceso de información, clara, veraz, oportuna que tienen éstos antes de suscribir los servicios. De hecho, a manera de ejemplo, se cuenta con casos documentados donde los proveedores de servicios de información hacen referencia a su reglamento utilizando formatos de direcciones URL comprimidas que limitan el acceso a estos documentos por parte del usuario. Para mayor amplitud en este tema, lo señalado por esta Superintendencia en el apartado 3.4.3.2 del presente documento.

**3.5.4. Sobre la información publicitaria y comercial.****3.5.4.1. Observaciones del proveedor:**

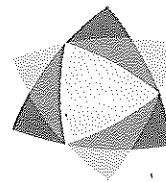
"En relación al punto 1.C.b.i.3 existe una restricción técnica no menor, pues lo que solicita este Consejo ocupa más espacio del que existe disponible en un mensaje de texto (160 caracteres)".

"Sobre los requisitos en publicidad, Telepromos hace del conocimiento de este Consejo que es inviable desde la perspectiva de tiempo y presupuesto detallar los mecanismos de salida, información de periodicidad y números de servicio de asistencia de un servicio de información en un spot publicitario. Sin embargo, esta información se detalla claramente en el mensaje de bienvenida".

"Telepromos consulta al Consejo si el mecanismo ACEPTO se propone como genérico para todo servicio. En ese caso, desde un punto de vista de mercadeo, se dificulta la diferenciación de los servicios. El mecanismo SALIR ya se utiliza de manera genérica".

**3.5.4.2. Análisis de fondo:**

Se aclara a Telepromos que la información que se le debe suministrar al usuario se encuentra debidamente señalada en la sección B) apartado ii) punto 2), la misma debe ser concisa para que se pueda enviar por

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

medio de los 160 caracteres del mensaje de texto (SMS) o bien el proveedor tiene los medios tecnológicos que permiten la concatenación de mensajes, para que si el mismo supera los 160 caracteres se pueda adecuar. Es evidente que la información relevante de este servicio no se puede remitir por medio de un único mensaje de texto, por lo que se debe brindar la dirección de la página WEB para que los usuarios –que tienen el deber de informarse- puedan consultar más ampliamente sobre el servicio comercializado.

Un aspecto que ésta Superintendencia considera importante señalar, es que Telepromos indica en primer término que no puede brindar información en 160 caracteres; no obstante, en el segundo argumento señala que ésta información se le facilita al usuario en el mensaje de "Bienvenida", por lo que todo indica que los argumentos expuestos son contradictorios.

Por último, con respecto a la palabra para "ACEPTO" y "SALIR" para las cuales se refieren al consentimiento expreso por parte del usuario para iniciar el servicio de información de tarificación adicional, o bien, no participar más del mismo, se remite a lo expuesto en el apartado 3.4.3.2. del presente documento.

**3.5.5. Sobre las Prácticas Prohibidas.****3.5.5.1. Observaciones del proveedor:**

"Telepromos solicita al Consejo ejemplos de cada una de las Prácticas prohibidas o no autorizadas".

**3.5.5.2. Análisis de fondo:**

La aclaración de los actos administrativos tiene como objetivo esclarecer los puntos oscuros o dudosos del mismo. Con respecto a las "Prácticas prohibidas o no autorizadas", éstas se encuentran debidamente detalladas en la parte dispositiva de la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", específicamente, en el apartado C) sección b) punto iii). Por lo anterior, no se considera necesario ni pertinente establecer ejemplos puntuales ya que la regulación planteada es muy clara y el tema debe ser estudiado para la particularidad de los servicios de información que brinda cada proveedor, siendo que no es ni viable ni lógico esperar que una instrucción detalle cada uno de los casos para los distintos servicios que se puedan proveer.

**3.5.6. Sobre los menores de edad.****3.5.6.1. Observación del proveedor:**

"Telepromos puede usar su mejor esfuerzo para garantizar que los suscriptores no sean menores de edad, pero solicita al Consejo reconsiderar esta posición pues es técnicamente imposible sin recolectar información muy personal y sensible de los usuarios".

**3.5.6.2. Análisis de fondo:**

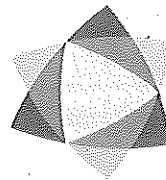
Lo relacionado con los menores de edad fue ampliamente desarrollado en el presente documento, en el apartado 3.3.1.2.; por lo que se remite a la respuesta anteriormente indicada.

**3.5.7. Sobre las obligaciones y responsabilidad de los operadores.****3.5.7.1. Observación del proveedor:**

"En relación con las obligaciones directas y responsabilidades de los operadores de servicios de telecomunicaciones, Telepromos considera inviable desde cualquier punto de vista establecer un límite de consumo mensual de \$20.00 o su equivalente en colones, por usuario. Esto restringe severamente el derecho de información de los usuarios y sienta un precedente negativo en América Latina, donde en ningún país donde opera Telepromos se somete al usuario final a tan arbitraria limitante".

**3.5.7.2. Análisis de fondo:**

Con respecto al monto correspondiente al límite de consumo, se señala que el tema se desarrolló en la sección 3.3.3.2. del presente oficio.


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Conforme con lo anterior, no se consideran pertinentes las observaciones presentadas por Telepromos contra la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional".

**6. Observaciones presentadas por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE):**

**3.6.1. Sobre la competencia de la SUTEL para regular los servicios de información.**

**3.6.1.1. Observaciones del operador:**

Señala el operador que en el capítulo y anexo 13 del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana – Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA), establecen los compromisos específicos de Costa Rica en materia de telecomunicaciones. Es así como el principio de orden jerárquico de las normas no se puede dictar un acto o acciones contrarias al orden jurídico interno de cada país, y con lo publicado, lo que el regulador pretende es que se aprueben disposiciones regulatorias contrarias a lo ratificado por Costa Rica en el CAFTA, así como lo normado por el artículo 6 de la Ley General de la Administración Pública.

Adicionalmente, el regulador mediante resoluciones del Consejo que fueron comunicadas por oficios 188-SCS-2009 del 18 de diciembre de 2009 y oficio 346-SCS-2010 del 21 de octubre de 2010 de la Secretaría del Consejo y, la resolución RCS-121-2012 del Consejo de la Sutel de fecha 30 de marzo de 2012, logró dar fiel cumplimiento a lo acordado por Costa Rica en el CAFTA clasificando así los servicios en regulados (telecomunicaciones) y no regulados (información); dentro de los cuales clasificó los servicios de información como servicios no regulados, por lo tanto, no existe norma legal que el atribuya a la Sutel competencia para regular los servicios de información.

Asimismo, señala sobre este tema:

"De previo a efectuar la revisión puntual de esta instrucción, es importante señalar que este servicio no debe ser regulado por la SUTEL, pues los servicios de información no son servicios de telecomunicaciones propiamente dichos, según la Ley 8642.

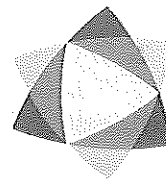
Además, este proyecto de Resolución no contempla un procedimiento de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos del usuario final, tal como lo establece el capítulo IV artículo 10 y 11 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final".

**3.6.1.2. Análisis de fondo:**

La Ley General de Telecomunicaciones establece un régimen de regulación diferenciado para los servicios de telecomunicaciones respecto de los servicios de información de tarificación adicional, pero de ninguna forma se dispone en dicha ley que estos servicios no sean regulados. En ese sentido el artículo 51 de la Ley N° 8642, establece taxativamente la diferenciación regulatoria que aplica a estos servicios, siendo que no están sujetos a la provisión de servicios al público en general, a la regulación tarifaria, y al ajuste a las normas de interconexión y de ninguna manera los exonera de la protección de los derechos de los usuarios, aspecto sobre el cual se basa esta instrucción.

Más aún, el mismo artículo 51 dispone la potestad de la Superintendencia de Telecomunicaciones de imponer a estos operadores de servicios de información las citadas obligaciones en caso que sean necesarias para "corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios" por lo anterior, de ninguna forma lleva razón el ICE dado que el actuar de este ente regulador se apega en un todo al régimen jurídico aplicable, que no exonera a los proveedores de servicios de información de su obligación de proteger los derechos de los usuarios, siendo que de ninguna forma el CAFTA podría venir a desmeritar estos derechos fundamentales.

Ahora bien, con respecto a las resoluciones que cita el Instituto, a manera de ejemplo la Resolución RCS-121-2012 señala en el Considerando XIII: "Que con el fin de cumplir con lo anterior, el Consejo y la Dirección General de Mercados analizaron la permanencia o no de cada uno de los servicios incluidos en el pliego tarifario vigente considerando lo siguiente: (...) c. De acuerdo a la legislación vigente, las tarifas de servicios de telecomunicaciones en los que no exista declaratoria de competencia, deben ser establecidas por la SUTEL, por lo que éstas deben permanecer en el pliego tarifario. Por otra parte, las tarifas de los servicios de información no deben ser establecidas por la SUTEL. Sin embargo, la Superintendencia mantiene la potestad de imponer a los operadores de este tipo de servicios, obligaciones en el caso en que ello


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

se requiera para corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios. Se revisan también los cargos administrativos y similares, para determinar cuáles requieren de regulación por parte de la SUTEL. (la negrita y subrayado no es del original).

Nuevamente se extrae la facultad de ésta Superintendencia para imponer obligaciones a los operadores cuando se deban resguardar los derechos de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones.

Por último, se remite al Instituto Costarricense de Electricidad a la respuesta que consta en el apartado 3.5.1.1.1. referente a la competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones para emitir este tipo de regulación.

### **3.6.2. Sobre la regulación en Costa Rica de los servicios de información:**

#### **3.6.2.1. Observaciones del operador:**

El tema de servicios de información en la regulación nacional, inicia en su definición en el artículo 6 inciso 25) de la Ley General de Telecomunicaciones y se extiende a la norma del artículo 51 de dicha ley, la cual indica los casos en que los proveedores de servicios no estarán sujetos a ciertas obligaciones.

Por estas razones, la única forma en que la SUTEL puede regular los servicios de información, sería por excepción y por razones que taxativamente la ley establece, sea para, corregir una práctica monopólica, promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios y, la regulación sólo podrá hacerla en temas de la obligación de proveer estos servicios al público en general, para justificar precios de acuerdo con sus costos o registrarlos, dar acceso o interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios o para que se ajuste a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones.

La Ley General de Telecomunicaciones fue clara en establecer cuáles serían los únicos supuestos en que la SUTEL podrían entrar a regular los servicios de información, en cuáles temas podría hacerlo, cerrando la posibilidad de que se ejerza una regulación ilimitada sobre dicho servicios, que a todas luces sería contraria a ley.

Como consecuencia de lo manifestado, la regulación que la SUTEL podría hacer sobre el servicio, sería en temas de las redes de telecomunicaciones que sirven de transporte, y en los términos del artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, por excepción demostrada y justificada.

#### **3.6.2.2. Análisis de fondo:**

La Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593), dispone dentro de las funciones de la Superintendencia y de su Consejo las siguientes:

"(...)

Artículo 60: Obligaciones Fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL):

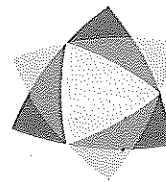
Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables....

Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones

Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones...

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)  
 Son funciones del Consejo de la SUTEL:

Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)"


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Como se denota de lo transcrito, tanto la Superintendencia como su Consejo se encuentran en la obligación de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, por lo que se hace necesario aclarar las definiciones de servicios de telecomunicaciones y usuarios finales. Al respecto la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 en su artículo 6 sub inciso 23) define los servicios de telecomunicaciones como:

"Servicios de telecomunicaciones; servicios que consisten en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de las redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva"

Por su parte el mismo artículo de la ley citada en su sub inciso 30 define quien es un usuario final de telecomunicaciones al disponer:

"Usuario final: usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público." Resulta claro que esta Superintendencia, tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, los cuales se encuentran protegidos vía legal y reglamentaria. Al respecto, el artículo 45 de la Ley N° 8642 dispone en lo que interesa, los siguientes:

1. "Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final.  
(...)"
9. Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva.  
(...)"
11. Obtener la pronta corrección de los errores de facturación.  
(...)"
21. No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado.
22. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia. (...)"

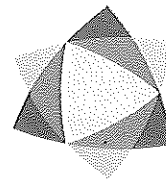
De igual forma los artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, facultan a esta Superintendencia para establecer condiciones de seguridad en la red de los operadores, con el fin de prevenir y minimizar irregularidades en la prestación y tarificación de los servicios de telecomunicaciones, la cuales deberán de fijarse de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales para asegurar la protección y derechos de los usuarios.

Así las cosas, resulta claro que esta Superintendencia posee la competencia suficiente para conocer los asuntos relacionados con servicios de información, siempre y cuando éstos afecten alguno de los derechos de los usuarios tutelados normativamente. Lo anterior, adquiere mayor relevancia si nos circunscribimos a la esfera de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley N° 8642, el cual señala taxativamente las obligaciones que no deben cumplir los proveedores de servicios de información, los cuales se limitan a:

- "a) Proveer estos servicios al público en general.
- b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o registrarlos.
- c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios.
- d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones."

Tal y como se evidencia, las exclusiones de responsabilidad de los proveedores de servicios de información y que escapan del ámbito regulatorio, se encuentran asociadas a la obligación de prestación, la justificación del precio y la interconexión para la prestación de dichos servicios. En sentido contrario, dichos proveedores se encuentran en la obligación de proteger y respetar los derechos de los usuarios de tales servicios, principalmente los relacionados con la información que se brinde y la facturación que se realice de dichos servicios.

En virtud de lo anterior, no lleva razón el ICE en señalar la incompetencia, para que esta Superintendencia se abstenga de regular lo relacionado con los servicios de información de tarificación adicional, toda vez que uno de los principales objetivos de éste regulador es proteger los derechos de los usuarios, lo cuales se han

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

venido viendo afectados por malas prácticas aplicadas en este tema.

**3.6.3. Sobre la falta de motivación del proyecto de instrucción.****3.6.3.1. Observaciones del operador:**

En cuanto al derecho comparado al que se hace referencia en el proyecto, indica el ICE que debe entenderse como un marco de referencia, y nunca como un integrador de normas en el ordenamiento jurídico interno y, menos como fundamento para crear una obligación a los operadores. Este tipo de resoluciones requieren un fundamento normativo legal para su exigencia, ello en la medida en que se están limitando aspectos que la normativa deja en libertad de decisión a las partes contratantes, uno de ellos es el plazo. Tal disposición lesiona, tanto el principio de legalidad contenido en el artículo 11 de la Constitución Política y el 11 de la Ley General de la Administración Pública ya citados, sino además el principio de la autonomía de las partes contratantes.

El asumir que los reclamantes acuden al Regulador porque el operador – en nuestro caso el ICE – no les resuelve es solo una suposición que carece de fundamento; lo que el cliente intenta hacer, es tratar de escalar a instancias superiores dado que en instancias administrativas no fueron acogidas sus pretensiones.

**3.6.3.2. Análisis de fondo:**

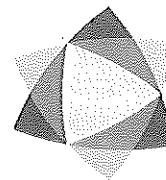
En sede administrativa lo correcto es hacer mención a la motivación del acto administrativo como elemento formal del mismo. La motivación se encuentra regulada en el numeral 136 de la Ley General de la Administración Pública, esta se traduce en una declaración de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho, que han llevado a la respectiva Administración Pública al dictado o emanación del acto administrativo.

Sobre este aspecto, el Tribunal Contencioso Administrativo Sección IV, ha señalado que: (...) la motivación es la expresión formal del motivo y, normalmente, en cualquier resolución administrativa, está contenida en los denominados 'considerandos' -parte considerativa-. La motivación, al consistir en una enunciación de los hechos y del fundamento jurídico que la administración pública tuvo en cuenta para emitir su decisión o voluntad, constituye un medio de prueba de la intencionalidad de esta y una pauta indispensable para interpretar y aplicar el respectivo acto administrativo".<sup>11</sup>

A manera de ejemplo, parte de la motivación de derecho de la instrucción en cuestión se encuentran los artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Es así como, esta Superintendencia no está utilizando normas del derecho comparado como integrador de normas del ordenamiento jurídico. Además de que el ordenamiento jurídico está conformado por normas escritas y no escritas. El objetivo de hacer mención a regulaciones como la de Colombia o España en el proyecto es netamente referencial para establecer prácticas o experiencias internacionales, para conocer realidades a los que otros países se han enfrentado en esta materia, y que permite identificar opciones que se analizan como mecanismos de solución que han sido eficaces.

En diversas ocasiones ante la falta de información o normativa, la Administración Pública ha procedido a realizar una interpretación del Derecho Comparado; a manera de ejemplo la resolución RHD-019-2013 de las 14:50 horas del 04 de abril de 2013 emitida por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, señaló: "Sobre el servicio de presentación y restricción de la identificación de la línea de origen (o llamante) y de la línea conectada (Caller ID y No Caller ID). No habiéndose encontrado en el expediente legislativo Nº 16398 -mediante el cual se tramitó la Ley Nº 8642- discusión que ayude a esclarecer la interpretación del artículo 45 incisos 26) y 27) de dicha ley, se procede al estudio del tema en el Derecho Comparado, en particular se analizará la legislación y doctrina española por cuanto la influencia de esa legislación sobre el tema fue notoria en Costa Rica. (Procuraduría General de la República dictamen C-21-2013 del 20 de febrero del 2013). El Derecho comparado suele ser calificado como una disciplina o método de estudio del Derecho que se basa en la comparación de las distintas soluciones que ofrecen los diversos ordenamientos jurídicos para los mismos casos planteados -esto dentro de una perspectiva funcionalista. El Derecho comparado como método puede ser aplicado a cualquier área del derecho, realizando estudios específicos de ciertos temas".

<sup>11</sup> Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV a las 13:00 horas del 11 de noviembre de 2013.


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Asimismo, la Administración Pública tiene la facultad de emitir ciertos actos discrecionalmente, al respecto la jurisprudencia nacional ha señalado:

*"Las administraciones públicas, de acuerdo con el ordenamiento jurídico administrativo, ejercen las potestades públicas que el bloque de legalidad les permite y que están obligadas a ejecutar. Muchas de estas potestades son regladas, es decir, que cuando se cumple el supuesto de hecho previsto por la norma, la actuación de la Administración se concreta en el resultado previsto por la misma. Pero hay potestades discrecionales, en las cuales, ante ciertas circunstancias se permite el actuar del ente (...). Se entiende que la misma Administración es la única que puede decidir acerca de la solución más correcta, pues tiene dentro de ella misma, los órganos técnicos, consultivos y demás necesarios para formar su criterio en cuanto a la opción conveniente, en un momento determinado. (...) En nuestro país, la LGAP prevé los límites del ejercicio de la discrecionalidad, en los artículos 15, 16 y 17. El primer artículo dispone que el ejercicio discrecional podrá darse inclusive en ausencia de ley, pero que estará sometido a los límites que el mismo ordenamiento le impone y en este caso el juez velará por los elementos reglados del acto y la observancia de los límites; el segundo establece que no podrán dictarse actos contrarios a las reglas unívocas de ciencia y la técnica o a los principios elementales de justicia, lógica o conveniencia y el juez podrá controlar la conformidad con estas reglas no jurídicas en los elementos discrecionales del acto, como si ejerciera de contralor de legalidad. El último de los artículos preceptúa que la discrecionalidad estará limitada por los derechos del particular, salvo texto legal en contrario. (...). Tienen entonces las Administraciones un campo amplio para poder cumplir y desarrollar sus potestades y competencias"<sup>12</sup>. (la negrita no es del original).*

Ahora bien, con respecto a que ésta Superintendencia parte de que los reclamantes acuden al regulador y dado que no encuentran soluciones satisfactorias en sede del operador, es importante señalar que el presente proyecto de instrucción no surgió de manera antojadiza por parte de este ente regulador. La misma nace por las múltiples reclamaciones que ingresan a la institución, en las cuales los usuarios señalan que tienen inconvenientes con los operadores y proveedores de servicios de información de tarificación adicional. Lo anterior, se detalla en el apartado señalado a Mobile 33 en el punto 3.4.1.2. del presente documento.

#### **3.6.4. Sobre las apreciaciones subjetivas presentadas por el operador.**

##### **3.6.4.1. Apreciaciones del operador:**

*"El cliente sí conoce como interponer reclamaciones, y más bien lo que no conoce el clientes es que su responsabilidad es informarse de los costos de los servicios de información, lo cual debe ser informado por diversos medios como ya se hace hasta ahora".*

*"Se considera que la regulación de los servicios de información, haya o no tarifa de por medio, lejos de promover la competencia la restringe a unas pocas empresas proveedoras del contenido".*

*"Se debe tomar en cuenta lo estipulado en los Artículos 45) y 51) de la LGT N° 8642, ya que aunque el ICE no está obligado a la prestación de servicios de información al público general, debe justificar los costos de los servicios que implemente ante las consultas del Regulador cuando así lo disponga, a efectos de evitar sanciones por prácticas monopólicas".*

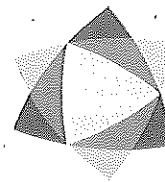
*"Conforme a lo estipulado en los Artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el ICE cuenta con mecanismos y plataformas que aseguran la integridad y salvaguarda de los datos de los usuarios, así como el control de su autenticidad y fiabilidad. Esto con el fin de prevenir o restringir fraudes.*

*Además, se debe cumplir con la entrega semestral a la SUTEL de las pruebas de desempeño de estas plataformas de control para que se verifiquen su adecuado funcionamiento por parte de este Ente.*

*Muchos de estos servicios se brindan a través de plataformas de los aliados comerciales que no tienen títulos habilitantes y sobre las cuales el ICE lógicamente no tiene potestad alguna".*

*"Se reconoce con estos una vez más por parte de SUTEL que, los servicios de información no son servicios de telecomunicaciones propiamente dichos, según la Ley 8642. Un defecto de esto es que si un cliente tiene un reclamo de facturación por un servicio de información, el operador no puede cortar el servicio telefónico".*

<sup>12</sup> Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VIII. Sentencia 00048 de las 15:00 horas del 24 de junio de 2014.

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*"Si el servicio no debe regularse, entonces no se puede pretender defender al usuario".*

*"De existir alguna deficiencia en la información se debe mejorar, pero no tomar cualquier problema como excusa para justificar la regulación de los servicios de información, haya o no tarifa de por medio".*

*"La propia cita del Reglamento de Protección al Usuario Final, confirma que ya existe regulación e instancias que protegen al cliente como a cualquier otro consumidor, entonces se considera que no es necesaria más regulación. Lejos de promover la competencia, se le está limitando con este proyecto".*

*"En la actualidad la inscripción y desafiliación de servicios de contenido son de aplicación inmediata si lo solicita el titular del servicio; además, si bien es cierto que un usuario puede excluirse de una base de datos, aquí no se garantiza formalmente (a través de un documento, una boleta, etc) que el usuario puede interponer una queja o demanda formal por la posible reutilización de sus datos por parte de otros proveedores".*

*"La alusión a la Ley 8968 es buena pero deja por fuera que es muy importante también velar por el tipo de información que solicitan puesto que hay contratos por ejemplo que preguntan hasta por referencias de terceras personas e inclusive información que no viene al caso".*

*"La propuesta de inclusión de canales adicionales de atención al cliente hará incurrir al proveedor en costos adicionales y ello repercutirá en los costos del servicio encareciéndolos por culpa de la regulación".*

**3.6.4.2. Análisis de fondo:**

*Esta Superintendencia considera que los argumentos planteados son una manifestación meramente subjetiva, sin fundamento técnico ni jurídico que lo respalde. Al respecto, sólo se considera importante señalar que el fin e interés público que persigue esta instrucción es garantizar o proteger los derechos de los usuarios, así como, promover la resolución efectiva de las reclamaciones por parte del operador o proveedor de servicios de información de tarificación adicional.*

*A pesar de lo anteriormente señalado, llama la atención que el ponente u operador infiera que el regulador ha manifestado afirmaciones tendenciosas con base en que a su criterio, la Sutel acude a una "excusa" para el establecimiento de una regulación específica, sino que responde a los principios y objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones, y al ejercicio de sus competencias establecidas en la Ley N° 7593, en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios, sea que éstos utilicen servicios de telecomunicaciones o servicios de información.*

**3.6.5. Sobre el principio de jerarquía normativa.****3.6.5.1. Observaciones del operador:**

*"En estos apartados se delimita el concepto de servicio de información a lo estipulado solamente en la LGT N° 8642 (...).*

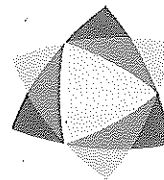
*Sin embargo, no se menciona o hace referencia a los oficios de la SUTEL donde se definen y describen los diferentes servicios de información, tal es el caso del Oficio 346-SCS-2010/61277 y ACUERDO 003-021-2012. Es importante que no se de una contradicción u omisión de estos conceptos dentro de la normativa que se propone, ya que no están incluidos los servicios de mensajería o llamada telefónica de contenido, o servicios de facturación adicional.*

*Otro documentos que se debe tomar en cuenta para el marco conceptual en los puntos 5° y 6° es el ACUERDO 022-089-2011 "Revisión del Pliego Tarifario Vigente".*

*En este oficio, la SUTEL define ya como servicios de información, tanto el servicio de mensajería multimedia (MMS) como el servicio de video llamada".*

**3.6.5.2. Análisis de fondo:**

*El principio de jerarquía normativa significa que ninguna ley, decreto o disposición administrativa puede ser contraria a una norma superior.*


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

La Ley General de la Administración Pública dispone: "1. La jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico administrativo se sujetará al siguiente orden: a) La Constitución Política; b) Los Tratados Internacionales y las normas de la Comunidad Centroamericana; c) Las leyes y los demás actos con valor de ley; d) Los decretos del Poder Ejecutivo que reglamentan las leyes y los de los otros Supremos Poderes en la materia de su competencia; e) Los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y los reglamentos de los entes descentralizados; y f) Las demás normas subordinadas a los reglamentos, centrales y descentralizadas. 2. Los reglamentos autónomos del Poder Ejecutivo y los de los entes descentralizados están subordinados entre sí dentro de sus respectivos campos de vigencia. 3. En lo no dispuesto expresamente, los reglamentos estarán sujetos a las reglas y principios que regulan los actos administrativos" (artículo 6). Por su parte, el ordinal 7 de este mismo texto legal, señala: "1. Las normas no escritas -como la costumbre, la jurisprudencia y los principios generales de derecho- servirán para interpretar, integrar y delimitar el campo de aplicación del ordenamiento escrito y tendrán el rango de la norma que interpretan, integran o delimitan. 2. Cuando se trate de suplir la ausencia, y no la insuficiencia, de las disposiciones que regulan una materia, dichas fuentes tendrán rango de ley. 3. Las normas no escritas prevalecerán sobre las escritas de grado inferior"<sup>13</sup>

Es así como el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, como los artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, facultan a ésta Superintendencia para regular los servicios de información de tarificación adicional, en cuanto alcance y contenido tal cual se plantea en el proyecto de instrucciones. Asimismo, en virtud del principio de jerarquía normativa, lo establecido por ley estará por encima de lo señalado mediante un acto administrativo o cualquier actividad formal del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Por lo anterior, no se considera que lleve razón el operador, ya que la ley faculta a ésta Superintendencia para regular los servicios de información de tarificación adicional.

**3.6.6. Sobre el Derecho Comparado:**
**3.6.6.1. Observaciones del operador:**

"¿Qué valor agrega este resultando? ¿Qué es lo que se quiere resaltar de dicho régimen?"

**3.6.6.2. Análisis de fondo:**

En primer lugar, tal y como se señaló en el apartado 3.7. del presente documento, los Resultados de las resoluciones administrativas tienen como fin señalar los antecedentes importantes de la resolución. Resulta inoportuno lo indicado, ya que las interrogantes presentadas por el operador son inquietudes infundadas que no vienen acompañadas de ningún tipo de análisis.

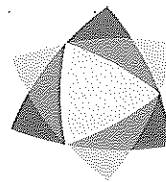
Ahora bien, con respecto a lo establecido en la instrucción, relacionado con el Derecho Comparado, ésta Superintendencia efectuó un análisis de este tema en el punto 3.7.3.2., ya que este fue uno de las observaciones realizadas por el Instituto Costarricense de Electricidad.

**3.6.7. Sobre la responsabilidad solidaria entre los operadores y proveedores.**
**3.6.7.1. Observaciones del operador:**

"(...) las medidas regulatorias son de acatamiento obligatorio para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, que participen en la provisión de servicios de información de tarificación adicional. Sin embargo, también debe ser obligatorias para los Proveedores de servicios de información de tarificación adicional por las siguientes razones:

1. Por la responsabilidad que tienen con los usuarios finales en la prestación de estos servicios y proteger los derechos de estos usuarios de servicios de información.
2. Por lo argumentado en el Considerando XIII de este Proyecto de Resolución de la SUTEL.
3. Porque el contenido del Apartado que inicia en la página 13 del documento, ratifica que aplican para los Proveedores de servicios de información".

<sup>13</sup> Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia. Voto 01036 de las 11:22 horas del 09 de agosto de 2013

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015****3.6.7.2. Análisis de fondo:**

Tal y como se desprende de los Considerandos del proyecto de instrucción el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tiene un grado de participación en la prestación del servicio de información; por lo que tanto el operador/proveedor como el prestador de servicios de información son responsables de forma concurrente en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, máxime tomando en consideración que es a través de las redes de los operadores/proveedores que se cursan dichas comunicaciones y que es en la facturación del usuario final que se registran los consumos realizados por los usuarios de dichos servicios.

El artículo 146 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472), dispone la responsabilidad objetiva de los agentes del comercio, que señala: "Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio. La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan." Es por ello que, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la responsabilidad de velar por que los negocios que ejecuten sean lícitos y no perjudiquen de alguna forma a los usuarios, para lo cual deben cerciorarse que las actividades que se desarrollen sobre sus redes y plataformas se encuentren ajustadas a derecho, máxime si obtienen algún tipo de rédito por su operación.

Los negocios vinculados a los servicios de información –especialmente los de tarificación adicional– presentan una particularidad, ya que los mismos se componen de tres relaciones jurídicas independientes; sea la relación que existe entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el prestador del servicio de información; el vínculo entre el prestador del servicio de información con el usuario final del servicio de telecomunicaciones, y por último, la relación entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el usuario final.

Por lo expuesto, los proveedores de servicios de información de tarificación adicional tendrán responsabilidad solidaria con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones y viceversa. El grado de responsabilidad se debe analizar en cada caso en concreto y desde luego, dependiendo del alcance de cada uno en el cumplimiento de las normas imperativas de derecho público y de las prestaciones asumidas entre ellos.

**3.6.8. Sobre las obligaciones a los operadores y/o proveedores de servicios de información de tarificación adicional.****3.6.8.1. Observación del operador:**

"Se debe aclarar si las obligaciones aplicarán con la mensajería informativa que no se cobra al cliente final sino a la empresa que hace uso de la misma".

**3.6.8.2. Análisis de fondo:**

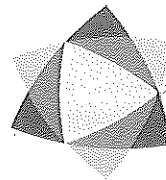
Lo relacionado con la mensajería informativa con fines de venta directa se encuentra regulado en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, y fue desarrollado en la sección 3.3.2.2. en las manifestaciones planteadas por Interacel.

**3.6.9. Sobre el límite de consumo.****3.6.9.1. Observaciones del operador:**

"Una mejora a la propuesta en este punto sería indicarle adicionalmente también al usuario el límite de uso para este u otros servicios; por ejemplo, si el cliente tiene derecho a 100 SMS se le debe indicar que envíos adicionales a ese umbral tienen un costo adicional".

"Al establecer límites de consumo, se genera una distorsión en la prestación del servicio".

**3.6.9.2. Análisis de fondo:**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Esta Superintendencia considera que la propuesta del Instituto Costarricense de Electricidad de informar a los usuarios sobre el consumo de los mensajes de texto incluidos en el respectivo plan puede ser acogida; no obstante, para su implementación los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán modificar los contratos de adhesión en los cuales se les informe y señale a los usuarios el monto fijado de común acuerdo como tope en la mensajería de tarificación adicional, así como las aclaraciones sobre el consumo de los demás rubros del plan contratado.

Ahora bien, con respecto al hecho de establecer límites de consumo genera una distorsión en la prestación del servicio, se remite a lo desarrollado en el punto 3.3.3.2. del presente documento.

**3.6.10. Sobre la facturación.****3.6.10.1. Observaciones del operador:**

"En el costo de las comunicaciones se debe de desglosar por categoría y tipo de servicio".

"Define la facturación de los servicios de información, sin embargo no lo hace con respecto al servicio de telecomunicaciones de acuerdo a lo establecido en el Oficio 346-SCS-2010/61277 con fecha 21 de octubre de 2010 sobre: "Punto 5. Para aquellos servicios de telecomunicaciones e información que utilizan de manera conjunta equipos, plataformas o medios de acceso, el operador y/o proveedor de servicios debe brindar al usuario de manera desagregada las tarifas y precios de cada uno de estos servicios".

**3.6.10.2. Análisis de fondo:**

Esta Superintendencia acoge la recomendación suscrita por el ICE; la misma será incluida en la versión final de la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional".

**3.6.11. Sobre el método de suscripción.****3.6.11.1. Observaciones del operador:**

"El método de suscripción a los servicios uniformado que se pretende imponer (ACEPTAR y SALIR) limita el acceso del cliente a los cientos de opciones de productos al requerir pasos adicionales para poder escoger el servicio deseado".

"Esto limita la oferta desde aplicativos. Se podrá solicitar incluir esta condición para potenciar futuros desarrollos en los portales Web o plataformas de servicios como Tv.

Limita el regulador los medios de acceso a solo dos desconociendo el continuo avance de medio de comunicaciones así como los más tradicionales, entendiéndose solicitud presencial, medio firmado o los más usados habitualmente como email o web, omitiendo contar también con medio funcionales como menús USSD así como otros futuros que de seguro surgirán. Siendo el tema de fondo que el cliente conozca los costos, periodicidad y método de desinscripción o re-inscripción, establecer normativa sobre el medio por el cual debe acceder crea una barrera innecesaria e injustificada".

**3.6.11.2. Análisis de fondo:**

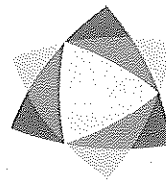
Este tema fue valorado con anterioridad en la sección 3.4.3.2., del presente documento.

**3.6.12. Sobre la notificación vía mensajes cortos o sistema de respuesta por voz.****3.6.12.1. Observaciones del operador:**

"Este texto se refiere sólo a servicios de información que se reciben en un terminal móvil y no al resto de medios".

**3.6.12.2. Análisis**

La "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional",


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

se aplica tanto para servicios de telefonía móvil como de telefonía fija. Por lo cual se establecen tanto canales para el envío de mensajes de texto como canales para llamadas telefónicas de tipo IVR, según se establece en los puntos C.b.i.4), C.b.ii.3), C.c.ii) y C.c.iii) del proyecto de instrucción recurrido.

**3.6.13. Sobre las sanciones a los interesados.**
**3.6.13.1. Observaciones del operador:**

"Sanciones. Recuperación de recursos de numeración. El recurso código corto SMS y número 900 es actualmente otorgado a los operadores, en caso de incurrirse en prácticas empresariales irregulares por el proveedor de contenido (deben definirse) se estaría sancionando una de las partes por las acciones de gestión del servicio de la otra, adicionalmente en un solo código operan múltiples servicios de un proveedor de contenido, por lo que sancionar servicios que son prestados de manera correcta por otros que podrían no serlo es una extrapolación irregular".

**3.6.13.2. Análisis**

Sobre lo que respecta a la recuperación del recurso numérico, si bien es cierto el mismo se otorga al operador de servicios de telecomunicaciones, éste en la justificación del requerimiento de numeración lo asocia a un determinado proveedor de servicios de información de tarificación adicional, mismo que utilizará la red de infraestructura del operador para brindar sus servicios a los usuarios finales, con una debida contraprestación al operador que le facilita el acceso a su red.

Ahora bien, al respecto es importante señalar dos aspectos. En primer lugar, la Sutel debe velar para que los recursos relacionados con la prestación de servicios de telecomunicaciones, sean utilizados de manera adecuada y de manera lícita, tal y como lo dispone el artículo 60 inciso f) y el numeral 73 inciso j) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, los cuales rezan:

"Artículo 60: Son obligaciones fundamentales de la Sutel. Inciso f) f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 73 Son funciones del Consejo de la Sutel. j) Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones".

De esta manera no se trata en sentido técnico de una sanción. Más bien es una medida para restablecer el ordenamiento jurídico quebrantado y asegurar el adecuado y eficiente uso del recurso numérico.

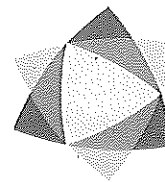
En segundo lugar, tal y como se indicó, la participación entre operadores de servicios de telecomunicaciones y proveedores de servicios de información de tarificación adicional, genera responsabilidades compartidas entre los agentes involucrados en la prestación de dichos servicios. En este sentido, el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 señala que:

"El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos." (destacado intencional)

En este mismo sentido, el artículo 146 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 dispone la responsabilidad objetiva de los agentes del comercio, que señala:

"Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio."

La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan."

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Al respecto cabe destacar que dichas normas resultan de aplicación supletoria en materia de telecomunicaciones, tal y como lo señaló la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia mediante resolución N° 0000393-F-S1-2012 de las 08:40 horas del 22 de marzo de 2012.

Así las cosas, resulta claro y evidente que el participar conjuntamente para brindar servicios de información de tarificación adicional, le genera responsabilidad solidaria tanto al operador de servicios de telecomunicaciones como al proveedor de servicios de información de tarificación adicional.

Por último, es relevante indicar que la medida de recuperar el recurso numérico por el incumplimiento no impide que el operador de servicios de telecomunicaciones pueda solicitar ese recurso de numeración posteriormente, por lo que no implica una afectación al operador de telecomunicaciones. En todo caso, no se está en presencia de una sanción, las cuales únicamente pueden ser creadas por ley.

Es importante aclarar que se rescinde el contrato asociado directamente con el servicio que incumplió las disposiciones regulatorias. Lo anterior, debe establecerse en los contratos que se celebren entre el operador y proveedor.

**3.6.14. Sobre error material****3.6.14.1. Observaciones del operador:**

"El texto "servicios de tarificación adicional" debe sustituirse por "servicios de información de tarificación adicional".

**3.6.14.2. Análisis de fondo:**

Efectivamente existe un error involuntario de transcripción en el nombre del servicio; por lo que se realizará la corrección del error material en la instrucción final, de conformidad con lo establecido en el artículo el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: "En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos."

Por lo anterior, se procederá a realizar la corrección del error material en la instrucción final.

**7. Observaciones interpuestas por INFOCOM:****3.7.1. Sobre el Derecho Comparado.****3.7.1.1. Observaciones del interesado:**

"Las soluciones regulatorias que hayan adoptado las entidades nacionales de regulación en España, Colombia, o cualquier otro país, deben ser analizadas a la luz de sus respectivos marcos regulatorios, y no pueden per se, constituirse en norma para nuestro país, a contrapelo del marco regulatorio costarricense".

**3.7.1.2. Análisis de fondo:**

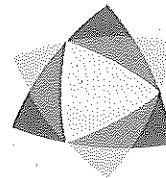
Este tema ya fue analizado en el apartado 3.7.3.2. en respuesta a las manifestaciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad.

**3.7.2. Sobre la competencia de la Sutel.****3.7.2.1. Observaciones del interesado:**

"En Costa Rica, por disposición constitucional (artículo 11 Constitución Política) y legal (artículo 11 Ley General de la Administración Pública), las actuaciones de los entes públicos, de cuya condición no puede sustraerse la Superintendencia de Telecomunicaciones, están sometidas al ordenamiento jurídico, sin poder atribuirse competencias que la ley no les confiere".

"No existe norma alguna que le atribuya a la SUTEL competencia para regular los servicios de información".

"La única norma existente es el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, que se limita a

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

*reafirmar que los proveedores de servicios de información no se encuentran sujetos a la obligaciones de proveer el servicio al público en general; justificar sus precios; dar acceso e interconexión con un cliente en particular para el suministro de tales servicios, ni ajustarse a normas técnicas de interconexión. Acto seguido aclara que la SUTEL les puede imponer esas obligaciones (exceptuadas en el párrafo primero de ese artículo), cuando ocurran las causales expresamente señaladas en el párrafo segundo: para corregir una práctica monopólica; promover la competencia; reguardar derechos de los usuarios.*

*Lo que pretende normar la SUTEL con dicha instrucción, no corresponde a ninguna de las causales expresamente previstas en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, con lo cual carece la SUTEL de facultación legal para regular estos servicios".*

*"El artículo 25 de la Ley de Creación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en concordancia con el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde a la ARESEP el dictado de los reglamentos que sean necesarios para la correcta regulación del mercado de las telecomunicaciones. Esta tarea fue completada con la promulgación de los reglamentos correspondientes, en cuyo caso si la SUTEL considerará que los mismos no son suficientes debería atenerse a lo indicado en la ley. Es menester indicar que el tema que se pretende regular es un tema que cuenta con abundante regulación tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en el Reglamento sobre el Régimen de Protección a los Derechos de los Usuarios Finales.*

*En la resolución RCS-174-2014, en la cual al resolver un recurso que se planteada por un afiliado, la SUTEL manifestó: "Finalmente señalar sobre estos argumentos que, la SUTEL como órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, no ostenta de una potestad reglamentaria que le permita generar estas normas de alcance general.*

*Dicha conclusión es absolutamente correcta, por lo que no se comprende como es que conocimiento éstos, se pretende aprobar la instrucción en estudio".*

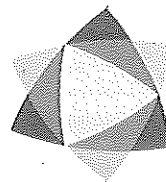
*"La resolución al ser de instrucción general para todos los operadores de redes públicas y proveedores de servicios disponibles al público, carece de toda rigurosidad jurídica, dado que los conceptos utilizados no solo no son sinónimos, sino que son excluyentes entre sí, tal y como lo establece la Ley General de la Administración Pública.*

*Las resoluciones, como bien lo indica el numeral 121 de la Ley General de la Administración Pública, y lo subrayó la Procuraduría General de la República en su dictamen C-167-2012 del 29 de junio de 2012, son actos administrativos concretos que deciden sobre un reclamo administrativo o un recurso; es claro que en el caso de la resolución RCS-298-2014 no se está frente a ninguno de esos supuestos, sean excluyentes de la discrecionalidad de la Administración. No existe en este caso, ningún reclamo o recurso que esté resolviendo la Administración, por lo cual resulta incorrecto desde el punto de vista de la técnica jurídica hablar de resolución.*

*La "resolución" tiene carácter de instrucción general, está evidenciando el verdadero objetivo del acto administrativo recurrido; lo que se pretendió en todo momento fue emitir una norma de alcance general vinculante para todos los sujetos regulados por la SUTEL, es decir estamos en presencia de la emisión de un reglamento de conformidad con lo indicado en el artículo 121 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública. Ahora bien, el problema es que la emisión de dicho reglamento no se siguió el debido proceso, materializado mediante el procedimiento administrativo para la creación y emisión de actos normativos de alcance general, el cual advertimos, es un elementos (formal) esencial del acto administrativo.*

*El dictado de las instrucciones regulatorias no es sino el dictado de una norma de alcance general, al tener del artículo 124 de la Ley General de la Administración Pública y el dictado de normas de alcance general, debe estar precedido del procedimiento administrativo correspondiente.*

*Así las cosas, no se desea pasar por alto la práctica, cada vez más frecuente, de regular la industria por la vía de resoluciones, en particular porque la vía de la resolución se eliminan las posibilidades de participación de los interesados en la creación de normas. A mayor abundamiento, la vía de regulación general mediante actos de alcance general concreto, únicamente deja abierto el camino de la impugnación en sede administrativa, lo que sin duda pone a los interesados en abierto estado de indefensión, máxime que en materia de resoluciones de la SUTEL, no existe la segunda instancia para conocer los recursos administrativos en alzada".*

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015****3.7.2.2. Análisis de fondo:**

Este aspecto ya fue desarrollado en el punto 3.5.1.2. en las manifestaciones presentadas por Claro CR Telecomunicaciones S.A. y en el 3.7.1.2. del Instituto Costarricense de Electricidad.

**8. Observaciones interpuestas por TELEFÓNICA:****3.8.1. Sobre la competencia de la SUTEL.****3.8.1.1. Observaciones del operador:**

Telefónica comprende la motivación de esta Superintendencia de supervisar y velar por la protección de los derechos de los usuarios que hacen uso de servicios de información de tarificación adicional. No obstante, no podemos avalar dicha iniciativa tanto pretende regular y establecer obligaciones de carácter general que deben ser establecida por ley o reglamento. Asimismo, es indispensable señalar que el tema expuesto en la propuesta regulatoria cuenta con abundante regulación en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales de Servicios de Telecomunicaciones; así como en la Ley del Régimen de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su respectivo reglamento.

La SUTEL no tiene potestad para reglamentar, siendo que la misma Superintendencia ha reconocido en la resolución RCS-174-2014, que no ostenta una potestad reglamentaria. Asimismo, en el "Por Tanto" 2 de la propuesta señaló: "Indicar que la presente resolución tiene carácter de una instrucción general". Por lo que al tener del artículo 121 de la Ley General de la Administración Pública, debería tramitarse por derecho y no por recurso.

La Procuraduría General de la República señaló en el dictamen 207 del 25 de junio de 2007 que: "(...) La competencia es la aptitud de obrar de las personas públicas o de sus órganos y se resume en los poderes y deberes que han sido atribuidos por el ordenamiento a un órgano o ente público, lo que delimita los actos que puede emitir válidamente. En esa medida, la competencia constituye un elemento de validez del acto administrativo.

La atribución de una competencia en favor de un ente u órgano presenta varias características. En primer término, la atribución debe ser expresa: los órganos y entes públicos sólo son competentes para ejercitar los poderes que expresamente hayan sido otorgados por el ordenamiento. En este sentido, se afirma que la atribución de competencia no puede presumirse, sino que debe derivarse de un acto administrativo expreso".

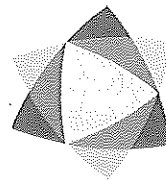
Por lo anterior, el operador no comparte el criterio de ésta Superintendencia, en cuanto a la competencia de la misma para regular los servicios de información tarifado.

El jurista Ernesto Jinesta señala: "En el caso de las circulares e instrucciones, se les reputa como actos internos que carecen, por principio, de eficacia externa, salvo que sea en beneficio del administrativo, en cuyo caso puede invocarlo ante los Tribunales". Por lo anterior, se reconoce que la figura tal de instrucciones regulatoria de carácter general y de acatamiento obligatorio para los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en la provisión de servicios de información de tarificación adicional, carece de cualquier eficacia jurídica.

El artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones le brinda a la SUTEL, la facultad de imponer, exclusivamente, las obligaciones de acceso e interconexión y la facultad de someter a homologación los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones para los usuarios finales; sin embargo, no cuenta con la facultad de imponer términos y condiciones en los contratos entre empresas. Cualquier facultad de este tipo que limite el derecho a la libertad de empresa debe ser emitida por mandato de ley en estricto cumplimiento de la legislación vigente.

La SUTEL al pretender reglamentar y regular los servicios de información facturados sin contar con la potestad para hacerlo violentando de tal forma el principio de legalidad, resultando de una nulidad absoluta de la actuación administrativa, siendo que la misma debe actuar en el artículo 158.

**3.8.1.2. Análisis de fondo:**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

Este aspecto ya fue desarrollado en el punto 3.5.1.2. en las manifestaciones por Claro CR Telecomunicaciones S.A.

**3.8.2. Sobre el deber de información del operador.****3.8.2.1. Observaciones del operador:**

En relación con el deber de información, telefónica proporciona a través de su página WEB y los diferentes canales de atención y asistencia al usuario final los reglamentos, términos y condiciones aplicables a los servicios de información de tarificación adicional. Asimismo, incorpora en la comunicación de los servicios la información en la que invita a los usuarios finales a su contratación, la página WEB en la que los mismos pueden consultar los términos y condiciones del servicio previo a su contratación. Este tipo de práctica cumple el ánimo de la instrucción, de informar al usuario final sobre los requisitos y condiciones que regirán la contratación del servicio.

Como resultado de las buenas prácticas implementadas por Telefónica, se observa en el oficio 6620-SUTEL-DGC-2013, denominado "Informe de labores de la Dirección General de Calidad 2013", que en el año 2013 tan solo el 13% del total de reclamaciones por diversos temas corresponde a usuarios MOVISTAR. En un análisis todavía más detallado, del total de reclamaciones elevadas a la Superintendencia desde el año 2011 a la fecha de acuerdo a los registro del operador, apenas se identifican 4 casos, representando al menos 1.5% de la totalidad de reclamos presentados, que pueden tipificarse como reclamaciones de servicios de información tarifarios.

**3.8.2.2. Análisis de fondo:**

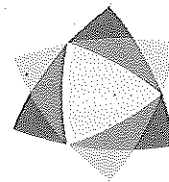
Esta Superintendencia considera que los argumentos planteados son una manifestación meramente informativa, sin fundamento técnico ni jurídico que lo ampare; razón por la cual, los mismos no se entraran a conocer.

Finalmente, se adjunta para su conocimiento y valoración la nueva propuesta de la "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", y se deja rendido de esta forma el informe atinente a las observaciones presentadas ante la consulta pública del proyecto denominado "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", publicada en el diario oficial La Gaceta N° 48 del 10 de marzo de 2015.  
(...)"

Por consiguiente, y con fundamento en la Constitución Política de la República de Costa Rica, Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593; Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ley número 8968; Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley número 7472; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones; Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones; Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.

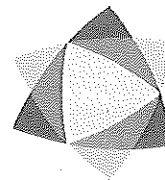
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA  
DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- 1. DAR** por atendidas en tiempo y forma las observaciones presentadas por los interesados en relación al proyecto denominado "Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional", publicado en La Gaceta N° 48 del día 10 de marzo de 2015.
- 2. ACOGER** la observación realizada por **MOBILE TREINTA Y TRES S.A.**, ya que en efecto por error

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

se indicó que se registró un incremento del 33% de reclamaciones por este concepto respecto al 2014, por lo que se subsanará el error material en el *Resultado I* del proyecto denominado "*Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional*", para que en su lugar se lea: "*Que el número de reclamaciones de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones recibidas por la SUTEL, relacionadas con inconformidades o algún tipo de anomalía en los servicios de información de tarificación adicional, presentaron un incremento del 33% en el 2014 con respecto al 2013*".

3. **ACOGER** la observación señalada por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, por cuanto en el *Resuelve C, Sección d) Punto ii)* del citado proyecto por error se consignó "*servicios de tarificación adicional*", cuando lo correcto es "*servicios de información de tarificación adicional*".
4. **ACOGER** la recomendación realizada por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, sobre que el costo de las comunicaciones debe ser desglosado por categoría y tipo de servicio brindado, en las facturaciones de los usuarios finales, la cual se señala en el *Por Tanto C) apartado c) punto vii)* de la citada instrucción.
5. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por los interesados que sean apreciaciones meramente subjetivas, ya que las mismas no tienen fundamento técnico ni jurídico para proceder con su análisis de fondo.
6. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **MOVAC DE COSTA RICA S.R.L.** relacionadas con la utilización de mecanismo de "*Sat Push*" en la activación de servicios de información de tarificación adicional.
7. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **INTERNETQ COSTA RICA S.A. (INTERACEL)** respecto a los mecanismos de control a usuarios menores de edad, el mecanismo de "*Sat Push*" en la activación de servicios de información de tarificación adicional y el control de consumo máximo mensual.
8. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **MOBILE TREINTA Y TRES S.A.** sobre el consentimiento del usuario para el manejo de la información personal por parte del proveedor, la información publicitaria y comercial de los servicios de información de tarificación adicional, los mecanismos de control a usuarios menores de edad y el control de consumo máximo mensual.
9. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.** relacionadas con la falta de competencia del órgano regulador para dictar reglamento y la violación al debido proceso en la creación del acto administrativo.
10. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **TELEPROMOS DE COSTA RICA** sobre el acceso de la Superintendencia de Telecomunicaciones a los contratos que suscriben los proveedores de servicios de información de tarificación adicional con los proveedores de servicios de telecomunicaciones, los derechos de los usuarios finales, la información publicitaria y comercial de los servicios de información de tarificación adicional, las prácticas prohibidas señaladas en el proyecto de instrucción, los mecanismos de control a usuarios menores de edad y, las obligaciones y responsabilidad de los operadores de servicios de información de tarificación adicional.
11. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** respecto a la competencia de la SUTEL para regular servicios de información de tarificación adicional, regulación en Costa Rica de los servicios de información de este tipo, la falta de motivación en el proyecto de instrucción en análisis, la violación al principio de jerarquía normativa, el Derecho Comparado, la responsabilidad solidaria entre proveedores de servicios de

**SÉSION ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

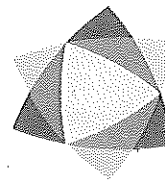
información de tarificación adicional con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, las obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de información de tarificación adicional, el mecanismo de consumo máximo mensual, el método de suscripción utilizado por los usuarios finales para el disfrute de los servicios de información de tarificación adicional, la notificación vía mensajes cortos o sistema de respuesta por voz y las sanciones a los interesados.

12. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por la **ASOCIACIÓN CÁMARA DE INFOCOMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA (INFOCOM)** sobre la aplicación del Derecho Comparado y la supuesta incompetencia de la SUTEL para dictar este tipo de actos administrativos.
13. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A.** sobre la supuesta incompetencia de la SUTEL para establecer obligaciones de carácter general y el deber de información del operador.
14. **SEÑALAR** que de la revisión integral del documento sometido a consulta pública, se evidencian ciertas aspectos que deben aclararse o modificarse de oficio, con el fin de brindar mayor claridad a la redacción de la instrucción en análisis, tal y como se dispone:
  - a. Se **elimina** la segunda idea del *Por Tanto C)* apartado a) sección ii): *"Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador/proveedor, siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y no tengan fines de venta directa de bienes y servicios, excepto, si el usuario otorgó su consentimiento de forma expresa"*.
  - b. Se **adiciona** las obligaciones directas y responsabilidades de los operadores de servicios de telecomunicaciones para que el *Por Tanto C)* apartado c) punto vi), se lea: *"En el momento que el usuario llegue a su límite máximo de consumo el operador, sea el monto de los \$20 o el elegido por cliente, el operador tendrá la obligación de informar que no se tiene crédito suficiente para la contratación de dicho servicio"*.
  - c. Se **elimina** el inciso b), c), f) y j) del *Por Tanto C)* apartado b) sección iii) punto 2) sobre las prácticas prohibidas: *"b) Inducir o incitar a actuar de forma ilegal; c) Llevar a conclusiones erróneas a consecuencia de su inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares; f) Inducir o incitar a cualquier persona a involucrarse en prácticas peligrosas de riesgo, o que atenten contra la salud o el equilibrio psíquico; j) Explotar la confianza o atentar contra la intimidad de alguna persona mentalmente discapacitada, desequilibrada o cualquier otra persona vulnerable"*. De igual forma, en el inciso l) se **elimina** lo siguiente: *"(...) proporcionando información no veraz sobre el número o características de los participantes simultáneos en un determinado evento"*. Por último, en este mismo *Por Tanto* punto 3) se **elimina**: *"Asimismo, la publicidad deberá realizarse en aquellos medios o soportes que no tengan como destinatario el colectivo de infancia y juventud"*.
15. **PUBLICAR** la versión completa y corregida de la resolución denominada *"Instrucción Regulatoria de Carácter General para los operadores/proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que participan en la provisión de Servicios de Información de Tarificación Adicional"*.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**RCS-111-2015**

**"INSTRUCCIÓN REGULATORIA DE CARÁCTER GENERAL PARA LOS OPERADORES /  
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE PARTICIPAN**



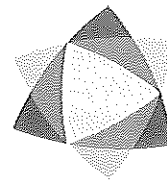
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

**EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE  
TARIFICACIÓN ADICIONAL"**

**EXPEDIENTE GCO-NRE-RCS-00329-2015**

**RESULTANDO**

1. Que el número de reclamaciones de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones recibidas por la SUTEL, relacionadas con inconformidades o algún tipo de anomalía en los servicios de información de tarificación adicional, presentaron un incremento del 33% en el 2014 con respecto al 2013.
2. Que aún con la mejora de los procesos institucionales y la aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos para la atención de reclamaciones, continúa presentándose un incremento considerable de reclamaciones, que supera las posibilidades de actuación del regulador, y que podría atribuirse a una eventual falta de decisión resolutoria eficiente en la gestión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.
3. Que los usuarios finales deben ser cada vez más conscientes de las necesidades, los derechos y las responsabilidades que ostentan, pues éstos no sólo tienen derecho a interponer reclamaciones, sino y aún más importante, tienen derecho a solicitar una solución efectiva por parte de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones, siempre que se hayan menoscabado sus derechos, según declaración expresa del artículo 45 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.
4. Que la mayor parte de las reclamaciones sobre servicios de información, se encuentran relacionadas con problemas de facturación y la no disponibilidad de información clara, veraz y oportuna por parte del operador o proveedor.
5. Que por medio de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios pueden utilizar una gran gama de servicios como los mensajes de texto, mensajes multimedia y llamadas telefónicas para acceder a diversos servicios de información; no obstante, por el desarrollo tecnológico que se ha manifestado en los últimos años, en la actualidad, el usuario puede hacer uso de servicios de información por otras vías, como es el caso del acceso a Internet.
6. Que en la legislación costarricense, los servicios de información se definen en el artículo 6 inciso 25) de la Ley General de Telecomunicaciones; sin embargo, a partir de la regulación comparada, surge la necesidad de delimitar aquellos servicios de información conocidos como servicios por mensajes o llamadas telefónicas de contenido o servicios de tarificación adicional. Como elemento común, estos servicios consisten en los que se brindan a los usuarios a cambio de información, comunicación, entretenimiento u otros.
7. Que el estudio de la regulación comparada permite un acercamiento a los diversos sistemas jurídicos; por lo que de esta forma se tiene conocimiento de ciertos puntos de coincidencia en diversos países. Es así como, se consideran de relevancia las experiencias internacionales, para conocer los problemas que se han enfrentado en otras latitudes y, así analizar la posibilidad de poner en práctica aquellos mecanismos de solución que les han sido eficientes.
8. Que en España, mediante la resolución N° 12439 del 08 de julio de 2009, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones implementó el *"Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el Envío de Mensajes"*.
9. Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia, mediante la

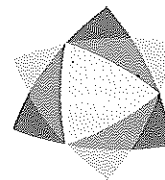
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

resolución N° 3066 del año 2011, la cual fue parcialmente modificada por la resolución N° 4458 de 2014, regula el "Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones", el cual describe en el capítulo IV la regulación de los mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

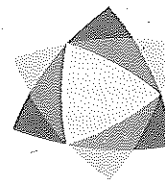
10. Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos o disponibles al público, en el caso de las telecomunicaciones, la cual debe atender las dimensiones y el impacto social y económico de éstos, basado en las circunstancias y condiciones actuales de los mercados, y en consecuencia, debe velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, lo cual repercute directamente en la facturación o desconocimiento de las personas por reconociendo los cambios y avances tecnológicos.
11. Que en un escenario convergente de redes y servicios, los servicios comparables desde el punto de vista del usuario, no pueden diferenciarse regulatoriamente por el hecho que sean ofrecidos por diferentes canales o plataformas, en virtud del principio de neutralidad tecnológica.
12. Que esta Superintendencia, ante las diversas reclamaciones que se han recibido y que motivan el establecimiento de medidas de protección de los derechos de los usuarios, reconoce la necesidad de establecer lineamientos que regulen el manejo de servicios de información de tarificación adicional; lo anterior, como una forma de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, proveedores y derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.
13. Que se han realizado las diligencias necesarias y a los anteriores antecedentes de hecho le son de aplicación los siguientes:

**CONSIDERANDO**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), tiene amplias competencias para proteger los derechos de los usuarios, inclusive aquellos que se vean afectados en la relación de consumo de servicios de información de tarificación adicional. De esta forma, la SUTEL es responsable de velar porque se cumplan los parámetros y condiciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
- II. "Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, las siguientes: "a) *Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...); d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones; e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones (...)*".
- III. Que en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N°7593), señala que son funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), entre otros: "Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad y mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)"
- IV. Que en los artículos 54, 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, facultan a esta Superintendencia para establecer condiciones de seguridad en la red de los operadores, con el fin de prevenir y minimizar irregularidades en la prestación y tarificación de los servicios de telecomunicaciones, la cuales

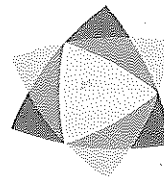
**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- deberán de fijarse de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales para asegurar la protección y derechos de los usuarios.
- V. Que el objeto de la presente resolución es fijar lineamientos de carácter general a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, para velar por la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de información de tarificación adicional.
- VI. Que de conformidad con el artículo 6 inciso 25) de la Ley General de Telecomunicaciones (N°8642) son servicios de información aquellos que le permiten al proveedor de éstos *"generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha"*. Ahora, desde el punto de vista del usuario, son aquellos que mediante la marcación de un código corto o llamada telefónica u otros medios, le permiten acceder a información y entretenimiento, cuyos costos se facturan de forma adicional en su servicio telefónico.
- VII. Que dentro de los servicios de información existe una modalidad denominada servicios de tarificación adicional que se contratan y suministran utilizando como soporte un servicio de telecomunicaciones y cuyo precio se paga conjuntamente con la tarifa de éste, es decir, se incluye el rubro adicional en la facturación del servicio pospago o se rebaja del saldo disponible en servicios prepago. Para la provisión de estos servicios, es común que exista un proveedor de servicios de información que establece una relación comercial con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones para llevar el servicio hasta los usuarios finales.
- VIII. Que la naturaleza jurídica de los servicios de información presentan una particularidad, ya que los mismos se componen de tres relaciones jurídicas independientes; sea la relación que existe entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el prestador del servicio de información; el vínculo entre el prestador del servicio de información con el usuario final del servicio de telecomunicaciones, y por último, la relación entre el operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el usuario final.
- IX. Que el contrato de servicio de información de tarificación adicional se caracteriza por ser bilateral, consensual, oneroso, y de adhesión, ya que no cabe en el mismo más objeto, prestaciones y contenidos que los que el prestador introduce en su oferta comercial. No hay negociación alguna entre las partes, el consumidor se limita a aceptar o no el servicio y en las condiciones que el prestador establezca a través de su oferta. Estos contratos tienen dos tipos de controles: i) de contenido, para evitar la existencia de cláusulas abusivas, y ii) otro control de inclusión o incorporación para evitar la falta de transparencia. Estos controles exigen buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas, incorporadas a la vigente legislación de protección de consumidores y usuarios.
- X. Que además, para los contratos de servicios de información, se requiere concreción, claridad y sencillez en la redacción de las cláusulas, con posibilidad de comprensión directa. Asimismo, respecto del control de incorporación de las cláusulas, se exige accesibilidad y legibilidad, de forma que se permita al usuario conocer su existencia y contenido de previo a la celebración del contrato, y sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual. Este contrato goza de alguna especialidad en su régimen jurídico, como es el caso de la contratación entre ausentes, la contratación a distancia y la contratación electrónica.
- XI. Que el artículo 51 de la Ley N° 8642, señala taxativamente las obligaciones que se exceptúan del cumplimiento a los proveedores de servicios de información, las cuales se limitan a: *"a) Proveer estos servicios al público en general; b) Justificar sus precios de acuerdo con sus costos o*

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

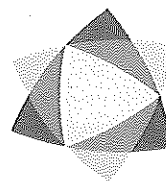
registrarlos; c) Dar acceso e interconectar sus redes con cualquier cliente particular para el suministro de tales servicios; d) Ajustarse a normas o regulaciones técnicas para interconexión, que no sean otras que para la interconexión con redes públicas de telecomunicaciones."

- XII. Que tal y como se evidencia, las exclusiones de responsabilidad de los proveedores de servicios de información, se encuentran asociadas con la obligación de prestación, la justificación del precio y la interconexión para la prestación de dichos servicios. En sentido contrario, dichos proveedores se encuentran en la obligación de proteger y respetar los derechos de los usuarios de tales servicios, principalmente los relacionados con la información que se brinde y la facturación que se realice por este concepto.
- XIII. Que los términos de suscripción de los servicios de información de tarificación adicional, obligan a quien las realiza. No obstante, el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tiene un grado de participación en la prestación del servicio de información; por lo que tanto el operador/proveedor como el prestador de servicios de información son responsables de forma concurrente en lo que respecta a la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, máxime tomando en consideración que es a través de las redes de los operadores/proveedores que se cursan dichas comunicaciones y que es en la facturación del usuario final que se registran los consumos realizados por los usuarios de dichos servicios.
- XIV. Que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran plenamente facultados para celebrar convenios comerciales o de asociación empresarial para prestar servicios de telecomunicaciones o de información. Dicha participación genera responsabilidades compartidas entre los agentes involucrados en la prestación de dichos servicios. En este sentido, el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 señala que: *"El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos."*
- XV. Que en este mismo sentido, el artículo 146 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N° 7472), dispone la responsabilidad objetiva de los agentes del comercio, que señala: *"Si del bien o servicio se produjere un daño para el consumidor, responderán concurrentemente el productor, el importador, el distribuidor, el comercializador y, en general, todo aquél que haya puesto su marca o distintivo comercial en el bien o servicio. La responsabilidad contemplada en este artículo es objetiva, por lo que no se estará al grado de diligencia o negligencia con que hayan actuado los agentes señalados, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos correspondan."* Es por ello que, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la responsabilidad de velar por que los negocios que ejecuten sean lícitos y no perjudiquen de alguna forma a los usuarios, para lo cual deben cerciorarse que las actividades que se desarrollen sobre sus redes y plataformas se encuentren ajustadas a derecho, máxime si obtienen algún tipo de rédito por su operación.
- XVI. Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final 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, al señalar: *"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."*
- XVII. Que el artículo 13 incisos f) e i) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, rezan lo siguiente: *"Obligaciones de los operadores y proveedores. De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes obligaciones: f) Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente*

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

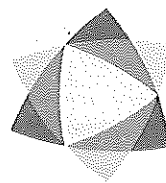
sobre el consumo realizado durante un período de facturación. Estos sistemas de consulta deberán brindar una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio. Además de respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato tal y como lo define el inciso 10) del artículo 21 del presente reglamento (...) i) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios".

- XVIII.** Que el usuario final tiene derecho a recibir una facturación exacta, clara y veraz, de todos los servicios que se registren en la misma, ya sean de telecomunicaciones como de información. De esta forma, los operadores/proveedores son solidariamente responsables de la forma y monto que se facture por concepto de servicios de información, que sean prestados a través de sus redes de telecomunicaciones.
- XIX.** Que el artículo 45, de la Ley General de Telecomunicaciones (N°8642), establece como derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, entre otros, los siguientes: "1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...); 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...); 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles (...) 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado".
- XX.** Que el artículo 27 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece que "los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos. Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo. Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato, las cuales deberán brindarse totalmente desagregadas (...)".
- XXI.** Que el artículo 46 párrafo final de la Constitución Política establece que: "Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a **recibir información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a un trato equitativo (...)". (La negrita no es del original).
- XXII.** Que actualmente los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ven afectados con actuaciones anómalas en la prestación de los servicios de información, toda vez que la información que recibe el usuario, de previo a la suscripción de dicho servicio y durante la relación contractual, es escasa o nula, en relación con las particularidades y condiciones del servicio, tarifas, procedimiento de activación y desactivación, costo real por unidad del servicio prestado, entre otras; lo cual propicia que se lleven a cabo conductas fraudulentas por parte de esos proveedores, que en muchos casos se aprovechan de la necesidad, incredulidad o desconocimiento de los usuarios, lo cual repercute directamente en la facturación del servicio telefónico de éstos.
- XXIII.** Que el principio de información consiste en el derecho que le asiste al usuario de solicitarla, así como al operador o proveedor de servicios de brindarla. 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 prevalecer en toda relación contractual, en cualquiera de sus etapas. Esta información debe ser clara, veraz y oportuna de previo a utilizar los servicios que correspondan.
- XXIV.** Que adicionalmente a las consideraciones expuestas, las medidas propuestas encuentran fundamento también en el instituto jurídico de la buena fe objetiva; ya que la mayoría de los

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

preceptos que se proponen son la concreción del principio de buena fe en la materia, por lo que resultan jurídicamente aplicables en tal concepto al contrato de servicio de información de tarificación adicional. La buena fe como principio general del derecho, ha de informar todo contrato y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, legal, honrado y lógico en el sentido de estar a las consecuencias de todo pacto libremente asumido. Son concreción de este principio los preceptos que prohíben contenidos que lleven a conclusiones erróneas, a consecuencias de inexactitud, ambigüedad, exageración, omisión o similares, así como la información falsa o caduca. También, se proscriben en estos servicios tiempos de espera fraudulentos, tanto en el tiempo que dure la locución informativa como durante la prestación efectiva del servicio. Asimismo, con base en este principio se intenta evitar técnicas fraudulentas que inciten a utilizar el servicio, llamar compulsivamente; prohibiendo expresamente inducir un estado inaceptable de ansiedad o temor o aprovecharse o explotar el estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario que utiliza el servicio, explotar la confianza o atentar contra la intimidad de personas mentalmente discapacitadas, desequilibradas o vulnerables o inducir a utilizar compulsivamente el servicio proporcionando, brindar información no veraz sobre el número de participantes simultáneos en un determinado servicio. Además, las medidas específicas para servicios dirigidos a la infancia y juventud que imponen que no se utilicen palabras malsonantes o despectivas; medidas para evitar que se explote la credulidad de menores o falta de experiencia.

- XXV.** Que las estipulaciones contractuales en beneficio de terceros contribuyen a desarrollar y vincular obligaciones y medidas en protección de los consumidores y usuarios de servicios de información de tarificación adicional. Si bien pueden existir medidas que podrían estar más allá de lo que podría ser una estricta aplicación del principio de buena fe, encontramos obligaciones muy precisas dirigidas a los prestadores y que benefician a los usuarios, las cuales se deberían acordar y establecer en los contratos entre los operadores/proveedores servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional. Tales medidas o preceptos podrían ser aplicados al contrato de servicio de información de tarificación adicional porque dichas prescripciones son asumidas por los prestadores en el contrato que suscriben con su operador de red para la provisión de estos servicios; en virtud del instituto jurídico de la estipulación contractual en beneficio de tercero. Estos preceptos que pactarían el operador/proveedor de telecomunicaciones y proveedor de servicios de información de tarificación adicional estarían establecidos en exclusivo beneficio y protección de los usuarios, que son terceros ajenos a este contrato, y que podrían exigir el cumplimiento de sus compromisos. Esto es lo que se ha denominado la *"contractualización del cumplimiento de deberes legales"*, mecanismo que, entre otros, se propone utilizar para implementar y operativizar la protección de los derechos de los usuarios finales y consumidores de servicios de tarificación adicional.
- XXVI.** Que la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se considera de interés público, por lo que su tutela es prioritaria frente al derecho fundamental de libertad de empresa y el de mínima intervención, los cuales podrían verse afectados por el establecimiento de unas obligaciones, claramente justificadas en el marco de la protección reforzada de los derechos de los usuarios finales de éstos servicios. La propia Constitución Política limita la libertad de empresa con las exigencias de la economía general y de la planificación; además, no es arbitrario ni desproporcionado que se regule el desarrollo, de las actividades productivas en el marco de los valores constitucionalmente relevantes, como son la protección de los usuarios cuya garantía se encomienda a los poderes públicos.
- XXVII.** Que el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública señala: 1. *"Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas. 2. Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto. 3. Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale"*. (el destacado no es del original).



SESIÓN ORDINARIA 034-2015  
01 de julio del 2015

**POR TANTO**

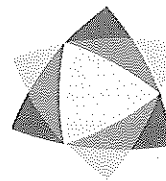
Con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones; en la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. N° 7593 y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

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

1. **DISPONER** las siguientes medidas regulatorias de acatamiento obligatorio por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, que participen en la provisión de servicios de información de tarificación adicional.

**“INSTRUCCIÓN REGULATORIA DE CARÁCTER GENERAL PARA LOS OPERADORES /  
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE PARTICIPAN EN  
LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE TARIFICACIÓN ADICIONAL”**

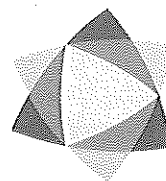
- A. Esta resolución tiene por objeto establecer disposiciones regulatorias relativas a los derechos de los usuarios finales en la prestación de servicios de información de tarificación adicional, que contribuyen a la mejora del funcionamiento del mercado de telecomunicaciones, tanto para los operadores/proveedores como para los usuarios finales.
- B. Para efectos de la presente resolución se considerarán las siguientes definiciones:
- a. **Proveedor de servicios de información de tarificación adicional:** son aquellas empresas que mantienen una relación comercial con los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y utilizan sus redes y/o plataformas para la prestación de servicios de información o contenido a los usuarios finales, a cambio de una contraprestación económica, que se factura y cobra de forma conjunta con el servicio de telecomunicaciones que les sirve de soporte.
  - b. **Operador/proveedor de red de acceso (operador/proveedor):** es el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público que suscribe un contrato comercial con el prestador de servicios de información de tarificación adicional, con el fin que éste utilice y explote a través de sus redes de telecomunicaciones, información o contenido. Es el operador/proveedor responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario final.
  - c. **Usuario final:** usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
  - d. **Servicios de información de tarificación adicional:** servicio que se contrata al proveedor de servicios de información, y que se suministra utilizando como soporte una comunicación electrónica y cuyo precio se factura y paga conjuntamente con la tarifa de los servicios de telecomunicaciones que brinda el operador o proveedor de red de acceso.
- C. Con el fin de proteger los derechos de los usuarios, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público que celebren contratos o presten servicios de información de tarificación adicional, deben acatar las siguientes medidas:
- a. **Sobre los derechos de los usuarios:**

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- i. Garantizar a los usuarios su derecho de solicitar, en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, utilizadas para enviar mensajes cortos o llamadas telefónicas de tarificación adicional, para lo cual los operadores/proveedores de telecomunicaciones y proveedores de servicios de información adicional deberán proceder de forma inmediata.
  - ii. La exclusión del usuario final de la base de datos, no conlleva en manera alguna la exclusión para el envío de mensajes cortos o llamadas telefónicas, relacionados con la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de los operadores o proveedores, tales como, avisos de vencimiento, corte de facturación, entre otros.
- b. **Sobre la información que debe constar en los contratos comerciales que suscriban los operadores de servicios de telecomunicaciones con los proveedores de tarificación adicional:**

Los contratos que se celebren entre los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán incluir al menos los siguientes requisitos y obligaciones:

- i. **En relación con el usuario y el proveedor de servicios de información de tarificación adicional:**
  1. La información personal que suministre el usuario al proveedor del servicio de información de tarificación adicional, será utilizada discrecionalmente, por los involucrados en la prestación del mismo, para lo cual se debe cumplir con los requisitos y disposiciones de la Ley N° 8968.
  2. La información personal que suministre el usuario, no se debe utilizar para brindar o promocionar otros servicios de información.
  3. La información sobre el precio por unidad del servicio (minutos, mensajes u otros) será facilitada en cada una de las comunicaciones que se cursen entre el usuario y el prestador de dicho servicio, y deben permanecer publicadas y actualizadas en el respectivo sitio WEB del proveedor del servicio de información de tarificación adicional, con indicación expresa de la numeración especial asociada o cualquier otro sistema de acceso empleado.
  4. El acceso a las condiciones de prestación y suscripción del servicio de información de tarificación adicional, así como la solicitud de su desactivación se realizará, únicamente, mediante mensajes de texto o multimedia o sistemas de respuesta por voz (IVR), gratuitos para los usuarios finales, en los que el operador/proveedor tenga control y pueda brindar el registro detallado (CDR) respectivo. Asimismo, dichos medios deberán brindar a los usuarios la correspondiente información para darse de baja del servicio, la cual debe estar publicada en sus sitios WEB.
  5. Cuando los usuarios activen o desactiven suscripciones de servicios de información de tarificación adicional, deberán recibir una confirmación inmediata y gratuita sobre el estado actual de su servicio, por los mismos canales de acceso, que a su vez contenga los números de atención gratuita del proveedor de información. En caso de no recibir la respectiva confirmación se asumirá que el servicio se encuentra desactivado.
  6. Se les facilitará a los usuarios, por el medio que se está accediendo al servicio, el nombre del responsable de la prestación del servicio de información de tarificación adicional, sus números de contacto y atención gratuita al usuario.

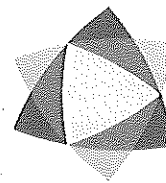


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

7. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán contar con servicios de asistencia telefónica gratuita para atender las consultas de los usuarios de los servicios de información de tarificación adicional, mismos que deben publicar en sus páginas WEB las condiciones de prestación, así como los reglamentos del servicio e informar a los usuarios mediante un mensaje de texto gratuito, el momento a partir del cual éste queda suscrito al servicio.
8. El reglamento de los servicios de información de tarificación adicional, deberá contener como mínimo la siguiente información: costo de las comunicaciones, frecuencia en que se van a recibir, horario de remisión de dichos contenidos, canales de atención al usuario, condiciones especiales y cualquier otra que pueda incidir en la decisión de consumo.
9. En caso de no existir un reglamento del servicio de información de tarificación adicional, que se haya puesto a disposición de los usuarios, o que las cláusulas de éste sean omisas o contradictorias, cualquier interpretación sobre el uso de dicho servicio, se realizará de conformidad con el principio de beneficio o a favor del usuario final.

**ii. En relación con la información publicitaria y comercial de los servicio de información de tarificación adicional:**

1. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán indicar claramente en la publicidad o anuncios comerciales, información que sea fácilmente comprensible, con letra de tamaño y color apropiado, legible, con perfecta visualización del precio final con impuestos e identificación del proveedor.
2. Los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán contemplar para el envío de información comercial o publicitaria, los siguientes requisitos:
  - a. Información del remitente y números de contacto.
  - b. Mecanismo claro, sencillo y gratuito para activar (ACEPTO) y desactivar (SALIR) el servicio de información. Este mecanismo deberá ser uniforme para todos los proveedores e indiferente de la utilización de letras mayúsculas o minúsculas. Tras la recepción de la solicitud de activación (ACEPTO) o desactivación (SALIR), el proveedor remitirá al usuario un mensaje de confirmación.
  - c. Periodicidad en la que será recibida la información.
  - d. Costo unitario del servicio.
  - e. Referencia a la página WEB de consulta, sobre los términos, precios y condiciones del servicio.
  - f. Números de servicios de asistencia telefónica gratuita.
3. El envío de dicha información no tendrá ningún costo para el usuario y deberá proporcionarse de previo a la suscripción del servicio de información de tarificación adicional, ya sea por mensaje o llamada telefónica (IVR). En caso de omitir parcial o totalmente los anteriores requerimientos, no podrá facturarse ningún costo por dicho servicio.
4. Es indispensable el consentimiento o voluntad expresa del usuario para recibir contenido informativo, de entretenimiento o de cualquier otra naturaleza, mediante mensajes o llamada telefónica, el cual se deberá registrar y almacenar por el término de cuatro (4) años. En caso de no contar con la citada información, no podrán justificarse los cobros realizados al usuario o consumidor por el uso del servicio de información de tarificación adicional.



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

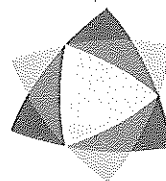
**iii. Prácticas prohibidas o no autorizadas:**

1. La suscripción a cualquier servicio de información de tarificación adicional, se realizará única y exclusivamente por medio de mensajes cortos o llamadas telefónicas, para lo cual los operadores/proveedores del servicio de telecomunicaciones y proveedores de los servicios de tarificación adicional, deberán mantener el registro del consentimiento expreso del usuario para la suscripción del servicio. Cualquier otro mecanismo de registro para los usuarios se entenderá como inválido; principalmente, aquellas afiliaciones automáticas, o en los casos donde se oculta la identidad del remitente o por razón alguna induzcan a error al usuario o consumidor sobre el método de suscripción, frecuencia, precio de cada una de las comunicaciones u otro elemento decisivo en la contratación.
2. Que dicho lo anterior se deben cumplir los principios y consideraciones que permitan una adecuada prestación de los servicios de información de tarificación adicional; por lo que resulta prohibido cualquiera de las siguientes prácticas:
  - a) Inducir o promover discriminación sexual, racial o religiosa o cualquier otra vulneración de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico.
  - b) Confundir al usuario sobre la actividad que se lleva a cabo, sobre su transmisión en vivo o en tiempo diferido.
  - c) Inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor, o a aprovecharse o explotar el estado de necesidad económica, laboral o personal del usuario.
  - d) Infringir las normas legales o reglamentarias sobre el secreto de las telecomunicaciones, propiedad intelectual, derecho al honor y a la intimidad personal o familiar, o cualquier otra disposición aplicable a la naturaleza del servicio.
  - e) Contener información falsa o caduca.
  - f) Retrasar su inicio o prolongarse de forma poco razonable o mantener al usuario en espera, sin prestar efectivamente el servicio.
  - g) Incrementar la duración de la comunicación artificial o malintencionadamente.
  - h) Inducir a realizar comunicaciones compulsivamente.
3. Ninguna forma de publicidad deberá contener una exhortación directa a los menores para que adquieran los servicios o convenzan a los padres o adultos para tal adquisición. El proveedor de los servicios de información de tarificación adicional, deberá vigilar mediante mecanismos de autocontrol, que los usuarios de dichos servicios no sean menores de edad. Deberá indicarse y advertirse que se precisa el consentimiento de los padres, tutores o titular del servicio de telecomunicaciones para la utilización del servicio de información de tarificación adicional.

**c. En relación con las obligaciones directas y responsabilidades de los operadores de servicios de telecomunicaciones:**

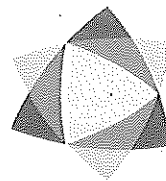
Los operadores/proveedores tendrán responsabilidad, dentro de la relación contractual que celebren con terceros para la prestación de los servicios de información de tarificación adicional, por medio de su red de telecomunicaciones, de conformidad con lo siguiente:

- i. Deberán informar al usuario final sobre la posibilidad de desactivar el acceso a servicios de información de tarificación adicional; así como fijar límites máximos de consumo final por dicho concepto. En caso de no acordar con el usuario final un límite definido, se deberá aplicar por defecto un límite de consumo máximo de US\$ 20,00 (veinte dólares estadounidenses exactos) o su equivalente en colones, sin

**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

incluir impuestos, para la facturación mensual de los servicios de información de tarificación adicional.

- ii. Cuando el usuario desee ampliar el límite de consumo señalado en el apartado i), deberá realizar la solicitud expresa ante el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, por medio de sistemas de mensajería corta o sistemas de gestión telefónica (IVR), que éstos designen para tal fin.
- iii. Velarán también por que se envíe una notificación vía mensajes cortos o sistema de respuesta por voz (IVR), al terminal móvil del usuario del servicio de información de tarificación adicional, cuando éstos hayan alcanzado el 80% del límite de consumo permitido.
- iv. Una vez superado el límite de consumo máximo definido, los operadores/proveedores de servicios telecomunicaciones y los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, deberán asegurar que no se carguen al usuario final montos adicionales por el uso del servicio de información, siempre y cuando, el usuario no solicite expresamente el aumento del límite de acuerdo con las condiciones dispuestas en la presente resolución. Los cargos adicionales al límite de consumo establecido no podrán facturarse al usuario.
- v. Adicionalmente, deben poner a disposición de los usuarios, herramientas, centro de llamadas o mensajería corta, que les permitan consultar el consumo realizado en tiempo real, para la cual el proveedor de servicios de información deberá implementar los mecanismos de verificación de la identidad del solicitante.
- vi. En el momento que el usuario llegue a su límite máximo de consumo el operador, sea el monto de los \$20 o el elegido por cliente, el operador tendrá la obligación de informar que no se tiene crédito suficiente para la contratación de dicho servicio.
- vii. Deberán facturar los consumos por servicios de información de tarificación adicional de manera separada de los servicios de telecomunicaciones; asimismo deberá ser detallada y se debe indicar, expresamente, la cantidad de unidades consumidas, monto por unidad y monto total, el proveedor del servicio de información, código corto, número telefónico u otro mecanismo de acceso utilizado, número telefónico para consultas o reclamaciones de los rubros facturados y fecha y hora del cargo del servicio suministrado. En caso de omitir parcial o totalmente dicho requerimiento, no podrá facturarse al usuario final ningún costo por dicho servicio de tarificación adicional.
- viii. Las llamadas telefónicas y mensajes que envíe y reciba el usuario final, así como el proveedor de servicios de información de tarificación adicional, deberán estar debidamente registradas (a través de registros de comunicaciones CDRs) en las plataformas del respectivo operador/proveedor; caso contrario, no podrán ser facturadas del usuario. De igual forma no podrán facturarse aquellos intentos de comunicación con una duración inferior a tres (3) segundos.
- ix. Para todos los efectos, las comunicaciones que el proveedor del servicio de información de tarificación adicional comercialice por minuto, deberán tasarse y registrarse en tiempo real con una precisión de décimas de segundo, realizando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno en el registro de la información y en los procesos de facturación.

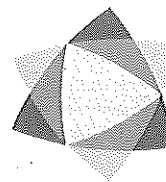


**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

- x. Los operadores/proveedores de los servicios de telecomunicaciones, deberán almacenar los registros de los mensajes cortos o llamadas telefónicas (CDRs), asociadas a servicios de información de tarificación adicional, generadas por el usuario, por el término de tres (3) años.
  - xi. Los operadores/proveedores de servicio de telecomunicaciones deberá garantizar al usuario, mediante un procedimiento ágil, sencillo y gratuito, el efectivo ejercicio de desconexión de determinados servicios de información de tarificación adicional.
- d. **En relación con el incumpliendo contractual por parte del operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones o de los proveedores de servicios de información de tarificación adicional:**
- i. En caso de producirse incumplimiento de las medidas citadas por parte de los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, según las condiciones establecidas en los contratos comerciales celebrados con el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones, éste último podrá rescindir el contrato.
  - ii. En caso de producirse incumplimiento de las medidas citadas, por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, según las condiciones establecidas en los contratos, celebrados con los proveedores de servicios de información de tarificación adicional, la Superintendencia de Telecomunicaciones procederá de oficio, a recuperar los recursos de numeración. Lo anterior según lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET.
2. **INDICAR** que la presente resolución tiene el carácter de una instrucción general con el fin de proteger los derechos de los usuarios finales (recibir información clara, veraz y oportuna, recibir facturación exacta y detallada de los servicios que refleje el consumo realizado, no ser facturado por servicios no solicitados), para garantizar la correcta prestación de los servicios de información de tarificación adicional, para la efectiva atención y resolución de reclamaciones interpuestas por los usuarios finales y para salvaguardar la confianza en los mercados de telecomunicaciones.
3. **ORDENAR** que las medidas aludidas deberán implementarse, ejecutarse y ponerse a disposición de los usuarios finales por parte de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y servicios de información de tarificación adicional, dentro de un plazo máximo de **6 meses calendario** posteriores a la publicación de la presente instrucción.
4. **ORDENAR** que dentro del mismo plazo anterior, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán remitir a esta Superintendencia un informe en el que detallen las medidas implementadas para garantizar el cumplimiento de las regulaciones establecidas.

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

**ACUERDO FIRME**  
**PUBLIQUESE.**



**SESIÓN ORDINARIA 034-2015**  
**01 de julio del 2015**

En atención a una propuesta que se realiza, se somete a consideración del Consejo la celebración de una sesión extraordinaria el lunes 6 de julio del 2015, a partir de las 2.30 pm, con el propósito de conocer temas de la Dirección General de Fonatel.

En vista de lo indicado, el Consejo acuerda por unanimidad:

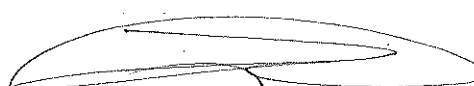
**ACUERDO 028-034-2015**

Celebrar una sesión extraordinaria el lunes 6 de julio del 2015 a partir de las 2.30 pm, con el fin de analizar temas de la Dirección General de Fonatel.

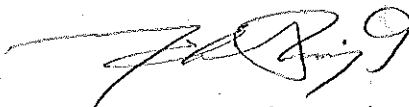
**ACUERDO FIRME. NOTIFÍQUESE**

**A LAS 19:30 HORAS FINALIZA LA SESIÓN**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

  
**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
**SECRETARIO DEL CONSEJO**



  
**MANUEL EMILIO RUÍZ GUTIÉRREZ**  
**PRESIDENTE A.I. DEL CONSEJO**