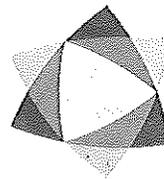


Nº 25495



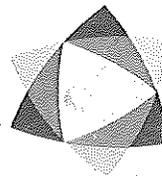
sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 021-2014

A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 02 DE ABRIL DEL 2014

SAN JOSÉ, COSTA RICA



Acta de la sesión ordinaria número 021-2014, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho y treinta horas del 02 de abril del dos mil catorce.

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

Se deja constancia de que no se ha nombrado el tercer Miembro titular del Consejo, por lo que 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.

El señor Jaime Herrera Santiesteban, Miembro Suplente del Consejo, participa en calidad de invitado.

Asisten los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Mario Luis Campos Ramírez, Director General de Operaciones y Walther Herrera Cantillo, Asesor del Consejo y Encargado de la Dirección General de Mercados, Mercedes Valle Pacheco, Rose Mary Serrano Gómez y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo.

ARTÍCULO 1

APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

De inmediato la señora Presidenta da lectura al orden del día para la presente sesión y sugiere realizar las siguientes modificaciones:

Propuestas de la Dirección General de Calidad.

1. Delegación de responsabilidades por motivo de vacaciones del Director General de Calidad.
2. Oficio de Telefónica de Costa Rica TC, S.A., sobre medida cautelar del 800-PORTAME.

ORDEN DEL DÍA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 019-2014 Y 020-2014

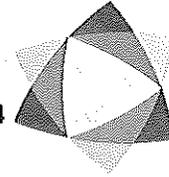
3 - PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

- 3.1 - Informe sobre recurso de apelación interpuesto por el ICE contra auto de intimación del 27 de noviembre, 2013
- 3.2 - Informe recurso apelación del ICE contra resolución 002-SUTEL-RDGM-2014 del Órgano Director en procedimiento seguido a denuncia de Call My Way contra el ICE por supuestas prácticas monopolísticas relativas.
- 3.3 - Informe de resultados de jornada ampliada a las unidades de apoyo al Consejo de SUTEL durante el 2013.

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 4.1 - Informe declaraciones de ingresos Canon de Regulación periodo 2013.
- 4.2 - Recomendación solicitud de jornada ampliada del señor Luis Alberto Cascante Alvarado.
- 4.3 - Recomendación a la solicitud de jornada ampliada de la funcionaria Paola Bermúdez Quesada.
- 4.4 - Recomendación de capacitación el señor Glenn Fallas Fallas al curso "Effective Business Implementation", del 7 al 11 de julio del 2014 en la ciudad de Londres, Inglaterra.

5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.



5.1 – Solicitud modificación presupuestaria del Fideicomiso presentada mediante FID-0482-2014 (NI-01913-2014)

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

6.1 - Informe de instrucción de procedimiento administrativo caso Víctor Hugo Vélez Valencia.

6.2 – Procedimiento medición de desempeño del servicio de transferencia de datos redes móviles.

6.3 - Aumento de Reclamaciones por Velocidad de Conexión en el Servicio de Internet Móvil

6.4 - Acuerdos adoptados de manera unánime en el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN).

6.5 - Dictámenes técnicos sobre solicitudes de permiso de uso de frecuencias con clasificación de uso no comercial

6.6 - Adecuación de título habilitante de TV Norte canal catorce S.A.

7 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

7.1 - Carta de entendimiento SUTEL-Facultad de Derecho UCR

Después de analizado el tema, el Consejo dispone, por unanimidad

ACUERDO 001-021-2014

Aprobar, introduciéndole los cambios sugeridos, el orden del día de la sesión 021-2014.

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES ORDINARIA 019-2014 Y EXTRAORDINARIA 020-2014

Seguidamente, la señora Presidente da lectura a las propuestas de las actas de las sesiones ordinaria 019-2014, celebrada el 26 de marzo del 2014 y extraordinaria 020-2014, de fecha 28 de marzo del 2014.

Una vez analizado sus contenidos, el Consejo resuelve:

ACUERDO 002-021-2014

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 019-2014, celebrada 26 de marzo del 2014.

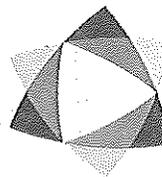
ACUERDO 003-021-2014

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 020-2014, celebrada 28 de marzo del 2014.

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.1- Informe sobre recurso de apelación interpuesto por el ICE contra el auto de intimación del 27 de noviembre del 2013 en el procedimiento administrativo sancionatorio contra el ICE por supuesta utilización de bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico (banda 2600 MHz).



Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Mariana Brenes Akerman, Jefa de la Unidad Jurídica.

Seguidamente la señora Maryleana Méndez Jiménez presenta para conocimiento del Consejo, el informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE contra auto de intimación del 27 de noviembre del 2013, seguido en el expediente I0053-STT-MOT-SA-0192-2013. Brinda la palabra a la funcionaria Mariana Brenes Akerman para que se refiera al respecto.

La señora Brenes Akerman expone el contenido del oficio 1892-SUTEL-UJ-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, mediante el cual rinde informe sobre el tema. Manifiesta que luego del análisis efectuado al caso, recomienda archivar el procedimiento administrativo sancionatorio contra el ICE en su etapa de análisis, basándose en el principio de retroactividad en beneficio contemplado en el artículo 34 de la Constitución Política, dado que la modificación al PNAF dejó sin efecto la conducta investigada al operador; por lo que continuar con el procedimiento además de contradecir el principio de economía procesal, implicaría desconocer institutos básicos del Derecho Constitucional y del Derecho Internacional de Derechos Humanos.

Dado lo anterior se deja rendido el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

Con base en lo expuesto, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 004-021-2014

1. Dar por recibido y acoger en su totalidad el informe rendido en el oficio 1829-SUTEL-UJ-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, mediante el cual la Unidad Jurídica de la Superintendencia, recomienda el archivo del procedimiento administrativo sancionatorio tramitado contra el Instituto Costarricense de Electricidad en el expediente I0053-STT-MOT-SA-1920-2013, con fundamento en el principio de retroactividad *in melius*.
2. Solicitar a la Unidad Jurídica de la Superintendencia se sirva elaborar la resolución correspondiente y la someta al Consejo en la próxima sesión.

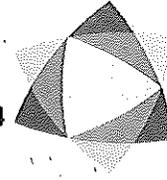
**ACUERDO FIRME.
NOTIFÍQUESE.**

3.2- Informe sobre recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la resolución 002-SUTEL-RDGM-2014, de las 08:30 horas del 29 de enero de 2014 del Órgano Director, expediente OT-151-2012, donde se tramita denuncia de la empresa Call My Way contra el ICE por supuestas prácticas monopolísticas relativas.

La señora Presidenta presenta al Consejo, el informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución 002-SUTEL-RDGM-2014, de las 08:30 horas del 29 de enero del 2014 del Órgano Director del Procedimiento. Cede la palabra a la funcionaria Mariana Brenes Akerman para que explique el tema.

La funcionaria Brenes Akerman muestra el contenido del oficio 1828-SUTEL-UJ-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, mediante el cual rinde informe del tema y expone los principales antecedentes, el análisis del recurso por la forma y por el fondo, el argumento del recurrente, concluyendo que lo procedente es declarar sin lugar el recurso de apelación.

Manifiesta que de esa forma, deja rendido el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.



Analizado este asunto, según el contenido del oficio 1828-SUTEL-UJ-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, así como lo expuesto por la señora Mariana Brenes, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 005-021-2014

1. Dar por recibido y acoger en su totalidad el informe rendido en el oficio 1828-SUTEL-UJ-2014 de fecha 27 de marzo del 2014, mediante el cual la Unidad Jurídica de la Superintendencia recomienda declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución del Órgano Director del procedimiento, Nº 002-SUTEL-RDGM-2014, de las 8:30 horas del 29 de enero de 2014, según expediente SUTEL-OT-151-2012.
2. Solicitar a la Unidad Jurídica de la Sutel que se sirva elaborar la resolución correspondiente y la someta al Consejo en la próxima sesión.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFÍQUESE.**

3.3- Informe de resultados de jornada ampliada de unidades de apoyo al Consejo de SUTEL durante el año 2013.

De inmediato, la señora Méndez Jiménez hace del conocimiento del Consejo el informe de resultados de jornada ampliada de las unidades de apoyo al Consejo de SUTEL (Secretario del Consejo, Unidad Jurídica, Unidad de Comunicación y Contraloría de Servicios y Asesores), durante el año 2013, y para los efectos presenta el oficio 0122-SUTEL-CS-2014 de fecha 09 de enero del 2014.

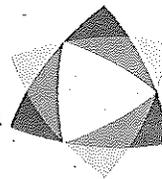
Como Jefatura Superior de esas Unidades de Apoyo, comenta que las mismas cuentan con un número limitado de funcionarios y en el caso de los Asesores está integrado actualmente por cuatro personas con tres especialidades distintas, lo cual evidencia la necesidad de que los funcionarios laboren mayor número de horas al día.

Agrega que en virtud de que el Consejo de la SUTEL, sus miembros en forma individual y las funciones administrativas que además asume la Presidencia, no se limitan a una jornada de cuarenta horas semanales, les resulta indispensable que sus unidades de apoyo se encuentren disponible en una jornada laboral ampliada.

Indica que la disponibilidad que tuvieron los funcionarios de las Unidades de Apoyo, permitió durante el año anterior la atención de múltiples tareas, la formación de criterios internos y coordinación interinstitucional para la toma de decisiones y la consecución de los objetivos de la Superintendencia.

Añade que entre los resultados obtenidos se pueden mencionar en forma resumida los siguientes:

- La atención en forma inmediata a los requerimientos de prensa, que frecuentemente se hacen en horario fuera de la jornada de cuarenta horas.
- Elaboración de campañas informativas que requieren coordinación de las áreas sustantivas y con actores externos.
- Producción de material audiovisual de diversas campañas y temas.
- Se han atendido un mayor número de procesos judiciales y procesos administrativos internos, cuya complejidad ha incrementado.
- Apoyo a la Dirección General de Operaciones en materia de contratación administrativa y otras materias.



- Implementación del sistema de actas para procesar tales documentos de manera eficiente y en tiempo.
- Apoyo a la Presidencia para atender múltiples eventos representación institucional (seminarios, foros, mesas de discusión, interpelaciones legislativas, organismos internacionales, etc.).
- Se contó con disponibilidad de los funcionarios para atender reuniones programadas fuera del horario habitual de la institución.
- Apoyo a las Direcciones de Calidad, Mercados y Fonatel en actividades ordinarias y extraordinarias.

Analizado este asunto, según el oficio 0122-SUTEL-CS-2014 de fecha 09 de enero del 2014, así como lo expuesto por la señora Méndez Jiménez, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 006-021-2014

Dar por recibido y remitir a la Dirección General de Operaciones, para lo que corresponda, el oficio 0122-SUTEL-CS-2014 de fecha 09 de enero del 2014, el cual está relacionado con el informe de resultados de jornada ampliada de las Unidades de Apoyo al Consejo de la Sutel durante el año 2013.

NOTIFIQUESE:

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

4.1 Informe declaraciones de ingresos Canon de Regulación, periodo 2013.

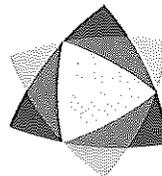
Ingresó la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta a la sala de sesiones.

De inmediato, la señora Presidenta somete a consideración del Consejo el informe sobre presentación de declaraciones juradas de ingresos brutos anuales sujetos al canon de regulación correspondientes al periodo 2013.

El señor Mario Campos presenta el oficio 1883-SUTEL-DGO-2014 de fecha 28 de marzo del 2014, mediante el cual se presentan los datos estadísticos y variaciones de la participación de los operadores y proveedores de servicios del mercado de las telecomunicaciones.

La funcionaria Mónica Rodríguez, procede a brindar una explicación de lo siguiente:

1. Según la lista de regulados aprobada en acuerdo del Consejo de la SUTEL No. 015-053-2013 del pasado mes de octubre 2013, 65 operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, han presentado la Declaración Jurada de ingresos a la fecha de emisión de este informe.
2. Un total de 86 regulados no han presentado la declaración de ingresos a esta fecha, siendo el tiempo máximo para su presentación el día 17 de marzo del presente año.
3. El total del mercado de telecomunicaciones al periodo 2013 corresponde a $\phi 672.567.460.000,00$. La variación del mercado de telecomunicaciones, respecto al periodo anterior es de $\phi 15,416,985,973$. Lo que representa un aumento de 2.35% con respecto al



periodo 2012. Representando esto un 11.27% menos que el crecimiento obtenido en el periodo anterior. Lo que representa un 2.85% del PIB.

4. En promedio desde la apertura el mercado de las telecomunicaciones, ha tenido un crecimiento del 8.31% anual, siendo los periodos 2011 y 2012 los que muestran mayor crecimiento. Para un crecimiento acumulado total desde el 2008 de un 48%.
5. Existen 27 empresas de las que no han declarado los ingresos, a las cuales se les calculará el monto a pagar del canon de regulación a partir del mes de abril, con base en los ingresos reportados de los años anteriores. La participación de estas empresas asciende a ¢4.559.795.416,00.
6. Diez empresas declararon ingresos en cero para el periodo 2013. Teniendo más de un año de contar con la autorización para brindar servicios. Por lo cual se exponen a lo indicado en los artículos 22 y 25 de la Ley General de Telecomunicaciones
7. La siguiente empresa presentó la declaración jurada de ingresos, pero no están en la lista de regulados aprobada en el acuerdo del Consejo 015-053-2013 del pasado mes de octubre.

REGULADO / PERIODO DECLARADO 2013	Monto
CONECTA DEVELOPMENTS S.A.	10,35

Montos en millones de colones, fuente declaraciones juradas de ingresos.

8. Según los ingresos declarados para el periodo 2013 los cinco operadores con mayor participación en el mercado de las telecomunicaciones son:

NOMBRE REGULADO	MONTO
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	442,534.11
AMNET CABLE COSTA RICA S.A.	64,821.99
TELEFONICA DE COSTA RICA TC S.A.	40,240.45
TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (CABLE TICA, TUYO)	37,282.88
CLARO C.R. TELECOMUNICACIONES S.A.	34,453.80

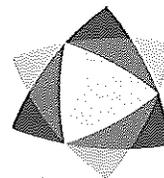
Montos en millones de colones, fuente declaraciones juradas de ingresos.

Analizado este asunto, según el contenido del oficio 1883-SUTEL-DGO-2014 de fecha 28 de marzo del 2014 y la explicación brinda el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 007-021-2014

1. Dar por recibido el oficio 1883-SUTEL-DGO-2014 del 28 de marzo del 2014, mediante el cual la Dirección General de Operaciones rinde al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el "Informe sobre presentación de declaraciones juradas de ingresos brutos anuales sujetos al Canon de Regulación, correspondientes al periodo 2013".
2. Remitir a la Dirección General de Mercados para que inicie los procedimiento para la posible extinción del título habilitante, en aquellos caso de operadores donde existen indicios de no pago del Canon de Regulación, de conformidad con la tabla que se copia a continuación:

Cédula Jurídica	Nombre	Fecha Autorización	Fuente de declaración recibida en	Pagan canon actualmente
3-101-289642	GRUPO PUBLICIDAD E INTERNET INC S.A	24-Jun-09	Declaración Jurada 2013	NO
3-101-397205	INASOL INALAMBRICA SOLUCIONES S.A.	12-Mar-10	Declaración Jurada 2012	NO
3-102-421809	CREDIT CARD SERVICES LTDA (KIUBOIP)	24-Jun-09	Declaración Jurada 2013	NO
3-101-523294	ORILLA NUCLEAR S.A.	15-Oct-09	Declaración Jurada 2013	NO



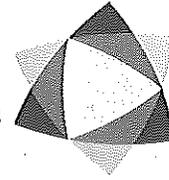
3-101-271290	GT GUATUSO TRUST INC. S.A.	12-Aug-09	Declaración Jurada 2013	NO
3-101-493678	WIZARD COMMUNICATIONS S.A.	05-Aug-09	Declaración Jurada 2013	NO
3-101-552039	COMUNICACIONES TELEFÓNICAS TICOLÍNEA S.A.	13-Jan-10	Declaración Jurada 2013	NO
3-101-280941	INDUSTRIA DOMANA INTERNACIONAL S.A.	03-Dec-09	Declaración Jurada 2012	NO SE FACTURA
3-101-376077	INTERTEL WORLDWIDE S.A.	02-Jul-09	Declaración Jurada 2013	NO- sin datos Act.
3-101-413165	TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA TICOM S.A	24-Jun-09	Declaración Jurada 2011	NO- sin datos Act.
3-101-472135	CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A.	27-Nov-09	Declaración Jurada 2012	NO- sin datos Act.
3-101-533679	NTEC S.A.	21-Apr-10	Declaración Jurada 2012	NO- sin datos Act.
3-102-505898	GAIA WIRELESS LTDA	03-Dec-09	Declaración Jurada 2011	NO- sin datos Act.
3-101-547909	AYM INVERSIONES MUNDIALES DE FINANZAS S.A.	10-Sep-09	Declaración Jurada 2010	NO- sin datos Act.

3. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que en aquellos casos de operadores que no han declarado el periodo 2014 (ver siguiente cuadro), pero sí están al día con sus obligaciones, haga llegar una declaración presuntiva oficiosa a esas firmas, con un plazo de respuesta de tres días hábiles, según el monto declarado, más el incremento del crecimiento del mercado:

Cédula Jurídica	Nombre	Fecha Autorización	Fuente de declaración recibida en	Pagan canon actualmente
3-101-593640	Virtualis, S. A. (FULLMOVIL)	21-May-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-265942	IBW		Declaración Jurada 2013	SI
3-101-334658	CALL MY WAY S.A.	22-Jun-09	Declaración Jurada 2013	SI
3-004-051424	COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ RL (COOPEALFARO RUIZ)	26-Mar-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-176862	CABLEBRUS S.A.	21-Apr-10	Declaración Jurada 2013	SI
8-0064-0003	GREGORIO VELO GIAO	21-May-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-144651	BT LATAM COSTA RICA	24-Jul-09	Declaración Jurada 2012	SI
3-101-589655	METRO WIRELESS SOLUTIONS DE COSTA RICA MWS S.A	01-Jul-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-183228	COSTA NET S.A.	21-Oct-09	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-181963	TECNICOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.L	12-Mar-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-102-535120	CRWIFI LIMITADA	21-Oct-09	Declaración Jurada 2013	SI
3-101-213164	CABLE ZARCERO S.A.	26-Jan-10	Declaración Jurada 2013	SI
3-102-571708	CABLE ARENAL DEL LAGO S.A.	02-Mar-11	Declaración Jurada 2013	SI

4. Remitir a la Dirección General de Mercados para que inicie los procedimientos respectivos por la presunta no operación comercial, a los siguientes operadores que tienen un año o más de tener un título habilitante otorgado y que a la fecha han declarado ingresos en cero:

Nombre	Fecha Autorización
3-101-477078 S.A.	30-Jun-08
OTOCHE	30-Jun-08
GRUPO COMPUTACIÓN MODULAR AVANZADA	02-Jun-10
LATAM ALLIANCE	01-Mar-11
BRP GLOBAL DE COSTA RICA, S.R.L	08-Mar-11
TELE DIGA, S.A.	16-Jul-12
ALFAMAT DE COSTA RICA S.A	29-Aug-12
DATZAP LLC	18-Oct-12
TV SEÑAL INNOVA S.A.	26-Nov-12
CORPORACION MERCURIA INTERNACIONAL S.A.	24-Dec-12



5. Encomendar a la Dirección General de Operaciones que en el caso de la empresa Virtualis, S.A. (FULLMOVIL); incorpore dentro de la facturación de Radiográfica Costarricense, S.A., el monto declarado de ingresos.

NOTIFÍQUESE.**4.2- Recomendación para la ampliación de la jornada laboral de Luis Alberto Cascante Alvarado.**

Seguidamente, la señora Méndez Jiménez hace del conocimiento del Consejo la recomendación de ampliación de jornada laboral presentada por el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.

El señor Mario Campos presenta para defensa del tema los siguientes oficios:

- a. Oficio 1505-SUTEL-DGO-2014 de fecha 13 de marzo del 2014, mediante el cual es señor Ronny González Hernández, Jefe del Área Administrativa presenta al Consejo la recomendación en cuanto a la solicitud del señor Luis Alberto Cascante Alvarado para ampliación de su jornada.
- b. Oficio 1381-SUTEL-CS-2014 de fecha 7 de marzo del 2014, donde la señora Maryleana Méndez Jiménez, solicita la modificación a la jornada laboral del funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, de 40 a 48 horas por un plazo de 3 meses.
- c. Oficio 1218-SUTEL-SCS-2014 de fecha 27 de febrero del 2014, donde el señor Luis Alberto Cascante Alvarado solicita la ampliación de jornada de 40 a 48 horas por un periodo de 3 meses.

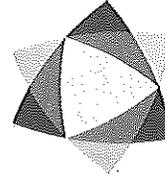
Menciona que básicamente se trata de ampliar la jornada del funcionario por un plazo de 3 meses a partir del 15 de abril del 2014 hasta el 15 de julio del 2014.

Analizado este caso, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 008-021-2014

1. Dar por recibidos los siguientes oficios:
 - a. Oficio 1505-SUTEL-DGO-2014 de fecha 13 de marzo del 2014, mediante el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe del Área Administrativa presenta al Consejo la recomendación en cuanto a la solicitud del señor Luis Alberto Cascante Alvarado para ampliación de su jornada.
 - b. Oficio 1381-SUTEL-CS-2014 de fecha 7 de marzo del 2014, donde la señora Maryleana Méndez Jiménez, solicita la modificación a la jornada laboral del funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, de 40 a 48 horas por un plazo de 3 meses.
 - c. Oficio 01218-SUTEL-SCS-2014 de fecha 27 de febrero del 2014, donde el señor Luis Alberto Cascante Alvarado solicita la ampliación de jornada de 40 a 48 horas por un periodo de 3 meses.
2. Aprobar la jornada ampliada de 40 a 48 horas por un periodo de 3 meses a partir del día 15 de abril del 2014 y hasta el 15 de julio del 2014, al funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado y remitir al Área de Recursos Humanos para lo que corresponda.

NOTIFIQUESE.

**4.3- Recomendación para la ampliación de la jornada laboral de Paola Bermúdez Quesada:**

A continuación la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo la recomendación a la solicitud de ampliación de jornada laboral presentada por la funcionaria de la Dirección General de Fonatel, Paola Bermúdez Quesada.

El señor Mario Campos presenta para defensa del tema los siguientes oficios:

- a. Oficio 1329-SUTEL-DGO-2014 de fecha 31 de marzo del 2014, mediante el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe del Área Administrativa presenta al Consejo la recomendación en cuanto a la solicitud de la señora Paola Bermúdez Quesada para ampliación de su jornada.
- b. Oficio 765-SUTEL-DGF-2014 de fecha 7 de febrero del 2014, donde el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, solicita la modificación a la jornada laboral de la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, de 40 a 48 horas por un plazo de 4 meses.

Menciona que se trata de ampliar la jornada de la funcionaria por un plazo de 4 meses a partir del 15 de abril del 2014 hasta el 15 de agosto del 2014.

Luego de conocido el tema, los señores Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

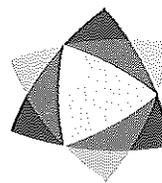
ACUERDO 009-021-2014

1. Dar por recibidos los siguientes oficios:
 - a. Oficio 1329-SUTEL-DGO-2014 de fecha 31 de marzo del 2014, mediante el cual es señor Ronny González Hernández, Jefe del Área Administrativa presenta al Consejo la recomendación en cuanto a la solicitud de la señora Paola Bermúdez Quesada para ampliación de su jornada.
 - b. Oficio 765-SUTEL-DGF-2014 de fecha 7 de febrero del 2014, donde el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel solicita la modificación a la jornada laboral de la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, de 40 a 48 horas por un plazo de 4 meses.
2. Aprobar la jornada ampliada de 40 a 48 horas por un periodo de 4 meses a partir del día 15 de abril del 2014 y hasta el 15 de agosto del 2014, a la funcionaria Paola Bermúdez Quesada y remitir al Área de Recursos Humanos para lo que corresponda.

NOTIFIQUESE.**4.4 Recomendación de capacitación del señor Glenn Fallas Fallas al curso "Effective Business Implementation", del 7 al 11 de julio del 2014 en la ciudad de Londres, Inglaterra.**

A continuación, la señora Méndez Jiménez hace del conocimiento del Consejo la recomendación de capacitación del señor Glenn Fallas Fallas al curso "Effective Business Implementation", del 7 al 11 de julio del 2014 en la ciudad de Londres, Inglaterra y para ello se presentan los siguientes oficios:

- Oficio 1341-SUTEL-DGC-2014, de fecha de 06 de marzo del 2014, mediante el cual el funcionario Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, envía una solicitud de capacitación a la Dirección General de Operaciones para participar en el curso "Effective Business Implementation", el cual será impartido por Telecoms Academy del 07 al 11 de julio del 2014, en la ciudad de Londres, Inglaterra.



- Oficio 1776-SUTEL-DGO-2014 de fecha 25 de marzo del 2014, en el cual la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada, Especialista de Recursos Humanos, presenta a los Miembros del Consejo el informe correspondiente a dicha solicitud.

El señor Mario Campos menciona que la temática de la capacitación solicitada se ajusta a los lineamientos emanados en el Informe de Capacitación 2014 así como el presupuestario asignado a la Dirección General de Calidad, razón por la cual se recomienda su participación.

Luego de la explicación brindada el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 010-021-2014

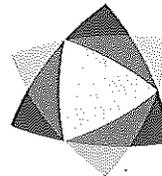
1. Dar por recibidos los documentos que se detallan a continuación:
 - Oficio 1341-SUTEL-DGC-2014, de fecha de 06 de marzo del 2014, mediante el cual el funcionario Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, envía una solicitud de capacitación a la Dirección General de Operaciones para participar en el curso "*Effective Business Implementation*", el cual será impartido por Telecoms Academy del 07 al 11 de julio del 2014, en la ciudad de Londres, Inglaterra.
 - Oficio 1776-SUTEL-DGO-2014 de fecha 25 de marzo del 2014, en el cual la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada, Especialista de Recursos Humanos, presenta a los Miembros del Consejo el informe correspondiente a dicha solicitud.
2. Autorizar la participación del funcionario de la Dirección General de Calidad, Glenn Fallas Fallas, para que asista al curso "*Effective Business Implementation*", el cual será impartido por Telecoms Academy.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que cubra al funcionario Fallas Fallas, los gastos de inscripción del citado curso, transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa) transportes internos dentro del país visitado, impuestos de salida de los aeropuertos fuera de Costa Rica, llamadas telefónicas, envío de faxes oficiales e imprevistos y el uso oficial de servicio de internet, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.
4. Dejar establecido que los impuestos de salida de Costa Rica no son cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cuyo caso si el señor Fallas Fallas 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.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL.

- 5.1- Solicitud de modificación presupuestaria del Fidelcomiso presentada mediante FID-0482-2014 (NI-01913-2014)**



Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Paola Bermúdez Quesada de la Dirección General de Fonatel.

A continuación, la señora Presidenta presenta al Consejo la propuesta de modificación presupuestaria 001-2014 del Fideicomiso Fonatel. Sobre el particular, se conocen los siguientes oficios:

- a) 1772-SUTEL-DGF-2014, de fecha 26 de marzo de 2014, por medio del cual la Dirección General de Fonatel solicita al Consejo la aprobación de la modificación presupuestaria 1-2014 del Fideicomiso 1082-SUTEL-BNCR, presentada por la Subgerencia General de Banca Corporativa de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, mediante el oficio FID-0482-2014 de fecha 5 de marzo del 2014 (NI-01913-2014).
- b) FID-0482-2014, de fecha 05 de marzo del 2014, (NI-01913-2014) por medio del cual la Subgerencia General de Banca Corporativa de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, presenta a la Dirección General de Fonatel la solicitud de modificación presupuestaria número 1-2014 del Fideicomiso 1082-SUTEL-BNCR.

Interviene la funcionaria Bermúdez Quesada, quien indica que mediante oficio FID-0482-2014 (NI-01913-2014), el Fideicomiso del Banco Nacional de Costa Rica remite la solicitud de modificación presupuestaria, con la finalidad de trasladar los fondos requeridos para el pago de diferentes obligaciones.

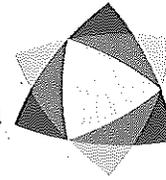
Menciona que en el presupuesto del Fideicomiso aprobado para el 2014 se procuró contenido, considerando las obligaciones y compromisos programados a las partidas presupuestarias según servicios, equipo, instalaciones y mantenimiento. No obstante, los recursos no son ejecutados directamente por el Fideicomiso, sino que estos son trasladados a las empresas responsables de ejecutar los proyectos. Lo anterior justifica que se brinde contenido presupuestario a la partida Transferencias corrientes a empresas privadas, considerando que los proyectos de Siquirres y Zona Norte han sido adjudicados a operadores del sector privado.

Agrega que se trasladaría a la cuenta de Transferencias corrientes al sector público no financiero los montos correspondientes a las obligaciones de pago para el proyecto de Roxana de Pococí, por ser el ICE la empresa responsable de ejecutar lo correspondiente a dicho proyecto.

Añade que la modificación incluye disminuir las siguientes partidas:

1. **1.02.04. Servicios de telecomunicaciones.** Por un monto de ¢8.776.412.285, la cual corresponde a los subsidios al uso de los servicios de telecomunicaciones o tarifas diferenciadas que se otorgaría a poblaciones vulnerables, así como lo correspondiente al pago de prestación de servicios de los centros de prestación de servicios públicos de los proyectos de Roxana y Siquirres.
2. **1.08.03. Mantenimiento de instalaciones y otras obras.** Por un monto de ¢16.316.750, que corresponde al pago por mantenimiento de las obras de infraestructura de los proyectos de Siquirres y Roxana.
3. **5.01.05 Equipo y programas de cómputo.** Por un monto de ¢11.291.686.573,32, misma que corresponde a las soluciones tecnológicas de equipamiento para los CPSP y lo correspondiente al SINABI.
4. **5.02.07. Instalaciones.** Por un monto de ¢21.938.346.532, el cual corresponde al pago de infraestructura de los proyectos.

Con las disminuciones de las partidas descritas, se requiere el aumento a las siguientes partidas:



1. **6.05.01. Transferencias Corrientes a Empresas Privadas**, por un monto de ¢41.995.757.070,24. Para trasladar a los operadores del sector privado lo correspondiente a los proyectos de Siquirres y Zona Norte.
2. **6.01.05. Transferencias corrientes a Empresas Públicas no Financieras**, por un monto de ¢27.005.070,80, esto para cumplir con los recursos a proyectos como la Roxana adjudicado al I.C.E.

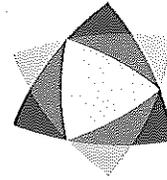
A continuación el detalle de los movimientos:

Partidas presupuestarias	Presupuesto general 2014	Transferencias Corrientes a Empresas Públicas no Financieras (Roxana-ICE)	Transferencias Corrientes a empresas Privadas (Siquirres-Telefónica y ZN-Telefónica y Claro)
1.02.04. Servicios de Telecomunicaciones	8.776.412.285,00	2.692.662,00	8.773.719.623,00
1.08.03. Mantenimiento de instalaciones y otras obras	16.316.750,00	2.540.102,00	13.776.648,00
5.01.05. Equipo y programas de cómputo	11.291.686.573,32	-	11.291.686.573,32
5.02.07. Instalaciones	21.938.346.531,72	21.772.305,80	21.916.574.225,92
Totales	42.022.762.140,04	27.005.069,80	41.995.757.070,24
			42.022.762.140,04

Con base en lo expuesto en los oficios mencionados y lo detallado por la señora Bermúdez Quesada, el Consejo acuerda por unanimidad

ACUERDO 011-021-2014

- I. Dar por recibidos los oficios:
 - c) 1772-SUTEL-DGF-2014, de fecha 26 de marzo de 2014, por medio del cual la Dirección General de Fonatel solicita al Consejo la aprobación de la modificación presupuestaria 1-2014 del Fideicomiso 1082-SUTEL-BNCR, presentada por la Subgerencia General de Banca Corporativa de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, mediante el oficio FID-0482-2014 de fecha 5 de marzo del 2014 (NI-01913-2014).
 - d) FID-0482-2014, de fecha 05 de marzo del 2014 (NI-01913-2014) por medio del cual la Subgerencia General de Banca Corporativa de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, presenta a la Dirección General de Fonatel la solicitud de modificación presupuestaria número 1-2014 del Fideicomiso 1082-SUTEL-BNCR.
- II. Aprobar la propuesta de modificación presupuestaria número 1-2014 del Fideicomiso Fonatel según el oficio de la Subgerencia General de Banca Corporativa de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica FID-0482-2014, de fecha 05 de marzo del 2014 (NI-01913-2014).
- III. Comunicar al Banco Nacional de Costa Rica la aprobación de la modificación presupuestaria número 1-2014, según lo indicado en el oficio FID-0482-2014, de fecha 05 de marzo del 2014.



- IV. Instruir al Banco Nacional de Costa Rica para que someta a conocimiento del Consejo los avances de las acciones con respecto a la modificación presupuestaria, según corresponda.
- V. Enviar copia del presente acuerdo al expediente SUTEL OT-36-2012.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

ARTICULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD

6.1 Informe de instrucción de procedimiento administrativo del caso del señor Víctor Hugo Vélez Valencia.

De inmediato, la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo el informe de instrucción del procedimiento administrativo seguido en la atención de la queja del señor Víctor Hugo Vélez Valencia contra el Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa E-DIAY, S. A., el cual se tramita en el expediente SUTEL-AU-105-2011.

Sobre este asunto, se conoce el oficio 2018-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo un detalle de la situación que dio origen al presente procedimiento administrativo, así como las siguientes recomendaciones:

(“)

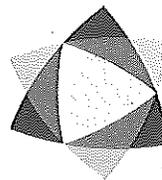
1. Retirar la medida cautelar definida en el Por Tanto IV de la resolución RCS-127-2011 de las 12:00 horas del 10 de mayo del 2011, en el sentido de que el Instituto Costarricense de Electricidad se abstenga de realizar el cobro del servicio telefónico móvil relativo al servicio número 8843-5034.
2. Dar por finalizado el procedimiento administrativo instruido mediante el Por Tanto III, de la misma resolución RCS-127-2011 antes citada y corregido mediante acuerdo 019-077-2011.
3. Proceder con el cierre de la reclamación tramitada mediante expediente SUTEL-AU-105-2011, en virtud de que las pretensiones solicitadas por el señor Víctor Vélez Valencia, han sido satisfechas por la empresa Safelinq Costa Rica, S. A.”

Interviene el señor Fallas Fallas, quien brinda una explicación sobre el procedimiento indicado y señala que se trata de un caso antiguo; explica los detalles de ese asunto, así como los inconvenientes que se presentaron durante el análisis del caso.

Se refiere a los esfuerzos realizados con el propósito de conseguir una solución conciliatoria y los resultados obtenidos de los mismos, con lo cual el señor Vélez Valencia se da por satisfecho y por lo tanto, menciona que la recomendación de la Dirección a su cargo es proceder con el archivo de este asunto.

Debidamente analizado este caso, según el contenido del oficio 2018-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, así como lo expuesto por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 012-021-2014



1. Dar por recibido el oficio 2018-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, por cuyo medio la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe correspondiente al procedimiento administrativo del caso del señor Víctor Hugo Vélez Valencia.
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-060-2014

**“ARCHIVO DE RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR VÍCTOR HUGO VÉLEZ VALENCIA
CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

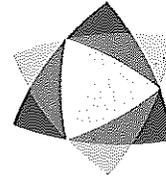
EXPEDIENTE: SUTEL-AU-105-2011

RESULTANDO

1. Que el día 9 de mayo del 2011, el señor **VÍCTOR HUGO VÉLEZ VALENCIA**, cédula de residencia 117000946415, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), una queja formal contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, indicando que la facturación del número **8843-5034** presentó un comportamiento atípico por concepto de mensajería de texto corta internacional, el cual ascendió a un monto pecuniario de **€1.951.477,75**.
2. Que mediante dicho escrito el señor **VÉLEZ VALENCIA** solicita a la SUTEL, la imposición de una medida cautelar con el fin de que se suspenda el cobro del servicio telefónico móvil **8843-5034** y cualquier otro documento de cobro referente al caso denunciado.
3. Que mediante resolución **RCS-127-2011 de las 12:00 horas del 10 de mayo de 2011**, el Consejo de la SUTEL ordenó iniciar un procedimiento administrativo ordinario, con base en la Ley General de Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642, a efectos de averiguar la verdad real de los hechos por el reclamo presentado por el señor Vélez Valencia, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y contra la empresa E-diaj S.A. (Folios 77 a 79).
4. Que Adicionalmente, mediante la supra citada resolución RCS-127-2011, el Consejo de la SUTEL determinó en la parte dispositiva *“a) Ordenar al ICE que se abstenga de realizar el cobro del servicio telefónico móvil del número 8843-5034 por concepto de mensajería de texto corta internacional (Short Message Service International-SMS Intl) originadas desde el número 8843-5034 durante los meses de setiembre, octubre y noviembre del año 2010.”* (Folios 77 a 79).
5. Que el Órgano de investigación preliminar, mediante informe **2018-SUTEL-DGC-2014**, con fecha de 27 de marzo de 2014, concluye en su investigación que:

“Los SMS internacionales del registro de mensajes aportados por el señor Valencia tienen como destino el número telefónico “+31-63 8575278” que, de acuerdo con lo señalado por el señor Jeroen Bomhof, estarían asociados con el número de entrada de Safelinq Internacional en Holanda.

El servicio móvil 8843-5034 del señor Valencia no contaba con restricción de salida internacional. Datatell 3000 se encargó de realizar los trámites ante el ICE para la suscripción del servicio móvil 8843-5034”. (Folios 94 al 106).
6. Que según consta en el informe del Órgano Director, rendido mediante oficio **2018-SUTEL-DGC-2014**, de conformidad con la información contenida en el expediente SUTEL-AU-105-2011, se logró determinar que el contrato de servicio fue suscrito entre la empresa denominada



Safelinq Costa Rica, cédula de persona jurídica 3-101-569519 y la señora Olga Lucía Valencia Ocampo, portadora de la cédula de identidad número 8-0087-0856. (Folios 07 y 08).

7. Que en fecha 26 de marzo del 2014, el señor **Luis Emilio Zúñiga Fallas**, en su condición de representante de la empresa Safelinq Costa Rica S.A., firmó un Pagaré con el Instituto Costarricense de Electricidad, por un monto de **¢1.955.776,00**. (Un millón novecientos cincuenta y cinco mil setecientos setenta y seis colones), para responder por la deuda del servicio telefónico **8843-5034** a nombre del señor Víctor Hugo Vélez Valencia.

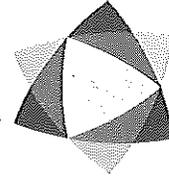
CONSIDERANDO

- I. Que según lo determina nuestra Constitución Política en su artículo 43 *"Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aun habiendo litigio pendiente"*. Con lo cual se *"otorga a las personas de derecho, sean públicas y/o privadas, la facultad de solucionar sus diferencias a través de procesos no jurisdiccionales, mediante lo que se ha denominado resolución alternativa de conflictos, (...)"* (Procuraduría General de la República Dictamen 273, del 21 de diciembre del año 2012).
- II. Que la Ley No. 7227, *"Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social"*, en su artículo 2) dispone que *"toda persona tiene el derecho de recurrir al dialogo, la negociación, la mediación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible"*.
- III. Que en este sentido ha señalado la Procuraduría General en su Dictamen C-369-2006 del 18 de setiembre de 2006:

"Tal y como lo señala el Tribunal Constitucional, una de las características apuntadas a la resolución alternativa de conflictos es la búsqueda de soluciones no adversariales a los problemas suscitados, a través de la utilización de métodos autocompuestos para su solución. Estos métodos, además, propician el establecimiento de una cultura de paz, a través de la educación de las personas sobre la solución de los problemas por ellos mismos, idea que se desarrolla en los primeros artículos de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ley 7227. Pero además, estos mecanismos constituyen una forma de acceso a la justicia, que busca agilizar la solución de las controversias suscitadas y mejorar la calidad de aquella, sobre todo desde la perspectiva de los usuarios, que pueden buscar opciones creativas para arreglar sus diferencias."

- IV. Que de conformidad con el artículo 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones *"La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley general de la Administración Pública, N.º 6227"*.
- V. Que según se expone en el informe presentado mediante oficio 2018-SUTEL-DGC-2014, se ha obtenido un acuerdo de finiquito por medios legalmente autorizados entre las partes, específicamente entre la empresa Safelinq S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad, para la subsanación de la situación jurídica que genera la apertura e instrucción del procedimiento administrativo.
- VI. Que el informe remitido establece que no existe imputación alguna de responsabilidad para el Instituto Costarricense de Electricidad, toda vez que:

"Con esta gestión de pago por parte de la empresa Safelinq Costa Rica S.A., se estaría satisfaciendo la pretensión que originó la reclamación. Además al haber aceptado esta empresa la responsabilidad de la programación errónea en el terminal, no puede imputarse responsabilidad alguna (...), ni al Instituto Costarricense de Electricidad, operador que prestó su servicio en condiciones normales y sin que mediara responsabilidad alguna de dicho ente en el error de programación que originó el"



*envío masivo de mensajes SMS, Que la gestión de pago por parte de la empresa Safelinq Costa Rica S.A., cubre el monto pecuniario por el cual fue interpuesta la reclamación por el señor Víctor Hugo Vélez Valencia, en resguardo del régimen de derechos y patrimonio del reclamante.
(...)"*

- VII. Que de conformidad con el artículo 9, de la Ley Nº 7227 antes indicada, los acuerdos extrajudiciales tienen autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios de manera inmediata; con lo cual en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, se puede proceder con el cierre y archivo de la reclamación.

POR TANTO

Con fundamento los artículos 60) incisos a), d) y e) y 73 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, los artículos 48, 65 y 66 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642, y los artículos 3, 6, 9 y 15 inciso b) de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley No. 7227.

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

1. Dar por recibido y acoger las recomendaciones emitidas mediante oficio 2018-SUTEL-DCG-2014.
2. Proceder con el cierre y archivo de la reclamación tramitada en el expediente SUTEL-AU-105-2011.
3. Revocar la medida cautelar impuesta en el Por Tanto IV., de la resolución RCS-127-2011 de las 12:00 horas del 10 de mayo del 2011, en virtud del cierre y archivo de la causa tramitada bajo expediente SUTEL-AU-105-2011.

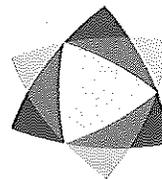
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

**ACUERDO FIRME.
NOTIFÍQUESE**

6.2 Propuesta de resolución para emitir el Procedimiento para la medición de desempeño del servicio de transferencia de datos en redes móviles.

Seguidamente, la señora Méndez Jiménez somete a consideración del Consejo la propuesta de resolución sobre el procedimiento para la medición del desempeño del servicio de transferencia de datos de redes móviles, elaborada por la Dirección General de Calidad.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre el tema; señala que el proyecto del procedimiento fue sometido a audiencia, para establecer de manera concreta las condiciones de medición de los parámetros de internet móvil.



Señala que se recibieron posiciones del Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones y Telefónica de Costa Rica. Se refiere a las versiones de medición existentes y a los ajustes realizados con base en las posiciones expuestas por los operadores.

Indica que se aclararon todas las observaciones que se recibieron en la audiencia celebrada, las cuales fueron debidamente atendidas, por lo que con base en lo indicado, la recomendación de la Dirección a su cargo es que se apruebe la propuesta de resolución.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones en relación con los equipos utilizados y el procedimiento de consulta seguido, dentro de la cual se analiza la inversión realizada para contar con esos sistemas y el avance en las tecnologías empleadas en estas labores.

El señor Herrera Cantillo se refiere a los procedimientos utilizados en otros países para casos similares al que se conoce en esta oportunidad.

Se discute también la publicación de estos procedimientos en el diario oficial, en virtud de su carácter de alcance general, así como la preparación del proceso de audiencia respectivo.

Con base en lo analizado, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 013-021-2014

1. Dar por recibida la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad para emitir el procedimiento de medición de desempeño del servicio de transferencia de datos de redes móviles.
2. Aprobar la siguiente resolución:

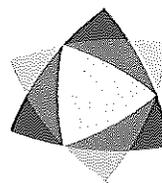
RCS-061-2014

“PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN REDES MÓVILES, COMERCIALMENTE CONOCIDO COMO INTERNET MÓVIL”

EXPEDIENTE FOR-SUTEL-DGC-CA-CGL-00409-2013

RESULTANDO

1. Que el inciso 14) del artículo 45 de la Ley Nº 8642, establece que corresponde a un derecho de los usuarios *“Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público”*.
2. Que el inciso d) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley Nº 7593 y sus reformas establece como una obligación fundamental de la SUTEL: *“Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones”*.
3. Que el inciso i) del artículo 60 de la Ley Nº 7593 y sus reformas también establece como una obligación fundamental de la SUTEL: *“Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos”*.
4. Que el inciso a) del artículo 73 de la Ley Nº 7593 y sus reformas establece como una de las funciones del Consejo de esta Superintendencia, *“Proteger los derechos de los usuarios de los”*

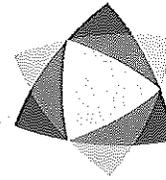


servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución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

5. Que el inciso k) del artículo 73 de la Ley Nº 7593 y sus reformas establece como otra de las funciones del Consejo de esta Superintendencia, "Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento".
6. Que el artículo 76 de la Ley Nº 7593 y sus reformas establece que con el objeto de garantizar la integridad y calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como las demás obligaciones que se impongan por medio de dicha Ley, la SUTEL podrá inspeccionar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones.
7. Que de conformidad con el artículo 4 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, las pruebas que se realicen dentro de los procedimientos deben cumplir con lo siguiente: "la definición de los parámetros, indicadores y metodologías de medición y evaluación (...) considerará (...) los aspectos del servicio desde el punto de vista del usuario". Lo anterior en congruencia con las recomendaciones UIT-T E.800, G.1010 y ETSI EG 201 769.
8. Que el artículo 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios indica "que la SUTEL establecerá mediante resolución fundada las condiciones particulares de medición de los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entre ellos el servicio de transferencia de datos en redes móviles, comercialmente denominado Internet Móvil (en adelante Internet Móvil)".
9. Que, en razón de las normas señaladas, resulta necesario que la SUTEL determine un procedimiento de evaluación de los parámetros de desempeño del servicio de Internet móvil para efectos de delimitar los parámetros que como mínimo deben ser evaluados así como los lineamientos básicos que se deben seguir a la hora de realizar las mediciones mediante pruebas de campo tipo drive test. Igualmente se aclara que la finalidad del presente procedimiento es establecer una metodología de medición que permita recabar un conjunto representativo de datos estadísticos que permitan conocer el desempeño de las redes móviles que operan en el país.

CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con la legislación vigente en materia de telecomunicaciones, la SUTEL debe contar con un procedimiento claro, preciso y objetivo, así como lineamientos básicos que se deben seguir a la hora de realizar evaluaciones de los parámetros de desempeño del servicio de Internet móvil, específicamente en pruebas de campo tipo drive test.
- II. Que todo operador o proveedor del servicio de Internet móvil tiene derecho a conocer el procedimiento y los lineamientos básicos que se deben seguir a la hora de realizar las evaluaciones de los parámetros de calidad del servicio de Internet móvil en pruebas de campo por este Órgano Regulador.
- III. Que en La Gaceta Nº 14 del 21 de enero del 2014, se publicó la resolución RCS-344-2013 correspondiente a la "Propuesta de Procedimiento para la Medición de la Calidad del Servicio de Transferencia de Datos en Redes Móviles, Comercialmente Conocido como Internet Móvil", en la cual, de conformidad con el artículo 361 de la Ley Nº 6227, Ley General de la Administración Pública se concedió a los operadores y proveedores del servicio de transferencia de datos en



redes móviles un plazo de 10 días hábiles a partir de la publicación, para que remitieran sus comentarios u observaciones sobre dicha propuesta a esta Superintendencia.

- IV. Que el Instituto Costarricense de Electricidad dentro del plazo establecido y mediante oficio 6000-0141-2014 (NI-00947-2014), con fecha de ingreso 4 de febrero del 2014, remitió a la SUTEL las observaciones realizadas a la resolución RCS-344-2013. Mismas que esta Superintendencia valoró y analizó.
- V. Que Telefónica de Costa Rica TC S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A. en su condición de proveedores del servicio de transferencia de datos en redes móviles, mediante oficios NI-00988-2014 y NI-01201-2014 respectivamente, presentaron de manera extemporánea el 6 y 12 de febrero del 2014 sus observaciones a esta Superintendencia sobre la "Propuesta de Procedimiento para la Medición de la Calidad del Servicio de Transferencia de Datos en Redes Móviles, Comercialmente Conocido como Internet Móvil".
- VI. Que pese a que dichas observaciones fueron presentadas fuera del plazo, en virtud de que se trata de un tema de especial relevancia para la Superintendencia y con el fin de asegurar la correcta y oportuna aplicación del procedimiento, se procedió a valorar y analizar las observaciones presentadas por ambos proveedores.
- VII. Que el Instituto Costarricense de Electricidad en su oficio 6000-0141-2014 (NI-00947-2014), indicó lo siguiente:

"(...)

I. Implicaciones Técnico-Regulatorias

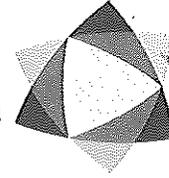
A. Título del Procedimiento

En este procedimiento no se está midiendo la calidad del servicio de internet móvil, sino la calidad de funcionamiento de la red, más aún de un segmento específico de dicha red, donde la calidad del servicio de transferencia de datos en redes móviles, debe incluir además de la calidad de funcionamiento de la red, la calidad de funcionamiento independiente de la red, como lo es la Calidad de Experiencia del Usuario, aspecto que no es evaluado bajo lo dispuesto en el procedimiento en análisis.

Por los elementos descritos anteriormente, se recomienda valorar el nombre del Procedimiento, ya que tal cual como se encuentra descrito se limita a la evaluación del funcionamiento de una porción de la red móvil mediante una técnica conocida como Drive Test, no así a la totalidad de variables que componen la Calidad de Servicio, máxime aquellos "aspectos del servicio desde el punto de vista del usuario" (artículo 4 del RPCS), que son los que constituyen la Calidad de Experiencia.

III. Consideraciones técnicas al procedimiento.

- 1. Favor aclarar si las pruebas se realizarán para cada velocidad de servicio comercializada o si se realizará la prueba con un servicio aprovisionado con capacidad máxima comercializada.*
- 2. El documento indica que se evaluarán los siguientes indicadores (haciendo referencia al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios RPCS):*
 - *Cumplimiento en los niveles de retardo local e internacional (art 91 y 92 RPCS).*
 - *Pérdida de paquetes local e internacional (art 95 y 96 RPCS).*
 - *Desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada (art 98 RPCS).*
 - *Áreas de cobertura (art 63 RPCS).*
 - *Relación portadora contra interferente (art 64 RPCS).*



Como ya se ha dicho en otras ocasiones, los indicadores antes mencionados y que se exponen en el RPCS, corresponden a indicadores aplicables a una red fija y no pueden ser aplicados a la red móvil, debido a la naturaleza de distinción técnica propia entre ambas tecnologías (móvil y fija)

6. Se dice que se va a medir la velocidad contratada. No obstante, cabe resaltar que los contratos indican que se ofrece hasta cierta velocidad.
7. Respecto al punto 2. 2: Parámetros por evaluar, página 50, se propone medir retardos a nivel local e internacional aun cuando en anteriores ocasiones se ha indicado que las mediciones de retardo internacional incluyen segmentos de la red que no están bajo la administración del ICE por lo que no se tiene control alguno de los mismos.
10. Favor aclarar: ¿cuánto afecta al desempeño de la descarga de datos móviles la relación C/I y la relación Ec/ No en las redes GSM y UMTS respectivamente?. ¿Se puede afirmar que dichas relaciones afectan la descarga de datos en las redes GSM y UMTS?
12. Se menciona que el tamaño de los archivos a ser descargado desde un servidor de prueba para medir la velocidad de descarga, ha de ser de un tamaño no menor a los 100 MB. ¿Por qué se determina un tamaño único para un archivo de descarga cuando en tecnologías como GSM se necesitaría demasiado tiempo (por las velocidades de descarga que permite la tecnología) en completar la operación?
16. Respecto al ítem 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, ítem 2. 3 Procedimiento, parte c. Antenas, ítem ii, página 51, se hace la observación de que esta forma de realizar las mediciones es incorrecta pues si se mide la intensidad de señal con un teléfono y se hacen las pruebas de velocidad con una DataCard, no existe forma de asegurar que ambos dispositivos estén conectándose a la misma radiobase.
17. Respecto al ítem 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, ítem 2. 3 Procedimiento, parte d. GPS, página 51 se hace la observación de que con los equipos de GPS actuales, en movimiento y sin ayuda de referencias fijas externas no es posible asegurar una precisión de 3m.
28. Debe observarse también, que las mediciones se delimitarán a las áreas con cobertura y se limitaran además a aquellos lugares en los que el nivel de cobertura sea de -95dBm o mejor, de manera que se garantice que el servicio de internet móvil se evalúa únicamente en los lugares en los que el operador efectivamente brinda el servicio.

(...)"

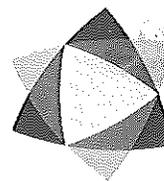
VIII. Que de acuerdo con lo solicitado por el Instituto Costarricense de Electricidad el día 10 de febrero del 2014 se sostuvo una reunión entre funcionarios de dicho Instituto y personal de la Dirección General de Calidad de la SUTEL con la finalidad de aclarar las observaciones planteadas y analizar la propuesta de procedimiento emitido por la SUTEL.

IX. Que Claro CR Telecomunicaciones S. A. en su oficio indicó lo siguiente:

"(...)

1. Pag 49. 72— Que el artículo 76 de la Ley Nº 7593 y sus reformas establece que con el objeto de garantizar la integridad y calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como las demás obligaciones que se impongan por medio de dicha Ley, la SUTEL podrá inspeccionar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones

Las inspecciones de SUTEL deberían efectuarse de manera coordinada con el operador para garantizar un mejor resultado.



Hacer la referencia de la necesaria coordinación entre ambas partes para evitar mediciones y/o pruebas en sistemas que este con daños o en O&M y esto pueda influir en las mediciones.

2. *Pag. 49. en pruebas de campo(Drive Tests) considerando dos técnicas de medición distintas, una de ellas efectuando varias mediciones en puntos a lo largo de una ruta y la otra efectuando una medición en movimiento para registrar valores instantáneos en toda la ruta...*

No se define si son pruebas estáticas las referidas a punto en rutas sobre el primer escenario.

- 6 *Pag 52 mediciones de velocidad instantánea las cuales se efectuarán en movimiento a lo largo de la ruta preestablecida según se detalla en el apartado 2. 3. 2. v. de presente documento.*

Revisar si referencia es correcta ya que se espera velocidades de ruta y no de throughput.

7. *Pag 52 Para efectuar su medición: i. Se tomarán al menos 5 muestras por cada punto de medición. Para la toma de cada una de las muestras, el equipo de medición efectuará un máximo de 3 intentos de establecimiento de sesión previo a ejecutarla prueba de medición de retardo, antes de declarar como no exitosa la medición del retardo.*

Existen cantidad de variables que en este tipo de prueba que recomendamos incrementa el número de intentos y que se garantice que toda la configuración de equipos es la correcta para no imputar fallas injustificadas.

(...)

- X. Que Telefónica de Costa Rica TC S.A en su oficio se refirió específicamente a la necesidad en el cambio de la forma de tarificación del servicio de internet móvil en función de la transferencia de datos que cada usuario hace, y no así respecto a las especificaciones técnicas definidas en el procedimiento propuesto.
- XI. Que mediante el presente ***“Procedimiento para la Medición del Desempeño del Servicio Transferencia de datos en redes móviles comercialmente conocido como Internet Móvil”*** se pretende establecer la metodología de los parámetros que serán evaluados durante las pruebas de campo, en cumplimiento de la legislación indicada.

POR TANTO

Con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 8642 y su Reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley Nº 7593, así como la Ley General de la Administración Pública, Ley Nº 6227.

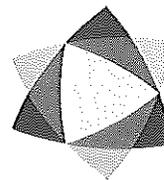
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

“Procedimiento para la Medición del Desempeño del Servicio Transferencia de Datos en redes móviles comercialmente conocido como Internet Móvil”.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. PROPÓSITO

En el presente documento se define la metodología para la medición del desempeño del servicio de Internet móvil utilizando los equipos de pruebas de campo (Drive Tests) considerando dos técnicas de medición distintas, una de ellas efectuando varias mediciones en puntos estáticos a lo largo de una ruta y la otra efectuando una medición en movimiento para registrar valores instantáneos en toda la ruta, las



cuales se llevarán a cabo en cumplimiento con lo establecido en los siguientes artículos 60, 73 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nº 7593, así como las recomendaciones ETSI EG 202 057¹, ETSI TS 102 250-4 V2.2.1 (2011-04)² y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios³ (en adelante RPCS).

El propósito del presente procedimiento es establecer las condiciones específicas de medición con las cuales se evaluará el desempeño del servicio de Internet Móvil, el cual deberá ser utilizado tanto por la Superintendencia de Telecomunicaciones como por los operadores o proveedores de servicios, para la evaluación de los servicios de Internet móvil en Costa Rica.

Las mediciones establecidas en el presente protocolo son aplicables para la verificación del desempeño del servicio de Internet móvil. Asimismo, es importante aclarar que la evaluación del grado de satisfacción y percepción de la calidad brindada por el operador o proveedor para el citado servicio, se evalúa de conformidad con lo dispuesto en el RPCS, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios activos del servicio, por lo que dicho parámetro no se incluye en el presente protocolo. Igualmente se aclara que la finalidad del presente procedimiento es establecer una metodología de medición que permita recabar un conjunto representativo para conocer el desempeño de las redes de Internet móvil que operan en el país, todo en congruencia con las recomendaciones UIT-T E.800, G.1010 y ETSI EG 201 769.

1.2 ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de la Dirección de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como a los Operadores y Proveedores del servicio de Internet móvil. Además deberá ser publicado en el sitio WEB de la SUTEL para el interés de todos usuarios externos.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

2.1. CONSIDERACIONES GENERALES:

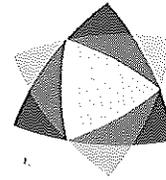
Los operadores y proveedores del servicio de Internet móvil están en la obligación de suministrar las aéreas de cobertura con que brindan sus servicios y mantenerlas actualizadas de manera pública en sus sitios WEB según lo establece el artículo 24 del RPCS, de igual forma deben publicar los mapas de cobertura de datos, tal y como se indica en los Resuelve VIII, IX, X de la resolución RCS-295-2012, por lo que las mediciones se delimitarán a estas aéreas de cobertura y se limitarán además a aquellos lugares en los que el nivel de cobertura del operador en exteriores sea de -85 dBm o mejor de manera tal que se garantice que el servicio de Internet Móvil se evalúa únicamente en los lugares en los que el operador efectivamente brinda el servicio.

En caso que los operadores o proveedores de servicio no brinden la información de sus áreas de cobertura y calidad de Internet móvil, la brinden en un formato distinto al establecido por la SUTEL, o no la mantengan debidamente actualizada, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá establecer los recorridos a lo largo de los cuales se evaluará la calidad del servicio Internet móvil del operador o proveedor de acuerdo con la información con que cuente al momento de efectuar las pruebas.

¹ Referencia normativa: ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07). User related QoS parameter definitions and measurements. Part 4: Internet access y ETSI EG 202 057-3 V1.1.1 (2005-04). User related QoS parameter definitions and measurements. Part 3: QoS parameters specific to Public Land Mobile Networks (PLMN).

² Referencia normativa: ETSI TS 102 250-4 V2.2.1 (2011-04). QoS aspects for popular services in mobile networks. Part 4: Requirements for Quality of Service measurement equipment.

³ Reglamento de prestación y calidad de los servicios. Superintendencia de Telecomunicaciones (RPCS). La Gaceta Nº 82 — Miércoles 29 de abril del 2009.



2.2. PARÁMETROS POR EVALUAR:

La SUTEL, de acuerdo con las capacidades de sus equipos de medición, evaluará al menos los siguientes parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos para Internet Móvil, establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:

- i. Cumplimiento de los niveles de retardo local e internacional, artículos 91 y 92 del RPCS.
- ii. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes local e internacional, artículos 95 y 96 del RPCS.
- iii. Cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, artículo 98 del RPCS.
- iv. Áreas de cobertura del servicio móvil, artículo 63 del RPCS. Tomando como base lo definido en la resolución RCS-260-2012.
- v. Relación portadora contra interferente, artículo 64 del RPCS. Tomando como base lo definido en la resolución RCS-260-2012.

2.3. PROCEDIMIENTO:

2.3.1. Ejecución de pruebas

i. Equipo por utilizar:

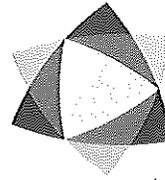
- a. **Equipo de medición:** el equipo debe ser capaz de capturar información de al menos los parámetros i), ii), iii), iv), v) de la sección "2.2. Parámetros por Evaluar".

b. Terminales de telefonía móvil de prueba:

- i. Estos deben operar en las diversas tecnologías de telefonía móvil con que los operadores y proveedores presten sus servicios en el país.
- ii. Los terminales deben ser soportados y totalmente compatibles con el equipo de medición utilizado.
- iii. Los terminales de prueba que serán utilizados durante las evaluaciones deberán estar debidamente homologados de conformidad con la Resolución RCS-0332-2013 (publicada en La Gaceta N° 247 del 23 de diciembre del 2013).
- iv. Los terminales de prueba deben operar en las bandas de 850 MHz, 1800MHz, 2,1 GHz (1,9/2,1 GHz) y 2.6 GHz. En caso que los terminales no operen en todas las bandas indicadas, los mismos deben ser al menos capaces de operar en todas las bandas de la tecnología del servicio prestado.
- v. Se consideran también como terminales válidos para efectuar mediciones las DataCards debidamente homologadas de acuerdo con la resolución anteriormente indicada, siempre y cuando estas sean compatibles con el equipo central de pruebas del tipo Drive Test.

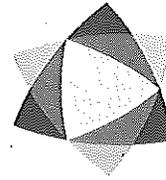
c. Antenas:

- i. Para el caso de las mediciones realizadas con terminales de telefonía móvil, éstos deben contar con antenas externas; de ganancia unitaria, con sujeción magnética al techo del vehículo utilizado para las pruebas. Se deben colocar en el techo del vehículo con una separación mínima de 30 cm entre ellas. Las antenas utilizadas deben acoplarse directamente con los terminales de telefonía móvil de prueba y asegurar ganancia unitaria. Asimismo, las antenas deben cubrir todos los rangos de frecuencia por medir indicados en el punto 4, inciso b, sub inciso iv.
- ii. Para el caso de las mediciones efectuadas utilizando DataCards, es permitido prescindir del uso de antenas externas conectadas directamente a las DataCards. El valor de intensidad de señal corresponderá al

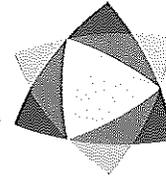


registrado por la datacard de prueba utilizada, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del nivel de cobertura indicado en el apartado 1.1 del presente documento.

- d. **GPS:** el mismo debe permitir georeferenciar todos los eventos que se presenten, y mediciones que se realicen. La precisión del mismo debe ser de ± 10 m o mejor y debe contar con soporte del protocolo NMEA 0183 o similar. Los registros de longitud y latitud del GPS deben efectuarse en formato decimal, utilizando el sistema de coordenadas WGS84.
- e. **Servidores:**
- i. Máquinas físicas o virtuales conectadas a Internet con, al menos una dirección IP pública accesible sin traffic shaping, y habilitadas para responder a las mediciones de los indicadores citados anteriormente.
 - ii. Para evaluar a nivel local:
 1. Cada operador o proveedor de servicios de Internet móvil debe tener disponible al menos un servidor de medición a nivel local, el cual deberá ser accesible por la SUTEL para la realización de las mediciones descritas en el presente documento. De no contar con el respectivo servidor local, la SUTEL podrá establecer un servidor con las condiciones que esta establezca y realizar pruebas hacia éste.
 2. El servidor de medición que deberán proveer los operadores o proveedores debe ubicarse tan cerca como sea posible del Gateway que proporciona el acceso a Internet, tal y como lo sugiere la norma ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07); por lo general en redes móviles a este Gateway se le conoce como GGSN. La ubicación del servidor de medición debe ser posterior a dicho Gateway, de manera tal que se garantice que el acceso al servidor sea el mismo que se utiliza para proporcionar la salida a Internet de los usuarios de la red móvil.
 - iii. Para evaluar a nivel internacional:
 1. El operador o proveedor podrá realizar pruebas contra un servidor a nivel internacional, o podrá realizar pruebas mediante descargas o envíos a diferentes sitios internacionales, la capacidad del servidor de pruebas debe ser al menos un 25% superior a la velocidad contratada del servicio por verificar o en su defecto utilizar varios hilos de envío y recepción de paquetes hacia distintos servidores internacionales.
 2. El operador o proveedor deberá entregar a la SUTEL la información de los servidores internacionales para realización de pruebas, para que la SUTEL realice las evaluaciones respectivas. De no contar con el respectivo servidor internacional, la SUTEL podrá establecer un servidor con las condiciones que esta establezca y realizar pruebas hacia éste.
 3. Para las pruebas internacionales el operador y/o proveedor debe asegurar la contratación de servidores internacionales que garanticen anchos de banda y capacidad de almacenamiento.
 - iv. Durante la realización de pruebas, el operador o proveedor deberá ocupar la totalidad de la capacidad de descarga o carga del servicio bajo evaluación.
 - v. Es responsabilidad de cada operador o proveedor de servicios asegurarse que los servidores de medición tengan la capacidad de responder efectivamente las peticiones de ejecución de pruebas efectuadas por el



- equipo de medición y ejecutar al menos una prueba para cada parámetro de forma simultánea.
- vi. Es del interés de cada operador o proveedor de servicios utilizar en sus servidores la mejor configuración de hardware posible de manera que la ejecución de las pruebas sea lo más eficiente posible.
 - vii. Los operadores y proveedores de servicios deberán proporcionar a la SUTEL acceso a los servidores de medición. En caso de no aportar la información o no brindar los servidores la SUTEL podrá realizar pruebas hacia los servidores locales o internacionales que ésta considere adecuados, con las condiciones que esta establezca.
- ii. El nivel de intensidad de señal debe ser medido en exteriores, con el fin de considerar que los distintos espacios geográficos (dentro de edificaciones, dentro de vehículos y en exteriores) se encuentran dentro del área de cobertura del servicio de telefonía móvil de un operador o proveedor, de conformidad con lo indicado en el artículo 63 del RPCS.
 - iii. Las mediciones del servicio de Internet móvil se deberán realizar en ubicaciones fijas, tal y como se sugiere en los métodos de medición propuestos en la norma ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07), con excepción de las mediciones de velocidad instantánea las cuales se efectuarán en movimiento a lo largo de la ruta preestablecida según se detalla en el apartado 2.3.2.v.ii. del presente documento.
 - iv. En cada uno de los puntos de medición se podrán efectuar una o varias de las mediciones detalladas en el capítulo 2.3.2 del presente documento. La distancia promedio entre puntos de medición podrá ser de 100 metros para efectuar evaluaciones de carácter general, y de 50 metros para efectuar evaluaciones de carácter específico, por ejemplo para evaluar la calidad del servicio en los alrededores de un sitio particular.
 - v. La velocidad máxima de medición debe cumplir con lo estipulado por el artículo 63 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (RPCS):
 - a. La velocidad del vehículo no debe exceder los 40km/h durante las evaluaciones realizadas en poblados.
 - b. La velocidad del vehículo no debe exceder igualmente los 60km/h durante las evaluaciones realizadas en carreteras.
 - vi. Horas de realización de pruebas poblados y carreteras
 - a. La definición de rangos de horas de medición aplicables a poblados y carreteras, se obtendrá mediante el análisis de datos de tráfico de internet móvil por mes, semestre y año, con base en la información aportada por los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
 - b. En caso que el operador o proveedor del servicio no haya aportado los datos necesarios, la SUTEL definirá las horas de evaluación con base en los datos históricos u otra información relacionada que considere pertinente.
 - c. Se podrán definir para cada evaluación particular bajo criterio técnico según los requerimientos específicos que existan para la atención de reclamaciones o casos especiales de análisis.
 - d. Con base en lo anterior, y tomando como referencia la información aportada por el operador incumbente se definen los siguientes periodos de medición:
 - i. La evaluación de los parámetros de calidad en poblados debe efectuarse entre las 08:00 y las 23:00, días hábiles.

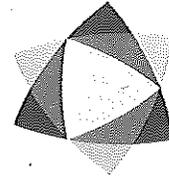


- ii. La evaluación de los parámetros de calidad en carretera debe efectuarse entre las 07:00 am y las 23:00, días hábiles.
 - iii. Para casos de estudio particular dependiendo de la problemática por evaluar, se podrán definir otros horarios de medición.
- vii. Vehículo:**
 El vehículo que se empleará para la ejecución de las mediciones, debe ser preferiblemente un todo terreno 4x4, con capacidad para poder albergar el equipo, alimentar al mismo, tener espacio para instalar las antenas utilizadas en las mediciones, y poder realizar recorridos en carreteras no pavimentadas y de difícil acceso.

2.3.2. Configuración de equipos para medición de parámetros de calidad

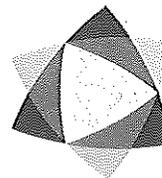
Para poder realizar las mediciones requeridas, el equipo debe ser configurado con los parámetros y condiciones detalladas en esta sección.

- i. **Cobertura:**
 - a. Las mediciones de cobertura deben realizarse cumpliendo lo establecido en el Por tanto número II, apartado 4.3.2, inciso v, sub incisos a, b y c de la resolución RCS-260-2012.
- ii. **Relación portadora contra interferente:**
 - a. El parámetro indicado deben realizarse cumpliendo lo establecido en el Por tanto número II, apartado 4.3.2, inciso vi, sub incisos a, b y c de la resolución RCS-260-2012.
- iii. **Retardo:**
 - a. Se mide como la mitad del tiempo necesario para enviar y recibir un ICMP Echo/Reply entre una dirección IP origen A y una dirección IP de destino B.
 - b. **Para efectuar su medición:**
 - i. Se tomarán al menos 5 muestras por cada punto de medición. Para la toma de cada una de las muestras, el equipo de medición efectuará un máximo de 3 intentos de establecimiento de sesión previo a ejecutar la prueba de medición de retardo, antes de declarar como no exitosa la medición del retardo.
 - ii. Cada medición de retardo se realizará enviando un tren de 60 paquetes ICMP Echo Request y contabilizando el tiempo que toma recibir las respuestas ICMP Echo Reply para cada paquete ICMP Echo Request enviado [IETF RFC 792]. Los tamaños de los paquetes ICMP enviados deberán tener un payload de 32 bytes para el caso de una red IPv4 y 16 bytes para el caso de una red IPv6, dando origen a paquetes ICMP de 64 bytes en ambos casos. Por cada paquete ICMP Echo Request enviado por el equipo de medición, se deberá esperar al menos 1 segundo para enviar otro paquete del mismo tipo al mismo servidor. Además, se deberán esperar como máximo 10 segundos por la respuesta a cada paquete ICMP Echo Reply antes de considerarlo como pérdida. La diferencia de tiempo entre el envío de un paquete y la recepción de su respuesta se conoce como RTT (round-trip-time).
- iv. **Pérdida de Paquetes:**
 - a. Se calcula con base en la cantidad de paquetes *ICMP Echo Reply* recibidos con respecto a la cantidad total de paquetes *ICMP Echo* enviados.
 - b. **Para efectuar su medición:**
 - iii. Se tomarán al menos 5 muestras por cada punto de medición. Para la toma de cada una de las muestras, el equipo de medición efectuará un máximo de 3 intentos de establecimiento de sesión previo a ejecutar la



prueba de pérdida de paquetes, antes de declarar como no exitosa dicha medición.

- iv. Cada medición de pérdida de paquetes se realizará enviando un tren de 60 paquetes ICMP Echo y contabilizando la cantidad de respuestas ICMP Echo Reply para cada paquete ICMP Echo enviado [IETF RFC 792]. Los tamaños de los paquetes ICMP enviados deberán tener un payload de 32 bytes para el caso de una red IPv4 y 16 bytes para el caso de una red IPv6, dando origen a paquetes ICMP de 64 bytes en ambos casos. Por cada paquete ICMP Echo enviado por el equipo de medición, se deberá esperar al menos 1 segundo para enviar otro paquete del mismo tipo al mismo servidor. Además, se deberán esperar como máximo 10 segundos por la respuesta a cada paquete ICMP Echo Reply antes de considerarlo como pérdida.
- v. **Velocidad de transferencia de datos:**
- a. La velocidad de transferencia desde una dirección IP en A hacia una dirección IP en B se define como la cantidad máxima de bits de datos (carga útil o payload) que se logran transmitir desde A hacia B con una conexión FTP sobre TCP/IP durante una unidad de tiempo medida en segundos.
- b. La velocidad de descarga de datos se mide desde el servidor de pruebas hacia el equipo de medición y la velocidad de envío de datos se mide desde el equipo de medición hacia el servidor de pruebas. Ambas se medirán de forma bidireccional simultáneo tal y como lo estipula el artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- c. **Para efectuar su medición:**
- i. **Método 1 (Velocidad promedio):**
1. La medición debe durar al menos 90 segundos, para lo cual se debe transmitir un archivo de tamaño tal que permita efectuar la prueba de velocidad (tanto para envío como para descarga de datos) de forma continua durante los 90 segundos. Para permitir la estabilización de los parámetros de conexión TCP se podrán descartar de forma opcional los primeros 10 segundos de transmisión.
 2. Previo a la ejecución de las mediciones, la SUTEL deberá proporcionar a los operadores los archivos que deben cargar en sus servidores de mediciones y que serán los que se utilizarán para efectuar estas pruebas. Los archivos proporcionados por la SUTEL serán de distintos tamaños de manera que sea posible efectuar mediciones de al menos 90 segundos de duración con distintas velocidades de transferencia de datos.
- ii. **Método 2 (Velocidad instantánea):**
1. Para efectos de medir la velocidad instantánea en una transmisión de datos del servicio de Internet móvil, se efectuará una medición en movimiento y se registrarán los valores instantáneos de velocidad en bits por segundo de carga útil para la descarga y el envío de archivos de pruebas.
 2. Los equipos de medición deberán ajustarse para tomar al menos un registro de velocidad instantánea por segundo.



3. El tamaño mínimo del archivo de pruebas por transmitir deberá ser de mínimo 100 MB (Mega Bytes).
4. Previo a la ejecución de las mediciones, la SUTEL deberá proporcionar a los operadores los archivos que deben cargar en sus servidores de medición y que serán los que se utilizarán para efectuar estas pruebas. Los archivos proporcionados por la SUTEL para efectos de medición de velocidad instantánea, serán de distintos tamaños pero siempre mayores a 100 MB.

2.3.3. Conexión del equipo⁴

En la siguiente figura que se muestra un esquema general, de las partes que conforman el equipo que se utiliza para medir la calidad del servicio de telefonía e Internet móvil:

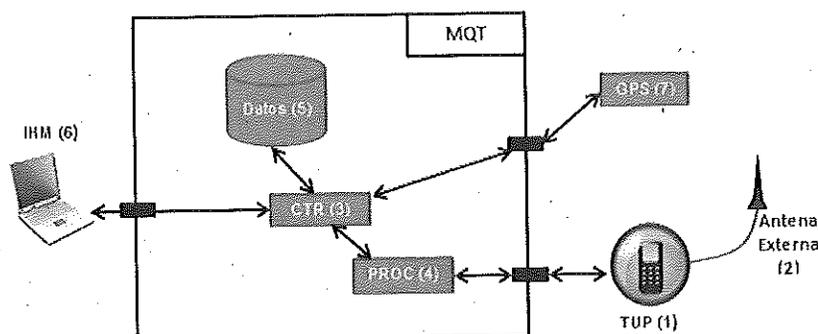


Figura 1. Esquema del equipo que se utiliza para evaluar la calidad del servicio de telefonía móvil.

Donde:

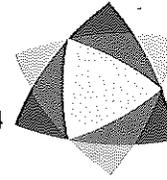
MQT: Equipo que mide la calidad del servicio de telefonía móvil.

- i. Terminal de Usuario y/o Datacard de Prueba (puede ser más de un terminal y/o datacard dependiendo de la capacidad de manejo del equipo)
- ii. Antena Externa: acorde con los requerimientos del punto 4 inciso i sub inciso c. En caso de utilizar datacards para la medición no se requiere del uso de antenas externas.
- iii. Controlador: controla las partes activas del MQT.
- iv. Procesador: controla el terminal de prueba y pre procesa los datos registrados durante las mediciones.
- v. Datos: almacena los datos y programas.
- vi. IHM: interfaz hombre a máquina para controlar la configuración del MQT.
- vii. GPS: sistema de posicionamiento global.

2.3.4. Información mínima que se debe capturar durante las evaluaciones de calidad del servicio de Internet móvil

Los resultados obtenidos deben contener al menos la información que se enumera a continuación para cada uno de los parámetros de calidad evaluados.

⁴ Referencia informativa: ETSI TS 102 250-4 V2.2.1 (2011-04).



- i. Coordenadas geográficas: se debe incluir la longitud y latitud en el sistema de coordenadas WSG84 (grados y decimas de grado, con 7 cifras significativas) de cada una de las mediciones realizadas.
- ii. Cobertura: el nivel de potencia requerido para GSM es el RX Level Full, el nivel de potencia requerido para UMTS es RSCP y el nivel de potencia requerido para LTE es RSRP. Los datos de niveles de potencia para las diferentes tecnologías deben registrarse en unidades de "dBm", referirse al punto 2.3.2 inciso i).
- iii. Relación Portadora contra interferente: los valores medidos para GSM corresponden al valor Average C/I o similar, para UMTS debe ser Ec/No o similar y para LTE es RSRQ. Los valores deben ser presentados en "dB", referirse al punto 2.3.2 inciso ii.

2.3.5. Metodología de cálculo para retardo, pérdida de paquetes y velocidad de transferencia de datos.

i. Retardo

- a. Sea $RTT_{i,k}$ el round-trip-time del k-ésimo paquete ICMP enviado en el tren de paquetes. Se define el retardo r_i y la desviación j_i del tren de paquetes como:

$$\left. \begin{aligned} r_i &= \frac{1}{\sum_k 1} \sum_k \frac{RTT_{i,k}}{2} \\ j_i &= \sqrt{\frac{1}{\sum_k 1} \sum_k \left(\frac{RTT_{i,k}}{2} - r_i \right)^2} \end{aligned} \right\} \forall i : RTT_{i,k} \leq 10[s]$$

Donde todos los paquetes enviados pertenecen a un mismo tren de paquetes.

- b. Luego, la i-ésima medición se considera exitosa o no si:

$$\text{exitosa}(r_i) = \begin{cases} 1 & \text{si el ping se establece sin errores en 3 intentos o menos} \\ 0 & \text{si no logra establecerse el ping al cabo de 3 intentos} \end{cases}$$

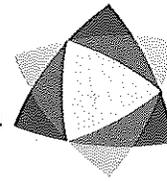
- c. La cantidad de muestras exitosas tomadas en un punto de medición se define como:

$$r_{\text{exitosas}} = \sum_{i=0}^n \text{exitoso}(r_i)$$

Donde n corresponde a la cantidad total de intentos de conexión.

- d. El retardo se calculará para cada punto de medición como el promedio simple de los valores de retardo de cada una de las muestras exitosas.

$$\left. \begin{aligned} R_{\text{prom}} &= \frac{\sum_{i=1}^m r_i}{r_{\text{exitosas}}} \\ R_{\text{std}} &= \frac{\sum_{i=1}^m j_i}{r_{\text{exitosas}}} \end{aligned} \right\} \forall i : \text{exitosa}(r_i) = 1$$



Donde m corresponde a la cantidad total muestras tomadas para el punto de medición, R_{prom} corresponde al valor promedio del retardo y R_{std} corresponde a la desviación estándar del retardo.

ii. Pérdida de paquetes

- a. Sea $E_{i,k}$ el k -ésimo paquete ICMP Echo enviado en el tren de paquetes y $ER_{i,k}$ el k -ésimo paquete de respuesta ICMP Echo Reply obtenido. Se define la pérdida de paquetes p_i del tren de paquetes como:

$$p_i = 1 - \frac{\sum_k ER_{i,k}}{\sum_k E_{i,k}} \quad \forall i : RTT_{i,k} \leq 10[s]$$

Donde todos los paquetes enviados pertenecen a un mismo tren de paquetes.

- b. Luego; la i -ésima medición se considera exitosa o no si:

$$exitosa(p_i) = \begin{cases} 1 & \text{si el ping se establece sin errores en 3 intentos o menos} \\ 0 & \text{si no logra establecerse el ping al cabo de 3 intentos} \end{cases}$$

- c. La cantidad de muestras exitosas tomadas en un punto de medición se define como:

$$p_{exitosas} = \sum_{i=0}^n exitosa(p_i)$$

Donde n corresponde a la cantidad total de intentos de conexión.

- d. La pérdida de paquetes se calculará para cada punto de medición como el promedio simple de los valores de pérdida de paquetes de cada una de las muestras exitosas.

$$P_{prom} = \frac{\sum_{i=1}^m p_i}{P_{exitosas}} \quad \forall i : exitosa(p_i) = 1$$

Donde m corresponde a la cantidad total muestras tomadas para el punto de medición. P_{prom} corresponde a la pérdida de paquetes promedio.

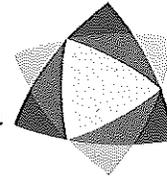
iii. Velocidad de transferencia de datos

- a. **Método 1 (Velocidad promedio):**

Las velocidades de descarga y envío se calcularán de forma separada. Para cada una de las muestras exitosas se calculará la velocidad promedio obtenida a lo largo de la descarga o envío del archivo de pruebas.

El indicador de velocidad (sea de descarga o envío) se calculará para cada punto de medición como el promedio simple de los valores de velocidad obtenidos (de descarga o envío) de cada una de las muestras exitosas.

Se interpretará que una medición de velocidad de transferencia es fallida cuando no logra transferir el archivo de pruebas en tres intentos de conexión o menos. Es decir:



$$\begin{aligned}
 & \text{exitosas } (v_i) \\
 = & \begin{cases} 1 & \text{si logró transferir el archivo de prueba en 3 intentos o menos} \\ 0 & \text{si no logró transferir el archivo de prueba en 3 intentos o menos} \end{cases}
 \end{aligned}$$

La cantidad de muestras exitosas tomadas en un punto de medición se define como:

$$v_{\text{exitosas}} = \sum_{i=0}^n \text{exitosas}(v_i)$$

Donde n corresponden a la cantidad de intentos de medición efectuados para cada muestra. Para efectos del presente protocolo la cantidad de muestras tomadas será de al menos 5 por cada punto de medición.

Se calcula entonces la velocidad promedio V_{prom} y la desviación estándar V_{std} por separado para las velocidades de subida y bajada como:

$$\left. \begin{aligned}
 V_{\text{prom}} &= \frac{1}{m} \sum_{i=1}^m v_i \\
 V_{\text{std}} &= \sqrt{\frac{1}{m-1} \sum_{i=1}^m (v_i - V_{\text{prom}})^2}
 \end{aligned} \right\} \forall i : \text{exitosas}(v_i) = 1$$

Donde m corresponde a la cantidad total muestras exitosas tomadas para el punto de medición.

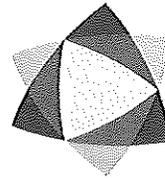
b. Método 2 (Velocidad instantánea):

Para efectos de la medición de velocidad instantánea los resultados corresponden simplemente a cada uno de los registros instantáneos tomados por el equipo de medición a lo largo de la ruta sobre la que se ejecuta la prueba.

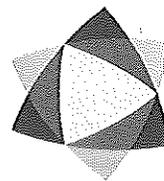
2.3.6. Otros aspectos

Este punto trata sobre diferentes consideraciones o aspectos que hay que tomar en cuenta al momento de la realización de pruebas.

- i. Los terminales deben operar exclusivamente en la o las bandas de frecuencia en las cuales funciona cada tecnología (por ejemplo: las terminales deben poder medir la red GSM en la banda de 850 MHz y 1800 MHz) y al operador o proveedor del servicio que este bajo estudio, por ejemplo: el terminal debe estar configurado en "Modo GSM o 2G", "Modo WCDMA o 3G" o "Modo LTE" según corresponda para no permitir el cambio automático entre tecnologías. Asimismo, se debe realizar la selección manual del Operador con el fin de evitar el cambio automático entre tecnologías con otro de los operadores actuales.
- ii. Las zonas donde los operadores brindan servicios a través de acuerdos de roaming con otros operadores, no se tomarán como zonas de cumplimiento de cobertura y demás condiciones de calidad.



- iii. En el caso que se pierda la continuidad de las mediciones en la evaluación de la calidad, en carretera o poblados, por desconexión de un terminal, falla mecánica del vehículo, entre otros casos, se deberá retomar la prueba, a partir del último punto de medición válido registrado.
- iv. Si se presentan eventos fortuitos o casos de fuerza mayor no esperados (derrumbes, cierre temporal de carretera por reparación, accidentes de tránsito, ferias, huelgas, bloqueos, desastres naturales, fallas mecánicas del vehículo, entre otros) durante las evaluaciones, se deben tomar las siguientes acciones:
 - a. Carreteras: se podrán tomar caminos alternos, siempre y cuando la ruta bajo estudio no forme parte fundamental de la evaluación que se desea realizar, en caso contrario debe reprogramarse el día de realización de la prueba.
 - b. Poblados: se podrá omitir un segmento carretera siempre y cuando este no abarque una extensión mayor a los 100 m lineales y se pueda continuar rodeando la cuadra.
- v. Las evaluaciones se deberán realizar, en la medida de lo posible, evitando repetir recorridos. Asimismo se deberá procurar que las cuadrillas se movilicen de manera uniforme dentro de la zona de evaluación a fin de evitar la acumulación de datos en un punto determinado que afecte la confiabilidad de la medición.
- vi. De previo al inicio de las pruebas, se debe realizar un recorrido preliminar de prueba para confirmar que el equipo este capturando los datos de forma adecuada y que se cumpla con la configuración detallada en este procedimiento. En caso de detectar un evento anormal (por ejemplo: falla en el registro de nivel de potencia, problemas o comportamiento anormal en las sesiones de datos, problemas en la respuesta de los servidores de medición, problemas con el GPS, entre otros) se deberá corroborar la configuración y conexión de los equipos, y ejecutar nuevamente las pruebas hasta corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medición.
- vii. Se recomienda un equipo de trabajo de al menos 2 personas para la realización de las pruebas. Una persona que conduzca y la otra que mantenga el control sobre el estado de las mediciones. El nivel de escolaridad debe ser tal que permita asegurar la adecuada ejecución de las mediciones realizadas.
- viii. Las mediciones deben realizarse en periodos continuos de medición, con el fin de mantener la integridad de las pruebas debido a los cambios que puedan realizar los operadores o proveedores de servicio a corto plazo en sus respectivas redes de telefonía móvil, tanto para zonas urbanas como rurales.
- ix. Previo a la ejecución de las mediciones deben definirse las rutas sobre las cuales se medirá, y estas deben ser tal que abarquen la mayor cantidad posible de áreas de cobertura del servicio de Internet móvil y la mayor cantidad posible de usuarios de este servicio, sobre las zonas en las que se efectúa la evaluación. Asimismo se deberá aplicar lo indicado en el apartado 2.1 para delimitar las rutas o zonas en las cuales se evaluará el servicio de internet móvil.



- x. Es importante tener en cuenta que el desempeño medido en las pruebas de campo (Drive Tests) aplica solo para las rutas seleccionadas. La elección de las rutas puede no ser representativa de las ubicaciones promedio de los usuarios de toda la red, sin embargo brinda una fotografía instantánea en el tiempo y el espacio del desempeño de la red.
 - xi. Para efectos del análisis de los resultados obtenidos, se debe considerar que la capacidad y cobertura de las redes móviles presentan también variaciones en el corto plazo debido a salidas de servicio de celdas o estaciones base por factores externos de caso fortuito o fuerza mayor que generalmente están fuera del rango de acción de los operadores o proveedores de servicios, por lo que los resultados obtenidos a partir de pruebas de campo efectuadas durante una ventana de tiempo específica pueden verse afectadas por estos factores y no necesariamente son representativas del desempeño general de la red."
3. Ordenar la publicación en el Diario Oficial La Gaceta de la resolución correspondiente al "Procedimiento para la medición del desempeño de servicio de transferencia de datos de redes móviles".

PUBLÍQUESE.**6.3 Aumento de reclamaciones por velocidad de conexión en el Servicio de Internet Móvil.**

Seguidamente, la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con el aumento de reclamaciones por velocidad de conexión presentadas en el servicio de internet móvil. Para analizar este asunto, se conoce informe técnico preparado en la Dirección General de Calidad.

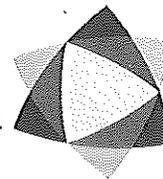
Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien brinda una explicación sobre el tema de reclamaciones y señala que con base en la estadística elaborada por la Dirección a su cargo, se ha determinado un alza en los costos de todos los casos relacionados con el internet móvil

Indica que adicional a la estadística mencionada, se procedió a solicitar a los operadores información sobre la capacidad y el desempeño de sus redes en las denominadas "hora pico".

El informe obtenido es muy general y contempla aspectos tecnológicos que afectan la capacidad de comunicación. Explica que cuando existen muchos usuarios intercambiando datos, se presenta gran cantidad de conversaciones simultáneas en el mismo medio, lo que genera aumento en el piso de ruido, situación que se conoce como portador interferente, por lo que los usuarios ven de alguna manera degradado su servicio.

La forma de comercialización no responde a las capacidades y diseños de las redes. Expone algunos ejemplos sobre el caso. Destaca que hay muchos clientes para la capacidad que tienen. Esta situación, explica, adicionalmente se ve afectada por el modelo tarifario. Por otra parte, se refiere al análisis realizado por percentiles y los resultados obtenidos de estas pruebas.

Interviene el señor Gilbert Camacho Mora, quien señala que la presentación de la Dirección General de Calidad es adecuada y oportuna y le parece que el problema debe atacarse desde varios aspectos: uno el tema tarifario y dos el uso de herramientas tecnológicas que garanticen que de acuerdo con los sitios de mayor descarga, se pueda presentar una solución desde el punto de vista tecnológico en lo referente al diseño de redes, así como la implementación de medidas que solventen esta situación en sitios de



gran uso de la red, tales como centros de estudio, entidades financieras, reuniones en sitios deportivos o actividades con gran afluencia de usuarios, entre otros.

Indica que es importante tener presente que la solución que se proponga en el tema tarifario, por parte de la Dirección General de Mercados, debe considerar lo antes señalado. Además, se refiere a la urgencia de que el Consejo valore la posibilidad de establecer una tarifa por descarga, la cual debe ir acompañada de la obligación de aumentar la capacidad de descarga.

La señora Méndez Jiménez se refiere al uso justo de la red y la calidad del servicio, señala que precisamente desde el 2011 se presenta esa situación y menciona que en esa oportunidad, el funcionario Jorge Brealey Zamora preparó un documento sobre el uso justo y la neutralidad de la red. Por lo que se debe pensar en establecer principios generales en esta materia, mientras se implementa una política general al respecto.

Igualmente comenta sobre la necesidad de atender, cuanto antes, esta situación y menciona que el operador debería modificar los contratos de esos consumidores. Se debe pensar en algunos principios de carácter temporal, por mientras se dicta una resolución definitiva en materia de tarifas. Indica que existe un estudio efectuado por la Dirección General de Calidad, sobre esta problemática.

De inmediato el señor Glenn Fallas Fallas se refiere a las recomendaciones del documento y solicita que dicha información se trate de manera confidencial.

Al respecto, se tiene un cambio de impresiones sobre las posibles medidas que se podrían adoptar por parte de SUTEL, tales como las posibles modificaciones al contrato, con el propósito de ajustarlo a las necesidades reales y ser congruentes con otras medidas tomadas para proteger al usuario.

La señora Méndez Jiménez emite propuestas para el acuerdo que el Consejo debe adoptar sobre este asunto; se refiere a las cifras reales sobre el porcentaje de consumo de los usuarios que degrada la calidad de la red y aquellas soluciones regulatorias que deben ser aplicadas para solventar esta situación.

Es importante mencionar que se conoce en esta oportunidad una resolución referente al tema del uso justo, en procura de brindar un respaldo al Instituto Costarricense de Electricidad y de igual manera al usuario, a quien se debe brindar toda la información que corresponda, por mientras se analiza una medida integral para solucionar esta situación.

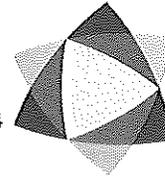
Es importante mencionar que la solución que se tome en esta oportunidad no puede tener efectos inmediatos, en virtud de que se debe conocer previamente por el informe respectivo y pasar por el procedimiento de audiencia correspondiente.

La señora Méndez Jiménez se refiere a la posible propuesta de acuerdo que debe emitirse sobre este tema, considerando tanto la posición del operador como la del usuario e informar debidamente de los procedimientos a seguir para lograr este objetivo.

El señor Fallas Fallas se refiere a la posibilidad de elaborar una resolución con las observaciones correspondientes a las cláusulas contractuales relacionadas con las políticas de uso justo.

Luego de analizado este tema, con base en la exposición brindada por el señor Fallas-Fallas sobre el particular, el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 014-021-2014



1. Dar por recibido el informe 2042-SUTEL-DGC-2014, de fecha 2 de abril del 2014, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite al Consejo el "Informe aumento de reclamaciones por velocidad de conexión en el servicio de internet móvil".
2. Declarar la confidencial de piezas en el expediente GCO-DGC-ETM-305-2014, según la siguiente resolución:

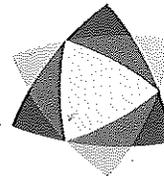
RCS-062-2014

"SE RESUELVE SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE GCO-DGC-ETM-305-2014 Y DEL INFORME CONTENIDO EN EL OFICIO 2042-SUTEL-DGC-2014"

EXPEDIENTE GCO-DGC-ETM-305-2014

RESULTANDO

1. Que en fecha 11 de julio de 2013, mediante oficio 3487-SUTEL-DGC-2013, la Dirección General de Calidad solicitó al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD información referente al servicio de transferencia de datos móviles.
2. Que en fecha 26 de agosto de 2013, mediante oficio 264-385-2013 (NI-7032-13), el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD respondió a lo requerido mediante la nota 3487-SUTEL-DGC-2013 y solicitó que la información aportada fuera declarada como confidencial (folios 96 al 101).
3. Que en fecha 11 de febrero de 2014, mediante oficio 819-SUTEL-DGC-2014, la Dirección General de Calidad solicitó al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD información adicional referente al servicio de transferencia de datos móviles.
4. Que en fecha 11 de febrero de 2014, mediante oficio 820-SUTEL-DGC-2014, la Dirección General de Calidad solicitó a la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. información referente al servicio de transferencia de datos móviles.
5. Que en fecha 11 de febrero de 2014, mediante oficio 821-SUTEL-DGC-2014, la Dirección General de Calidad solicitó a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. información referente al servicio de transferencia de datos móviles.
6. Que en fecha 11 de febrero de 2014, mediante oficio 822-SUTEL-DGC-2014, la Dirección General de Calidad solicitó a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. información referente al servicio de transferencia de datos móviles.
7. Que en fecha 20 de febrero de 2014, mediante oficio RI25-2014 (NI-1485-14), la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. respondió a lo solicitado en la nota 821-SUTEL-DGC-2014 (folios 77 al 79).
8. Que en fecha 20 de febrero de 2014, mediante oficio RI23-2014 (NI-1486-14), la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. respondió a lo requerido en la nota 822-SUTEL-DGC-2014 y solicitó que la información aportada fuera declarada como confidencial (folios 80 al 81).
9. Que en fecha 20 de febrero de 2014, mediante oficio 264-135-2014 (NI-1572-14), el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD respondió a lo solicitado en la nota 819-SUTEL-DGC-2014 (folios 85 al 87).



10. Que en fecha 11 de marzo de 2014, mediante escrito sin número (NI-2097-14), la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. respondió a lo solicitado en la nota 820-SUTEL-DGC-2014 (folios 91 al 94).
11. Que en fecha 28 de marzo de 2014, mediante escrito sin número (NI-2665-14), la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. amplió la información que había sido requerida en la nota 820-SUTEL-DGC-2014 y solicitó que la información aportada fuera declarada como confidencial (102).
12. Que en fecha 02 de abril de 2014, mediante oficio 2042-SUTEL-DGC-2014, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Informe Técnico sobre "Aumento de reclamaciones por velocidad de conexión en el servicio de Internet Móvil".
13. Que se han llevado a cabo las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

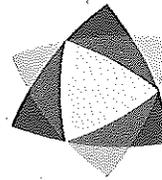
- I. Que el artículo 273 de la Ley General de Administración Pública Ley Nº 6227 dispone que "*no habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente*", de donde se extrae que corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público
- II. Que en ese mismo sentido la Ley de Información No Divulgada, Ley Nº 7975, en su artículo 2 dispone:

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

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

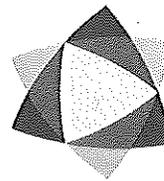
La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

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



La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfílmes, películas u otros elementos similares." (Lo destacado es intencional).

- III. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica ha indicado mediante sentencia número 1991-678 de las 14:17 horas del 27 de marzo de 1991, que la Administración debe abstenerse de suministrar información que resulte confidencial en razón del interés privado presente en ella. La divulgación de esa información puede afectar los derechos de la persona concernida y concretamente, el derecho a la intimidad, entendida como el derecho del individuo a tener una esfera de su vida inaccesible al público, salvo voluntad contraria del interesado.
- IV. Que por el Voto 2002-07337 de las 15:28 horas del 24 de julio de 2002, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, ha sostenido que conforme al artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, el acto en que se declare confidencial un documento o una información, debe ser plenamente motivado y acreditar las razones que justifican la restricción al acceso a los documentos y a la información así declarados.
- V. Que la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc." (lo destacado es intencional).
- VI. Que por consiguiente, el derecho a la información (artículo 30 constitucional) está limitado por el derecho a la privacidad de los documentos privados y especialmente por el derecho a la intimidad (artículo 24 constitucional), el cual abarca diversas manifestaciones de la vida privada - económicas, comerciales, financieras, ejercicio profesional - que únicamente podrían divulgarse a terceros si existe un evidente interés público en esa información. La existencia de ese interés público es el elemento que sirve a la Administración para diferenciar entre la información pública, la cual es de acceso general y; la información privada, la cual debe ser declarada confidencial.
- VII. Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.
- VIII. Que la información remitida por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en los oficios 264-385-2013 y 264-135-2014; por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. en los oficios RI-23-2014 y RI-25-2014; y por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. en escritos sin número NI-2097-2014 y NI-2665-2014 se refiere a datos de tráfico del servicio de Internet móvil desagregados de manera mensual, por usuario y por radiobase.
- IX. Que los análisis presentados por la Dirección General de Calidad en su oficio 2042-SUTEL-DGC-2014 tuvieron como insumo la información detallada en el inciso anterior, la cual se encuentra particularmente contenida en el apartado 4 de dicho informe, donde se incorporan tablas y gráficos conteniendo un detalle de la transferencia de datos por radiobase (Figuras 6 a la 11) y del consumo por volumen de datos por percentil (tabla 1), para cada operador móvil de red del país.



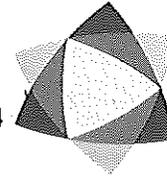
- X. Que dichos datos de tráfico del servicio Internet móvil por su nivel de desagregación se constituyen como información confidencial, a partir tanto de lo definido tanto en el artículo 2 de la Ley Nº 7975, como de lo manifestado por la Procuraduría General de la República, mediante Pronunciamiento C-019-2010 del 25 de enero de 2010 en cuanto a qué tipo de información se considera como secreto comercial: *"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."* (lo destacado es intencional), siendo que su conocimiento por parte de otros operadores o proveedores podría generar una ventaja competitiva para los otros actores del sector y un eventual perjuicio para los operadores que suministraron dicha información.
- XI. Que en ese mismo sentido la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-341-2012 de las 09:45 horas del 14 de noviembre de 2012, había indicado que los datos de tráfico total de datos (Kbps) se consideran como información de carácter confidencial.
- XII. Que en razón de lo anterior, lo procedente es declarar como confidencial parte de la información presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en los oficios 264-385-2013 y 264-135-2014; por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. en los oficios RI-23-2014 y RI-25-2014; y por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. en escritos sin número NI-2097-2014 y NI-2665-2014 e incorporada a su vez en el informe contenido en el oficio 2042-SUTEL-DGC-2014, por un período de cinco (5) años.

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.

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

- 1) **DECLARAR** como confidenciales por un plazo de cinco (5) años los siguientes documentos contenidos en el expediente SUTEL GCO-DGC-ETM-305-2014:
- a. Oficio 264-385-2013 (NI-7032-13) del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (folios 96 al 101).
 - b. Oficio RI25-2014 (NI-1485-14) de la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (folios 77 al 79).
 - c. Oficio RI23-2014 (NI-1486-14) de la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (folios 80 al 81).
 - d. Oficio 264-135-2014 (NI-1572-14) del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (folios 85 al 87).
 - e. Escrito sin número (NI-2097-14) de la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. (folios 91 al 94).
 - f. Escrito sin número (NI-2665-14) de la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. (folio 102).



- g. Del oficio 2042-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad el Capítulo 4 del Informe (páginas 11 a 21).
- 2) **INDICAR** que en el expediente SUTEL GCO-DGC-ETM-305-2014 constará una versión pública del informe contenido en el oficio 2042-SUTEL-DGC-2014.

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

NOTIFÍQUESE

3. En relación con las cláusulas de los contratos de adhesión homologados sobre condiciones de uso justo del servicio y el informe 2042-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad referido a la calidad de servicio por incremento del tráfico las múltiples reuniones con los operadores del servicio de acceso a Internet móvil en cuanto al consumo extraordinario de parte de un pequeño porcentaje de clientes y la situación de congestión de sus redes, afectando la calidad del servicio en perjuicio de otros clientes; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado la siguiente resolución:

RCS-063-2014

“AUTORIZA LA APLICACIÓN DE CONDICIONES DE USO JUSTO EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET MÓVIL”

EXPEDIENTE GCO-DGC-ETM-305-2014

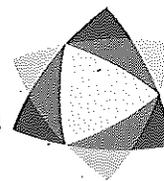
RESULTANDO

- 1- Que en fecha 11 de setiembre de 2013, el Consejo de Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo 023-049-2013 de la sesión ordinaria 049-2013, homologó el “Anexo de Planes Móviles Pospago” al Contrato de Adhesión del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante, ICE), en cuyo texto se incluyó la siguiente cláusula:

“26. POLITICAS DE USO JUSTO: El CLIENTE entiende y acepta que los planes de datos basados en velocidad para navegación por internet, permiten por cada ciclo de facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga equivalente a ____; si el límite es superado antes de finalizar el ciclo de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida por el tiempo restante de dicho ciclo de facturación, sin detrimento que la regulación o el plan de datos contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada. La aplicación de lo anterior queda sujeta a aprobación por parte del Regulador”. (el resaltado es intencional)

- 2- Que en fecha 13 de febrero de 2013, el Consejo de Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo 006-009-2013 de la sesión ordinaria 009-2013, homologó el “Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Movistar y el Anexo para la Identificación del cliente y servicios contratados”, de Telefónica de Costa Rica TC S.A. (en adelante, Telefónica), en cuyo texto se incluyó la siguiente cláusula:

“30. POLITICAS DE USO JUSTO. El CLIENTE entiende y acepta que los paquetes o planes de datos basados en velocidad para navegación por Internet, permiten por cada periodo de facturación



mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga establecida en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados; si este límite es superado antes de finalizar el periodo de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida por el tiempo restante de dicho ciclo de facturación, sin detrimento que la regulación o el plan contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada.”

- 3- Que en fecha 2 de noviembre de 2011, el Consejo de Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo 008-082-2011 de la sesión ordinaria 082-2011, homologó el “Contrato Universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones y su Anexo de servicio postpago Telefonía Móvil Celular” a Claro C.R. Telècomunicaciones, S.A. (en adelante, Claro), en cuyo texto se incluyó la siguiente cláusula:

“CUADRAGÉSIMA. POLÍTICA DE USO JUSTO: Siempre que las disposiciones regulatorias así lo permitan, el SUScriptor reconoce y acepta que cualquier paquete o plan con servicio ilimitado de datos basado en velocidad para navegación por Internet permitirá por cada periodo de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de consumo establecida en la carátula del Contrato; si éste límite es superado antes de finalizar el periodo de facturación, la velocidad de navegación contratada podrá ser disminuida de acuerdo a lo establecido en la carátula del Contrato por el tiempo restante de dicho periodo de facturación. Al iniciar el siguiente periodo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada. Las condiciones indicadas corresponden a los servicios utilizados dentro del Territorio Nacional; en caso de utilizar el servicio fuera del territorio nacional, éste se cobrará como un servicio adicional excedente de Roaming Internacional, de acuerdo a las tarifas vigentes. Conforme a la cláusula Trigésimo Novena de este Contrato, el consumo de datos ofrecido por CLARO podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita.” (el resaltado es intencional)

- 4- Que en ese mismo sentido, el Consejo de SUTEL, mediante Acuerdo 020-054-2013 de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada el 9 de octubre de 2011, señaló:

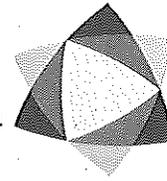
“Que a pesar que a la fecha la regulación actual no se refiere a la aplicación de políticas de uso justo, vale la pena recalcar que existen normas vigentes que podrían resultar aplicables en casos de uso desmedido, excesivo, abusivo o incluso fraudulento de los servicios de Internet móvil, para los cuales se demuestre que su utilización afecta el funcionamiento de la red, tal y como lo disponen el artículo 23 del Reglamento de Prestación y Calidad y el numeral 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones”. (el resaltado es intencional)

- 5- Que el Consejo de SUTEL, mediante Acuerdo 020-054-2013 citado también indicó que:

“No obstante, consideramos que el “Fair Use” no debe combinarse ni aplicarse simultáneamente en aquellas modalidades donde se cobre por descarga de kB.”

- 6- Que el Consejo de SUTEL conoció mediante el oficio 2042-SUTEL-DGC-2014 de fecha 4 de abril de 2014, en esta sesión el Informe sobre “Aumento de Reclamaciones por velocidad de conexión en el servicio de Internet móvil”, dentro del cual se evidencia el comportamiento de usuarios de consumo extraordinario de estos servicios. Este informe recomienda en síntesis, lo siguiente:

- Valorar la aplicación de tarifas por volumen en servicios postpago, con el propósito de mejorar la administración de los recursos para dichos servicios y de limitar el uso extraordinario de los mismos.
- Igualmente se recomienda que junto a dicha modificación tarifaria se ordene a los operadores ampliar la capacidad de sus redes para reducir al máximo los niveles de congestión detectados, de forma que se pueda cumplir con las velocidades comercialmente ofrecidas incluso en la hora cargada media. Para atender dicho aumento de capacidad se



somete a valoración del Consejo requerir a los operadores el uso de las alternativas de *offloading* señaladas en el presente informe.

- En caso de establecer que la tarifa por volumen para Internet móvil, se recomienda que esta no sea utilizada en conjunto con medidas de uso justo que reduzcan a la baja la velocidad máxima que puede recibir un usuario.
- Instruir a los operadores que con el fin de reducir la incidencia de reclamaciones ante la SUTEL, consideren la capacidad de sus redes para la comercialización de nuevos servicios.

Adicionalmente, como parte de las fuentes utilizadas para elaborar dicho informe se utilizó información aportada por los operadores de telefonía móvil, los cuales solicitaron que dicha información se tratara con carácter confidencial.

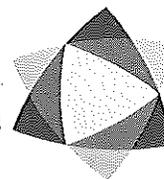
- 7- Que el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante, ICE), mediante nota 264-264-2014 del 20 de marzo del año en curso, bajo el número NI-2431-2014, hizo del conocimiento de la Superintendencia de Telecomunicaciones que estará implementando medidas de protección a la red móvil en aquellos usuarios que hacen un uso intensivo del servicio de datos, afectando la calidad de la red en perjuicio de otros usuarios.
- 8- Que en la comunicación referida, el ICE señala como fundamento los artículos 23 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios (en adelante, RPCS) y 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de servicios de telecomunicaciones (en adelante, RRPV). Señala que conforme a esta normativa, surge para los operadores la potestad de suspender aquellos servicios que están siendo utilizados en forma indebida, ocasionando un daño o comprometiendo de alguna manera la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.
- 9- Que el ICE indica que en aras de no perjudicar a sus clientes, se ha evaluado la posibilidad de no suspender completamente los servicios en cuestión, sino que como una medida alterna, implementará una reducción de la velocidad cuando presenten un comportamiento abusivo. Explica que se aplicará la medida de reducción de velocidad por el período restante del ciclo de facturación. Otros operadores han manifestado acciones similares con el mismo fin.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

A.- COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

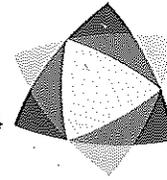
1. La Superintendencia de Telecomunicaciones es la autoridad regulatoria encargada de la regulación, aplicación, vigilancia y control del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, en concordancia con las políticas sectoriales, de acuerdo a lo establecido en los artículos 59 y 60. a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 (en adelante, LARSP).
2. En materia de derecho del usuario final de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la Sutel le corresponde garantizar y proteger los derechos de los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas de la prestación de los servicios (artículos 60 y 73 de la LARSP).



3. En materia de las condiciones de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la Sutel le corresponde asegurar condiciones de acuerdo a las exigencias del ordenamiento jurídico, para lo cual entre otros aspectos establece los estándares y parámetros de calidad, cuando corresponda, y le corresponde homologar los con contratos de adhesión así como aprobar las modificaciones de las condiciones contractuales (artículos 69 y 73 de la LARSP, y artículos 4, 5, 7, 13, 14, 20, y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, RRP) y, los artículos 1 y 19 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, RPC).
4. Los operadores ICE y Telefónica han manifestado que implementan condiciones de políticas de uso justo o medidas con el mismo fin, y Claro analiza hacerlo. En consecuencia, las acciones y medidas comunicadas por el ICE y manifestadas por los Telefónica y Claro (en su intención), se trata de modificaciones contractuales las cuales deben ser comunicadas previamente a los clientes previa autorización de esta Superintendencia (párrafo 3 del artículo 20 del RRP).
5. Por su parte, el ICE, de acuerdo a su mediante nota 264-264-2014 del 20 de marzo del año en curso, ha establecido unas reglas o condiciones para el uso por parte de sus clientes del servicio de acceso a Internet móvil aduciendo un uso contrario a las condiciones contractuales por parte de ciertos clientes, que de conformidad con el artículo 23 del RPC, es considerada una actividad fraudulenta en contra del propio operador y, que perjudica el desempeño de su red. No obstante, las condiciones establecidas son una práctica común en otros países en la comercialización de los servicios de telecomunicaciones, y que se denominan "políticas de uso justo" y "gestión de tráfico. Ambas prácticas o combinación de ellas se utilizan como una medida temporal para lidiar con el uso excesivo por parte de un grupo muy reducido de clientes, sobre todo en planes que inicialmente se comercializaron de manera ilimitada. En esta situación los clientes no realizan una actividad fraudulenta y en términos generales su utilización del servicio es conforme con las condiciones pactadas contractualmente, más aún si se trata de contratos de planes ilimitados.

B.- POLÍTICAS DE USO JUSTO Y GESTIÓN DE TRÁFICO

1. Las políticas de uso justo al igual que la gestión de tráfico constituyen medidas excepcionales y temporales que implementan los operadores de servicios de acceso a Internet, entre otras razones, para asegurar un trato justo a todos los suscriptores o usuarios, independientemente de su perfil de uso de aplicaciones. Dado que los recursos de transporte en la red de Internet son limitados, es esencial asegurar que, unos pocos usuarios no monopolicen los recursos de la red en detrimento de la gran mayoría. Dar un acceso justo a la red a todos los usuarios no es algo fácil. La capacidad de la red y los recursos son limitados y la utilización del ancho de banda y los flujos de tráfico son altamente variables para las distintas aplicaciones y servicios. Los proveedores de servicios ven difícil continuar agregando capacidad de red para un pequeño conjunto de aplicaciones de uso intenso de ancho de banda, por las siguientes razones: i) las aplicaciones y los usuarios seguirán consumiendo grandes cantidades de ancho de banda injustamente, independientemente de la cantidad de capacidad provista; y ii) los proveedores de servicios deben estar capacitados para controlar el CapEx y OpEx si quieren tener una actividad rentable y retribuida.
2. La solución a este problema en parte es controlar las aplicaciones de red y el tráfico, de manera tal que: i) los suscriptores sean tratados justamente y tengan igual acceso a toda las aplicaciones y servicios; ii) todas las aplicaciones de red sean accesibles y que funcionen a niveles aceptables de desempeño; y iii) los suscriptores tengan la opción de comprar niveles de servicio más elevados que provean un desempeño mayor, más allá de lo que es dado a los usuarios generales de Internet.



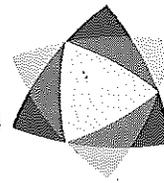
Esta Superintendencia no desconoce que el fenómeno de congestión de red puede ser resultado de diversos factores o causas. Recientemente la Sutel realizó un estudio para valorar las posibles causas del incremento de las reclamaciones por deterioro en la calidad del servicio de Internet móvil. En el informe presentado mediante oficio 2042-SUTEL-DGC-2014, se establecen varios factores que podrían estar incidiendo en las redes de los operadores móviles, entre las cuales se encuentra el consumo excesivo de recurso de red (capacidad de banda ancha) por parte de un muy pequeño grupo de clientes. Este informe se realizó con el propósito de analizar la calidad del servicio por la cantidad del tráfico en relación con el incremento en las reclamaciones.

3. En general los distintos reguladores concuerdan en que los proveedores de servicios de acceso a Internet (ISP, por sus siglas en inglés) puedan monitorear el uso de las aplicaciones de red y usar técnicas de gestión del tráfico para asegurar un *trato justo* a todos los usuarios al mismo tiempo que se mantienen niveles aceptables de desempeño para todas las aplicaciones de red; ya que lograr los objetivos mencionados es difícil debido a la diversidad de aplicaciones de red y usuarios; de tal manera que para dar niveles aceptables de servicio a todos los usuarios es necesario que se pueda implementar la gestión de tráfico.
4. Las políticas de uso justo se materializan como condiciones contractuales del servicio de acceso a internet con el objetivo de incentivar un uso adecuado de los recursos de la red por parte de sus clientes, evitando la congestión excesiva de las redes; lo cual afectaría la experiencia en la calidad del resto y la gran mayoría de clientes. Las políticas pueden ser diseñadas de diversas maneras, integrando medidas esencialmente técnicas o de gestión de tráfico (como el *throttling*) o medidas económicas como un cobro adicional.

Los ISP cuentan con una amplia gama de prácticas de gestión de tráfico y Políticas de Uso Justo, que incluyen las de **carácter técnico**, las cuales gestionan el tráfico para prevenir o responder a la congestión, como las de **carácter económico**, las cuales vinculan los precios o tarifas de servicios de Internet al consumo de los usuarios finales. Las prácticas técnicas de gestión de tráfico incluyen la ralentización del tráfico del usuario, priorización del tráfico y detección de usuarios de alto consumo para limitar sus anchos de banda. Las prácticas económicas comprenden, límites mensuales de capacidad de ancho de banda, donde los clientes que se exceden de un predefinido umbral deben pagar una suma adicional por el ancho de banda consumido, o se ven sujetos a una penalización que puede ser la reducción de la velocidad. (Decisión de la Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) sobre las prácticas de tráfico en Internet CRTC-2009-657: <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2009/2009-657.htm>)

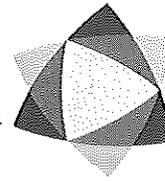
5. Es imperativo resaltar que los operadores deben considerar soluciones a largo plazo como el desarrollo de mayor capacidad de sus redes y solo como remedio de corto plazo y de forma temporal deben considerarse viable las medidas de uso justo, según las circunstancias. Esta a su vez también es una de las recomendaciones del citado informe técnico del oficio 2042-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad sobre las causas en el incremento de las reclamaciones. El informe recomienda otras medidas para tratar el tema de la congestión de las redes de datos móviles y no las políticas de uso justo mientras las otras medidas sean aplicadas. En sentido contrario, mientras no se puedan poner en su conjunto las medidas propuestas (o algunas de ellas), resulta posible la implementación de estas políticas.

El problema de construir más capacidad de ancho de banda, es quien soportaría los costos de mejorar y extender la red y cuál debería ser el modelo apropiado para una estimación y atribución equitativa de los costos. (Office of the Telecommunication Authority (OFTA), Regulatory Affairs Advisory Committee (RAAC). Network Neutrality. Paper No. 2/2009 for discussion on 23 April 2010) En ese sentido, la literatura especializada señala que "[l]a situación surge incluso en los mercados más desarrollados, tan pronto como proliferan nuevas aplicaciones de alto consumo



de banda ancha y los operadores, no puede desplegar la infraestructura de banda ancha lo suficientemente rápido para responder a la demanda... La solución a largo plazo podría ser la construcción de más capacidad, pero en el corto plazo, es necesario racionar el suministro del ancho de banda." (Rogerson, David, Open Access Regulation in the Digital Economy. GSR 2011 Discussion Paper, UIT. setiembre, 2011. Traducción libre)

6. Así las cosas, los operadores bajo ciertas circunstancias y justificadamente puede tomar las medidas o acciones que consideren necesarias para la gestión de tráfico y administración de red, en el exclusivo ámbito de la actividad que les ha sido autorizada, siempre que ello no tenga por objeto realizar acciones que afecten o puedan afectar la libre competencia, además de procurar preservar la privacidad de los usuarios, la protección contra virus y la seguridad de la red.
7. Las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección del Usuario final y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios disponibles al público, permiten contar con un marco de regulación suficiente para resolver los temas de gestión de tráfico y políticas de uso justo con un nivel apropiado de control y una razonable gestión de la congestión de la red. El objetivo último es establecer una política que aborde apropiadamente el balance entre la libertad de los habitantes para usar la Internet para varios propósitos con el interés legítimo de los ISPs para gestionar el tráfico generado en sus redes, de manera tal que exista una conformidad con la legislación, incluida la legislación sobre privacidad. Para ello es necesario que al menos se tomen en cuenta los siguientes elementos:
 - a) *Transparencia.* Donde sea utilizada una política de uso justo o práctica de gestión de tráfico, los ISPs deben ser transparentes sobre su utilización. Los consumidores necesitan conocer la información necesaria para tomar una decisión informada sobre los servicios que ellos compran y usan. Las prácticas económicas son las más transparentes, dado que permiten conciliar el uso de consumidor con su voluntad de pago, poniendo de esa manera a los usuarios en control y permitiendo actuar a las fuerzas del mercado. La transparencia es un principio rector de la LGT (artículo 3) que se materializa en materia de derechos de usuario final en el artículo 45 y el Reglamento de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones, y el Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios.
 - b) *Innovación.* La inversión en la red es un instrumento fundamental para tratar con la congestión de la red y debería continuar siendo la primera solución que los ISPs utilicen. Sin embargo, las inversiones por sí solas no obvian la necesidad de ciertas prácticas de gestión de tráfico o políticas de uso justo. El Consejo reconoce que algunas medidas se requieren para gestionar el tráfico de la Internet en las redes de los ISPs, en ciertos puntos en la red y a ciertos momentos. Donde sea que se apliquen estas prácticas, se deben diseñar para solucionar una necesidad definida, sin que sea utilizada para otros fines o situaciones inconsistentes con su naturaleza y finalidad.
 - c) *Claridad.* Los ISPs deben asegurar que ninguna práctica de gestión de tráfico o política de uso justo implementada sea injustamente discriminatoria e indebidamente preferencial.
8. En la legislación nacional no se cuenta de manera expresa con una regulación exhaustiva sobre gestión de tráfico y medidas como las políticas de uso justo. Sin embargo lo cierto del caso es que, la propuesta las políticas de uso justo deben analizarse a la luz de los principios que integran el ordenamiento jurídico en especial el de telecomunicaciones, la jurisprudencia y doctrina, así como la experiencia internacional. Sobre todo hay que tener en cuenta la similitud de nuestro ordenamiento jurídico de telecomunicaciones con el marco regulatorio europeo, advertir que contamos con un Reglamento de protección al régimen de derechos de los usuarios finales, un Reglamento de calidad de los servicios, y la materialización de los principios de transparencia, no discriminación, igualdad, objetividad, neutralidad tecnológica, interoperabilidad, entre otros. Resta entonces, determinar los parámetros o criterios que sirvan de guía a efectos de determinar



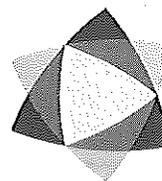
la razonabilidad y proporcionalidad de la propuesta, en el marco de la relación contractual y de los derechos de los usuarios finales. Lo anterior, sin perjuicio de ulterior estudios, cuando proceda, en materia de competencia, neutralidad y otros ámbitos de regulación.

C.- CRITERIOS PARA DETERMINAR Y REVISAR LAS MEDIDAS DE LOS OPERADORES DENOMINADAS "POLÍTICAS DE USO JUSTO".

1. En el ámbito internacional existen distintos estudios respecto de las medidas denominadas políticas de uso justo (*o fair use policy*, como en inglés se conoce) y la percepción de los usuarios y consumidores (Office of the Telecommunication Authority (OFTA) of Hong Kong, Regulatory Affairs Advisory Committee. Guidelines for the Implementation of Fair Usage Policy (RAAC). RAAC Paper No. 8/2010 for discussion on 20 December 2010). Los operadores de telecomunicaciones en los distintos mercados inicialmente empezaron comercializando planes ilimitados del servicio de acceso a Internet, que luego en realidad limitan al establecer distintos mecanismos de las políticas de uso justo.

Desde la perspectiva de los usuarios de servicios de datos móviles, las principales conclusiones han sido: a) casi nadie había escuchado de dicha política y los agentes de venta no les habían explicado cuando adquirieron los servicios; b) la mayoría de los participantes acordaron en que las políticas de uso justo son beneficiosas al propósito de asegurar a todos los clientes tener una justa oportunidad de acceso a los servicios; c) algunos usuarios de planes ilimitados consideraron la política es injusta para los clientes dado que entonces no debería mercadearse el servicio como ilimitado; d) la mayoría de los participantes coincidieron en que los ISPs deberían dar más detalles de la política aplicable a cada plan, y que se deberían tomar medidas para asegurar que los ISP expliquen a sus clientes sobre las políticas de uso justo y en detalle cómo esas políticas se implementan en cada plan, antes de firmar el contrato de servicio; e) hubo opiniones diversas respecto de la necesidad de estandarización de las políticas; para unos evitaría los conflictos con los ISP, para otros restringiría las opciones del cliente y la competencia; y f) algunos participantes sostuvieron opiniones diversas respecto de las soluciones para restringir el uso excesivo mediante las políticas en cuestión; y algunos sugirieron que bajo solicitud del cliente, el ISP debería sin cargo extra detallar el registro del uso de datos para su verificación.

2. En este sentido, se han identificado algunos problemas en la implementación de las políticas de uso justo, tales como:
 - (i) *Diferente entendimiento y falta de uniformidad por parte de los ISP para aplicar las políticas de uso justo.* Los ISP aplican las políticas con un distinto alcance y para propósitos muy disímiles. Por ejemplo, en algunos casos se prohíbe a los clientes usar los servicios para propósitos ilícitos como el envío o la subida de mensajes o contenido ilegal. Esto último, responde a otra situación y no al presupuesto en las que sí aplican las políticas de uso justo (excesivo uso de recursos por pocos usuarios en forma desproporcionada)
 - (ii) *Amplios términos y condiciones.* Las políticas son redactadas en términos muy amplios y no se especifican los criterios objetivos por los cuales aplicarían las medidas consideradas en la respectiva política de uso justo.
 - (iii) *Falta de conocimiento de las políticas de uso justo por parte de los clientes.* Los usuarios no saben de la existencia de dichas políticas, ni tampoco tienen la suficiente información para entender adecuadamente la relevancia de los términos y condiciones. Esto inevitablemente genera los conflictos y la insatisfacción de los clientes.
 - (iv) *Implementación de políticas de uso justo en los planes ilimitados.* Para quienes contrataron un plan de uso ilimitado, y el proveedor la ha aplicado esas políticas han visto

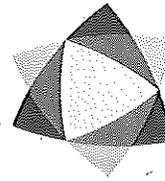


reducido su servicio al punto que no les es útil como plan ilimitado y en relación con otros planes ofrecidos por el mismo proveedor la velocidad se redujo significativamente.

- (v) *Relevancia entre la diferencia entre uso ilegal y el uso justo.* Algunos proveedores incluyen otras prohibiciones bajo la sombrilla de políticas de uso justo, es decir, cuando el cliente incurre en algún uso ilegal del servicio su contrato es terminado con base en el incumplimiento de las condiciones y términos de dichas políticas. Si bien es cierto el proveedor del servicio puede cortar el servicio para proteger la provisión del servicio y la integridad de la red, lo cierto del caso es que es más recomendable que se traten como supuestos de regulación diferentes y por separado a las políticas de uso justo. Esto último, es a lo que se refiere el artículo 23 del RPC y que en nuestro ordenamiento tal supuesto estaría regulado en la reglamentación y no es una cláusula como condición contractual.

3. Para dar solución a los problemas mencionados algunos principios o lineamientos que pueden considerarse para la adecuada implementación de las políticas de uso justo, son:

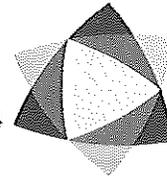
- a) **Transparencia de las políticas de uso justo.** Los proveedores deben publicar en su sitio web los contratos y todo el material de ventas si los planes ilimitados están sujetos a políticas de uso justo. La información debe ser explícita respecto del criterio (umbral o límite) que dispararía o iniciaría la penalización (o medida) contenidas de la política u otras medidas restrictivas que se tomarían cuando la política de uso justo es aplicada.
- b) **Potenciales clientes debidamente informados en los puntos de venta.** Para que los clientes tengan una idea clara de qué esperar de los servicios contratados, los proveedores deberán asesorar a los clientes durante la venta y promoción de los planes ilimitados, y en el cualquier caso, antes de la firma de cualquier servicio contratado independientemente si es un plan ilimitado pero igualmente sujeto a políticas de uso justo.
- c) **Razonabilidad y proporcionalidad en las medidas restrictivas.** Los proveedores no terminarán o suspenderán el servicio incluso si los clientes correspondientes se han excedido en el uso permitido. Tampoco se puede reducir el servicio a niveles en los que la calidad y el nivel de servicio se ve *significativamente* deteriorados. Sobrepasado el límite de uso permitido, la restricción del nivel de servicio deber se de tal manera que se asemeje a cómo un usuario promedio normalmente percibiría el servicio de banda ancha.
- d) **Los proveedores de servicios no podrán variar unilateralmente los términos especificados en la política de uso justo sin el consentimiento de los clientes.** La propuesta de condiciones de uso justo o medida similar deberá ser comunicada al cliente con una antelación mínima de un mes calendario, la cual deberá informar sobre el derecho del cliente para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. El uso permitido y las medidas restrictivas adoptadas son condiciones esenciales del contrato de servicio entre el cliente y el proveedor. Tan importantes que podrían significar la decisión del cliente para suscribir un servicio, razón por la cual los proveedores deberán obtener el consentimiento de los clientes si ellos desean variar los términos durante el periodo contractual del servicio. Este aspecto es consistente con lo dispuesto en el artículo 20 del RRPV y los artículos 45. 13) y 46 de la LGT.
- e) **Las políticas uso justo no deberán mezclarse con disposiciones no relacionadas con el uso racional y justo.** Los proveedores solo deben incluir los términos y condiciones que correspondan a verdaderas políticas de uso justo. Condiciones de uso ilegal del servicio o infracción a derechos de propiedad, actividades que atente contra la integridad de la red, deberán disponerse por separado bajo títulos o secciones diferentes a las disposiciones de política de uso justo.



- f) **Los proveedores deberán notificar o dar aviso a los clientes antes de disparar la medida restrictiva o penalización de la política de uso justo, y proveer bajo solicitud de los clientes, el detalle del registro de datos del respectivo uso.** Los operadores deberán informar a sus usuarios a través de un SMS cuando su consumo mensual alcance X GBytes (que cumplan con el fin de anticipar adecuadamente el límite) para prevenirlos sobre la posible aplicación de políticas de uso justo a partir de X GBytes (no inferior al límite establecido) e indicar la velocidad a la cual se le estaría disminuyendo el servicio por la aplicación de las citadas políticas. Previa solicitud del cliente quien ha sido sometido a una política de uso justo, el proveedor deberá proveerle un registro detallado del uso de datos dentro de un periodo razonable para la verificación del cliente.
- g) **Particularizada.** Se debe adaptar a situaciones de la red teniendo en cuenta factores como picos de consumo, densidad de suscriptores, limitaciones propias del medio de acceso, entre otras de similar aplicación.
- h) **Proporcional.** Debería aplicarse en la medida en que se produzca congestión en la red para evitar situaciones abusivas.
- i) **Equitativa.** Se debería llevar a cabo de forma justa, sin llegar a privar a ningún cliente del servicio ni llegando a situaciones donde un cliente tenga prioridad sobre otro. Lo cual guarda relación con el artículo 45. 4) de la LGT.
- j) **Necesidad técnica.** Se debería planificar y diseñar una política de gestión en función de las necesidades técnicas que se den en la red en concreto. La política de uso justo no puede utilizarse para la monetización de la congestión.
- k) **Legítima.** Evidentemente cualquier técnica de gestión debe cumplir con la legislación vigente en la zona geográfica en la que se aplique.
- l) **Auditable.** Para evitar problemas de cualquier índole los operadores y ISPs deberían de ser capaces de demostrar que la aplicación de la política de uso justo o gestión de tráfico responde a necesidades reales y que las medidas resultan efectivas.

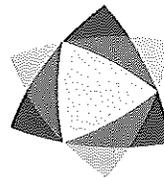
C.- MODIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y ALGUNA OTRA NORMATIVA RELEVANTE

1. En materia de contratos de servicios de telecomunicaciones, y en general en contratación, las partes (usuario y operador/proveedor) acuerdan libremente las condiciones que regularán su relación jurídica; con la única limitando de lo que establezcan las normas de orden público, el orden público y las buenas costumbres. En lo demás, aplica el régimen especial de usuarios finales de telecomunicaciones y la normativa sobre calidad y prestación de los servicios de telecomunicaciones, y cuando corresponda, legislación ordinaria de consumo (protección del consumidor) y el Código Civil, entre otra normativa.
2. Por Ley General de Telecomunicaciones, los operadores y usuarios finales tienen que respetar el ordenamiento jurídico de telecomunicaciones, en especial el régimen especial del usuario final y sus derechos, así como la normativa de desarrollo. Dada la complejidad y tecnicismo en que se desenvuelve la comercialización de los servicios de telecomunicaciones, la legislación ha establecido derechos especiales para los usuarios finales de estos servicios, y algunos mecanismos que permitan su garantía. En este sentido, la comercialización de los servicios se realiza normalmente a través de los contratos modelo razón por la cual se consideran de adhesión. Para evitar el carácter abusivo de algunas de sus cláusulas y garantizar el respeto de los derechos del usuario final, estos contratos requieren de la aprobación de la Sutel (artículo 46 de la LGT).



3. Una vez aprobados los contratos de adhesión y durante su vigencia, pueden suscitarse modificaciones que los operadores se ven en la necesidad de introducir. De esta manera surgen dos situaciones que la normativa reglamentaria desarrolla. En primer lugar, la propuesta de modificación al modelo de contrato de adhesión requiere ser igualmente aprobada; pues el fin que se sigue tienen como fundamento la misma norma del artículo 46 de la LGT. El otro supuesto es respecto de las relaciones jurídicas producto de contrataciones originadas en el modelo de contrato homologado sin modificar. Para estos casos, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de servicios de telecomunicaciones, establece en un numeral 20, la posibilidad de modificación siempre y cuando sea aprobada por la Sutel y comunicada a los clientes con la anticipación de un mes. Dado que la modificación es unilateral y del operador, el usuario final tiene el derecho de resolver el contrato sin responsabilidad. De este modo, la comunicación además tiene la finalidad de que el cliente decida si acepta las condiciones de la modificación y continúa con el contrato, o si por el contrario, no hay aceptación y decide resolver el contrato sin responsabilidad alguna. En cuanto a la responsabilidad valga hacer notar que las cláusulas asociadas a los terminales con la finalidad de restituir el valor o saldo del costo del terminal en caso de terminación anticipada, no están comprendidas dentro de este tema. El artículo 19 del RPC también trata otros supuestos de modificación de las condiciones pactadas del servicio.
4. Los contratos comprende obligaciones de dar, hacer y no hacer, entre las que se encuentran la prestación de un servicio y el pago del mismo. En las obligaciones de no hacer referidas al usuario podrían ubicarse las políticas de uso justo. En cuanto a las prestaciones del suministro del servicio se establece las de calidad. Entre esas condiciones tradicionalmente no han existido limitaciones en cuanto descarga, lo cual comercialmente se han asociado a planes ilimitados. Las condiciones de descarga, como las de velocidad o capacidad, y en general cualquier otro parámetro de calidad, son parte del objeto de las prestaciones y del contrato suscrito entre el cliente y el operador. De esta manera el artículo 45 numeral 4 expresa que es derecho del usuario final recibir un trato de buena fe de parte del operador, y el numeral 13, establece que es derecho también recibir los servicios en la calidad según los términos estipulados previamente y pactados. El RRPÚ por su parte establece incluso la obligación de los operadores de implementar mejoras en sus redes y plataformas de servicios (artículo 4). En suma, tal y como señala el artículo 5 del RRPÚ, los usuarios tienen el derecho a hacer uso de los servicios contratados en los términos establecidos en la LGT, dicho reglamento y la normativa vigente, que refiere a las condiciones estipuladas en el contrato respectivo.
5. En otro orden de ideas, en caso de incumplimiento de las obligaciones que derivan de la obligación contractual por parte del usuario final, el operador puede suspender temporal o proceder con la desconexión definitiva, debiendo para ello seguir el procedimiento establecido (artículo 12 del RRPÚ). Se trata como puede observarse de incumplimientos de obligaciones contractuales, que para el caso en márras, las obligaciones de no hacer referidas a un umbral o límite de descarga, no han sido establecidas. Por lo tanto, no se trataría –como hemos señalado– de un incumplimiento de las obligaciones contractuales sino de una modificación de las condiciones para establecer la obligación que permitiría implementar estas medidas (conocidas como políticas de uso justo). En síntesis, al ser una obligación contractual que es ley entre las partes y estar definida objetivamente, el procedimiento es simple y operaría conforme se indique en el contrato de adhesión homologado.

Otras situaciones de desconexión definitiva puede darse y como que quedó explicado anteriormente, no están referidas a obligaciones contractuales sino que son supuestos de fraude o actividades ilícitas o antijurídicas, de mala fe, o que exista un dolo de perjudicar la red del operador, que ponen en riesgo la integridad de la red, o que podría ser utilizadas como, mecanismos de competencia desleal o conductas antimonopolísticas de parte de algún operador para deteriorar la calidad de las redes de sus competidores. Estos supuestos, que no son de responsabilidad contractual sino más bien extracontractual, son extremos y no requiere la



aprobación de la Sutel. Estos son los casos de las normas de los artículos 23 del RPC y el 34 del RRP. Como puede observarse, la finalidad de estas normas es distinta y aplica para realidad de diferente naturaleza. Los supuestos del artículo 23 del RPC permiten incluso la indemnización a favor del operador por la incorrecta utilización del servicio y su afectación en la operación normal del sistema. Se trata de casos que no corresponde al uso del servicio en las condiciones establecidas en el contrato y acordadas por ambas partes.

6. Los operadores se encuentran en la obligación de prestar un servicio eficiente así que aún en los casos en que establezcan la reducción de la velocidad, está debe permitir un uso eficiente del servicio, lo que en términos generales se asocia a la tecnología, al uso normal del usuario promedio, entre otros factores.
7. Los contratos de adhesión por norma (artículos 20 y 21 del RRP) tienen un contenido mínimo. Dentro de este es necesario que incluya las características generales, técnicas como legales del servicio, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, así como el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva; los niveles individuales de calidad del servicio. Como puede observarse la medidas que se comprenden bajo la rúbrica de "política de uso justo" cuyo contenido corresponde a la medida aplicada por el ICE, son aspectos que deben formar parte de las obligaciones y prestaciones del contrato.
8. En síntesis, la medida adoptada por el ICE y comunicada mediante su nota 264-264-2014 es un supuesto de modificación contractual, para lo cual se procede a su análisis y correspondiente aprobación, según corresponda.

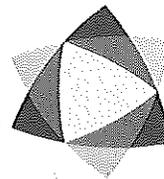
D.- CONDICIONES DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO O MEDIDAS SIMILARES

1. En general los operadores proponen la aplicación general y en igualdad de condiciones para todos sus clientes una política aplicable a todos sus clientes del servicio de acceso a Internet móvil; la cual consistiría en **aplicar un límite o umbral en la descarga (6 ó 7GB) durante un ciclo de facturación**, de manera tal que excedido ese límite, como **penalización o medida restrictiva**, se establece que la velocidad se reducirá (**128 kbps**). Para el nuevo ciclo de facturación (o mes) la velocidad se restablecería según las condiciones contractuales pactadas, y el límite o umbral se reactivaría desde cero.
2. Como se indicó *supra* actualmente no existe ninguna disposición regulatoria expresa sobre las políticas de uso justo, como un control previo para su implementación; más que las disposiciones sobre modificación contractual o de las condiciones de prestación del servicio, en las que por regla general debe comunicarse al cliente la propuesta para que éste dentro del plazo de un mes decida si mantiene el contrato o si decide su resolución sin penalización alguna.

Por otra parte, en el proceso de homologación de los contratos de adhesión de los distintos operadores se han aprobado disposiciones que contienen la "obligación de una política de uso justo" por parte de los clientes, sin precisar el objeto de las prestaciones específicas a las que se verían los clientes sujetos.

Concretamente, en el caso del ICE, mediante Acuerdo 023-049-2013 de la sesión ordinaria 049-2013 celebrada el 11 de setiembre de 2013, homologó el "Anexo de Planes Móviles Pospago" al Contrato de Adhesión del ICE, que en lo concerniente señala:

"26. POLITICAS DE USO JUSTO: El CLIENTE entiende y acepta que los planes de datos basados en velocidad para navegación por internet, permiten por cada ciclo de facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga equivalente a ____; si el límite es superado antes de finalizar el ciclo de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida por el tiempo restante de dicho ciclo de



facturación, sin detrimento que la regulación o el plan de datos contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada. La aplicación de lo anterior queda sujeta a aprobación por parte del Regulador". (el resaltado es intencional)

En el caso de Telefónica, mediante Acuerdo 006-009-2013 de la sesión ordinaria 009-2013, el Consejo homologó el "Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Movistar y el Anexo para la Identificación del cliente y servicios contratados", de Telefónica de Costa Rica TC S.A. (en adelante, Telefónica), en cuyo texto se incluyó la siguiente cláusula:

"30. POLITICAS DE USO JUSTO.

El CLIENTE entiende y acepta que los paquetes o planes de datos basados en velocidad para navegación por Internet, permiten por cada período de facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga establecida en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados; si este límite es superado antes de finalizar el período de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida por el tiempo restante de dicho ciclo de facturación, sin detrimento que la regulación o el plan contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada."

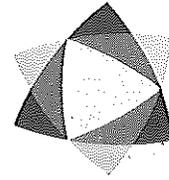
En el caso de Claro, el Consejo mediante Acuerdo 008-082-2011 de la sesión ordinaria 082-2011, homologó el "Contrato Universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones y su Anexo de servicio postpago Telefonía Móvil Celular" a Claro C.R. Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, Claro), en cuyo texto se incluyó la siguiente cláusula:

"CUADRAGÉSIMA. POLÍTICA DE USO JUSTO: Siempre que las disposiciones regulatorias así lo permitan, el SUScriptor reconoce y acepta que cualquier paquete o plan con servicio ilimitado de datos basado en velocidad para navegación por Internet permitirá por cada período de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de consumo establecida en la carátula del Contrato; si este límite es superado antes de finalizar el período de facturación, la velocidad de navegación contratada podrá ser disminuida de acuerdo a lo establecido en la carátula del Contrato por el tiempo restante de dicho período de facturación. Al iniciar el siguiente período de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada. Las condiciones indicadas corresponden a los servicios utilizados dentro del Territorio Nacional; en caso de utilizar el servicio fuera del territorio nacional, éste se cobrará como un servicio adicional excedente de Roaming Internacional, de acuerdo a las tarifas vigentes. Conforme a la cláusula Trigésimo Novena de este Contrato, el consumo de datos ofrecido por CLARO podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita." (el resaltado es intencional)

Como puede observarse las condiciones u obligaciones (de hacer y no hacer) establecidas en los contratos respecto de uso justo del servicio tienen el resultado y efecto de la medida comunicada por el ICE y manifestada por el resto de operadores, guardando el mismo fin que las cláusulas indicadas: controlar el consumo intensivo o extraordinario por parte de un pequeño porcentaje de clientes de su red móvil, considerada desproporcionada respecto de la totalidad de clientes y los recursos o capacidad de la red. Se trata de un desincentivo a la conducta de los usuarios en el uso del servicio contratado, lo que repercute o se enmarca necesariamente en las condiciones de prestación y calidad del servicio, como derechos del usuario final.

Por su parte, el ICE interpreta y aplica el artículo 23 del RPC y el 34 del RRRPU para poner en práctica la política de uso justo.

El Consejo de SUTEL, mediante Acuerdo 020-054-2013 de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada el 9 de octubre de 2011, señaló a pesar que falta expresa de regulación respecto de las políticas de uso justo, podrían resultar aplicables en casos de uso desmedido, excesivo,



abusivo o incluso fraudulento de los servicios de Internet móvil, para los cuales se demuestre que su utilización afecta el funcionamiento de la red, tal y como lo disponen el artículo 23 del RPC y el 34 del RRPJ.

Es necesario diferenciar entre la posibilidad jurídica de un operador de tomar ciertas medidas que aunque justificadas requiera de una norma habilitadora y, la necesidad de informar a los usuarios finales, sus clientes, a la Sutel, y requerir o no la aprobación de ésta.

La congestión de una red obedece a múltiples factores que pueden o no relacionarse con la actividad y uso de los usuarios finales y clientes. Los usuarios y clientes pueden hacer un uso y consumo excesivo pero dentro de sus derechos y obligaciones establecidos como condiciones contractuales. Y también pueden hacer un uso del servicio de manera ilícita (como la sobreventa) que provoca desde luego una demanda y uso no solo excesivo, desproporcionado sino abusivo. Estos casos son los que en general la normativa ha referido como actividades fraudulentas.

En el primer caso, dado que el consumo excesivo de origina en el uso conforme a las condiciones pactadas, las medidas de penalización sobre la base de un umbral de descarga, tienen que estar previamente pactadas o si son establecidas posteriormente, entonces seguir las disposiciones sobre modificación contractual, que requieren la anuencia del cliente y aprobación de la Sutel.

En el segundo caso, se trata de acciones de parte de los clientes contrarias a la buena fe, a las condiciones contractuales, a la normativa vigente. En estos casos se pretende proteger la integridad de las redes y en última instancia la competencia. Son supuestos extremos del uso del servicio a partir de actividades fraudulentas. Por eso es que el ordenamiento no exige una previa aprobación del Regulador, pues se trata de acciones urgentes, necesarias al punto que se dispone el efecto de la desconexión definitiva del servicio.

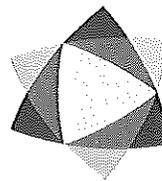
En este sentido, el Consejo bajo el entendido de estos dos supuestos de actividades causantes de congestión por consumos intensivos, pero sin poder calificarlos de abusivos o fraudulentos, indicó en el Acuerdo 020-054-2013, que podrían ser de aplicación los artículos 23 del RPC y el 34 del RRPJ, desde luego siempre y cuando se den los supuestos hipotéticos de esas normas en relación al fin pretendido y bien jurídicos tutelados.

Sin embargo, como ha quedado establecido los supuestos de consumo intenso o extraordinario de recursos por parte de un pequeño grupo de clientes en planes ilimitados, no constituye *prima facie* actividades fraudulentas, y por consiguiente, de querer el operador de tomar medidas como la propuestas, ha de hacerlo modificando las condiciones originariamente acordadas con sus clientes, para lo cual debe aplicar el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final. En el modelo de contrato de adhesión la obligación como tal había quedado establecida, restando así la aprobación de las prestaciones específicas que dan contenido a dicha obligación (política de uso justo) del contrato homologado.

En este sentido, a continuación se revisa esta política y sus condiciones.

3. En primer término es necesario validar el supuesto de que en realidad existe un pequeño grupo de clientes respecto de la totalidad que está haciendo un uso desproporcionado en relación al servicio y los recursos de red instalados.

En el citado informe del incremento de reclamaciones realizado por la Dirección General de Calidad, se obtuvo que otra de las *"causas que deben considerarse en cuanto a la degradación de la calidad de la telefonía móvil, es la forma de consumo de este servicio por parte de unos pocos usuarios, quienes acaparan una parte importante de los recursos de red de los operadores. Estos usuarios consumen volúmenes de datos extraordinarios respecto al uso promedio de la red, provocando condiciones de congestión en el sistema."*



Adicionalmente, y para lo que interesa a esta resolución cabe transcribir de dicho informe:

"Con el propósito de cuantificar el porcentaje de los usuarios que están utilizando el servicio de Internet móvil de manera extraordinaria, así como determinar los recursos que consumen estos usuarios, se solicitaron estadísticas a los operadores ICE, Claro y Telefónica mediante los oficios 819-SUTEL-DGC-2014, 820-SUTEL-DGC-2014 y 821-SUTEL-DGC-2014. Los operadores aportaron los datos mediante los oficios NI-1572-2014, NI-1485-2014 y NI-2097-2014 respectivamente, solicitando que la información aportada fuera tratada de manera confidencial. (...) La información solicitada consistió en un desglose de la cantidad de usuarios según el volumen de datos que consumen, para los meses desde junio a enero del 2014, tanto para la modalidad postpago como para la prepago. (...)

Con base en los datos solicitados, se clasificó el consumo por volumen de datos según los percentiles de la cantidad de usuarios para las dos modalidades de servicio. La mencionada clasificación se muestra en la tabla a continuación:

Consumo modalidad postpago (GB)			
Percentil de usuarios	ICE	Telefónica	Claro.
75	2	2	-
85	3	3	-
95	6	7	-
Consumo modalidad prepago (GB)			
	ICE	Telefónica	Claro
75	0,3	0,5	0,5
85	0,5	1	1
95	1,5	2	3,5

Tabla 1 Consumo por volumen ordenado por según los percentiles de la cantidad de usuarios

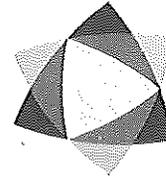
De la información mostrada en la tabla anterior se desprende que si se considera un límite de 3 GBytes para el volumen de consumo, en cualquiera de los casos considerando todos los operadores y ambas modalidades de servicio, un 85% de los usuarios estarían dentro del rango de consumo. Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando el percentil 95, se puede establecer que en el rango de 6 a 7 GBytes o más se presentaría un consumo extraordinario de datos.

Ahora bien, con el fin de cuantificar la porción de los recursos que demanda el 5% de los usuarios con un perfil de consumo extraordinario sobre el servicio de Internet móvil, se procesaron las mismas estadísticas proporcionadas por los operadores y se generaron gráficas que muestran el porcentaje de usuarios que consumen un volumen de datos mayor a los 6 GB y el porcentaje del volumen total de datos que consumen estos usuarios, mensualmente durante el período aportado por los operadores.

(...)

De las gráficas presentadas anteriormente es posible concluir que los usuarios que descargan mensualmente un volumen de datos superior a los 6 GB, aunque representan una minoría de los usuarios del servicio, consumen una fracción importante del volumen de datos total que se transfiere por medio de las redes de los operadores. Puntualmente se tiene que para el operador ICE en la modalidad postpago los usuarios con perfil de alto consumen entre un 27% y 36% del volumen total, (...).

En cuanto a la modalidad prepago, son aún menos los usuarios que consumen un volumen de datos mayor a 6 GB (por debajo del 1% en los casos de los operadores ICE y Telefónica, y por debajo del



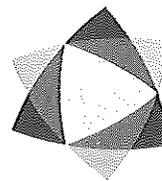
5% para el caso del operador Claro). Sin embargo, en esta modalidad igualmente los usuarios consumen una parte considerable de los recursos de los operadores, con porcentajes cercanos al 10% en los casos del ICE y Telefónica en los meses de junio y julio del 2013 y porcentajes que van desde un 20% a un 35% del volumen total descargado para el operador Claro.

(...)

Lo expuesto en los párrafos anteriores permite concluir que un 5% de los usuarios efectúan un consumo extraordinario del servicio de Internet móvil para la modalidad pos pago, los cuales acaparan alrededor de un 35% de los recursos y capacidad de las redes de los operadores.”

4. Dicho lo anterior, es posible concluir que la situación expuesta por todos los operadores, ICE, Telefónica y claro, es cierta. Como se aprecia del informe 2042-SUTEL-DGC-2014 la congestión de las redes de datos móviles deriva de una multiplicidad de factores, todos los cuales debería ser atendidos bajo una perspectiva de corto y largo plazo. El citado informe no recomienda las políticas de uso justo con reducción de velocidad en conjunto con la tarifa por volumen para Internet móvil. No obstante, dado que dicha tarifa no ha sido fijada (misma que se encuentra en proceso) es conveniente analizar la procedencia de las políticas de uso justo como medida temporal y excepcional.
5. Para analizar el caso concreto de una política de uso justo, es necesario primero formular algunos criterios para determinar la **razonabilidad y proporcionalidad** de la misma, en cuanto a la aplicación de los derechos de los usuarios finales del artículo 45 de la LGT y cualquier otra que se establezcan en las leyes y su normativa de desarrollo. Los criterios que se indican utilizan derivan de las prácticas comunes empleadas por distintos reguladores, sobre todo considerando que nuestra Ley General de Telecomunicaciones y la normativa de su desarrollo cuenta con una serie de principios, objetivos y disposiciones que son contestes con dichas prácticas. Los lineamientos o criterios propuestos son los indicados en el apartado C anterior.
6. En virtud de las anteriores consideraciones respecto de la propuesta del ICE es necesario primero indicar que las políticas de uso justo deben aplicarse en principio a los nuevos contratos de servicios que se suscriban atendiendo los lineamientos que garantizan la transparencia, los derechos de los usuarios. En los contratos de servicios ya suscritos serán aplicables siempre y cuando el cliente lo consienta, de conformidad con las disposiciones reglamentarias del artículo 20 del RRPV.

En segundo lugar, debe analizarse la razonabilidad y proporcionalidad sobre todo en dos elementos de la política de uso justo: (1) del supuesto de umbral o límite de descarga (6GB), a partir del cual se dispararía la medida restrictiva o penalización; y (2) concretamente la medida o penalización, es decir -en este caso- la reducción de la velocidad a 128kbps.
7. En general, respecto de la razonabilidad de la procedencia de la medida, como puede observarse de la información aportada por los operadores y el informe técnico del oficio mencionado sobre el incremento de las reclamaciones, existe una necesidad de aplicar una medida temporal mientras otras medidas pueden ser implementadas. Dado que otras medidas requieren más tiempo y están asociadas a factores tarifarios, entre otros, que no están en el control de los operadores, las políticas de uso justo se constituyen en un paliativo temporal y excepcional sobre todo por el evidente desequilibrio en el uso de los recursos (de capacidad) entre los distintos clientes de la red de los citados operadores.
8. En relación con el **umbral** de 6 ó 7 GigaByte (6GB) de descarga, existe razonabilidad por cuanto es coincidente con el reciente estudio del informe citado, de la Dirección General de Calidad, en el tanto, un 5% de la red del ICE aproximadamente consume el 35% de los recursos de capacidad de su red.



De acuerdo el derecho de recibir un trato equitativo, igualitario y obtener la calidad del servicio ofrecida (artículo 45 de la LGT), se recomienda que el límite o umbral sea ajustado de acuerdo a: 1) la capacidad o velocidad contratada; y 2) el porcentaje de descarga excesiva en relación con los otros usuarios que se encuentran en su condición.

Considera este órgano que en virtud de los estudios y la información remitida por los operadores, el umbral de descarga es 6GB, de acuerdo a las circunstancias actuales. Este es un límite debiendo ajustarse hacia arriba de acuerdo con el consumo total de todos los usuarios que componen este grupo de clientes (que tienen un comportamiento de uso excesivo e intenso).

9. En cuanto a la **medida restrictiva** (reducción de la velocidad a 128kbps), por razones equidad, igualdad y razonabilidad de la medida, la reducción no podría entenderse como una carga igualitaria para todos los clientes, considerando que los servicios contratados son distintos en cuanto a precio y calidad.

Por otra parte, debe considerarse que la calidad del servicio contratado no debe ser degradado significativamente. Esto es que el servicio de acceso a Internet móvil debería dar al menos al usuario la percepción de experiencia de un usuario promedio. No puede la medida constituirse en realidad en la inutilización del servicio. El objetivo es desalentar la continuación de consumo excesivo de parte del usuario en niveles desproporcionados, para que realice un consumo normal y moderado.

De esta manera, la penalización o medida referida a la reducción de la velocidad, habilitará al operador a reducir la velocidad contratada (comercialmente ofrecida en el servicio o en el plan) hasta un máximo del 75% para el plazo restante del periodo de cobro correspondiente, de acuerdo al servicio contratado y diferenciando entre clientes de mayores velocidades contratadas. Debe ser equitativo y no puede el servicio prestarse con velocidades reducidas o inferiores que deteriores significativamente la calidad del servicio.

10. Otro aspecto importante que debe considerarse y sobre la que descansa su razonabilidad es el periodo en que debe aplicarse la penalización o medida restrictiva, una vez se alcance el umbral de los 6GB. Como pudo observarse del informe de reclamaciones realizado por la Dirección General de Calidad, la congestión excesiva de las redes de los operadores (ICE, Telefónica y Claro) se da en horas de alto tráfico, y la congestión disminuye considerablemente en horas de la noche y madrugada. De modo tal, siendo el único interés de los operadores manifestado y dado que su justificación descansa sobre el uso intenso y extraordinario de los recursos de capacidad en su red, lo más proporcionado y razonable es adoptar la medida solo en el periodo de más congestión o excesiva o alto tráfico. De lo contrario se estaría adoptando una medida que constituye una carga mayor para los usuarios finales afectados, sin que guarde la debida proporción de la medida en relación con la congestión excesiva en un determinado periodo. Así las cosas, la medida o penalización debe aplicar solo en horas de alto tráfico (entre las 20 horas del día y las 8 horas del día siguiente).
11. El informe sobre el aumento de las reclamaciones realizado por la Dirección General de Calidad, indica;

"(...)

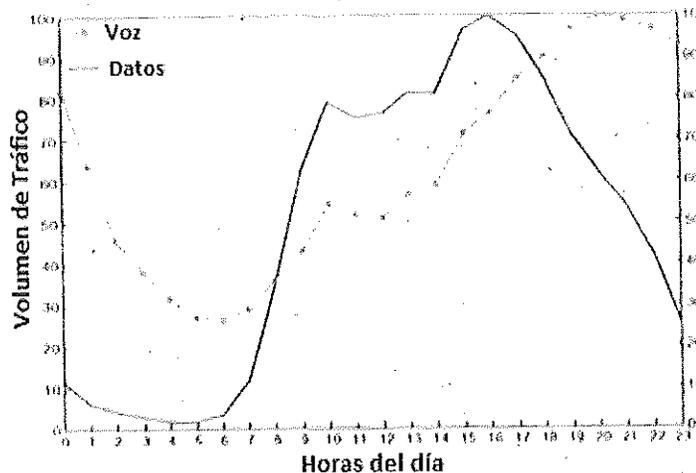
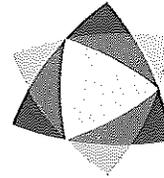


Figura 4 Comportamiento del tráfico durante el día para una red de telefonía 3G [Fuente: *(Optimizing Wireless Communication Systems, Cavalcanti y Andersson)*]

La condicionante del sistema expuesta anteriormente, obliga a los operadores a monitorear y optimizar sus redes constantemente e implementar medidas en zonas de alta densidad de usuarios para aumentar la cantidad de sitios con el fin de reducir los ámbitos de ruido común."

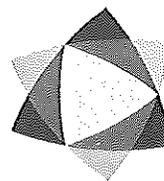
12. Como puede observarse, este Consejo previendo la posible aplicación de medidas de uso justo mediante, acuerdos indicados en los antecedentes de esta resolución, homologó los contratos de los operadores de servicios de Internet Móvil para que éstos previeran la aplicación de políticas de uso justo.
13. En virtud de todo lo anterior, este Consejo considera que lo procedente es aprobar las condiciones de la política de uso justo propuesta por el ICE, tomando en cuenta las anteriores consideraciones.

POR TANTO

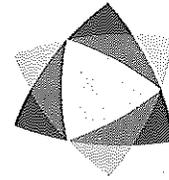
Visto los anteriores antecedentes y fundamento de derecho, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y su reglamento; la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, y demás normativa pertinente y aplicable,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. APROBAR las condiciones temporales y excepcionales del objeto de la prestación de la obligación contractual denominada Política de Uso Justo, en los contratos de servicios de acceso a Internet Móvil de los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles, misma que comprende los siguientes aspectos:
 - a) Establecer el **umbral** de descarga de 6 GBytes a partir del cual los operadores del servicio de Internet Móvil podrán aplicar la política de uso justo.

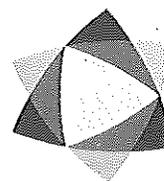


- b) La reducción de la velocidad asociada a la política de uso justo, habilitará al operador a reducir la velocidad contratada (comercialmente ofrecida en el servicio o en el plan) hasta un máximo del 75% para el plazo restante del periodo de cobro correspondiente.
 - c) Disponer que los operadores deberán informar a sus usuarios a través de un SMS cuando su consumo mensual alcance 5 GBytes para prevenirles sobre la posible aplicación de políticas de uso justo a partir de 6 GBytes e indicar la velocidad a la cual se le estaría disminuyendo el servicio por la aplicación de las citadas políticas.
 - d) Considerando que el objetivo de la política de uso justo es promover que la mayoría de los usuarios obtengan una buena calidad del servicio y que los recursos de la red no sean acaparados por un pequeño conjunto de usuarios con consumos extraordinarios, la política de uso justo no podrá aplicarse en horas donde el uso de recursos de la red no es alto.
2. ADVERTIR a los operadores del servicio de Internet Móvil que la política de uso justo es una medida considera como remedio temporal para la problemática de la congestión de redes derivada del consumo extraordinario de un porcentaje pequeño de clientes, la cual debe acompañarse de otras medidas incluyendo las de largo plazo. En ese mismo sentido, este Consejo mediante acuerdo 020-054-2013 ha considerado que las políticas de uso justo no deben combinarse ni aplicarse simultáneamente en aquellas modalidades donde se cobre por descarga o volumen de información (cobro por Kbyte o equivalente).
3. INDICAR a los operadores de servicios de Internet Móvil que cualquier medida de política de uso justo debe cumplir con la legislación y regulación aplicable y los siguientes criterios o lineamiento:
- a) **Transparencia de las políticas de uso justo.** Los proveedores deben publicar en su sitio web los contratos y todo el material de ventas si los planes ilimitados están sujetos a políticas de uso justo. La información debe ser explícita respecto del criterio (umbral o límite) que dispararía o iniciaría la penalización (o medida) contenidas de la política u otras medidas restrictivas que se tomarían cuando las política de uso justo es aplicada.
 - b) **Potenciales clientes debidamente informados en los puntos de venta.** Para que los clientes tengan una idea clara de qué esperar de los servicios contratados, los proveedores deberán asesorar a los clientes durante la venta y promoción de los planes ilimitados, y en el cualquier caso, antes de la firma de cualquier servicio contratado independientemente si es un plan ilimitado pero igualmente sujeto a políticas de uso justo.
 - c) **Razonabilidad y proporcionalidad en las medidas restrictivas.** Los proveedores no terminarán o suspenderán el servicio incluso si los clientes correspondientes se han excedido en el uso permitido. Tampoco se puede reducir el servicio a niveles en los que la calidad y el nivel de servicio se ve *significativamente* deteriorados. Sobrepasado el límite de uso permitido, la restricción del nivel de servicio deber se de tal manera que se asemeje a cómo un usuario promedio normalmente percibiría el servicio de banda ancha.
 - d) **Los proveedores de servicios no podrán variar unilateralmente los términos especificados en la política de uso justo sin el consentimiento de los clientes.** La propuesta de condiciones de uso justo o medida similar deberá ser comunicada al cliente con una antelación mínima de un mes calendario, la cual deberá informar sobre el derecho del cliente para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. El uso permitido y las medidas restrictivas adoptadas son condiciones esenciales del contrato de servicio entre el cliente y el proveedor. Tan importantes que podrían significar la decisión del cliente para suscribir un servicio, razón por la cual los proveedores deberán obtener el consentimiento de los clientes si ellos desean variar los términos durante el periodo contractual del servicio. Este



aspecto es consistente con lo dispuesto en el artículo 20 del RRPV y los artículos 45. 13) y 46 de la LGT.

- e) **Las políticas uso justo no deberán mezclarse con disposiciones no relacionadas con el uso racional y justo.** Los proveedores solo deben incluir los términos y condiciones que correspondan a verdaderas políticas de uso justo. Condiciones de uso ilegal del servicio o infracción a derechos de propiedad, actividades que atente contra la integridad de la red, deberán disponerse por separado bajo títulos o secciones diferentes a las disposiciones de política de uso justo.
 - f) **Los proveedores deberán notificar o dar aviso a los clientes antes de disparar la medida restrictiva o penalización de la política de uso justo, y proveer bajo solicitud de los clientes, el detalle del registro de datos del respectivo uso.** Los operadores deberán informar a sus usuarios a través de un SMS cuando su consumo mensual alcance 5 GBytes (que cumplan con el fin de anticipar adecuadamente el límite) para prevenirlos sobre la posible aplicación de políticas de uso justo a partir de 6 GBytes (no inferior al límite establecido) e indicar la velocidad a la cual se le estaría disminuyendo el servicio por la aplicación de las citadas políticas. Previa solicitud del cliente quien ha sido sometido a una política de uso justo, el proveedor deberá proveerle un registro detallado del uso de datos dentro de un periodo razonable para la verificación del cliente.
 - g) **Particularizada.** Se debe adaptar a situaciones de la red teniendo en cuenta factores como picos de consumo, densidad de suscriptores, limitaciones propias del medio de acceso, entre otras de similar aplicación.
 - h) **Proporcional.** Debería aplicarse en la medida en que se produzca congestión en la red para evitar situaciones abusivas.
 - i) **Equitativa.** Se debería llevar a cabo de forma justa, sin llegar a privar a ningún cliente del servicio ni llegando a situaciones donde un cliente tenga prioridad sobre otro. Lo cual guarda relación con el artículo 45. 4) de la LGT.
 - j) **Necesidad técnica.** Se debería planificar y diseñar una política de gestión en función de las necesidades técnicas que se den en la red en concreto. La política de uso justo no puede utilizarse para la monetización de la congestión.
 - k) **Legítima.** Evidentemente cualquier técnica de gestión debe cumplir con la legislación vigente en la zona geográfica en la que se aplique.
 - l) **Auditable.** Para evitar problemas de cualquier índole los operadores y ISPs deberían de ser capaces de demostrar que la aplicación de la política de uso justo o gestión de tráfico responde a necesidades reales y que las medidas resultan efectivas.
4. INDICAR a los operadores de servicios de Internet Móvil que en virtud de los anteriores lineamientos y de conformidad con el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de servicios, debe comunicar con un mes de anticipación a sus clientes de la política de uso justo constitutiva de una modificación contractual, debiendo a su vez informar sobre el derecho que les asiste para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de la no aceptación de las nuevas condiciones.
5. ORDENAR a los operadores, ICE, Telefónica y Claro, atender las siguientes medidas:



- a) Intensificar sus esfuerzos para ampliar la capacidad de sus redes para reducir al máximo los niveles de congestión detectados, de forma que se pueda cumplir con las velocidades comercialmente ofrecidas incluso en la hora cargada media.
 - b) Para atender dicho aumento de capacidad se requiere a los operadores valorar el uso de las alternativas de *offloading* señaladas en el informe del oficio 2042-SUTEL-DGC-2014.
 - c) No podrán aplicarse las medidas de uso justo dispuestas en la presente resolución, sobre servicios de Internet Móvil donde se establezca la tasación por volumen..
 - d) Con el fin de reducir la incidencia de reclamaciones ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, se insta a los operadores a que consideren y analicen la capacidad real de sus redes de cara a la comercialización de nuevos servicios.
6. NOTIFICAR al Instituto Costarricense de Electricidad, a Telefónica de Costa Rica TC S.A., y a Claro C.R. Telecomunicaciones S.A. Asimismo, notificar a la Dirección General de Mercados, al Registro Nacional de Telecomunicaciones y a la Dirección General de Calidad, para lo que corresponda.
 7. NOTIFICAR junto con esta resolución el oficio 2042-SUTEL-DGC-2014 el informe sobre el aumento de reclamaciones por velocidad de conexión en el servicio de Internet móvil, de fecha 4 de abril de 2014, conforme con los artículos 136.2, 335 y 245 de la Ley General de la Administración Pública.

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

NOTIFÍQUESE.

6.4 Acuerdos adoptados de manera unánime en el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN).

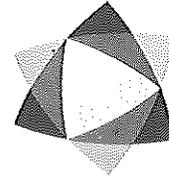
Para continuar, la señora Méndez Jiménez presenta al Consejo el informe sobre los acuerdos adoptados de manera unánime por el Comité Técnico de Portabilidad Numérica, en la sesión ordinaria N°05-2014, del 27 de marzo del 2014. Para analizar este asunto, se conoce el oficio 1890-SUTEL-DGC-2014, de fecha 28 de marzo del 2014, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el informe respectivo.

El señor Fallas Fallas se refiere a los acuerdos tomados y señala que todos son de carácter unánime, se refiere al contenido de cada uno, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores Miembros del Consejo.

Con base en el informe presentado y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo por unanimidad acuerda:

ACUERDO 015-021-2014

1. Dar por recibido el oficio 1890-SUTEL-DGC-2014, de fecha 28 de marzo del 2014, por medio del cual la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo los acuerdos adoptados de manera unánime por los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica en la sesión ordinaria N°05-2014, del 27 de marzo del 2014.



2. **EN LO QUE RESPECTA A LOS ACUERDOS ADOPTADOS DE MANERA UNÁNIME POR EL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA:**

Ratificar, de conformidad con el artículo 12 de los Lineamientos de Gobernanza del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, según lo dispuesto en el acuerdo N°018-017-2012, del Consejo de SUTEL, de la sesión ordinaria 017-2010, celebrada el 14 de marzo del presente año, los acuerdos adoptados de manera unánime por los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica en las sesiones ordinarias 01-2014, celebrada el 9 de enero del 2014, 02-2014 del 16 de enero del 2014 y 03-2014 del 24 de enero del 2014 de conformidad con el siguiente detalle:

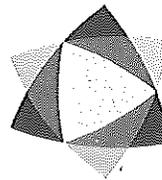
"Se presentan los siguientes acuerdos ante el Consejo de la SUTEL, para que sean ratificados de conformidad con el artículo 12 de los Lineamientos de Gobernanza del CTPN ratificados mediante Acuerdo N°018-017-2012, del mismo Consejo en fecha 14 de marzo del 2012 y el inciso f) del artículo 73 de la Ley N°7593:

1. *En el caso de que algún representante de los operadores y proveedores miembros del CTPN requiera retirarse de una sesión en curso, deberá informar de dicha situación al secretario del CTPN con el fin de que se consigne en el acta la hora exacta de su salida.*
2. *Aprobar para su implementación la propuesta técnica y económica presentada por IECISA para la bloquear el proceso de generación y envío de NIP a los usuarios que hayan superado el umbral permitido de 5 portaciones, para lo cual deberán realizarse las coordinaciones respectivas con IECISA para establecer la fecha y los detalles de dicha implementación.*
3. *Suspender la valoración de la implementación de la consulta del NIP mediante IVR, hasta tanto se cuente con la nueva propuesta solicitada a IECISA según el acuerdo N°4 adoptado en la sesión extraordinaria N°02-2014 del 13 de marzo del 2014.*
4. *Indicar a IECISA que de conformidad con lo establecido en la cláusula décima séptima del contrato suscrito con los operadores y proveedores miembros del CTPN y los términos del pliego de condiciones del proceso de selección N°01-SUTEL-2012, específicamente en cuanto al punto 3.2.2.4 del citado pliego de condiciones, si la consulta de prevalidación culmina en una solicitud de portabilidad numérica, el costo de dicha consulta de prevalidación está incluido en el pago de la solicitud de portabilidad numérica, por lo que no se deberá generar un cobro adicional, independientemente del resultado de la solicitud de portación (sea efectiva o rechazada).*

En todo caso, si la consulta de prevalidación no finaliza en una solicitud de portación, dicha consulta de prevalidación deberá ser pagada por el operador receptor.

Por otra parte, respecto a las solicitudes de portación, se acuerda solicitar a IECISA la inclusión en las facturaciones las causales por las cuales el rechazo de una solicitud de portabilidad numérica es procedente y facturable al operador o proveedor al cuál se atribuye.

5. *Posponer la valoración del otorgamiento a NETNUMBER Inc. del acceso a la base de datos de números portados, con el fin de que dicha solicitud pueda continuar siendo valorada a nivel interno por parte de cada uno de los operadores miembros del CTPN.*
6. *Valorar para la próxima sesión ordinaria a realizarse tentativamente el próximo jueves 24 de abril del 2014, el otorgamiento del acceso a la base de datos de números portados a terceros distintos a los operadores y proveedores con título habilitante de telefonía en Costa Rica, con la finalidad de analizar la posibilidad de incorporar un posible cargo por acceso y definir las condiciones para el mismo.*
7. *Los operadores y proveedores miembros del CTPN, reconocen que una vez publicadas las cifras oficiales de portabilidad numérica por parte de la SUTEL, existe libertad comercial por parte de los mismos para hacer uso de dicha estadística sin realizarle algún tipo de manipulación o alteración".*

**RESUELVE:**

1. Ratificar los acuerdos adoptados de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica en la sesión ordinaria Nº05-2014, del 27 de marzo del 2014.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.****6.5 Dictámenes técnicos sobre solicitudes de permiso de uso de frecuencias con clasificación de uso no comercial.**

Para continuar, la señora Méndez Jiménez presenta los dictámenes técnicos relacionados con las solicitudes de permiso de uso de frecuencias con clasificación de uso no comercial. Para analizar dichos requerimientos, se conocen los siguientes oficios:

1. 1837-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, Asociación Fuerza Roja Unida de Valverde Vega.
2. 1857-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, Portadores La Victoria, S. A.
3. 1867-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, Plantas Eólicas, Ltda.
4. 1869-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014, Constructora Presbere, S. A.
5. 1871-SUTEL-DGC-2014, de fecha 28 de marzo del 2014, Fibras de Centroamérica, S. A.

El señor Fallas Fallas se refiere a cada una de las solicitudes conocidas en esta oportunidad y brinda una explicación sobre los detalles técnicos relacionados; al tiempo que señala que todas cumplen con los requisitos que sobre el particular establece la normativa vigente.

Luego de lo expuesto y atendidas las consultas planteadas, el Consejo acuerda por unanimidad:

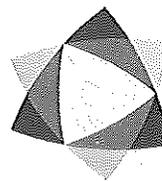
ACUERDO 016-021-2014

En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-611-2013 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), radicado con el número de ingreso NI-09310-2013, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la Asociación Fuerza Roja Unida de Valverde Vega, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-1849-2013 y el informe del oficio 1837-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

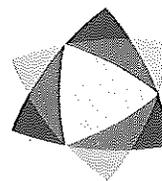
RESULTANDO:

- I. Que en fecha 30 de octubre de 2013, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-611-2013, 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 1837-SUTEL-DGC-2014 de fecha 27 de marzo del 2014.

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 Nº 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley Nº 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 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.
 - 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 1837-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- a) Otorgar un permiso de asignación de frecuencias, a la Asociación Fuerza Roja Unida de Valverde Vega, siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
- 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 las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley Nº 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley Nº 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 1837-SUTEL-DGC-2014.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo, en cuanto a su solicitud contenida en el oficio MICITT-GCP-OF-611-2013 lo siguiente:

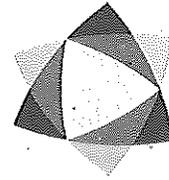
- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias, a la Asociación Fuerza Roja Unida de Valverde Vega, siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.

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 Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), con atención al expediente administrativo GCP-715-2013 y remítase copia al expediente administrativo número ER-1849-2013 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

ACUERDO 017-021-2014



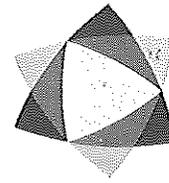
En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-587-2013 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), radicado con el número de ingreso NI-8454-2013, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Porteadores La Victoria, S. A., que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-1696-2013 y el informe del oficio 1857-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 08 de octubre del 2013, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-587-2013, 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 1857-SUTEL-DGC-2014 de fecha 27 de marzo del 2014.

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 Nº 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley Nº 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 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.
 - 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 MICITT-GCP-OF-587-2013 de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- a) Otorgar un permiso de asignación de frecuencias, a la empresa Porteadores La Victoria, S. A., siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
- 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.

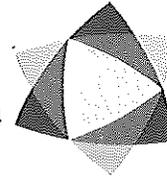
POR TANTO

De acuerdo 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 1857-SUTEL-DGC-2014.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo, en cuanto a su solicitud contenida en el oficio MICITT-GCP-OF-587-2013 lo siguiente:



- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias, a Portadores La Victoria, S. A, 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 Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), con atención al expediente administrativo ER-1696-2013 y remítase copia al expediente administrativo número GCP-688-2013 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

ACUERDO 018-021-2014

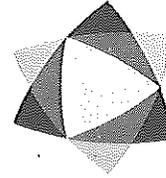
En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-326-2013 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), radicado con el número de ingreso NI 5618-2013, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Plantas Eólicas Limitada, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-1479-2013 y el informe del oficio 1867-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 11 de julio del 2013, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-326-2013, 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 1867-SUTEL-DGC-2014 de fecha 27 de marzo del 2014.

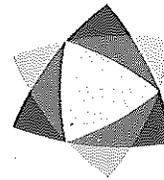
CONSIDERANDO:

- 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.
 - 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 1867-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- a) Otorgar un permiso de asignación de frecuencias, a la empresa Plantas Eólicas, Ltda., siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
- 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 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 1867-SUTEL-DGC-2014.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo, en cuanto a su solicitud contenida en el oficio MICITT-GCP-OF-326-2013 lo siguiente:

- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias, a la empresa Plantas Eólicas, Ltda., 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 Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), con atención al expediente administrativo GCP-232-2013 y remítase copia al expediente administrativo número ER-1479-2013 de esta Superintendencia.

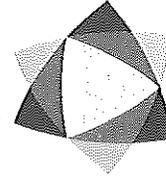
**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

ACUERDO 019-021-2014

En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-572-2013 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), radicado con el número de ingreso NI-08397-2013, 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 Constructora Presbere, S. A., que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01450-2012 y el informe del oficio 1869-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

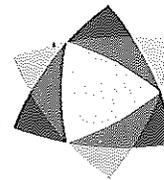
- I. Que en fecha 07 de octubre del 2013, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-572-2013, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.



- 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 1869-SUTEL-DGC-2014, de fecha 27 de marzo del 2014.

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 Nº 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley Nº 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 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.
 - 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 1869-SUTEL-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- a) Otorgar un permiso de asignación de frecuencias, a la empresa Constructora Presbere, S. A., siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
- 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 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 1869-SUTEL-DGC-2014.

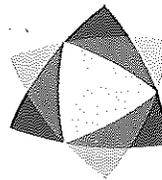
SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo, en cuanto a su solicitud contenida en el oficio MICITT-GCP-OF-572-2013 lo siguiente:

- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias, a la empresa Constructora Presbere, S. A., 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 Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), con atención al expediente administrativo GCP-673-2013 y remítase copia al expediente administrativo número ER-01450-2012 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

**ACUERDO 020-021-2014**

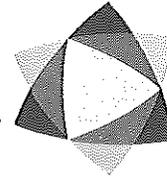
En relación con el oficio MICITT-GCP-OF-635-2012 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), radicado con el número de ingreso NI-06135-2013, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Fibras de Centroamérica, S. A., que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01010-2012 y el informe del oficio 1871-SUTEL-DGC-2014-DGC-2014 de la Dirección General de Calidad; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 16 de octubre del 2012, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-GCP-OF-635-2012, 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 1871-SUTEL-DGC-2014 de fecha 28 de marzo del 2014.

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



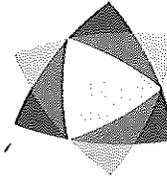
telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.

- 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.
 - Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
 - Informar al poder ejecutivo sobre descatos 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 28 de marzo del 2014 de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- a) Otorgar un permiso de asignación de frecuencias, a la empresa Fibras de Centroamérica, S. A., siendo que ha cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.
- 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 las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley Nº 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley Nº 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 1871-SUTEL-DGC-2014.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo, en cuanto a su solicitud contenida en el oficio MICITT-GCP-OF-635-2012 lo siguiente:

- a) Otorgar la autorización de uso de frecuencias, a la empresa Fibras de Centroamérica, S. A., 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 Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones), con atención al expediente administrativo GCP-193-2012 y remítase copia al expediente administrativo número ER-01010-2012 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

6.6 Adecuación de título habilitante de TV Norte Canal Catorce, S. A.

A continuación, la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo el tema de la adecuación del título habilitante de TV Norte, Canal Catorce, S. A. Sobre este asunto, se conoce el oficio 01870-SUTEL-DGC-2014, de fecha 24 de marzo del 2014, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta el dictamen técnico correspondiente.

El mismo contiene los antecedentes del caso, un detalle del análisis técnico efectuado, así como las conclusiones y recomendaciones que se detallan a continuación:

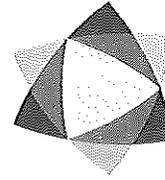
“Conclusiones:

1.1. Sobre el estudio registral

- *Los rangos de frecuencia de 470 MHz a 476 MHz, y de 482 MHz a 488 MHz (canales 14 y 16, respectivamente) fueron otorgados a la empresa TV Norte Canal Catorce S.A. para la operación de un canal matriz (14) con un repetidor (16) para una única programación, bajo el estándar analógico NTSC. La concesión de ambos canales cuenta con los Contratos de Concesión respectivos con un plazo de vigencia de 20 años.*

1.2. Sobre la operación del canal 14

- *El título habilitante del canal 14, otorgado mediante el Acuerdo Ejecutivo 2783-2002 MSP, está acorde con lo especificado en el PNAF vigente con respecto a las zonas de cobertura permitidas para ese canal, sin embargo dicha zona de cobertura es imprecisa y confusa.*
- *En las mediciones realizadas en el 2012, se comprobó que en el rango de frecuencias correspondiente al canal 14, no existía una señal de televisión analógica en la zona de cobertura asignada a este concesionario, por lo que es claro que hasta el 2013 este concesionario incumplió con lo estipulado en el inciso a del artículo 74 del RLGTT en cuanto a la prestación de los servicios. En las mediciones de 2013 se constató que en el punto de medición de Cerro Ron Ron la señal de este canal tiene niveles de cobertura.*
- *La simulación realizada para la señal del canal 14 muestra que ésta tiene niveles de intensidad de campo eléctrico de cobertura en un área menor a la otorgada mediante el Acuerdo Ejecutivo 2783-2002 MSP y en el contrato de concesión 016-2007 CNR del 21 de marzo de 2007.*



- El área de cobertura real del canal 14, considerando la simulación de la señal y los resultados de cobertura real obtenidos mediante las mediciones de 2013, debe ser ajustada de conformidad con el polígono mostrado en figura 3, con las zonas definidas en las tablas 3 y 4 del presente dictamen.
- 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.

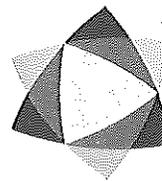
1.3. Sobre la no operación del canal 16

- En las mediciones realizadas en 2012 y 2013, se comprobó que el canal 16 no tiene señal en ninguna de las zonas geográficas concesionadas a la empresa TV Norte Canal Catorce S.A.
- El ordenamiento jurídico y las disposiciones de la Contraloría General de la República establecen claramente que se deben tomar acciones para la recuperación del recurso asignado cuando éste no se encuentre en utilización, en los términos del artículo 22 de la Ley N° 8642 y en aras de cumplir con los objetivos y principios de la citada Ley; por lo que deben tomarse acciones concretas respecto al canal 16.

Recomendaciones:

Con base en los resultados y conclusiones del presente estudio y con el objetivo de atender la problemática expuesta, así como atender las directrices impuestas por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-IFR-IF-6-2012 y a la vez promover el cumplimiento del principio de optimización de los recursos escasos y el fiel cumplimiento de los objetivos y principios de la Ley N° 8642, tomando en consideración que a través del oficio OF-GCP-2012-670 del 07 de noviembre del 2012, se remitió a la CGR el procedimiento a aplicar para la revocación y extinción de las concesiones y resolución y rescisión de los contratos de concesión, acuerdo fundamental para llevar el debido proceso, ante eventuales procedimientos de recuperación de recurso, se recomienda al Consejo de esta Superintendencia lo siguiente:

- Dar por recibido y acoger el presente dictamen técnico sobre la recomendación de adecuación de los títulos habilitantes Acuerdo Ejecutivo N° 2783-2002 MSP y sus respectivos Contratos de Concesión N° 016-2007 CNR y N° 017-2007 CNR otorgados a la empresa TV Norte Canal Catorce S.A. con cédula jurídica 3-101-182897, con el objetivo de ajustar la zona de cobertura del canal 14 al área definida en las tablas 3 y 4, e ilustrada en la figura 3 de este dictamen, con base en las condiciones establecidas en el PNAF.
- Recomendar al Poder Ejecutivo que proceda de conformidad con el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, con la adecuación de los títulos habilitantes del canal 14, otorgado mediante el Acuerdo Ejecutivo 2783-2002 MSP y su respectivo Contrato de Concesión N° 016-2007 CNR, a la empresa TV Norte Canal Catorce S.A., e incluir los demás aspectos indicados en el presente dictamen, necesarios para la concordancia de dicho título con el ordenamiento vigente.
- Someter a valoración del Poder Ejecutivo, considerando las modificaciones propuestas en el presente dictamen para la adecuación del título habilitante del canal 14, la suscripción de un nuevo contrato de concesión con la empresa TV Norte Canal Catorce S.A. con cédula jurídica 3-101-182897, a la luz de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 8642.
- Recomendar al Poder Ejecutivo el inicio de los procedimientos administrativos en aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, en vista de la no utilización del recurso asignado (100% de no cobertura en el país durante los años 2012 y 2013) de conformidad con lo indicado mediante el oficio 5173-SUTEL-DGC-2012 y comprobado mediante las mediciones nacionales realizadas en 2013, con el fin de que se proceda con la valoración de la extinción parcial del título habilitante según N° 2783-2002 MSP y su respectivo Contrato de Concesión N° 017-2007 CNR, y con la eventual recuperación del recurso escaso (canal 16 de televisión) por parte del Estado.
- Manifiestar al Poder Ejecutivo que, considerando que la empresa TV Norte Canal Catorce S.A. no emplea el canal (16) repetidor, no se justifica el requerimiento del radioenlace con las frecuencias de 7175 MHz a 7200 MHz; lo anterior, en los términos concedidos mediante el Permiso N° 499-99 CNR (interconexión del sitio en Ciudad Quesada y su repetidor en Cerro Santa Elena), por lo que dicho recurso (interconexión) debe ser recuperado por el Estado, notificando al interesado lo correspondiente (finalización del trámite).



- *Recomendarle al Poder Ejecutivo, tomando en consideración que de conformidad con las mediciones realizadas durante los años 2010, 2012 y 2013 se ha comprobado que las transmisiones del canal 14 no han sido continuas en el tiempo; que en aplicación de los artículos 74 inciso a) y 99 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Nº 34765 y sus reformas, prevenga al concesionario sobre la obligación de mantener la operación de manera ininterrumpida y con un mínimo de doce horas diarias de programación.*
- *Finalmente, aprobar la remisión del presente oficio al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas de Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones)".*

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre este asunto y señala que se trata de una televisora de la zona de San Carlos, relacionado con la empresa Coopelesca, y según los resultados de las mediciones efectuadas en el año 2012, se determinó que ese canal no estaba transmitiendo.

Posteriormente, en atención a un requerimiento del Consejo, se efectuaron otras mediciones que indicaron que actualmente se encuentra transmitiendo solo el canal principal en dos puntos de radiación y el Canal 16, que es el repelidor, no tiene cobertura.

Con base en lo indicado, señala que la recomendación de la Dirección a su cargo es adecuar el título habilitante del Canal Catorce para restringir la región geográfica real de transmisión, así como la extinción del título habilitante del Canal.

Conocido este asunto, según el oficio 01870-SUTEL-DGC-2014, de fecha 24 de marzo del 2014 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 021-021-2014

1. Dar por recibido oficio 01870-SUTEL-DGC-2014, de fecha 24 de marzo del 2014, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el dictamen técnico correspondiente a la adecuación del título habilitante de la empresa TV Norte Canal Catorce, S. A.
2. Programar el conocimiento de este asunto para una próxima sesión, con el propósito de que los señores Miembros del Consejo cuenten con el tiempo necesario para su análisis.

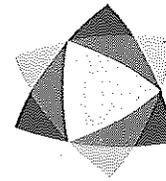
NOTIFIQUESE.

6.7 Delegación de responsabilidades por motivo de vacaciones del Director General de Calidad.

De inmediato, la señora Méndez Jiménez presenta para valoración del Consejo la propuesta de delegación de responsabilidades en la Dirección General de Calidad, con motivo del disfrute de vacaciones de su Director General, durante los días del 7 al 11 de abril del año en curso. Sobre el tema, se conoce el oficio 1974-SUTEL-DGC-2014, de fecha 01 de abril del 2014, por cuyo medio el señor Glenn Fallas Fallas hace del conocimiento del Consejo la propuesta mencionada.

Señala el funcionario Fallas Fallas que la idea es que durante su ausencia, los responsables de atender las gestiones o asuntos urgentes en la Dirección a su cargo son los funcionarios César Valverde Canossa y Esteban González Guillén, responsables de las áreas de Calidad de Redes y Espectro Radioeléctrico respectivamente y según corresponda.

Discutida la propuesta, según el oficio 1974-SUTEL-DGC-2014, de fecha 01 de abril del 2014, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda por unanimidad:


ACUERDO 022-021-2014

1. Dar por recibido el oficio 1974-SUTEL-DGC-2014, de fecha 01 de abril del 2014, por medio del cual el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, somete a consideración del Consejo la posibilidad de delegación de responsabilidades, con motivo del disfrute de parte de sus vacaciones, del 07 al 11 de abril del año en curso.
2. Aprobar la delegación de responsabilidades solicitada por el señor Glenn Fallas Fallas, de manera que las responsabilidades a su cargo sean asumidas por los funcionarios César Valverde Canossa y Esteban González Guillén, responsables de las áreas de Calidad de Redes y Espectro Radioeléctrico, respectivamente.

NOTIFIQUESE.
6.8 Oficio de Telefónica de Costa Rica TC, S. A., sobre medida cautelar dictada mediante la resolución RCS-028-2014 sobre el tema 800-PORTAME.

A continuación, la señora Méndez Jiménez presenta para valoración del Consejo la respuesta de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A., con respecto al acatamiento de la medida cautelar dictada mediante la resolución RCS-028-2014, sobre el tema 800 PORTAME.

Igualmente, hace mención de la actuación de Claro CR Telecomunicaciones, mediante la utilización del canal de atención 800 CLAROCR.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre el particular y se refiere a la solicitud que plantea Telefónica de Costa Rica TC, S. A. con respecto al servicio 800 CLAROCR y señala que de alguna forma, no están acatando lo dispuesto en la resolución mencionada.

La señora Méndez Jiménez sugiere la integración de un órgano de investigación preliminar, el cual puede ser el mismo que se designó para conocer el caso del 800 PORTAME y otorgar un plazo a Claro para que se pronuncie sobre el tema, y recordar a Telefónica de Costa Rica TC, S. A. su obligación de ajustarse a lo dispuesto en la medida cautelar.

Discutido éste asunto y con base en la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda por unanimidad:

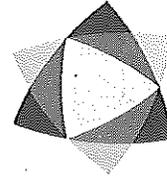
ACUERDO 023-021-2014

En relación con la respuesta de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. de fecha 1 de abril de 2014, número de ingreso NI-02810-2014; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones adopta lo siguiente:

1. Que el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 023-003-2014 tomado en la sesión ordinaria Nº 003-2014 del 15 de enero de 2014 acordó:

(...)

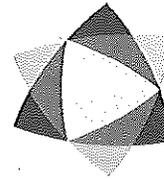
1. Dar por recibido el oficio 9001-012-2014, de fecha 09 de enero del 2014, por medio del cual el Instituto Costarricense de Electricidad denuncia el incumplimiento del procedimiento aprobado para la realización del trámite de solicitudes de portabilidad numérica por parte de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A.



2. Avocar el conocimiento de la denuncia presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante oficio 9001-012-2014, registrado mediante NI-00249-2014 del pasado 10 de enero de 2014.
 3. Dar por recibida la denuncia presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante oficio 9001-012-2014, registrado mediante NI-00249-2014, mediante el cual dicho Instituto solicita a la Superintendencia de Telecomunicaciones que i) se le ordene a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. el cese inmediato de la práctica comercial de portación denunciada (utilización del "800-PORTAME") y que cumpla fielmente con las disposiciones regulatorias que establecen la necesidad de que los formularios de portación sean firmados por el usuario solicitante; ii) que los casos de portación que fueron tramitados con incumplimiento del requisito de firma sean declarados nulos; iii) se incorpore como requisito del trámite de portabilidad, el deber de las empresas receptoras de adjuntar el formulario electrónico, la copia escaneada del formulario físico firmado por el usuario solicitante de la portación y se elimina la disposición acordada por el Comité Técnico de Portabilidad Numérica, ratificada en el Resuelve V de la resolución RCS-178-2013 del Consejo, respecto a la no obligación de adjuntar documentos adicionales al formulario electrónico que envía el operador receptor; y iv) se ejecute el régimen sancionatorio, se determinen las infracciones administrativas y se apliquen las sanciones que correspondan.
 4. Solicitar a la Dirección General de Calidad que realice una investigación preliminar sobre la práctica empleada por parte de Telefónica por medio del "800-PORTAME", para la cual se conforma un órgano investigador con los siguientes funcionarios de dicha Dirección: Laura Rodríguez Amador, cédula 1-1262-0068, Daniel Quesada Pineda, cédula 1-1220-0355 y Harold Chaves Rodríguez, cédula 1-1020-0010, quienes en un plazo de 10 días hábiles deberán presentar a este Consejo un informe sobre lo investigado. (...)
2. Que el Órgano de Investigación preliminar mediante oficio 554-SUTEL-DGC-2014 del 29 de marzo de 2014, le remitió al Consejo los siguientes resultados de la investigación preliminar:

"(...) Considerando las pruebas anteriormente descritas, se puede determinar que en todos los procesos de portabilidad numérica realizados a través del número 800-PORTAME se denotan las siguientes situaciones:

- Incumple con las disposiciones establecidas por parte de la SUTEL en las resoluciones RCS-274-2011; RCS-178-2013, RCS-266-2013 en materia de requisitos a cumplir por parte de los usuarios dentro del proceso de portabilidad numérica.
- No se realiza una validación adecuada de la identidad del solicitante de portabilidad numérica y no se registra el consentimiento expreso del usuario que acredite la intención de efectuar el proceso de portabilidad numérica de los clientes de Movistar para sustituir los números de otros operadores.
- Mediante las llamadas posteriores realizadas por el Call-Center de Telefónica se da un seguimiento inadecuado a las portaciones canceladas por rechazo y se reabren las solicitudes a partir de modificaciones realizadas por los propios funcionarios de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. a las consultas de prevalidación, con lo que de una manera unilateral se alteran datos en las consultas realizadas a fin de obtener respuesta positiva del sistema.
- Dentro del seguimiento a las portaciones rechazadas por parte del Call Center de Telefónica no existen controles adecuados sobre la solicitud realizada por el usuario, la existencia del consentimiento ni de la identidad de quien realiza la gestión de portación.
- El procedimiento del 800-PORTAME en apariencia puede generar posibles suplantaciones de identidad de usuarios que lleven a portaciones no solicitadas.
- Se hace necesario contar con controles de seguridad que acrediten de una mejor manera la identidad de los usuarios que realizan los procedimientos de portabilidad numérica y el registro de su consentimiento expreso, así como una aceptación clara de los compromisos adquiridos a través de la portación.
- La formalización por otros medios de los servicios Movistar dispuesta en la cláusula cuarta del "Contrato marco para la prestación de servicios de Telecomunicaciones Movistar" que textualmente establece: "...los Servicios que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados y/o adicionados por las partes por los medios electrónicos disponibles para el Cliente, como lo serían el centro de telegestión (en adelante Call Center), SMS, el sitio web www.movistar.co.cr... El Cliente expresamente acepta y reconoce que la suscripción a través de los medios disponibles de estos instrumentos contractuales tendrán los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial...", si bien es



cierto en una interpretación extensiva podría incluir los servicios de portabilidad numérica para clientes postpago, no es utilizable para los servicios pre pago por cuanto estos no tienen contrato alguno suscrito con la empresa Telefónica. Por lo anterior, la cláusula citada que autoriza la modificación de la forma de ejecución del contrato por medios alternativos, no resulta procedente para servicios pre pago, por lo que apariencia el 800-PORTAME no debería estar habilitado para que usuarios de este tipo de servicios realicen portaciones.

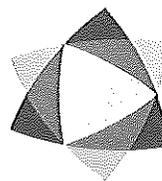
- La existencia del número 800-PORTAME para los servicios prepago excede el sistema contractual consensual basado en el artículo 1049 del Código Civil que rige las relaciones de los servicios prepago, por cuanto su implementación excede el acuerdo de partes en cosa y precio que rige las relaciones de los servicios prepago, los cuales no cuentan con la suscripción de un contrato marco para la prestación de los servicios.
 - La resolución RCS-274-2011 no ha sido tácitamente derogada en lo que respecta a la necesidad de contar con una firma en la solicitud de portación, lo anterior, pese a la existencia, en esta misma resolución, de mecanismos alternativos, por lo que los operadores se encuentran en la obligación no sólo de contar dentro del formulario de portación con la firma del usuario, sino que deben asimismo establecer herramientas tecnológicas adecuadas que garanticen la solicitud del usuario de portarse, el consentimiento expreso de las consecuencias de la portación y la identificación de quien realiza el trámite.
 - La resolución RCS-178-2013 si bien es cierto suprime la necesidad de remisión de información adicional al formulario de portación bajo ningún supuesto suprime la existencia de dicho formulario por parte de los operadores, por lo que su implementación y utilización es una obligación regulatoria para los operadores y proveedores de servicios móviles. (...)
3. Que el Órgano de Investigación en ese mismo informe señaló:

"de conformidad con lo dispuesto en el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, se recomienda al Consejo de la SUTEL la apertura de un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Telefónica, por un supuesto incumplimiento a las disposiciones emitidas por esta Superintendencia relacionadas con el proceso de portabilidad numérica. Asimismo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley Nº 8642 y considerando las posibles afectaciones a los usuarios y el riesgo inminente de que el servicio 800-PORTAME se preste para fines fraudulentos al realizar portaciones no solicitadas, se recomienda al Consejo tomar como medida cautelar la suspensión del servicio 800-PORTAME."

4. Que el Consejo de la SUTEL, mediante RCS-028-2014 tomado del acuerdo 031-008-2014 del 5 de febrero de 2014 resolvió:

(...)

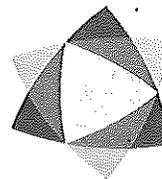
1. **ORDENAR** la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la Empresa Telefónica de Costa Rica TC S. A., por el supuesto incumplimiento de las disposiciones y resoluciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en materia de portabilidad numérica, las cuales en caso de acreditar su existencia devienen en una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo con el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones.
2. **ORDENAR** como medida cautelar prima facie y con carácter provisionálsimo a la empresa Telefónica la suspensión del uso del servicio " 800-PORTAME" como mecanismo para la realización de la portabilidad numérica.
3. **CONCEDER** a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. una audiencia escrita para que en un plazo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la notificación de esta resolución para que se pronuncie sobre la tutela cautelar impuesta en la presente resolución a fin de que haga valer sus derechos y acredite la prueba idónea.
4. **DESIGNAR** como **ÓRGANO DIRECTOR** del procedimiento a los funcionarios de esta Superintendencia, a los ingenieros Manuel Valverde Porras, Leonardo Steller Solórzano y al licenciado Freddy Artavia Estrada, para que conjunta o individualmente den inicio y tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo contra la empresa Telefónica de Costa Rica TC S. A., con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa al investigado, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227LGAP).



5. **NOTIFICAR** este Acuerdo al Órgano Director nombrado, dándole traslado de cuantas actuaciones existan al respecto en el expediente; y proceda a establecer y dar traslado a la intimación e imputación de cargos correspondiente.
 6. **NOTIFICAR** a Telefónica de Costa Rica TC, S.A este acuerdo en cuanto a la medida cautelar provisionalísima adoptada.(...)"
5. Que el Consejo de la SUTEL, mediante Resolución RCS-040-2014 tomado del acuerdo 001-015-2014 del 3 de marzo de 2014 resolvió la audiencia escrita concedida a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. por el establecimiento de una medida cautelar prima facie para la utilización del mecanismo "800-PORTAME" como medio para portar, al disponer:
- "(...)1. Confirmar la medida cautelar impuesta por parte de este Consejo mediante la Resolución RCS-028-2014, en el sentido de que la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. debe suspender la utilización del servicio "800-PORTAME" como mecanismo para culminar el trámite de portabilidad numérica.*
- 2. Rechazar la solicitud de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. del establecimiento de la contracautela por un monto de dos millones novecientos treinta y tres mil quinientos doce dólares (USD 2.933.512,00).*
- 3. Continuar la tramitación del procedimiento por parte del Organo Director nombrado. (...)"*
6. Que la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. mediante carta del 1º de abril de 2014 y registrado mediante NI-02810-2014, hace de conocimiento del Consejo de la SUTEL, que:
- "(...)*
1. *TELEFONICA ha respetado la medida cautelar interpuesta mediante la resolución RCS-028-2014 a la alternativa de auto-gestión de la portabilidad a través del número 800-PORTAME.*
 2. *Desde el mismo dictado de la medida y aún a la fecha, existen en el mercado prácticas de auto-gestión de la portabilidad por parte de otros operadores, como lo es el canal de atención 800-CLAROOCR del operador Claro, mediante el cual es posible realizar el trámite de Portación de un cliente hacia la red de este operador.*
- Bajo el principio rector de no discriminación de la Ley General N°-8642, y conocedores que el servicio de auto-gestión de la Portabilidad Numérica del operador Claro opera con normalidad sin que medie ningún tipo de impedimento derivado de las resoluciones de la SUTEL, TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. ha modificado el proceso anterior de auto-gestión de la Portabilidad vía IVR para habilitarlo de idéntica forma que lo hace el operador en mención. Hemos definido el lunes 14 de abril de 2014 como fecha de inicio de este sistema de auto-gestión que operará siempre bajo el número 800-PORTAME.(...)"*
7. Que la anterior manifestación de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., debe ser entendida en su verdadera dimensión. En primer lugar, constituye un escrito lacónico de naturaleza informativa de una eventual acción que realizará en relación con una instrucción de la Sutel dentro de una medida cautelar en un procedimiento sancionador. En segundo lugar, pese a la implícita denuncia que realiza no aporta prueba alguna que permita una valoración por este órgano para considerar la adopción de una medida urgente. Tercero, no puede constituir recurso o reconsideración alguno contra acto dictado por este Consejo. Finalmente, tampoco es de recibo el argumento de Telefónica para incumplir una instrucción directa de la Sutel. La eventual conducta de un tercer operador (que pudiera constituir también una infracción) no puede legitimar a Telefónica para dejar de cumplir la medida impuesta. En otras palabras, el principio de igualdad y no discriminación no puede llevar a la realización de conductas contrarias a derecho.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, 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 Nº 8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley Nº 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO el escrito de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. del 01 de abril de 2014, mediante la cual denuncia las prácticas de auto gestión de portabilidad realizado por parte de la empresa Claro a través del número 800-CLARO CR.

SEGUNDO: TRASLADAR a la Dirección General de Calidad, el escrito de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. del 01 de abril de 2014, para que inicie una investigación y requerimiento de información preliminar, tendiente a establecer indicios y elementos de juicio suficientes para determinar: la adopción de una medida urgente, el inicio de un procedimiento sancionador; en relación con la práctica de auto gestión de la empresa Claro a través del número "800-CLAROCR", para la cual se conforma un órgano investigador con los siguientes funcionarios de dicha Dirección: Laura Rodríguez Amador, cédula 1-1262-0068, Daniel Quesada Pineda, cédula 1-1220-0355 y Harold Chaves Rodríguez, cédula 1-1020-0010, quienes en un plazo de 10 días hábiles a partir de su notificación, deberán presentar a este Consejo un informe sobre lo investigado.

TERCERO: INDICAR a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. en respuesta a su escrito de fecha 1 de abril de 2014, que el hecho de que la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A. estuviera realizando un supuesto proceso de autogestión de portabilidad por medio del número 800-CLAROCR, bajo ningún motivo le genera algún tipo de derecho o implica el levantamiento de la medida cautelar dictada por parte del Consejo de la SUTEL mediante la RCS-028-2014 y ratificada por medio de la RCS-040-2014 en el sentido de que el número "800-PORTAME" no puede ser utilizado como un mecanismo para culminar un proceso de portabilidad numérica.

CUARTO: PREVENIR a Telefónica de Costa Rica TC, S.A. que en caso de no cumplir con la medida cautelar dispuesta en la RCS-028-2014 se expone a la aplicación del régimen sancionatorio dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

QUINTO: REMITIR copia de la nota de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. al expediente T0053-STT-MOT-SA-00338-2014.

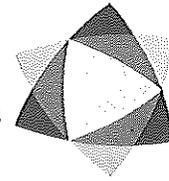
**NOTIFÍQUESE.
ACUERDO FIRME.**

ARTICULO 7

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS

7.1 Carta de entendimiento SUTEL-Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica que permitiría a estudiantes de esa Facultad realizar pasantías en esta Superintendencia.

De inmediato, la señora Méndez Jiménez presenta para consideración del Consejo la propuesta de carta de entendimiento entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Facultad de Derecho de



la Universidad de Costa Rica para que estudiantes de esa Facultad realicen pasantías en esta Superintendencia. Sobre este asunto, se conoce el oficio 1990-SUTEL-DGM-2014, de fecha 01 de abril del 2014, por el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el borrador de carta de entendimiento.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo, quien brinda una explicación sobre el particular y señala que se ha procurado formalizar acuerdos con la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, de manera que estudiantes próximos a graduarse de ese centro académico puedan participar en la SUTEL realizando trabajos para esta Entidad como una práctica profesional, en aquellas labores relacionadas con el análisis jurídico de los expedientes que están bajo la responsabilidad de esa Dirección, como parte de la elaboración de la respectiva base de datos.

Explica que luego de que el señor Decano de la Facultad de Derecho trasladó a la Asociación de Estudiantes de Derecho la solicitud, esa agrupación elaboró un programa, similar al que se ha desarrollado con otras entidades, tales como el Poder Judicial para la programación de pasantías.

Indica que la idea es firmar un convenio que permita desarrollar este proyecto mediante la participación en trabajos específicos. Añade que este asunto se discutió con la funcionaria Mariana Brenes Akerman, quien revisó la propuesta en análisis.

Además, indica que este proceso debe ser debidamente coordinado con el Área de Recursos Humanos.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez se refiere al tema del presupuesto con que se cuenta para hacer frente a este tipo de acuerdos y si existen seguros estudiantiles para estos efectos.

Explica el señor Walther Herrera Cantillo que estas pasantías no representan ningún costo para la entidad y que los estudiantes deben adquirir por su cuenta un seguro voluntario.

El señor Gilbert Camacho Mora se refiere a la posibilidad de que los estudiantes que participen del proceso firmen un acuerdo de confidencialidad, considerando que durante su pasantía tendrán acceso a información de esa naturaleza que se tramita en la institución.

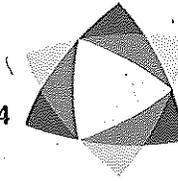
El señor Herrera Cantillo hace ver que su preferencia es que los estudiantes que participen en dichas pasantías no tengan acceso a información de esa índole, ya que existen muchas actividades que pueden desarrollar que no tienen que ver con información confidencial.

La señora Maryleana Méndez Jiménez señala que entre el estudiante y la SUTEL se debe establecer la condición de firmar un contrato, dentro del cual se constituya una cláusula que defina los lineamientos en esa materia.

Analizado este asunto, según el oficio 1990-SUTEL-DGM-2014, de fecha 01 de abril del 2014, así como lo expuesto por el señor Herrera Cantillo, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 024-021-2014

1. Dar por recibido el oficio 1990-SUTEL-DGM-2014, de fecha 01 de abril del 2014, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la "*Carta de entendimiento entre la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y la Asociación de Estudiantes de Derecho de la Universidad de Costa Rica (AED)*", con el propósito de desarrollar un programa de pasantías para los estudiante de la citada facultad.
2. Autorizar a la señora Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo, para que conjuntamente con los representantes de la Asociación de Estudiantes de Derecho y de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, suscriban la "*Carta de entendimiento entre*



la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y la Asociación de Estudiantes de Derecho de la Universidad de Costa Rica (AED)", de conformidad con el siguiente texto:

"CARTA DE ENTENDIMIENTO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL) Y LA ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Nosotros, **Maryleana Méndez Jiménez**, mayor, casada, ingeniera en sistemas, vecina de Coronado, cédula de identidad número 1-655-757, con carácter de **Presidenta** de la **Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)**, cédula de persona jurídica número tres-cero cero siete-quinientos sesenta y seis doscientos nueve; según el acuerdo del Consejo de la SUTEL número 001-009-2014, del acta de la sesión extraordinaria 009-2014, celebrada el 7 de febrero del 2014; **Luis Salazar Muñoz**, mayor, soltero, estudiante de Derecho, vecino de Moravia, cédula de identidad número 1-1544-0745, en carácter de **Presidente** de la **Asociación de Estudiantes de Derecho de la Universidad de Costa Rica**, en adelante AED, y **Alfredo Chirino Sánchez**, mayor, casado, abogado, vecino de San José, cédula de identidad número 1-0623-0155, en carácter de **Decano** de la **Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica**.

Acordamos:

Artículo 1.- Objeto y Antecedentes

Establecer un marco de cooperación en el desarrollo del Programa de Pasantías Profesionales de la AED, en los ámbitos que sean de interés y conveniencia para ambas partes, buscando efectividad y beneficio mutuo de cara a sus respectivos fines y misiones. Así como coadyuvar con la misión de la Facultad de Derecho de formar estudiantes y de buscar mecanismos necesarios para lograr que dichos estudiantes puedan desarrollar y aplicar los conocimientos adquiridos en materia de telecomunicaciones y en virtud de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 59 de la Ley 7593, apoyar la gestión pública de la SUTEL.

Artículo 2.- Naturaleza

El Programa de Pasantías Profesionales consiste en la intermediación de la Junta Directiva de la AED para coordinar con la SUTEL, la recepción de estudiantes con fines educativos, para el desarrollo de actividades que permitan poner en práctica los conocimientos académicos y las competencias propias de estudiantes de Derecho, contribuyendo, a la vez, con el logro de los objetivos de la institución receptora. En ningún caso se entenderá que dicha labor conlleva una relación laboral entre los pasantes y la SUTEL. Los estudiantes realizarán la pasantía "ad honorem", por lo que no recibirán ayuda económica por parte de la SUTEL.

Artículo 3.- Objetivos

- a. Potenciar la formación académica y profesional, así como contribuir con el crecimiento personal de los y las estudiantes.
- b. Brindar a los y las estudiantes la posibilidad de adquirir experiencia laboral que complemente su formación universitaria.
- c. Posicionar a los y las estudiantes de Derecho en el ámbito laboral.
- d. Colaborar con la Superintendencia de Telecomunicaciones para un mejor desarrollo de sus actividades con el aporte de los y las estudiantes.

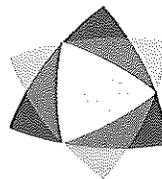
Artículo 4.- De la elección de los y las pasantes

Las y los estudiantes interesados en particular en el Programa de Pasantías Profesionales deberán concursar ante la AED y cumplir con los requisitos establecidos en esta Carta de Entendimiento. La AED se compromete a recibir las aplicaciones y a elegir a las y los pasantes de acuerdo con el Manual de Lineamientos y Procedimientos del Programa de Pasantías aprobado en Sesión Ordinaria de Junta Directiva de la AED, del 8 de mayo del año 2012.

Artículo 5.- Del perfil profesional

Las y los estudiantes deberán cumplir con los siguientes requerimientos y menesteres:

- a) **Actividades a realizar.** Cada estudiante autorizado para participar de la pasantía estará bajo la supervisión de funcionarios de la SUTEL y en una fase inicial, tendrá por objetivo apoyar en la conformación del Registro



Nacional de Telecomunicaciones, parte de la Dirección General de Mercados, actividad en la cual deberán revisar y extraer información de expedientes físicos y asegurar que los datos trasladados sean fehacientes, además de una labor de investigación referente a la legislación correspondiente y otras labores de apoyo al Registro Nacional de Telecomunicaciones. Adicionalmente, iniciadas las pasantías para el Registro Nacional de Telecomunicaciones, se podrán gestionar pasantías para apoyar otras a Direcciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

- b) **Requisitos académicos.** Para ser elegibles, las y los estudiantes deberán estar cursando tercero, cuarto o quinto año, dando prioridad a aquellos estudiantes de cuarto año que estén cursando el Énfasis de Telecomunicaciones y aquellos que tengan conocimientos en materia notarial y registral. Para probarlo deberán presentar un certificado de su expediente académico que indique su promedio ponderado de sus notas. La SUTEL podrá ampliar los requisitos en caso de iniciar pasantías en otras Direcciones de la SUTEL.
- c) **Disponibilidad horaria.** Las y los estudiantes deberán cumplir con sus responsabilidades al menos tres veces por semana a medio tiempo. El horario específico se convendrá en una reunión posterior entre los pasantes y la SUTEL. Si así lo convienen tanto la SUTEL como el estudiante, el estudiante podrá hacer su pasantía en dos días, un día completo y otro de medio tiempo.
- d) **Seguro.** Los y las estudiantes deberán adquirir un seguro voluntario que cubra cualquier accidente que pueda suscitarse durante el tiempo en que se encontrarán realizando la pasantía. Lo anterior, según lo ha requerido la SUTEL.

Artículo 6.- Lugar y periodo de la pasantía

Cada pasantía aprobada tendrá una duración de tres a seis meses prorrogables sólo por acuerdo entre la SUTEL, el o la estudiante respectivo y la Asociación de Estudiantes de Derecho. La pasantía la realizarán en las instalaciones principales de la SUTEL, en el ofiCentro Multipark, Guachipalín de Escazú.

Artículo 7.- Cantidad de Pasantes

La SUTEL se compromete a recibir (1 o 2) estudiantes de la Facultad de Derecho por período. Las partes podrán ampliar el número de pasantes de mutuo acuerdo y siempre que la institución cuente con espacio para recibirlos.

Artículo 8.- Compromiso de las y los pasantes

Las personas seleccionadas, deberán firmar un contrato en la cual se comprometen a cumplir con las condiciones establecidas en esta Carta, en el Manual de Lineamientos y Procedimientos del Programa de Pasantías y en las normas y políticas de Sutel.

Artículo 9.- Seguimiento de las pasantías

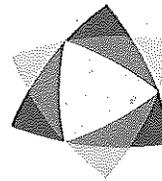
La Junta Directiva de la AED se compromete a darle seguimiento a las pasantías que estén en desarrollo, y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones acordadas con la institución en esta Carta.

Para la evaluación de las pasantías por parte de la Junta Directiva, al vencer el período de la pasantía, la SUTEL entregará un informe sobre las pasantías que incluyan al menos los siguientes elementos:

- a) Beneficios institucionales de la pasantía.
- b) Conclusiones y valoración general del trabajo del o de la pasante.

De la misma manera, el o la pasante deberá presentar una memoria que incluya al menos los siguientes elementos:

- a) Institución receptora.
- b) Nombre de la pasantía.
- c) Lugar y período de ejecución de la pasantía.
- d) Responsable dentro de la institución receptora.
- e) Descripción detallada del trabajo realizado.
- f) Limitaciones.
- g) Beneficios y logros institucionales y personales del trabajo realizado.


Artículo 10.-Incumplimiento

En caso de incumplimiento por parte del pasante o de la pasante o de la institución receptora, se deberá comunicar la situación a la Junta Directiva de la AED, quien procurará solucionarla; en caso de incumplimiento reiterado, tanto la Junta Directiva de la AED como la SUTEL, podrá dar por finalizada la pasantía, comunicando la situación a las otras partes. Dicha comunicación dará por terminadas las obligaciones mutuas. En caso de que el pasante deje de colaborar para la SUTEL sin justificación de causa y sin previo aviso, La SUTEL lo deberá comunicar a la Junta Directiva de la AED y el pasante, no podrá volver a aplicar a la institución en un plazo de 2 años.

Artículo 11.- Disposiciones finales

En caso de que durante el cambio de gobierno de la Junta Directiva, no exista buena comunicación para el seguimiento de este Programa, la SUTEL podrá acudir al Área de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Derecho para continuar con las actividades acordadas en esta Carta.

Artículo 12.- Notificaciones

La AED designa para la comunicación que se produzca en función de las derivaciones de esta carta de entendimiento a:

Luis Salazar Muñoz

Presidente de la Asociación de Estudiantes de Derecho

Teléfono: 8883-6613

Correo electrónico: luis_ed16@live.com

Dirección: Primer Piso de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio en Montes de Oca, San José, Costa Rica.

Por su parte, la SUTEL designa a:

Licda. Jolene Knorr Briceño

Jefe, Registro, Dirección General de Mercados

Correo electrónico: jolene.knorr@sutel.go.cr

Con copia a: Ing. Walther Herrera Cantillo, Dirección General de Mercados

Correo electrónico: walther.herrera@sutel.go.cr

Dirección: Guachipalín de Escazú, en el Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, cuarto piso

(INDICAR LOS MISMOS DATOS)

Este convenio se suscribe y formaliza según acuerdo tomado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en sesión (INDICARLA), celebrada (INDICAR FECHA) y según acuerdo (INDICAR ACUERDO Y FECHA) de la Junta Directiva de la Asociación (si aplica).

Maryleana Méndez Jiménez
 Presidenta
 Superintendencia de
 Telecomunicaciones

Luis Salazar Muñoz
 Presidente
 Asociación de Estudiante
 Derecho

Alfredo Chirino Sánchez
 Decano
 Facultad de Derecho
 Universidad de Costa Rica

A LAS 17:45 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