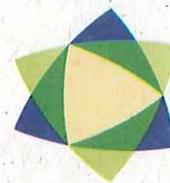


Nº 33927



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 067-2015

A LAS ONCE HORAS DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2015

SAN JOSÉ, COSTA RICA



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Acta de la sesión ordinaria número 067-2015, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las once horas del 17 de diciembre del dos mil quince.

Preside el señor Gilbert Camacho Mora. Asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez y Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, todos miembros Propietarios.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados, Mónica Rodríguez Alberta, Directora a.i. de la Dirección General de Operaciones, en sustitución del señor Mario Luis Campos Ramírez, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo 09-062-2015, del acta de la sesión ordinaria 062-2015, celebrada el 16 de noviembre del 2015, Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Rose Mary Serrano Gómez, Xinia Herrera Durán, Ivannia Morales Chaves, Mercedes Valle Pacheco y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo.

ARTÍCULO 1

De inmediato el señor Gilbert Camacho Mora aprovecha la oportunidad para agradecer el desempeño de los funcionarios durante el año 2015 y seguidamente da lectura a la propuesta del orden del día, al cual se proponen las siguientes modificaciones:

1- Posponer los siguientes temas:

Propuestas de los señores Miembros del Consejo

- a. Informe sobre participación de la señora Maryleana Méndez Jiménez en el evento de PRAI - Regulación de medios y libertad de expresión, Bogotá, Colombia., según acuerdo 014-060-2015.
- b. Informe sobre el recurso de reposición interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad y la solicitud de adición y aclaración interpuesta por Claro CR Telecomunicaciones en relación a la RCS-111-2015.
- c. Informe sobre la solicitud de adición y aclaración interpuesta por el Instituto Costarricense de Electricidad en relación con la RCS-095-2015.
- d. Recurso de reposición interpuesto por TIGO contra RCS-213-2015.
- e. Informe de viajes de capacitación o representación presentado por el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez.
- f. Informe de viajes de capacitación o representación presentado por el señor Gilbert Camacho Mora.

Propuestas de la Dirección General de Mercados

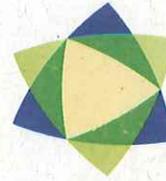
- g. Propuesta de acuerdo en relación con la simplificación y unificación del procedimiento de asignación de numeración.
- h. Terminación del Contrato de desagregación de bucle entre el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Radiográfica Costarricense, S. A. (RACSA).

Propuestas de la Dirección General de Calidad

- i. Criterios técnicos sobre las solicitudes de permiso de radioaficionados.
- j. Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Consultora y Constructora Arcebre S.A. en la banda de 422 MHz a 430 MHz.
- k. Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa CSS Securitas Internacional de Costa Rica S.A. en la banda de 138 MHz a 144 MHz y de 440 MHz a 450 MHz.

Propuestas de la Dirección General de FONATEL

- l. Informe de la Dirección General de FONATEL sobre la atención de Recursos de Amparo interpuestos.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

- m. Informe de avance de proyectos del Fideicomiso al cierre de octubre 2015.
 - n. Recepción de los Proyectos de Upala, San Carlos y Sarapiquí, adjudicados al proveedor Claro CR Telecomunicaciones, S.A.
 - o. Conocimiento de las personas autorizadas en el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL del Banco Nacional de Costa Rica, para remitir y solicitar información a la SUTEL.
- 2- Incluir: acto final de procedimiento administrativos ordinario por reclamación interpuesta por la empresa Inteltec, Computadoras, Componentes y Comunicaciones, S.A., contra el ICE por un supuesto fraude en telecomunicaciones por llamadas internacionales.

ORDEN DEL DÍA

1- APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

2- APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 064-2015 Y 065-2015

- 2.1 Acta sesión ordinaria 064-2015.
- 2.2 Acta sesión ordinaria 065-2015.

3- PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

- 3.1 Informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes internas de telecomunicaciones.
- 3.2 Informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes públicas de telecomunicaciones.

4 PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

- 4.1 Principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión sonora FM (88 MHz a 108 MHz).
- 4.2 Principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión televisiva.
- 4.3 Cumplimiento del numeral 6 del acuerdo 012-028-2015 de la sesión 028-2015.
- 4.4 Remisión resultados del estudio de percepción de la calidad de los operadores
- 4.5 Acto final de procedimiento administrativos ordinario por reclamación interpuesta por la empresa Inteltec, Computadoras, Componentes y Comunicaciones, S.A., contra el ICE por un supuesto fraude en telecomunicaciones por llamadas internacionales.

5 -PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL OPERACIONES

- 5.1 Presupuesto Ordinario de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2016.
- 5.2 Autorización para dar respuesta a la solicitud de información de Claro CR Telecomunicaciones, S.A. mediante oficio RI-208-2015.

6 -PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

- 6.1 Remisión de información para atender la solicitud de expropiación en la zona Huetar Norte, presentada por la empresa CLARO al MICITT
- 6.2 Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso octubre y noviembre 2015.

Conocida y discutida el orden del día, los señores Miembros del Consejo por unanimidad resuelven:

ACUERDO 001-067-2015

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria 067-2015, según ordenanza y contenido antes expuesto.

ARTÍCULO 2



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES ORDINARIAS 064-2015 y 065-2015

Acta de la sesión ordinaria 064-2015

Seguidamente, el señor Presidente da lectura a la propuesta del acta de la sesión ordinaria 064-2015, celebrada el 04 de diciembre del 2015. Una vez analizado su contenido y efectuadas las respectivas observaciones, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 002-067-2015

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 064-2015, celebrada 04 de diciembre del 2015.

Acta de la sesión ordinaria 065-2015

De inmediato, el señor Presidente da lectura a la propuesta del acta de la sesión ordinaria 065-2015, celebrada el 09 de diciembre del 2015. Una vez analizado su contenido y efectuadas las respectivas observaciones, el Consejo resuelve:

ACUERDO 003-067-2015

1. Aprobar el acta de la sesión ordinaria 065-2015, celebrada el 09 de diciembre del 2015.
2. Se deja constancia de que el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez se abstiene de aprobar el acta mencionada en el numeral anterior, dado que no estuvo presente en dicha sesión.

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

3.1 *Informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al Reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes internas de telecomunicaciones.*

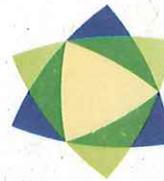
Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios de la Dirección General de Mercados Adrián Mazón Villegas y Juan Gabriel García Rodríguez, para explicar el presente tema.

Seguidamente, el señor Camacho Mora somete para conocimiento del Consejo el informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al Reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes internas de telecomunicaciones.

Sobre el particular, los funcionarios Mazón Villegas y García Rodríguez presentan el oficio 8410-SUTEL-DGM-2015, del 02 de diciembre del 2015, conforme el cual la Dirección General de Mercados expone el informe respectivo.

Al respecto, el señor Gilbert Camacho Mora se refiere a la importancia de dicho reglamento y destaca los resultados de las audiencias públicas efectuadas.

El señor Walther Herrera Cantillo indica que se conocen los resultados de dichas audiencias para



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

aprobación del Consejo, para luego trasladarse a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El funcionario Mazón Villegas detalla los principales antecedentes de este tema, las observaciones y las posiciones recibidas, entre ellas la del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y los desarrolladores.

Menciona además los ajustes efectuados y especifica los acuerdos y transitorios modificados (16 y 18 I) en la propuesta de reglamento.

Seguidamente, se produce un intercambio de impresiones en torno a las implicaciones del reglamento entre los diferentes sectores y los desarrolladores.

El señor Walther Herrera Cantillo comenta detalles sobre las conversaciones sostenidas con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, así como el acatamiento de las observaciones planteadas por esa agrupación, en procura de contar con el apoyo de esos sectores para aplicar la presente normativa.

Analizado este asunto, con base en la información del oficio 8410-SUTEL-DGM-2015, del 02 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 004-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 8410-SUTEL-DGM-2015, del 02 de diciembre del 2015, conforme el cual la Dirección General de Mercados expone el informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes internas de telecomunicaciones.
2. Trasladar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para el trámite correspondiente, el informe mencionado en el numeral anterior, para su aprobación y publicación.

NOTIFIQUESE

ACUERDO 005-067-2015

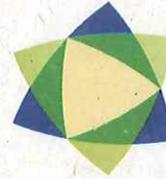
Instruir a la Dirección General de Mercados que continúe la coordinación con las diferentes instituciones relacionadas con la implementación del Reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes internas de telecomunicaciones, tales como el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica y el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.

NOTIFIQUESE

3.2 Informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al Reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes públicas de telecomunicaciones.

A continuación, el señor Presidente somete para conocimiento del Consejo el informe sobre las posiciones recibidas en la audiencia pública al Reglamento sobre el uso compartido de infraestructuras para redes públicas de telecomunicaciones.

El señor Walther Herrera Cantillo expone el oficio 8409-SUTEL-DGM-2015, de fecha 2 de diciembre del 2015, conforme al cual la Dirección a su cargo detalla la atención realizada a las posiciones y coadyuvancias presentadas en la audiencia pública del proyecto que les ocupa e indica que el objetivo



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

principal del mismo es el aseguramiento del uso de las redes dentro de edificaciones y también la estructura pública.

El señor Adrián Mazón Villegas se refiere a las observaciones recibidas y explica las modificaciones aplicadas conforme a las posiciones expuestas por los diferentes participantes en la audiencia, las cuales fueron contempladas al momento de elaborar el reglamento.

El señor Jorge Brealey Zamora menciona que es importante reconocer que las restricciones al derecho de propiedad y libre empresa solo pueden ser establecidas por ley, por lo que sugiere que se valore cualquier disposición que sujete a particulares que no son operadores ni proveedores de redes públicas ni servicios de telecomunicaciones, al régimen de acceso a recursos escasos y facilidades esenciales. Menciona que el fundamento del régimen de acceso tiene un sustrato económico derivado del objetivo de eliminar barreras al mercado y facilitar la entrada de competidores (otros operadores y proveedores de telecomunicaciones)

El señor Adrián Mazón indica que la recomendación de esa Dirección es que el Consejo apruebe el informe conocido en esta oportunidad y la nueva versión del reglamento, así como el respectivo traslado a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para que concluya el trámite correspondiente.

Los señores Miembros del Consejo luego de conocido el tema, deciden por unanimidad:

ACUERDO 006-067-2015

Dar por recibida la propuesta de Reglamento sobre uso compartido de infraestructuras para redes públicas de telecomunicaciones presentada por la Dirección General de Mercados y convocar a una sesión de trabajo para el 5 de enero del 2016, con el fin de continuar con el análisis de ésta.

NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

4.1 Principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión sonora FM (88 MHz a 108 MHz).

Seguidamente, el señor Gilbert Camacho Mora presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio 8727-SUTEL-DGC-2015, del 03 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Calidad traslada el informe con los principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión sonora FM (88 MHz a 108 MHz).

El señor Glenn Fallas Fallas expone los resultados del estudio efectuado durante el periodo 2015 en 155 puntos de medición.

Al respecto, detalla la metodología de medición aplicada, el análisis de los principales resultados obtenidos, la cobertura de los concesionarios por área geográfica, la ocupación de la banda de radiodifusión sonora FM a nivel nacional y la comparación de los resultados 2015 con el periodo 2014.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Concluye que el estudio se realizó con base en la metodología de medición publicada por SUTEL y la comparación de los umbrales de intensidad de señal definidos en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y que muestra los resultados de las mediciones efectuadas.

Con base en lo explicado por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo es del criterio de que lo conveniente es acoger las recomendaciones brindadas por la Dirección General de Calidad y remitir los principales resultados obtenidos al Poder Ejecutivo con el fin de que se proceda con el análisis de los informes de adecuación de títulos habilitantes emitidos por la Superintendencia, para valorar la delimitación de la cobertura de los títulos habilitantes existentes a la real, conforme a lo establecido en el artículo 101 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, incisos c) y d), y en función de los resultados de la ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión FM.

Luego de conocido el tema, los señores Miembros del Consejo, con base en la información del oficio 8727-SUTEL-DGC-2015, del 03 de diciembre del 2015 y lo indicado por el señor Fallas Fallas, deciden por unanimidad:

ACUERDO 007-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 8727-SUTEL-DGC-2015, del 03 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el informe relacionado con los principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión sonora FM (88 MHz a 108 MHz).
2. Remitir los resultados obtenido en el informe 8727-SUTEL-DGC-2015 citado en el numeral anterior al Poder Ejecutivo, con el fin de que se tomen las acciones correspondientes.
3. Instar al Poder Ejecutivo para que continúe con los procesos para la adecuación de los títulos habilitantes de radiodifusión sonora FM, de conformidad con los dictámenes técnicos emitidos por esta Superintendencia.

NOTIFIQUESE

4.2 Principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión televisiva.

Seguidamente, el señor Presidente hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el informe relacionado con los principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión televisiva.

Sobre el particular, se da lectura al oficio 8429-SUTEL-DGC-2015, del 08 de diciembre del 2015, mediante el cual se presentan al Consejo los resultados de las mediciones efectuadas por SUTEL.

A continuación, el señor Fallas Fallas detalla la metodología de medición, el análisis de los principales resultados, la cobertura de los títulos habilitantes con respecto a lo dispuesto en el PNAF y el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la cobertura de los concesionarios por área geográfica, los canales y bandas de espectro con mayor utilización del recurso y la comparación de los resultados con el periodo del 2014.

Menciona que el estudio se realizó con base en la metodología de medición publicada por SUTEL y la comparación de los umbrales de intensidad de señal definidos en el Reglamento a la Ley General de



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Telecomunicaciones y que el mismo muestra los resultados de las mediciones efectuadas en 155 puntos de medición.

Señala además que la Dirección a su cargo recomienda aprobar los resultados y conclusiones del oficio 8429-SUTEL-DGC-2015, del 08 de diciembre del 2015, aunado al estudio de ocupación de la banda de radiodifusión televisiva, con el objetivo de potencializar el ordenamiento del espectro radioeléctrico y el fiel cumplimiento de los objetivos y principios rectores de la Ley No. 8642.

En vista de la información conocida en esta ocasión mediante oficio 8429-SUTEL-DGC-2015, del 08 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los señores Miembros del Consejo resuelven de manera unánime:

ACUERDO 008-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 8429-SUTEL-DGC-2015, del 08 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el informe relacionado con los principales resultados del estudio de ocupación de la banda destinada a servicios de radiodifusión televisiva (54 MHz a 72 MHz, 76 MHz a 88 MHz, 174 MHz a 216 MHz, 470 MHz a 608 MHz y 614 MHz a 806 MHz).
2. Remitir al Poder Ejecutivo el informe de los principales resultados obtenidos en el dictamen citado en el numeral anterior, con el fin de que se tomen las acciones requeridas.
3. Instar al Poder Ejecutivo para que continúe con los procesos para la adecuación de los títulos habilitantes de radiodifusión televisiva, de conformidad con los dictámenes técnicos emitidos por esta Superintendencia.

NOTIFIQUESE

4.3 Cumplimiento del numeral 6 del acuerdo 012-028-2015 de la sesión 028-2015, sobre la divulgación de los principales parámetros de calidad a los usuarios finales.

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con el cumplimiento del numeral 6 del acuerdo 012-028-2015, de la sesión ordinaria 028-2015, celebrada el 03 de junio del 2015, en relación con la divulgación de los principales parámetros de calidad a los usuarios finales.

De inmediato, se da lectura al oficio 8701-SUTEL-DGC-2015, de fecha 11 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe correspondiente:

6. *Solicitar a la Dirección General de Calidad la propuesta de aplicación para presentar al usuario final de forma simple, los 3 principales parámetros de calidad (cobertura, llamadas e internet) en una zona determinada por el usuario.*

Al respecto, el señor Fallas Fallas señala que la Dirección General de Calidad ha implementado en el sitio web <http://mapas.sutel.go.cr/index.php> las mejoras al sistema de información de indicadores de calidad, que permiten visualizar de forma clara y simple los 3 parámetros de calidad de servicio solicitados: cobertura, completación de llamadas y desempeño de la velocidad de descarga de Internet.

Menciona que se considera indispensable mantener una comunicación constante con los usuarios finales, con el fin de que éstos conozcan y puedan interpretar adecuadamente la información que SUTEL ha puesto a su disposición, en cumplimiento de sus derechos.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

El señor Gilbert Camacho Mora destaca el esfuerzo realizado por los funcionarios de la Dirección General de Calidad para presentar de forma simple los tres principales parámetros de calidad en una zona determinada por usuario.

Conocido este asunto, con base en la información del oficio 8701-SUTEL-DGC-2015, de fecha 11 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo resuelve de manera unánime:

ACUERDO 009-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 8701-SUTEL-DGC-2015, del 11 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe que atiende el numeral 6 del acuerdo 012-028-2015 de la sesión 028-2015 de fecha 03 de junio del 2015, en el cual se solicita la propuesta de aplicación para presentar al usuario final de forma simple, los 3 principales parámetros de calidad (cobertura, completación de llamadas y desempeño de la velocidad de descarga de Internet) en una zona determinada por el usuario.
2. Encomendar a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo, que coordine la estrategia de comunicación del informe mencionado en el numeral anterior.

NOTIFIQUESE

4.4 Remisión de resultados del estudio de percepción de la calidad de los operadores.

El señor Gilbert Camacho Mora presenta para consideración del Consejo el tema relacionado con la remisión de resultados del estudio de percepción de la calidad de los operadores.

De inmediato, se da lectura al oficio 8682-SUTEL-DGC-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015, conforme al cual se muestra a los Miembros del Consejo el detalle del tema que mencionado.

Interviene el señor Fallas Fallas, quien indica que el estudio efectuado evaluó a través de encuestas telefónicas el grado de percepción y satisfacción de los usuarios finales respecto de los servicios de telecomunicaciones que reciben, específicamente este estudio incluyó los siguientes servicios:

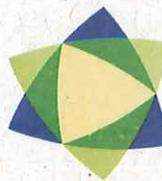
- Telefonía fija (básica tradicional e IP).
- Transferencia de datos fijos (acceso a Internet fijo).
- Telefonía móvil.
- Transferencia de datos móviles (Internet móvil)
- Televisión por suscripción

Hacer ver que en el estudio se incluyeron los principales operadores de los citados servicios de telecomunicaciones, entrevistando a más de 600 usuarios por cada operador, siendo un estudio integral de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Dado lo anterior y en vista de la información del oficio 8682-SUTEL-DGC-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas sobre el particular, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 010-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el informe 8682-SUTEL-DGC-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015, conforme al cual la Dirección General de Calidad presenta ante el Consejo los resultados del estudio



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

de percepción de la calidad de los operadores.

2. Encomendar a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo que coordine el proceso de comunicación del informe mencionado en el numeral anterior.

NOTIFIQUESE

4.5 Acto final de procedimiento administrativo ordinario por reclamación interpuesta por la empresa Inteltec, Computadoras, Componentes y Comunicaciones, S. A., contra el Instituto Costarricense de Electricidad por un supuesto fraude en telecomunicaciones por llamadas internacionales.

Seguidamente, el señor Presidente hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo el informe referente al acto final de procedimiento administrativos ordinario por reclamación interpuesta por la empresa Inteltec, Computadoras, Componentes y Comunicaciones, S. A., contra el Instituto Costarricense de Electricidad por un supuesto fraude en telecomunicaciones por llamadas internacionales.

Sobre el particular, se da lectura a la propuesta de resolución presentada por la Dirección General de Calidad para atender este caso.

Al respecto, el señor Fallas Fallas explica el proyecto de resolución en el cual se detallan los antecedentes de la atención de la reclamación presentada por Inteltec contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

Brinda una explicación con respecto a la situación que se presenta, la cual indica obedece a un problema de tráfico internacional y detalla que se trata de supuesto fraude con llamadas internacionales a destinos como Senegal, Costa de Marfil y Guyana que no pertenecen al giro comercial de la empresa reclamante.

Se refiere al proceso seguido en este caso para la solución correspondiente, el intercambio de información con el Instituto Costarricense de Electricidad y los trámites seguidos, con el propósito de buscar una solución al caso, para lo cual la Dirección a su cargo recomienda que se aplique el 50% del pago a cada parte, por un tema de responsabilidad compartida.

Conocido este asunto el Consejo, en vista de la explicación brindada por el señor Fallas Fallas sobre el particular, el Consejo resuelve de manera unánime:

ACUERDO 011-067-2015

Aprobar la siguiente resolución:

RCS-254-2015

“ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR LA EMPRESA INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES Y COMUNICACIONES S. A. CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE), POR UN SUPUESTO FRAUDE EN TELECOMUNICACIONES POR LLAMADAS INTERNACIONALES”

EXPEDIENTE: SUTEL-AU-0067-2012.

RESULTANDO

1. Que el día 14 de febrero de 2012, el señor **Rafael Zúñiga Cortes**, representante legal de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES y COMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA, presentó ante este órgano regulador reclamación formal contra el Instituto Costarricense de Electricidad


SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

(en adelante ICE) por supuestos problemas de facturación en su servicio telefónico número 2202-1200, por supuesto fraude con llamadas internacionales a destinos como Senegal, Costa de Marfil y Guyana que no pertenecen al giro comercial de la empresa. Adicionalmente, el reclamante señaló que cuando solicitó el servicio RDSI al ICE, el cual le permitiría conectar su nueva central telefónica, requirió su servicio con restricción de llamadas internacionales salientes. Entre otros puntos, el señor Zúñiga Cortes manifestó lo siguiente (Folios 01 al 07):

“ Nuestra empresa INTELEC COMPUTADORAS COMPONENTES Y COMUNICACIONES S.A., desde su fundación ha sido cliente del ICE y actualmente cuenta con un servicio de dos PBX análogas en su local en Barrio González Lahmman.

Durante todo ese tiempo hemos realizado Llamadas a los Estados Unidos y algunos países de Latinoamérica. Sin embargo, podríamos afirmar que la facturación de llamadas internacionales nunca ha sido un 10 % del total de la factura de servicios telefónicos.

Nunca hemos acostumbrado en todo este tiempo a realizar llamadas al África ni a otros países de Europa, o Asia, mucho menos de la forma en que se presupone por parte del ICE.

Nuestro horario de trabajo se circunscribe de 8 am a 6 pm de lunes a viernes y sábados de 9 am a 3 pm.

El giro normal de nuestra empresa en su casi totalidad es de llamadas a clientes en San José y provincias así como llamadas de corta duración a proveedores locales y a 4 o 5 proveedores principales en los Estados Unidos específicamente en el Estado de la Florida. (...).

Se firmó la solicitud y a la vez hicimos la salvedad de que no necesitábamos el servicio de llamadas internacionales porque tenemos otros mecanismos para hacerlo. (...)

Dicha solicitud fue presentada al ICE el día 16 de noviembre del 2011 según consta en copia presentada adjunta. (...)

En ningún momento hubo por parte del ICE una comunicación expresa con mi persona la con respecto a los cuidados que debían de tenerse en la seguridad del sistema. Ni conmigo ni con el señor Hernández- Nunca se me previno del as posibles consecuencias y seguridades que debíamos de guardar por parte del ICE antes del fraude. No es sino hasta el día lunes 26 de enero después de la llamada de la señora Lisbeth Cerdas donde ella en un correo me envía las medidas que debe tomar mi empresa al instalar una central IP, después de efectuado el fraude y después de más de lo horas continuas de llamadas internacionales perpetradas a través de mi central. Esto es inaudito.

El día 23 de diciembre don José me indicó que se realizaron las pruebas y que la central estaba funcionando correctamente en cuanto a Ramadas se refiere. (...)

Así las cosas, el día lunes 26 de diciembre recibo una llamada a mi celular por parte de la señora Lisbeth Cerdas del ICE identificándose como personera del departamento de Fraudes del ICE. La cual me dice que el día 23 de diciembre de las 10 pasadas de la noche hasta el día 24 de diciembre a las 7 pasadas de la mañana (en un lapso de aproximadamente 10 horas) de la central IP de mi empresa se habían realizado llamadas a Sierra leona, y otros países africanos o del sudeste asiático. QUE AUNQUE LES PARECÍA ANORMAL EL ICE HABÍA ESPERADO 10 HORAS PARA SUSPENDER LAS LLAMADAS. (...)

2. Que mediante oficio N° 0825-SUTEL-DGC-2012 de fecha 05 de marzo de 2012, esta Superintendencia realizó acuse de recibo en el cual se le informó al usuario que su reclamación se encontraba en fase de investigación preliminar. (Folios 37 y 38).
3. Que mediante resolución RCS-0176-2012 de las 11:00 horas del 06 de junio de 2012, el Consejo de la Superintendencia dispuso la apertura del procedimiento administrativo contra el ICE; por la reclamación interpuesta por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A., se solicitó la prueba de descargo, se nombró el órgano director responsable de la investigación del caso y se dictaron medidas cautelares. (Folios 39 al 47).



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

4. Que por medio de oficio 07102-SUTEL-DGC-2015 de fecha 8 de octubre de 2015, se formuló el Auto de Intimación y se convocó a audiencia oral y privada para las 9:00 horas del 10 de noviembre del 2015. (Folios 48 al 56).
5. Que mediante escrito del 23 de octubre del 2015 por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A., identificado con código interno NI-10302-2015, presentó la información solicitada mediante el Auto de intimación. (Folio 57).
6. Que mediante oficio N° 264-784-2015 de fecha 27 de octubre de 2015, el ICE presentó la información solicitada en el auto de intimación, salvo lo referente a los registros (CDR's) de las comunicaciones internacionales realizadas el 23 y 24 de diciembre del 2011, por cuanto superaban el plazo de 3 años establecidos para el almacenamiento de dichos registros, según lo establecido en el pliego tarifario publicado en el Alcance N° 52 de la Gaceta N°183 del 25 de setiembre del 2006. (Folio 61).
7. Que en fecha 10 de noviembre del 2015 se realizó la comparecencia correspondiente, con la asistencia de los representantes del ICE, no obstante, por parte del reclamante, no asistió ni el señor Rafael Zúñiga apoderado Generalísimo o algún representante de la empresa. (Folio 113).
8. Que el órgano director del procedimiento procedió a rendir el Informe Final de la investigación, mediante oficio N° 08815-SUTEL-DGC-2015 de fecha 15 de diciembre de 2015. (Folios 133 al 147).
9. Que en el presente procedimiento se han respetado las prescripciones de ley, asimismo, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que del informe final, identificado mediante oficio N° 08815-SUTEL-DGC-2015, del 15 de diciembre de 2015, rendido por el órgano director del procedimiento, el cual es acogido por este órgano decisor y sirve de sustento a la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

3. Análisis del caso.

3.1. Hechos probados: *revisado el expediente, se constataron como hechos probados los siguientes:*

- 3.1.1. *Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A es cliente del ICE y que efectivamente se le facturaron llamadas internacionales salientes entre los días 23 y 24 de diciembre del 2011, con destino a Senegal, Costa de Marfil y Guyana. .*
- 3.1.2. *Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A., tenía a su nombre el servicio telefónico 2202-1200 en el mes de diciembre del 2011.*
- 3.1.3. *Que la facturación de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A correspondiente al número telefónico 2202-1200, según documento número 36286230-0, del mes de diciembre del 2011 es por un monto de \$5.891.250,00, de los cuales \$4.724.214,90 corresponden a facturación internacional.*
- 3.1.4. *Que en el mes de diciembre del 2011, la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A estaba realizando un cambio de equipo de comunicación, que permitiría reemplazar dos centrales PBX analógicas por una central con facilidades digitales mediante el software libre descargado de Internet para una central Asterisk del tipo IP, asimismo el proyecto de modificación incluyó un cambio total de cableado estructurado del edificio y un requerimiento de un enlace con el ICE mediante un servicio RDSI PRI.*
- 3.1.5. *Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A. tenía*



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

en el momento del evento, un servicio de acceso a Internet de 4 Mbps simétrico con el proveedor American Data.

- 3.1.6. Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A presentó como prueba, dos solicitudes de servicios con la misma fecha 16 de noviembre del 2011, en donde uno indica restricción internacional y en la otra solicitud no incluye esta restricción, ambas con la firma del solicitante. (Folios 34 y 35)
- 3.1.7. Que en la audiencia oral y privada, el ICE aportó, un documento original que corresponde a la solicitud de servicio sin restricción internacional. (Folio 125)
- 3.1.8. Que de conformidad con la inspección realizada por el técnico del ICE sobre la central telefónica IP de la empresa, señala que no existe hardware o software de seguridad o protección en la central Asterisk de la empresa.

3.2. Hechos no probados: revisado el expediente, se constataron como hechos no probados los siguientes:

- 3.2.1. Que no fue posible comprobar quien o quienes generaron el tráfico internacional con destino a Senegal, Costa de Marfil y Guayana.
- 3.2.2. Que no fue posible verificar las condiciones y vigencia de las dos solicitudes de servicio presentadas por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A. como prueba de las irregularidades presentadas en el ICE, en la que a criterio de la empresa se solicitó la restricción de la salida internacional.
- 3.2.3. Que no fue posible determinar y conocer las condiciones de operación y tipos de pruebas realizadas el día 23 de diciembre del 2011, a los nuevos equipos de comunicación de la empresa, ya que no existe información en el expediente sobre este tema y además los señores representantes de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A no aportaron pruebas y tampoco fue posible consultarlo durante la audiencia dado que no se presentaron.
- 3.2.4. Que no fue posible determinar cuáles eran los otros mecanismos indicados por el reclamante para realizar llamadas internacionales.
- 3.2.5. Que no fue posible comprobar que los destinos de Senegal, Costa de Marfil y Guyana fueran destinos comerciales de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A.

3.3. Comparecencia

La audiencia oral y privada se llevó a cabo a las 9:18 am del día 10 de noviembre del 2015, en la Sala de Conciliación 1.1 de la SUTEL, en la cual se analizó el expediente SUTEL-AU-0067-2012, en el cual se lleva la reclamación presentada por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A contra EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD por un supuesto problema de fraude de tráfico telefónico internacional.

Se hicieron presentes los funcionarios del ICE, Alex Araya Rojas, Ana Lorena Rodríguez Castro, conocida como Ana Lorena Cavallini Castro y la licenciada Sileny Gutiérrez Acuña. Por parte del reclamante no se hizo presente ningún representante. En lo que respecta a la SUTEL, participaron el ingeniero Jorge Salas Santana como órgano director y la Licenciada Natalia Ramírez Alfaro como asesora legal del órgano.

i) Pruebas aportadas

Contrato universal suscrito por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, personería jurídica, copia de cédula de identidad del señor Rafael Zúñiga Cortes, poder especial para representar al ICE y copia de la presentación sobre normas de seguridad de la central Asterisk.

ii) Resumen exposición de participantes



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Respecto de las manifestaciones emitidas en dicha comparecencia se resume lo siguiente:

La licenciada Sileny Gutiérrez realizó una exposición general sobre las características de la reclamación interpuesta por el señor Rafael Zúñiga y le otorgó la palabra a la Licenciada Ana Lorena Cavallini quien explicó con detalle la procedencia y operación del fraude denominado "Reexportación de tráfico internacional" y como operan los "hacker" en estos casos.

Posteriormente el señor Alex Araya Rojas hizo una exposición sobre la operación técnica del fraude, sobre el funcionamiento del mediador y de la herramienta de control de fraude, los protocolos establecidos para atender alertas por fraude, así como las normas y prácticas internacionales sobre seguridad en centrales Asterisk, y sus vulnerabilidades, en el cual muestra información sobre las certificaciones necesarias a la hora de instalar una central de este tipo y las normas de seguridad que se deben aplicar, que incluyen dispositivos de seguridad de red como el firewall como equipos adicionales a la central IP.

A criterio del señor Araya Rojas no se presentaron por parte de la empresa reclamante las certificaciones del técnico que demuestre su conocimiento en las últimas actualizaciones de seguridad y las instaladas en el equipo.

Finalmente la Licenciada Sileny Gutiérrez indicó que el ICE no es responsable por el consumo telefónico generado por un equipo que el ICE desconoce y que el ICE fue diligente en la atención, por lo tanto, solicita que se ordene al reclamante pagar la facturación correspondiente.

4. Análisis sobre el fondo.

4.1. Sobre el análisis de los registros de llamadas (CDR's):

De acuerdo con el oficio 264-784-2015 del 27 de octubre del 2015, se indica que "No se aporta los CDR's, ya que el sistema guarda únicamente los últimos 3 años, (Alcance N° 52 de la Gaceta N° 183 del lunes 25 de setiembre del 2006 en la página 11, Telefonía Internacional", no obstante, del folio 65 al folio 76 aportado por el ICE, se presenta un registro de las llamadas internacionales fraudulentas, en la cual se observa la hora de inicio, duración, número de destino, país, lo cual permitió hacer el siguiente análisis, en efecto se generó un alto consumo internacional con origen en el equipo de comunicaciones de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A desde el servicio 2202-1200 con destino a Senegal y Costa de Marfil, entre 23 de diciembre y 24 de diciembre del 2011. De acuerdo con la información aportada en el expediente, este tráfico no es normal dentro de las operaciones regulares y giro comercial de la empresa, esto debido a varios aspectos que a continuación se citan por manifestaciones de la empresa, que no fueron debatidas por el operador:

1. La facturación internacional de la empresa, tal y como lo señala el reclamante, nunca ha superado el 10% del total de la factura de servicios telefónicos.
2. La empresa no realiza comunicaciones con destino a países de África, de Europa o Asia.
3. El horario de trabajo de la empresa es de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y sábados de 9 a.m. a 3 p.m.
4. El giro normal de la empresa en su totalidad es de llamadas a clientes en San José y provincias y algunas pocas al estado de Florida.
5. Se firmó una solicitud de servicio con restricción de llamadas internacionales.

Del análisis del presente caso, se logró constatar que el día 24 de diciembre del 2011, el ICE cerró de oficio el tráfico internacional de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, y se comunicó posteriormente con el representante de la empresa para indicar sobre un consumo irregular de tipo internacional con características de fraude que se estaba registrando en el servicio telefónico de la empresa.

Las llamadas iniciaron el 23 de diciembre del 2011 a las 22:57 horas en el servicio telefónico 2202-1200 y terminaron aproximadamente a las 07:34 horas del día 24 de diciembre del mismo año, es decir, en un período total de 8:41 horas y fuera de la jornada laboral señalada por la empresa.

La distribución de las llamadas fue la siguiente: 1 llamada a Guayana, 5 llamadas a Georgia, 67 llamadas



**SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015**

a Costa de Marfil y 683 llamadas a Senegal para un total de 756 llamadas que corresponden a un monto de \$4.724.214,90.

La mayoría de las comunicaciones fueron dirigidas hacia Senegal, sin embargo no fue posible obtener la duración promedio de las llamadas. Al respecto, debe señalarse que, la empresa reclamante no posee relaciones comerciales con destinos de los citados países.

Por las características del tráfico, frecuencia, duración de la comunicaciones y comportamiento atípico, se indica que se trata de un fraude denominado importación-exportación. Este tipo de fraude puede generarse mediante el acceso a la central telefónica de la empresa y luego ser gestionada remotamente para crear extensiones virtuales con el fin de introducir o importar tráfico desde un determinado país y con destino a otro país, saliendo a través de las troncales del equipo de conmutación y efectuándose una facturación de tráfico internacional sobre éstas últimas.

4.2. Sobre el fraude telefónico y llamadas internacionales masivas:

Con base en el artículo 51 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, se define fraude como:

(...) "a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden, o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar menoscabar derechos del Estado, de los operadores y proveedores, de los clientes o usuarios o terceros"(...)

De acuerdo con el análisis de los hechos se comprobó por medio de los registros correspondientes al mes de diciembre del 2011, aportados por el ICE y por el reclamante, (y que no son los CDR's específicamente como se aclaró anteriormente) que en efecto se generó un alto consumo internacional con origen en el equipo de comunicaciones de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A con destino a Senegal, Costa de Marfil, Georgia y Guayana. De acuerdo con la información contenida en el expediente, este tráfico no es normal dentro de las operaciones regulares y giro comercial de la empresa.

Estamos, tal y como se indicó anteriormente, ante un caso de fraude de importación/exportación de tráfico, donde las llamadas provenientes desde el exterior ingresan a la central telefónica mediante dos posibles métodos: el primero, mediante un enlace de Internet, cuando la central telefónica está integrada y conectada a un proveedor de servicios de Internet y el segundo mediante accesos primarios arrendados al proveedor de servicios de telecomunicaciones, de manera que a través de la red pública se logra ingresar a la central interna del usuario y se accede a los equipos que permiten establecer tráfico telefónico al convertirse en servicio remoto de una extensión virtual de la central.

En cualquiera de los dos métodos mencionados anteriormente, las llamadas internacionales no son registradas por los sistemas de tasación propios de la central telefónica de los clientes, debido a que las mismas, son realizadas a través de números virtuales, creados al momento de ingresar a la programación de la central, que posteriormente pueden ser eliminados por el "hacker".

Este fraude está considerado en el artículo 57 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante RPUF):

"Artículo 57.—Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio. Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:

(...) d) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX


SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero (...).

Este comportamiento fraudulento provoca que al titular del servicio se le facturen altos cobros por consumo internacional no deseado, considerado como "tráfico telefónico excesivo", que de conformidad con el artículo 3 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, "corresponde a la condición en que un cliente o usuario registra un consumo telefónico superior a su comportamiento habitual. Se considerará tráfico telefónico excesivo a partir del momento en que el **acumulado de comunicaciones desde la última fecha de lectura, supere en un 50% el consumo promedio de los últimos tres periodos de facturación**". (Destacado intencional)

Ante este escenario, el operador/proveedor de servicios debe emitir una facturación extraordinaria para controlar el tráfico telefónico excesivo, tal y como lo señala el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, textualmente el artículo señala lo siguiente:

"En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, el operador o proveedor realizará la restricción del tráfico con este comportamiento.

El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas." (Destacado intencional)

El espíritu de este artículo busca proteger tanto a la empresa como al operador contra ataques de terceros que desean realizar fraudes de telecomunicaciones. A raíz de esta situación, los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben implementar como método preventivo sistemas de última generación para protegerse de este tipo de prácticas. El mayor problema que se presenta respecto al fraude, es lo acelerado y cambiante que son las técnicas utilizadas por los infractores.

Resulta claro que el ICE alertó al usuario vía telefónica y correo electrónico sobre el consumo atípico que se estaba generando en sus servicios telefónicos en menos de un día, específicamente 08:36 horas, desde el inicio de tráfico con características fraudulentas hasta el momento de bloqueo del tráfico internacional, en un horario de domingo a lunes, lo cual, si bien no es perfecto es bastante aceptable sobre todo porque tal y como se extrae del expediente, el usuario tampoco tenía implementados mecanismos de seguridad en sus equipos.

4.3. Sobre las acciones efectuadas por el ICE.

El proveedor de servicios está en la obligación de avisar oportunamente a sus clientes en los casos de detección de fraude y, en caso de ser necesario, proceder con la respectiva desconexión de los servicios, según lo señalado en el artículo 31 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones. Esto con el fin de que no se incremente desmedidamente y sin su consentimiento, la facturación del usuario y que esto posteriormente se convierta en un incobrable para el operador.

Tal y como se señaló, en el registro de llamadas aportados en el expediente (aclarando que no se trata de CDR's específicamente) se observa que las llamadas fraudulentas iniciaron a las 22:53 horas del 23 de diciembre del 2011 y finalizaron a las 07:34 horas del día 24 de diciembre del mismo año, de conformidad

El día 26 de diciembre del 2011, la señora Lisbeth Cerdas Zeledón del ICE envió un correo electrónico al señor Rafael Zúñiga (folio 16) representante de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, indicando que se había producido un consumo con características fraudulentas en el servicio 2202-1200, y que se realizó un cierre de la salida internacional de forma temporal con el objeto de que la empresa analizara las condiciones de la vulnerabilidad que


SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

provoca la generación de tráfico fraudulento y se realizaran los ajustes correspondientes. En dicho correo no se indica el día y la hora exacta en donde el ICE realizó el cierre de la salida internacional, pero se le solicitó confirmar si desea que el cierre se mantenga hasta que se resuelva la situación.

Transcurrieron aproximadamente 8 horas con 41 minutos desde que se originó la primera llamada a Georgia hasta la última llamada registrada. El expediente no muestra información del consumo telefónico de los últimos meses de la empresa, pero sí se presentó información de los siguientes cinco meses posteriores al registro de alto consumo, es decir enero, febrero, marzo, abril y mayo del 2012, cuyo consumo promedio en dicho período fue de \$350.000,00, básicamente en menos de 2 horas de tráfico fraudulento ya había superado dicho consumo, sin embargo, como no se cuenta con información en el expediente del consumo anterior.

4.4. Sobre el análisis de las responsabilidades del operador y el usuario.

Se considera en el presente caso, que ambas empresas cargan con grados de responsabilidad distintos por el fraude cometido contra la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, esta última por no implementar medidas de seguridad eficientes que impidieran la generación de llamadas internacionales fraudulentas en sus equipos de comunicaciones, sobre todo porque cuando se produce el problema de alto consumo internacional recién la empresa había realizado un cambio en sus equipos y con base en la información recopilada en el expediente no se encuentra evidencia de la instalación de sistemas de seguridad. La central telefónica Asterisk recién instalada cuenta con vulnerabilidades de seguridad y antecedentes de frecuentes ataques por parte de los "hacker", por lo que su instalación requiere la toma de medidas de seguridad que en este caso no se implementaron. Por otra parte, el ICE debe cargar con otro grado de responsabilidad debido a que, si bien la alertó al usuario, tardó 8 horas en detectar el tráfico fraudulento plazo que de conformidad con la agresividad del ataque, no fue suficiente para evitar un alto consumo internacional.

Adicionalmente, debe considerarse que los destinos del tráfico fraudulento, principalmente "Senegal", corresponden a destinos ajenos al tráfico internacional habitual de la empresa, por lo que dicho destino es de alta probabilidad para los casos de fraude de importación-exportación, aspecto que pudo haber valorado el operador para brindar una respuesta más diligente y oportuna.

4.4.1. Sobre la responsabilidad del ICE

De acuerdo con el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de Telecomunicaciones (RRPUF) y lo dispuesto en la resolución RCS-235-2012, es responsabilidad del ICE informar de manera inmediata al cliente o usuario sobre las condiciones de fraude detectadas por sus sistemas de seguridad, sistemas de prevención y detección de fraude u otros. El incumplimiento de esta normativa hace al ICE responsable por consumos telefónicos generados de forma fraudulenta.

El ICE indicó que su herramienta de alarmas de la plataforma de Control de Fraude de Reexportación contiene una gran cantidad de parámetros que permiten definir la alerta para el cierre de salida internacional de una empresa cuando está experimentando tráfico internacional atípico o fraudulento, incluso manifestó que el protocolo correspondiente ha sido mejorado constantemente.

De acuerdo con la información aportada en el expediente, el ICE hace una llamada al señor Rafael Zúñiga representante de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, informando que se había producido un consumo con características fraudulentas en el servicio 2202-1200, los días 23 y 24 de diciembre en aproximadamente un plazo de 8 horas. Dicho plazo, no es muy amplio sin embargo, la facturación por consumo internacional fue cercana a los 5 millones de colones, lo cual representa un daño significativo.

Lo anterior contrasta con lo señalado por los funcionarios del ICE que indican que sus sistemas de seguridad y protocolos permiten dependiendo de las variables evaluadas y de la información aportada por el mediador, alertar incluso en ataques de hasta \$1.000,00.

Se indica en la audiencia correspondiente que **"para ese entonces dependíamos completamente de los insumos que daba el mediador y si el mediador se atrasa a la hora de mandar los insumos a nuestra plataforma pues obviamente vamos a tener atrasos"**

**SESIÓN ORDINARIA 067-2015**
17 de diciembre del 2015

Además se indica que **“el mediador lo que hace es que recibe la información de la central, las procesa y pone todo eso en un mismo formato que le pasa posteriormente al sistema de facturación, al sistema de fraude”**

En este sentido es posible que dicho mediador no respondiera en el momento oportuno, considerando además, que dicho tráfico tenía como destino países conocidos por sus índices de fraude como Senegal y Costa de Marfil, así como la atipicidad en la duración y en la frecuencia de las llamadas internacionales, todo esto contrasta con el comportamiento del consumo de dicha empresa, lo cual podía hacer que el ICE presumiera motivadamente que alguna situación anómala se estaba presentando.

De manera que por la magnitud del daño causado en el presente caso, así como, por el periodo insuficiente de detección de 8 horas para evitar el alto consumo internacional, se considera que por las faltas atribuibles a ambas partes, las responsabilidades deberán ser compartidas en un 50% cada uno.

4.1.2. Sobre la responsabilidad de INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A.

De acuerdo con el análisis de la documentación presentada en el expediente del presente caso, se determinó que no existe certeza que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A, haya implementado mecanismos de seguridad que impidieran la generación de tráfico con características fraudulentas que se presentó los días 23 y 24 de diciembre del 2011. Por el contrario, se encontró que para la fecha cuando se generó dicho tráfico fraudulento la central telefónica y equipo de comunicaciones de la empresa habían sido recién sustituidas, y se estaba en un proceso de pruebas técnicas para evaluar su funcionamiento, inclusive el mismo 23 de diciembre se estaban realizando pruebas con dicha central.

En el informe técnico aportado por el ICE al expediente mediante folio 86 el señor José Loria Fernández, indicó que:

“(...) La empresa Intelec para su red hace uso también de un servicio de internet de 4 Mbps simétrico que provee el operador American Data. El mantenimiento y operación de la nueva central Asterisk lo brinda personal de la empresa Intelec.

Indican que no tienen instalado ningún hardware o software de seguridad y protección en la red, situación que fue verificada en la inspección en sitio.(...)

En la configuración actual de la central telefónica de la empresa Intelec, se da una convergencia directa hacia el mundo IP e incluso el puerto SIP (5060) de y hacia internet está permanentemente abierto.

Se comprueba que la red que soporta el tramo de interconexión entre la plataforma del cliente y la central telefónica del ICE, no se presentó ninguna falla al momento del establecimiento de las llamadas en estudio....”

Lo anterior, confirma que de acuerdo con la inspección realizada, no existían equipos de seguridad instalados en la central IP. Por lo que se considera que dicha conducta es negligente por parte de la reclamante, además, de conformidad con la información aportada en el expediente se indica que el técnico que estaba realizando la instalación en la empresa del nuevo equipo, contactó a personal del ICE cerca de la 10:00 de la noche del 23 de diciembre del 2012, para iniciar la pruebas de operación, lo que puede deducirse que dicha central quedó lista a partir de dicho momento, precisamente a esta hora que inicia el consumo internacional fraudulento.

Por lo que se considera que el reclamante también tiene responsabilidad a la hora de poner en operación un equipo de comunicación sin las previsiones de seguridad requeridas para el mismo, razón por la cual debe asumir su responsabilidad por el 50% del tráfico fraudulento generado en sus equipos. Es importante recalcar que los sistemas de comunicación son propiedad del usuario y a él le corresponde velar por su seguridad.

4.5. Sobre la presentación de dos solicitudes distintas para un mismo servicio

La empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A presentó como



**SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015**

*parte de sus pruebas, dos solicitudes de servicio RDSI PRI donde se evidencia que una cuenta con la marca o check de restricción de salida internacional y en la otra no se muestra tal check, ambas cuentan con recibido del 16 de noviembre pero de dependencias del ICE diferentes. Este es uno de los principales argumentos de la empresa para indicar que el consumo internacional no le corresponde, puesto que había solicitado la restricción de llamadas internacionales, sin embargo, por otra parte, el ICE presentó en la información solicitada por la SUTEL mediante Auto de Intimación oficio N° 07102-SUTEL-DGC-2015 la solicitud de servicios **original** firmada por el usuario señor Rafael Zúñiga, en la cual no consta la solicitud de restricción de salida internacional.*

*De manera que se desconoce el origen de la otra solicitud presentada por el reclamante y no fue posible investigar e indagar sobre esta situación en virtud de que el reclamante no se presentó a la audiencia correspondiente.
(...)"*

- II. Que quedó acreditado que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A experimentó en su servicio telefónico 2202-1200 un tráfico telefónico excesivo internacional en el mes de diciembre del 2011, en relación con su operación normal, el cual es clasificado como tráfico fraudulento debido a los destinos que se realizaron las llamadas, así como la duración y la frecuencia de las comunicaciones.
- III. Que el tráfico internacional fraudulento se generó los días 23 y 24 de diciembre del 2011, en un período de 8 horas con 41 minutos.
- IV. Que el ICE realizó una visita técnica inmediatamente después de producido el tráfico fraudulento en las instalaciones de la empresa y no encontró evidencia de la implementación de medidas de seguridad en los equipos de comunicación de la misma.
- V. Que el ICE está en la obligación de informar al usuario de forma inmediata sobre posibles situaciones de fraude que se puedan presentar en el servicio telefónico de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. El límite establecido para alertar al usuario por tráfico fraudulento, es una vez superado el 50% del consumo mensual promedio del último trimestre, lo cual no se cumplió en el presente caso, por lo que se considera que el operador deberá responsabilizarse por el 50% del tráfico fraudulento generado en el servicio.
- VI. Que las comunicaciones fraudulentas, se realizaron hacia destinos distintos de los habitualmente utilizados por la empresa como parte de su giro comercial; y algunos corresponden a destinos usualmente asociados con casos de fraude internacional tales como Senegal, Costa de Marfil y Guyana.
- VII. Que del propio dicho de la representación del ICE en la comparecencia, se determinó que en ese momento histórico dicho Instituto dependía completamente de los insumos que generaba "el mediador" (sistema que recibe la información de la central, las procesa y homogeniza el formato que posteriormente traslada al sistema de facturación y al sistema de fraude) y si "el mediador" se atrasaba en el envío de los insumos a la plataforma, se generaban atrasos en las alertas sobre el fraude.
- VIII. Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A estaba en proceso de cambio de sus equipos de comunicación y en la noche del día 23 de diciembre todavía estaban haciendo pruebas técnicas para determinar el funcionamiento de la central IP Asterisk y ese mismo día se produjo el consumo internacional fraudulento
- IX. Que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A debe responsabilizarse por el 50% del tráfico generado en sus equipos de comunicación por no implementar medidas de seguridad que pudieran evitar la generación de dicho tráfico fraudulento.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

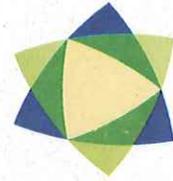
- X. Que el ICE debe responsabilizarse del 50% del tráfico generado en sus equipos de comunicación por no actuar diligentemente a la hora de alertar al usuario sobre el tráfico irregular que se estaba presentando en los equipos de la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A.

POR TANTO

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

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

1. **DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR** la reclamación interpuesta por la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A representado por el señor Rafael Zúñiga Cortes contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto, ambas partes, tanto el operador como el usuario son responsables proporcionalmente por el tráfico internacional fraudulento generado desde los equipos de la empresa.
2. **DEJAR SIN EFECTO** la medida cautelar ordenada por esta Superintendencia mediante resolución RCS-0176-2012 de las 11:00 horas del 06 de junio de 2012.
3. **ORDENAR** al ICE que deberá ajustar la facturación del servicio 2202-1200 correspondiente al mes de diciembre del 2011 y responsabilizarse por el 50% del tráfico internacional fraudulento generado desde dicho servicio telefónico. Por lo cual deberá asumir el monto de **¢2.362.107,45** sin impuesto de ventas.
4. **ORDENAR** a la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A que deberá responsabilizarse por el 50% del tráfico internacional fraudulento correspondiente a la factura del mes de diciembre del 2011 y proceder con la cancelación del mismo, el cual se estima en la suma de **¢2.362.107,45** (sin impuestos).
5. **SEÑALAR** al ICE que una vez que la empresa INTELEC, COMPUTADORAS, COMPONENTES, y COMUNICACIONES S.A. proceda con la cancelación de la suma de ¢2.362.107,45, deberá eliminar la deuda pendiente por dicho concepto y limpiar su record crediticio.
6. **INDICAR** al ICE que debe mejorar los tiempos de respuesta ante eventos fraudulentos detectados en los servicios de telefonía y de telecomunicaciones en general, informando de manera inmediata a sus usuarios y tomando las acciones preventivas correspondientes, independientemente del tipo de fraude que detecte.
7. **ORDENAR** al ICE que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación de la presente resolución presente un detalle del cumplimiento de las anteriores disposiciones.
8. **ORDENAR** al ICE que en un plazo máximo de **30 días hábiles** brinde a esta Superintendencia un detalle de las mejoras implementadas en sus protocolos que aseguren una respuesta inmediata ante la detección de fraude.
9. **PROCEDER** con el cierre y archivo del expediente **SUTEL- AU-00067-2012** en el momento procesal oportuno.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

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, debidamente firmado, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFIQUESE.-

ARTICULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

5.1 Presupuesto Ordinario de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2016.

De inmediato, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con la aprobación del presupuesto ordinario para el año 2016.

De inmediato, se da lectura al oficio 8702-SUTEL-DGO-2015 del 11 de diciembre del 2015, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo la solicitud de aprobación del mismo.

La señora Mónica Rodríguez Alberta introduce el tema e indica que mediante el oficio 18056 (DFOE-IFR-0518) la Contraloría General de la República remitió a la Sutel la aprobación parcial del presupuesto para el ejercicio 2016; el monto aprobado es de ¢23.541.750.89 miles.

Destaca que la diferencia en cuanto a los ingresos corresponde a la aprobación por parte del MICITT del Decreto Ejecutivo 39256-MICITT, que afecta la fuente de financiamiento de Espectro en ¢15 millones menos.

Señala que en cuanto a la aprobación parcial del Ente Contralor, es necesario subrayar que se refiere al gasto y por tanto, los montos improbados deben trasladarse a la subpartida "Sumas sin asignación presupuestaria", la cuales pueden disponerse posteriormente con una modificación presupuestaria autorizada por el Consejo de la SUTEL.

Añade que de acuerdo a lo solicitado, la Dirección General de Operaciones realizó los cambios solicitados y efectuó los correspondientes ajustes en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP), en estricto apego a las normas técnicas presupuestarias que rigen la materia.

Discutido este asunto, el Consejo con base en lo indicado en el oficio 8702-SUTEL-DGO-2015, del 11 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por la señora Mónica Rodríguez Alberta sobre el particular, acuerda por unanimidad:

ACUERDO 012-067-2015

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 8702-SUTEL-DGO-2015, del 11 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite al Consejo la aprobación parcial del Presupuesto Ordinario de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2016, por un monto de ¢23.541.750.89 miles.
2. Autorizar a la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta, Directora General de Operaciones a.i., para



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

que divulgue el presupuesto ordinario 2016 a todas las Direcciones Generales de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

NOTIFIQUESE

5.2 Autorización para dar respuesta a la solicitud de información de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., mediante oficio RI-208-2015.

A continuación, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con la autorización para dar respuesta a la solicitud de información planteada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A., mediante oficio RI-2018-2015.

Al respecto, la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta explica el contenido del oficio 8608-SUTEL-DGO-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015, conforme el cual la Dirección General de Operaciones presenta ante el Consejo el respectivo informe.

Indica que el oficio mencionado anteriormente tiene como fin dar respuesta a la solicitud presentada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A., en el cual requieren de una certificación de operadores y proveedores morosos en el pago del canon de regulación, canon de reserva de espectro y la contribución parafiscal a FONATEL, por parte del regulado Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

Al respecto, señala que la administración tributaria de la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a FONATEL y Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico, es competencia de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, razón por la cual deben de solicitar directamente a ese ente la información.

Con el fin de aclarar lo anteriormente expuesto, indica que en el artículo 39 y el 63 de la Ley General de Telecomunicaciones se menciona lo siguiente:

"A la Dirección General de Tributación le corresponde la administración tributaria de la Contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a FONATEL: "La administración tributaria de esta contribución especial parafiscal será la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, por lo que para esta contribución resulta aplicable el título III, Hechos ilícitos tributarios, del Código de Normas y Procedimientos Tributarios"(art. 39 LGT)".

Señala además que en el artículo 63 de la Ley General de Telecomunicaciones se cita la relación de la Dirección General Tributación con respecto al Canon de Reserva del Espectro Radioeléctrico:

"La administración de este canon se hará por la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, por lo que para este canon resulta aplicable el título III, Hechos ilícitos tributarios, del Código de Normas y Procedimientos Tributarios".

Asimismo, indica que con respecto al canon de regulación le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones la administración, razón por la cual procede a presentar para conocimiento de los Miembros del Consejo los datos solicitados: *"Lista de operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones morosos al 31 de diciembre del 2015"*.

Por lo anterior, solicita al Consejo la aprobación del oficio presentado en esta oportunidad, para así remitir la información solicitada por el regulado Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

Discutida esta propuesta, con base en la información del oficio 8608-SUTEL-DGO-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por la funcionaria Rodríguez Alberta sobre el particular, el



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 013-067-2015

1. Dar por recibido el oficio 8608-SUTEL-DGO-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015, conforme el cual la Dirección General de Operaciones, presenta ante el Consejo la solicitud de autorización para dar respuesta al requerimiento realizado por el regulado Claro CR Telecomunicaciones, S.A., mediante oficio RI-208-2015 fechado 2 de diciembre del 2015 (NI-11812-2015).
2. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que proceda con la remisión de la información solicitada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, mediante el oficio RI-208-2015 de fecha 02 de diciembre del 2015 (NI-11812-2015).

NOTIFIQUESE

ARTICULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL

6.1 Remisión de información para atender la solicitud de expropiación en la zona Huetar Norte, presentada por la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. al MICITT.

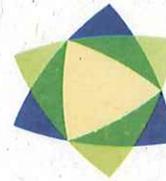
De inmediato, el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con la remisión de información para atender la solicitud de expropiación en la zona Huetar Norte, presentada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A. al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

Sobre el particular, se conocen los documentos que se indican a continuación:

- 1) MICITT-OF-DVMT-551-2015 del Viceministro de Telecomunicaciones, mediante el cual solicita información relacionada con el proceso de expropiación de propiedades promovido por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A., para la ejecución de proyectos de FONATEL en la zona Huetar Norte.
- 2) 8543-SUTEL-DGF-2015, del 07 de diciembre del 2015, por medio del cual la Dirección General de FONATEL presenta para consideración del Consejo la información correspondiente para atender la consulta planteada.

El señor Humberto Pineda Villegas indica que tal y como se había informado al MICITT mediante el oficio N° 04788-SUTEL-DGF-2015, esa Dirección se encontraba a la espera de que el Fiduciario del fideicomiso de FONATEL remitiera un informe que incluiría:

- a. Listado de las alternativas técnicas que podrían ser utilizadas por el operador. En caso de no existir ninguna, indicar las razones y el análisis realizado para llegar a esa conclusión. También se solicitó realizar un análisis de torres construidas cerca de los sitios, que eventualmente podrían ser utilizadas para realizar una co-ubicación.
- b. Análisis de cobertura de las antenas que permita al MICITT determinar que la ubicación solicitada por la empresa es la única que le permitirá alcanzar el objeto de las contrataciones.



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

- c. Cualquier otro análisis técnico que pueda resultar de ayuda para determinar si existen o no otras alternativas técnicas.

Señala que en atención a la solicitud planteada por la Dirección a su cargo, el Fiduciario del fideicomiso de FONATEL remitió la información requerida mediante sus oficios FID-1477-2015 y FID-1637-2015.

Menciona que de la lectura de los oficios citados se pueden extraer las siguientes conclusiones:

En cuanto a los puntos a y b citados, se indica que las radio bases involucradas en los procesos de expropiación fueron estipuladas dentro del diseño del proyecto, con la siguiente cobertura:

1. RU1382 - Santa Eulalia - San Carlos: Cubre los poblados de Linda Vista, Santa Eulalia y Esperanza, densidad poblacional total 400 habitantes, más dos escuelas.
2. RU 1312 - Quebrada las Cruces - Cutris: Cubre el poblado de San Fernando, densidad poblacional estimada 25 habitantes y una escuela.

El contratista Claro CR Telecomunicaciones, S. A. argumenta que la infraestructura que se encuentra en la zona, está a distancias de 5 kilómetros aproximados de los puntos seleccionados para la instalación de las radio bases en estudio de expropiación.

Adicionalmente, señala que sobre la posibilidad de utilizar la infraestructura existente en la zona, se ha indicado que *"durante las visitas y trabajos realizados por el personal de Claro y contratistas en el área planificada para el desarrollo de los sitios RU1312 y RU1382, no se observó infraestructura reutilizable para los fines del proyecto."*

Añade que la Unidad de Gestión del Fiduciario realizó un estudio sobre la existencia de infraestructura en la zona de expropiación, que pudiera ser utilizada por el contratista Claro CR Telecomunicaciones, S. A., para brindar la cobertura en dichas áreas.

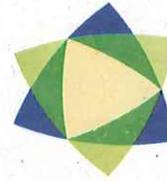
Menciona que del estudio realizado, la Unidad de Gestión determinó que dadas las distancias de las torres existentes en la zona en función al sitio de expropiación, la orografía de la zona y la tecnología y frecuencia utilizada por la compañía Claro; resulta poco probable la reutilización de dicha infraestructura.

Agrega que en cuanto al punto c, el contratista Claro Claro CR Telecomunicaciones, S. A. aporta como solución técnica alterna la utilización de enlaces punto a punto para CPSP, pero esta solución dejaría por afuera del acceso a los centros de población. Esta solución presenta dificultades operativas y técnicas, ya que depende de la orografía de la zona y la vegetación, dentro de otros factores, que afectarían la instalación y los costos asociados.

Señala que no obstante lo anterior, la Unidad de Gestión solicitó al contratista Claro un listado de precios de instalaciones de enlaces punto a punto para los CPSP y la comunidad, planteando tres escenarios financieros y técnicos: Bajo, Medio y Alto; a lo que el contratista respondió que:

"De los análisis preliminares realizados, Claro no garantiza la existencia de línea de vista para todos los potenciales clientes de la zona mediante soluciones de radio microonda punto a punto o punto a multipunto; así mismo, tampoco sería posible estructurar productos cuyas tarifas mensuales sean las autorizadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones."

Menciona el señor Pineda Villegas que por las razones señaladas, la Unidad de Gestión del Fideicomiso concluye que ante la información entregada por el contratista Claro y del análisis complementario realizado, se sugiere que la expropiación es el medio por el cual ese operador podrá cumplir con la solución



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

tecnológica ofertada para brindar el acceso a los servicios fijos de voz e internet de banda ancha a los centros de población relacionados y proveer dichos servicios a los CPSP.

Indica que en cuanto a la estimación del costo de una eventual expropiación, en el oficio FID-1637-2015 se incluye una tabla con el *Costo de terrenos para la zona de Monterrey*, pero se considera que para establecer el costo real a pagar por los terrenos, debe existir un avalúo oficial por parte de los peritos del Ministerio de Hacienda, los cuales tienen la competencia para realizar los cálculos correspondientes.

Discutido este asunto, el Consejo con base en la información del oficio 8543-SUTEL-DGF-2015, del 07 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Humberto Pineda sobre el particular, acuerda por unanimidad:

ACUERDO 014-067-2015

1. Dar por recibido los documentos que se indican a continuación:

- a) Oficio N° MICITT-OF-DVMT-551-2015 del Viceministro de Telecomunicaciones, mediante el cual solicita información relacionada con el proceso de expropiación de propiedades promovido por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A., para la ejecución de proyectos de FONATEL en la zona Huetar Norte.
- b) Informe emitido por la Dirección General de FONATEL mediante el oficio 08543-SUTEL-DGF-2015, considerando que la Dirección de FONATEL había remitido la información indicada mediante la nota 06893-SUTEL-DGF-2015 del 30 de setiembre del presente año y que mediante oficio MICITT-OF-DVMT-551-2015, el Viceministerio de telecomunicaciones solicita que la información sea remitida por el Consejo de la SUTEL.

2. Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el informe emitido por la Dirección General de FONATEL mediante el oficio 08543-SUTEL-DGF-2015 y sus respectivos anexos; en los que se atiende el requerimiento de información planteada por ese Ministerio.

NOTIFIQUESE

6.2 Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso octubre y noviembre 2015.

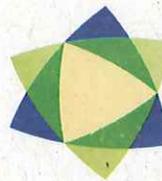
Seguidamente, el señor Camacho Mora hace del conocimiento del Consejo el informe del análisis de los estados financieros del Fideicomiso, de octubre y noviembre del 2015.

El señor Pineda Villegas expone el oficio 8802-SUTEL-DGF-2015, de fecha 15 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección a su cargo muestra el informe de análisis de los estados financieros del Fideicomiso presentados por la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, a través del oficio FID-2012-2015 de fecha 13 de noviembre del 2015 (NI-11136-2015).

Dado lo anterior, se conoce la siguiente documentación relativa al fideicomiso 1082-001-GPP-SUTEL-BNCR:

Balance de Situación
Estado de Resultados
Estado de Patrimonio
Flujo de Efectivo
Notas al Balance de Situación
Presupuesto

Compra de Títulos Valores
Estado de Cuenta BN Valores
Estado de Cuenta Inversiones SAFI
Reporte de valoración a Precios de Mercado Histórico
Control de Límites
Auxiliares Cuentas por Cobrar a Emisores


SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

Distribución de los costos Ernst & Young
 Auxiliar de Inversiones
 Auxiliar de Moneda de Inversiones

Listado de vencimientos de cupones del mes
 Informe de riesgos financieros

El señor Pineda Villegas explica el comportamiento de los estados financieros de las inversiones, la composición por emisor, el control de límites, rendimiento sobre inversiones y ejecución presupuestaria del Fideicomiso al 30 de setiembre del 2015.

Solicita al Consejo el aval para dar por conocido el informe de análisis realizado por la Dirección General de FONATEL y notificar al Banco Nacional de Costa Rica el acuerdo correspondiente.

Conforme con lo indicado en el oficio 8802-SUTEL-DGF-2015, de fecha 15 de diciembre del 2015 y lo expuesto por el señor Pineda Villegas sobre el particular, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 015-067-2015

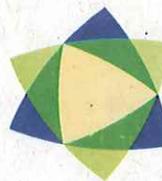
1. Dar por recibido el "*Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso de octubre y noviembre del 2015*", presentado por la Dirección General de Banca de Inversión, Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica mediante los oficios FID-2012-2015 de fecha 13 de noviembre del 2015 (NI-11136-2015) y FID-2261-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015 (NI-12270-2015).
2. Dar por conocido el oficio 8802-SUTEL-DGF-2015, de fecha 15 de diciembre del 2015, mediante el cual la Dirección General de FONATEL presenta el informe de análisis de los estados financieros del Fideicomiso de octubre y noviembre del 2015, los cuales son remitidos por la Dirección General de Banca de Inversión, Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, mediante los oficios FID-2012-2015 de fecha 13 de noviembre del 2015 (NI-11136-2015) y FID-2261-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015 (NI-12270-2015).
3. Dar por conocidos los Estados Financieros del Fideicomiso 1082-GPP SUTEL-BNCR de octubre y noviembre del 2015 presentados por la Dirección General de Banca de Inversión, Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica mediante los oficios FID-2012-2015 de fecha 13 de noviembre del 2015 (NI-11136-2015) y FID-2261-2015 de fecha 11 de diciembre del 2015 (NI-12270-2015)."
4. Comunicar el presente acuerdo al Banco Nacional de Costa Rica y enviar copia del mismo al expediente GCO-FON-OT-036-2012.

NOTIFIQUESE
6.3 Conocimiento de las personas autorizadas en el Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL del Banco Nacional de Costa Rica, para remitir y solicitar información a la SUTEL.

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con las personas autorizadas en el fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL del Banco Nacional de Costa Rica para remitir y solicitar información de SUTEL.

El señor Humberto Pineda Villegas somete a valoración del Consejo los siguientes oficios:

- a. 8669-SUTEL-DGC-2015, del 10 de diciembre del 2015, a través del cual la Dirección General de



SESIÓN ORDINARIA 067-2015
17 de diciembre del 2015

FONATEL expone las personas autorizadas para remitir y solicitar información de SUTEL.

- b. FID-2070-2015 del 23 de noviembre del 2015 (NI-11463-2015), mediante el cual la Dirección General de Banca de Inversión de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica remite la actualización del registro de las personas autorizadas para la firma digital de los diferentes oficios que se estarían enviando a la SUTEL o a la Dirección General de FONATEL.

Al respecto explica cómo deberán ser firmados los respectivos oficios de manera mancomunada de la siguiente forma: un funcionario del grupo A con un funcionario del grupo B:

Nombre	Grupo
Oswaldo Morales Chavarría	A
Lourdes Fernández Quesada	A
Allan Cambronero Arce	A
Ivannia Azoifeifa Ríos	B
Walter Cubillo Alvarez	B
Nubia Calderón Portilla	B

En vista de la información contenida en el oficio 8669-SUTEL-DGC-2015, del 10 de diciembre del 2015 y la explicación brindada por el señor Pineda Villegas sobre el particular los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 016-067-2015

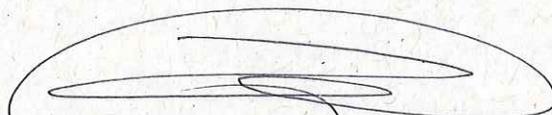
Dar por recibidos los siguientes oficios:

- a. 8669-SUTEL-DGC-2015 de fecha 10 de diciembre del 2015, a través del cual la Dirección General de FONATEL expone al Consejo las personas autorizadas para remitir y solicitar información de SUTEL.
- b. FID-2070-2015 de fecha 23 de noviembre del 2015 (NI-11463-2015), mediante el cual la Dirección General de Banca de Inversión de la Dirección Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica remite a la Dirección General de FONATEL la actualización del registro de las personas autorizadas para la firma digital de los diferentes oficios que se estarían enviando a la SUTEL o a la Dirección General de FONATEL.

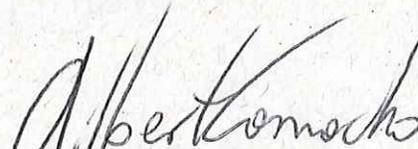
NOTIFIQUESE

A LAS 20:00 HORAS FINALIZA LA SESIÓN.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO




GILBERT CAMACHO MORA
PRESIDENTE DEL CONSEJO