

**Nº 24603**



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 006-2014**

**A LAS QUINCE HORAS DEL 27 DE ENERO DEL 2014**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**



Acta de la sesión extraordinaria número 006-2014, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las quince horas del 27 de enero del dos mil catorce.

Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez. Asiste el señor Gilbert Camacho Mora, ambos Miembros Propietarios.

Se deja constancia de que al haber vencido el nombramiento del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez como Miembro titular del Consejo, la sesión se lleva a cabo con la presencia de los dos Miembros restantes nombrados a la fecha, esto es, la señora Méndez Jiménez y el señor Camacho Mora. El tercer Miembro se integrará a sus funciones una vez que sea nombrado, ratificado y juramentado, de conformidad con las normas legales correspondientes.

Se deja constancia de que a esta sesión, solo asistieron los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Natalia Ramírez Alfaro, Profesional de la Dirección General de Calidad.

## ARTÍCULO 1

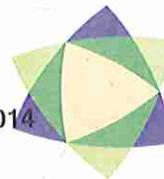
### PROPUESTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

#### 1.1. *Propuesta de acuerdo sobre continuación de prestación de servicio de la empresa Virtualis, S.A.*

De inmediato la señora Presidenta del Consejo eleva a conocimiento del Consejo la propuesta de resolución sobre la continuidad de servicios de telefonía móvil prepago brindados por Virtualis, S.A. bajo la marca comercial Fullmóvil.

Asimismo, procede a presentar el oficio de fecha 27 de enero del 2014, número de ingreso 00715-2014, mediante el cual los señores Hernán Acuña Sanabria, en representación de Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA) y Manfred Cerdas Vega, en representación de Virtualis, S.A., ratifican los acuerdos alcanzados entre ambas empresas, en la comparecencia sostenida el día de hoy en la Superintendencia de Telecomunicaciones, según el siguiente detalle:

1. Siendo que Radiográfica Costarricense, S.A. está gestionando ante la Contraloría General de la República el trámite de refrendo del Contrato para el ejercicio de derecho de opción preferente del acuerdo comercial para operador móvil virtual entre Radiográfica Costarricense, S. A. y Virtualis, S. A. de fecha 15 de enero del 2014.
  - (a) Si para el día 31 de enero del 2014, se ha obtenido de la Contraloría General de la República una resolución que establezca el refrendo del Contrato o el hecho de no ser necesario el refrendo del mismo, Radiográfica Costarricense, S. A. y Virtualis, S. A., acuerdan que Radiográfica Costarricense, S.A. asumirá los costos que se requieran para prestar el servicio a los usuarios a partir del 1ero. de febrero del 2014.
  - (b) Si para el día 31 de enero del 2014, no se ha obtenido de la Contraloría General de la República una resolución que establezca el refrendo del contrato o el hecho de no ser necesario el refrendo del mismo, Radiográfica Costarricense, S. A. y Virtualis, S. A. negociarán un nuevo plazo de mutuo acuerdo para asumir el servicio.



De inmediato los señores miembros del Consejo procedieron a analizar la propuesta de resolución antes indicada. Suficientemente discutido el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 001-002-2014**

1. Dar por recibido el oficio de fecha 27 de enero del 2014, número de ingreso 00715-2014, mediante el cual los señores Hernán Acuña Sanabria, en representación de Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA) y Manfred Cerdas Vega, en representación de Virtualis, S.A., ratifican los acuerdos alcanzados entre ambas empresas, en la comparecencia sostenida el día de hoy por motivo de la solicitud de continuidad de servicios de telefonía móvil prepago brindados por Virtualis, S.A., bajo la marca comercial Fullmóvil.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-018-2014**

**“SOBRE LA CONTINUIDAD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MOVIL PREPAGO  
BRINDADOS POR VIRTUALIS S. A, BAJO LA MARCA COMERCIAL FULLMOVIL”  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-00042-2010**

**RESULTANDO**

1. Que el 21 de mayo del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) mediante la resolución número RCS-250-2010 de las 10:12 horas le otorgó título habilitante a VIRTUALIS S.A. cédula jurídica 3-101-593640 para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público como operador móvil virtual (operador prepago móvil), dentro de la cual se le establecieron las siguientes condiciones de la autorización:

**“TERCERO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa VIRTUALIS S.A. estará obligada a:**

- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
  - b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
  - c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- (...)
- j.. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
  - k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.

(...)



- p. *Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar.*
- q. *Garantizar la priorización de los diferentes tipos de tráfico (telefonía IP e IPTV) en las redes de extremo a extremo.*
- (...)
- z. *Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.*
- aa. *Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones" (Ver folios 95 y sigs. del expediente V0129-STT-AUT-OT-00042-2010)*

2. Que el día 25 de enero del 2011, el Instituto Costarricense de Electricidad y Virtualis S.A. suscribieron un "Acuerdo Comercial para Operador Móvil Virtual" el cual indica:

**"ARTÍCULO SEIS (6): OBLIGACIONES DE VIRTUALIS**

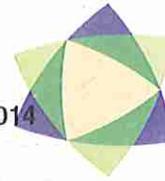
*Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones establecidas en el presente acuerdo o en cualquier de sus anexos, VIRTUALIS tendrá las siguientes obligaciones:*

- 1. *Mantener durante la vigencia del presente contrato el Título Habilitante otorgado por Sutel.*
- 2. *Realizar los trámites correspondientes ante el Regulador a fin de obtener la numeración requerida para la prestación de los servicios objeto de este acuerdo.*

(...)

- 5. *Prestar los servicios objeto del presente acuerdo de conformidad con la normativa regulatoria vigente (...)" (Ver folios 212 y sigs. del expediente V0129-STT-AUT-OT-00042-2010)*

3. Que el 7 de enero del 2014, mediante escrito 001-FULL-2014, el señor Manfred Cerdas Vargas, en su condición de gerente administrativo financiero informó al señor Roberto Barrón Madrid de Informática El Cortes Inglés S.A. (IECISA), -entidad de referencia de portabilidad numérica- lo siguiente: "*[c]omo le indique en correo de fecha 30 de diciembre de 2013, Virtualis S.A. ha decidido vender su base de clientes a uno de los operadores del mercado, razón por la cual y cumpliendo lo establecido en el contrato entre IECISA y Virtualis S.A. se debe informar con un mes de anticipación respecto a la rescisión del contrato respectivo...*"
4. Que en oficio 111-SUTEL-DGC-2014 del 09 de enero de 2014, la Dirección General de Calidad (DGC) solicitó a Virtualis S.A el cumplimiento de una serie de obligaciones de previo a la salida del mercado con el fin de garantizar a los usuarios la continuidad de los servicios de telefonía móvil prepago en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1), 3), 5) y 23) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RPUF).
5. Que el 10 de enero del 2014 mediante oficio 172-SUTEL-DGC-2014 la DGC indicó a RACSA las gestiones que debía cumplir para asumir las obligaciones como OMV de la empresa Virtualis S.A. y con el fin de garantizar el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica tal y como lo dispone el inciso 17) del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.
6. Que el 14 de enero del 2014, mediante el escrito 004-FULL-2014 el señor Carlos Federico Monge Chévez en su condición de representante legal de VIRTUALIS S.A. manifestó que "*por este medio les confirmamos que de aceptar ustedes que RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. adquiriera la cartera de clientes actuales de VIRTUALIS S.A. y por ende, sea RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. quien les preste los servicios que hasta el día de hoy les ha prestado VIRTUALIS S.A., VIRTUALIS S.A. está de acuerdo en renunciar al bloque de numeración asignado y que el mismo sea asignado a RADIOGRÁFICA*



*COSTARRICENSE S.A. a partir del día 31 de enero del 2014"* (Ver folio 15 y 27 del expediente R0038-STT-MOT-CN-00107-2014)

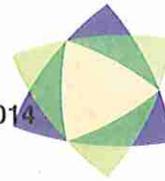
7. Que el 15 de enero del 2014, mediante el oficio DE-13-2013 (NI- 361-2014) el señor Hernán Acuña Sanabria, en su condición de Director Ejecutivo de Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA) presentó solicitud de autorización de concentración para el negocio acordado entre el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), RACSA y la empresa Virtualis S.A. por el cual RACSA menciona que adquirió la cartera de clientes y la marca comercial Full Móvil de la empresa Virtualis S.A. para convertirse en un Operador Móvil Virtual, utilizando como plataforma de red la que opera el Instituto Costarricense de Electricidad. (Según consta en el expediente R0038-STT-MOT-CN-00107-2014)
8. Que el 15 de enero del 2014, la empresa RACSA manifestó que Virtualis S.A. posee 30.000 clientes activos a la fecha. (Ver folio 13 y 14 del expediente R0038-STT-MOT-CN-00107-2014)
9. Que el 17 de enero del 2014, mediante el oficio 300-SUTEL-DGM-2014, la Dirección General de Mercados (DGM) le previno a RACSA adjuntar personería del representante legal del ICE, lugar para atender notificaciones de los participantes de la concentración, certificación de los estatutos y sus reformas de RACSA, información actualizada de VIRTUALIS S.A., y aportar los estados financieros del ICE y RACSA. (folio 56 del expediente CN-00107-2014).
10. Que adicionalmente en dicho oficio 300-SUTEL-DGM-2014, se le previno a RACSA sobre los trámites que debe cumplir para efectos de ofrecer el servicio de Operador Móvil Virtual, entre ellos: i) inscripción del servicio de Operador Móvil Virtual en el Registro Nacional de Telecomunicaciones; ii) Suscripción de un contrato con el Operador Móvil de Red para la prestación del servicio de Operador Móvil Virtual y iii) solicitud de asignación de numeración.
11. Que el 17 de enero del 2014, mediante el oficio 314-SUTEL-DGM-2014; la DGM le indicó a VIRTUALIS que se reitera lo indicado en el oficio 300-SUTEL-DGM-2014, con lo cual para cualquier eventual uso por parte de RACSA, requiere que se presente una solicitud formal de asignación en cumplimiento de los requisitos exigidos en el Plan Nacional de Numeración y la resolución RCS-590-2009 y sus modificaciones. De igual forma, considerando el trámite de autorización de concentración que se encuentra en estudio y estando de por medio el uso del recurso de numeración necesario para prestación de los servicios que RACSA pretende asumir, se le solicita a su representada que le informe a esta SUTEL cuál es el estado en que se encuentra la numeración asignada a Virtualis S.A. mediante las resoluciones RCS-161-2011 y RCS-215-2012, de manera que se especifique en detalle cuál es la numeración remanente, que actualmente no se encuentra en uso por parte de un usuario final. En cuanto a los códigos cortos, es preciso que el operador se pronuncie sobre el uso dado y el período por el cual los utilizó. (folio 282 del expediente OT-00128-2011).
12. Que el 21 de enero del 2014 (NI-548-2014), mediante oficio DE-021-2014, el señor Hernán Acuña Sanabria en su condición de presidente de la Junta Directiva de RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A. en atención al oficio número 300-SUTEL-DGM-2014 indicó "2. *Sobre los Trámites Adicionales que debe cumplir RACSA para efectos de ofrecer el Servicio de Operador Móvil Virtual. A este respecto, se informa que se está trabajando en los puntos señalados, los cuales se gestionarán y serán presentados en tiempo y forma en este proceso*" (folio 102 del expediente CN-00107-2014).
13. Que el 22 de enero del 2014 (NI-569-2014), mediante oficio 0010-FULL-2014 del 20 de enero del 2014, el señor Manfred Cerdas Vega, Gerente Administrativo Financiero de VIRTUALIS S.A. respondió el oficio 314-SUTEL-DGM-2014 informando sobre el estado del bloque de numeración asignado 5000-0000 al 5019-9999, en el cual se encuentran activas 43.722.



14. Que mediante oficio 0014-FULL-2014 del 22 de enero del 2014, la empresa Virtualis, S.A. informa a la Dirección General de Calidad que el cumplimiento de lo dispuesto en el oficio 111-SUTEL-DGC-2014 se vio truncado en razón que RACSA les solicitó suspender la comunicación sobre la salida de operación por cuanto de previo debían obtener el refrendo de la Contraloría General de la República para hacer efectivo el contrato.
15. Que a la fecha RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A. no ha realizado los trámites respectivos a efectos de ofrecer el Servicio de Operador Móvil Virtual, que a saber son: i) inscripción del servicio de Operador Móvil Virtual en el Registro Nacional de Telecomunicaciones; ii) Suscripción de un contrato con el Operador Móvil de Red para la prestación del servicio de Operador Móvil Virtual y iii) solicitud de asignación de numeración.
16. Que en fecha 27 de enero del 2014 mediante oficio de registro NI-00715-2014 los señores Hernán Acuña Sanabria, en representación de Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA) y Manfred Cerdas Vega, en representación de Virtualis, S.A., comunican a este Órgano Regulador:
  - a) *Que Radiográfica Costarricense, S.A. está gestionando ante la Contraloría General de la República el trámite de refrendo del "Contrato para el ejercicio de derecho de opción preferente del acuerdo comercial para operador móvil virtual entre Radiográfica Costarricense, S.A y Virtualis, S.A.", de fecha 15 de enero del 2014.*
  - b) *Que en caso que la Contraloría General de la República considere que no es necesario el refrendo del contrato sometido a su conocimiento, RACSA iniciará operaciones el 5 de febrero del 2014. Por otra parte, si para el 31 de enero del 2014 no se ha obtenido una resolución por parte de la Contraloría General de la República, se negociará un nuevo plazo de mutuo acuerdo para asumir la entrada en operación del servicio.*
17. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, son derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, 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, 3) Autorizar previamente el cambio de proveedor de servicio, 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, 23) Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios, 29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente*".
- II. Que de conformidad con el artículo 49, inciso 3), de la Ley N° 8642, es obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones "*respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta ley.*"
- III. Que según lo dispuesto en el inciso a) del artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones: "Los operadores y **proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión (...)**" (destacado intencional).
- IV. Que el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios dispone que los operadores se encuentran en la obligación de garantizar de forma continua la prestación de los servicios durante las 24 horas los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente o hecho de un tercero.
- V. Que al día de hoy no existe fecha cierta para la entrada de operación de RACSA, por cuanto el contrato para la adquisición de la cartera de clientes de Virtualis, S.A. por parte de RACSA se



encuentra en refrendo por parte de la Contraloría General de la República, situación que genera incerteza sobre el momento en que este contrato pueda adquirir eficacia jurídica.

- VI. Que en virtud de lo anterior, la empresa Virtualis S.A deberá responsabilizarse por la continuidad de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telefonía móvil prepago comercializados bajo la marca comercial Fullmovil, hasta tanto no entre en operación otro proveedor de servicios que asuma la operación del negocio comercial, o en su defecto, Virtualis, S.A deberá informar a sus clientes, mínimo 3 días hábiles antes de su salida del mercado, con el fin de que éstos ejerzan el derecho de elegir un nuevo proveedor de servicios.

#### POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010.

#### EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

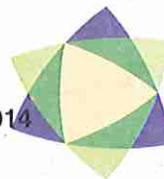
#### RESUELVE:

1. Ordenar al señor Carlos Federico Monge Chévez portador de la cédula de identidad número 1-707-742, en su condición de Presidente de la Junta Directiva de VIRTUALIS, S. A. quien ostenta la representación judicial y extrajudicial de la sociedad con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa VIRTUALIS, S. A. cédula de persona jurídica número 3-101-593640 que en aras de proteger los derechos de los usuarios y velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente y las obligaciones establecidas en su título habilitante, deberá garantizar la continuidad del servicio de telecomunicaciones disponible al público como operador móvil virtual.
2. Ordenar a Virtualis, S.A que en caso de cesar operaciones como Operador Móvil Virtual deberá informar a esta Superintendencia y a los usuarios actuales y público en general sobre dicha condición, con una antelación mínima de 3 días hábiles en al menos 2 medios de comunicación masiva, página web y vía SMS a sus clientes.
3. Solicitar a la empresa Virtualis, S.A que hasta tanto no cese como Operador Móvil Virtual y no ejecute las acciones indicadas en el numeral anterior, deberá cumplir con las obligaciones previamente adquiridas en la normativa y disposiciones vigentes en materia de portabilidad numérica, las cuales se encuentran registradas dentro del expediente OT-21-2012, y entre las que se citan: ser miembro del Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN), asistir a las reuniones, pagar las cuotas con IECISA, mantener el esquema de enrutamiento de llamadas ACQ con el código de preselección otorgado, asegurar que cualquier cliente que así lo solicite pueda realizar el trámite de portabilidad numérica satisfactoriamente, cumplir con las Especificaciones Técnicas y Económicas y Administrativas de Portabilidad Numérica, así como lo dispuesto en el *"Contrato para la provisión del Servicio de Gestión Completa para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del Sistema Integral de Portabilidad Numérica en Costa Rica"*.
4. Indicar a Virtualis, S. A., que en tanto se mantenga en operación deberá respetar y asegurar a todos sus usuarios de servicios de telecomunicaciones, la continuidad de los mismos y cumplir con todas las obligaciones que se encuentran establecidas en el título habilitante y cualquier otra disposición normativa /regulatoria emitida por este órgano regulador.

Nº 24610

27 DE ENERO DEL 2014

SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 006-2014



sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

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

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE.**

**A LAS 18:20 HORAS FINALIZA LA SESIÓN.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**

*Maryleana Méndez Jiménez*  
MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ  
PRESIDENTA



*Luis Alberto Cascante Alvarado*  
LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
SECRETARIO