

SAN JOSÉ, COSTA RICA

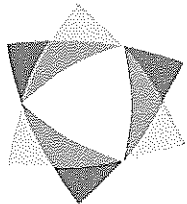
A LAS ONCE HORAS DEL 27 DE MAYO DE 2009

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

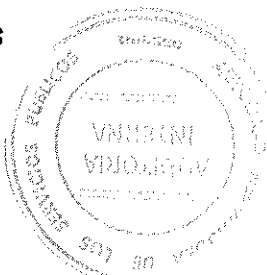
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



362

Nº



27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA NÚMERO VEINTIDÓS**

Celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el salón de sesiones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las once horas del veintisiete mayo de dos mil nueve, preside el señor George Milley Rojas; asisten el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y la señora Maryleana Méndez Jiménez como miembros propietarios.

También asisten el señor Walther Herrera Canillo, miembro suplente de este Consejo, el señor Juan Manuel Guesada Espinoza, Director de la Dirección de Asesoría Jurídica, y la señorita Ruth Córdoba Hernández, Secretaria de la Junta Directiva de la Aresep.

**ARTÍCULO 1  
LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTAS**

El señor **George Milley Rojas**, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo, las actas de la sesión ordinaria 019-2009 celebrada el 15 de mayo de 2009; de la sesión ordinaria 020-2009 del 20 de mayo de 2009; y de la sesión extraordinaria 021-2009 del 22 de mayo 2009.

**En discusión el acta de la sesión ordinaria 019-2009.**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 001-022-2009**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 019-2009, celebrada el 15 de mayo de 2009.

**En discusión el acta de la sesión ordinaria 020-2009.**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 002-022-2009**

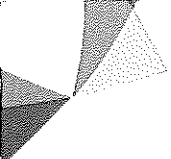
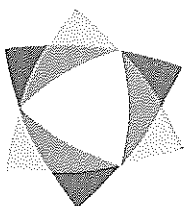
Aprobar el acta de la sesión ordinaria 020-2009, celebrada el 20 de mayo de 2009.

**En discusión el acta de la sesión ordinaria 021-2009.**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 003-022-2009**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 021-2009, celebrada el 22 de mayo de 2009.



1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
2. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDÓN ROVIRA** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por desconexión con el trámite de desconexión de su servicio telefónico y el cobro de los cargos de reconexión y de actualización de cargo por depósito de garantía.
3. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **LIGIA VIRGINIA ZELEDÓN ROVIRA** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
4. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE realizar arreglo de pago para los

**ACUERDO 004-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

Cede la palabra a la señora Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una breve exposición del caso.

Brenes Akerman, quienes se incorporan a las 11:32 horas.

Solicita el ingreso a la sala de sesiones de las funcionarias de la Sutel, Natalia Ramírez Alfaro y Mariana

de procedimiento administrativo de la queja tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-015-2009.

El señor **George Miley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura

1. **APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR LIGIA ZELEDON ROVIRA CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE). (EXP. SUTEL-AU-015-2009)**

EXPEDIENTE	USUARIO	CONTRA
1. SUTEL-AU-015-2009	LIGIA ZELEDÓN ROVIRA	ICE
2. SUTEL-AU-020-2009	HERNÁN CHINCHILLA	ICE
3. SUTEL-AU-029-2009	ASEMECO	ICE
4. SUTEL-AU-034-2009	GUILLELMO CARMONA	ICE
5. SUTEL-AU-058-2009	SHIRLEY CARVAJAL SOTO	ICE

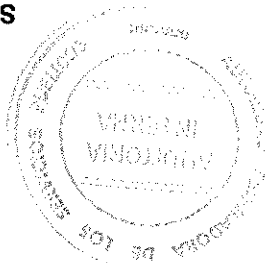
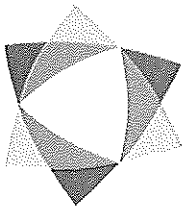
**ARTICULO 2**  
**APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LAS SIGUIENTES QUEJAS:**

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

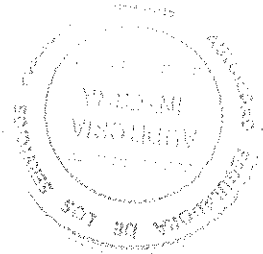
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



364

Nº



27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

meses pendientes del servicio citado, (2) Rehabilitar el servicio telefónico 2226-46-76 mientras se realiza la presente investigación.

5. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

6. Dictar la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

1. Que en fecha 24 de octubre del año 2008 la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** cédula de identidad número 1-414-656 presentó en la agencia telefónica del ICE en San Joaquín de Heredia, una queja para que se realice estudio técnico de las razones del corte de su servicio, dado que ella había solicitado anteriormente un cambio de dirección para la entrega de los recibos telefónicos.

II. Que en fecha recibido del 27 de octubre del año 2008 la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** presentó en la **ARESEF**, una queja formal contra el ICE, debido a que se le suspendió su servicio telefónico por falta de pago, no obstante, lo considera injusto dado que de previo ella había solicitado al ICE un cambio de dirección en el envío de los recibos telefónicos, por lo que solicita que la **ARESEF** se pronuncie para que se autorice a cancelar los recibos telefónicos pendientes y no los cargos de reconexión y ajuste del depósito de garantía, hasta que se determine que corresponde o no el pago de dichos cargos.

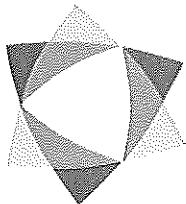
III. Que en fecha 24 de noviembre del año 2008 la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** presentó mediante fax al ICE, una queja dirigida a dicho Instituto para que se realice un estudio técnico de las razones del corte de su servicio, si ella había solicitado anteriormente un cambio de dirección para la entrega de los recibos telefónicos y además, solicita un arreglo de pago para continuar con su servicio telefónico.

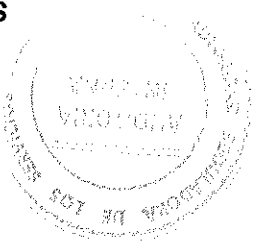
IV. Que en fecha 5 de diciembre del 2008, la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** presentó mediante correo electrónico dirigido a la Contraloría de Servicios del ICE, una nueva queja indicando que no había recibido respuesta de la queja que en el mes de noviembre interpuso en el ICE

V. Que en fecha 9 de diciembre del año 2008, la Contraloría de Servicios del ICE le remite a la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** un correo electrónico en el que le indica que de acuerdo con el voto de la sala IV 3968-94, el hecho que el documento de cobro de un recibo no hubiera llegado a su casa o empresa, ello no lo releva del deber de cumplir con las obligaciones contratadas con la Institución.

VI. Que en fecha 11 de diciembre del 2008, la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** presentó ante la **ARESEF** información adicional de su queja solicitando que se realice un estudio especial de meses pendientes y por último, que el estudio determine se debe o no pagar el cargo por reajuste por el depósito de garantía y el cargo por reconexión que el ICE le está cobrando.

VII. Que en fecha 12 de diciembre del año 2008, la señora **LIGIA VIRGINIA ZELEDON ROVIRA** envía un correo a la Dirección de Atención al Usuario, con el fin de que se aporte al expediente la respuesta del ICE fechada 09 de diciembre del 2008.





SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

27 DE MAYO DE 2009

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantiza su privacidad, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (23) Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

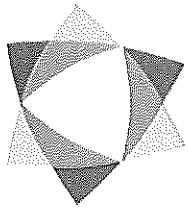
- II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: (1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten, (2) Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley, (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley.
- III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

**POR TANTO:**

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227

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

- I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
- II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la señora LIGIA VIRGINIA ZELDON ROVIRA contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)



2. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMIREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **HERNÁN CHINCHILLA OROZCO** cédula de identidad 1-0722-0442 contra el Instituto Desamparados.
1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **HERNÁN CHINCHILLA OROZCO** cédula de identidad número 1-0722-0442, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no haber instalado un servicio de Internet "@acelera" en la comunidad de Jericó, de San Miguel de Desamparados.

**ACUERDO 005-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

Cede la palabra a la señorita Natalia Ramirez Alfaro quien realiza una breve exposición del caso.

El señor **George Wiley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura de procedimiento administrativo de la queja tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-020-2009.

**2. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR HERNAN CHINCHILLA OROZCO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD. (EXP. SUTEL-AU-020-2009)**

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 veinticuatro horas, contadas a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**V.** Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

**IV.** De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE realizar arreglo de pago para los meses pendientes del servicio citado, (2) Rehabilitar el servicio telefónico 2226-46-76 mientras se realiza la presente investigación.

**III.** Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMIREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **LIGIA VIRGINIA ZELEDÓN ROVIRA** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

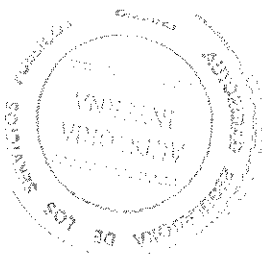
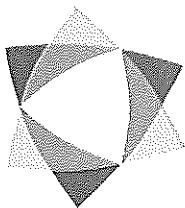
por discontinuidad con el trámite de desconexión de su servicio telefónico y el cobro de los cargos de reconexión y de actualización de cargo por depósito de garantía.

**SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009**

**27 DE MAYO DE 2009**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

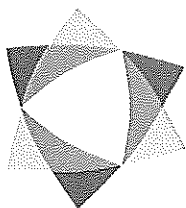
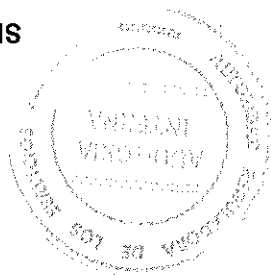


367

Nº

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

3. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

4. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

I. Que en fecha 17 de setiembre de 2007, la señora Xinia Herrera Duran, mediante oficio 3345-DPU-2007, en aquel momento Directora de la Dirección de Protección al Usuario de la ARESEP, le solicitó al ICE información sobre las características de la zona de Jericó de San Miguel de Desamparados, específicamente, para conocer cuales eran las características técnicas de infraestructura para brindar el servicio de ADSL en dicha zona y cuando se realizarían las obras de mejoras o ampliación necesarias para que se brinde el servicio de ADSL en dicha zona. (folio 09)

II. Que en fecha 5 de octubre del 2007, la señora Xinia Herrera Duran, mediante oficio 6000-2229-C-2008, solicita al ICE el cronograma de instalación del IMAF en la zona de Jericó, San Miguel de Desamparados. (folios 08)

III. Que en fecha 29 de octubre del 2007, el señor Maximiliano Quesada Guevara, jefe del CAIC de San José Occidental ICE, mediante oficio N° 09470-780-2007, responde a la señora Xinia Herrera Duran, que respecto al cronograma de instalación del IMAF en la zona de Jericó, la División de Redes y Servicios es la encargada de la planificación y programación de obras de infraestructura, por lo tanto, es esta División la encargada de responder sobre el cronograma y se le trasladada la solicitud de la ARESEP a dicha división. (folio 07)

IV. Que mediante escrito fechado 08 de agosto del 2008, el señor HERNAN CHINCHILLA OROZCO cédula de identidad número 1-772-442, solicita la intervención de la ARESEP para darle seguimiento a la solicitud de Servicio Acelerado en la zona de Jericó de San Miguel de Desamparados,

V. Que en fecha 19 de noviembre del 2008, la señora Laura Suarez Zamora Directora a.i. mediante oficio N° 3006-DPU-2008 le indica al señor Hernán Chinchilla Orozco que de acuerdo con la respuesta de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Autoridad Reguladora se trasladada su queja a la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones y Correos para que se brinde el trámite que corresponda. (folio 04)

VI. Que en fecha 18 de diciembre del 2008, el señor Walther Herrera Cantillo, Director a.i. mediante oficio N° 243-DITEC-2008, le indica al señor Hernán Chinchilla Orozco que de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la ley General de Telecomunicaciones le otorga la competencia a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) la competencia para la resolución de la quejas en el sector de telecomunicaciones y hasta tanto se encuentre legalmente constituida se suspenderá el trámite correspondiente.

ii. Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMIREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-153-0420 y JORGE SALAS SANTANA, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director

Desamparados.  
haber instalado un servicio de Internet "@acelera" en la comunidad de Jericó, de San Miguel de identidad número 1-0722-0442, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por no objeto del reclamo presentado por el señor HERNÁN CHINCHILLA OROZCO cédula de Telecomunicaciones, ley 8642. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de la Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la

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

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**POR TANTO:**

Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.  
usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los

IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará,

III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

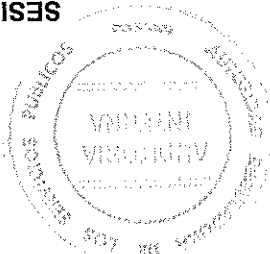
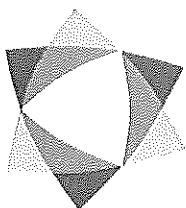
II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: (1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten, (2) Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley, (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley.

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia,

**CONSIDERANDO:**

SESIÓN ORDINARIA N° 022-2009

27 DE MAYO DE 2009





1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
2. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor Jaime Cabezas Peterson en su condición de Mandatario Generalísimo llmite de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por cobro de tarifas no Autorizadas en Servicios 900.
3. Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMÍREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-1153-0420 y JORGE SALAS SANTANA, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tratar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO), cédula de persona jurídica número 3-002-045363 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
4. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 67 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, se dicta como medida

**ACUERDO 006-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:  
Cede la palabra a la señorita Natalia Ramirez Alfaro quien realiza una breve exposición del caso.

El señor **George Miley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura de procedimiento administrativo de la queja tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-029-2009.

**3. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO), CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE). (EXP. SUTEL-AU-029-2009)**

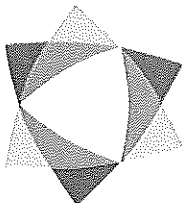
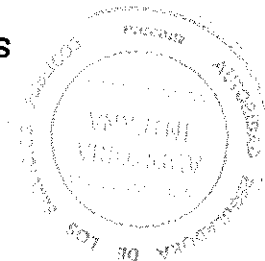
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

- III. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.
- para tratar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **HERNÁN CHINCHILLA OROZCO** cédula de identidad 1-0722-0442 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

**27 DE MAYO DE 2009**

**SESIÓN ORDINARIA N° 022-2009**

N° 370



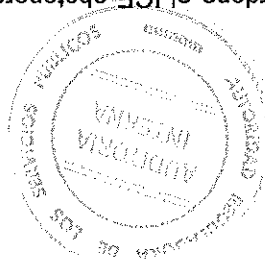
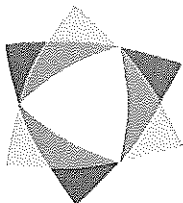
**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICF abstenerse de seguir cobrando la tarifa adicional del 28% por no estar autorizada por el ente regulador, esto mientras se realiza la presente investigación.

5. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

6. Dictar la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

I. Que el día 11 de setiembre del 2009 el señor Jaime Cabezas Peterson en su condición de Mandatario Generalísimo límite de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO), cédula de persona jurídica número 3-002-045363, presentó ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) Solicitud de Apertura de Procedimiento Administrativo contra el ICF por cobro de tarifas no Autorizadas en Servicios 900. (folios 20-23 del expediente), por lo que solicita se declare la nulidad del acto administrativo originado en sesión del Consejo Directivo del ICF Nº 5669. (folios 20 al 24)

II. Que mediante oficio Nº 202-DITEC-2008 del 08 de diciembre del 2008 la Dirección de Telecomunicaciones y Correos previne a ASEMECO que de conformidad con el numeral 48 de la Ley General de Telecomunicaciones debe gestionar ante el ICF el reintegro de los montos que representen la aplicación del 28% sobre los ingresos recaudados. (folio 10 y 11)

III. Que mediante escrito fechado 05 de enero del 2009, ASEMECO presenta ante el ICF inconformidad por cobro de tarifas no autorizadas en el Servicio 900 donde expresamente solicita se le resuelva su gestión dentro de los diez días naturales después de recibida, se abstenga de seguir cobrando el 28% de tarifa adicional y se reintegre el monto recibido por ese concepto más los intereses, así como los daños y perjuicios, multas de ley y todo tipo de costo procesal incurrido.

IV. Que el en fecha 22 de enero del 2009, ASEMECO presentó documentación que acredita que han transcurrido más de diez días sin que el ICF haya brindado respuesta a su inconformidad presentada.

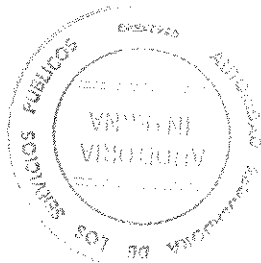
V. Que al día de hoy el ICF no ha resuelto las gestiones presentadas por el señor Jaime Cabezas Peterson en su condición de Mandatario Generalísimo límite de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO).

**CONSIDERANDO:**

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva, (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles, (19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: (1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten, (2) Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley, (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley.

III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

**FOR TANTO:**

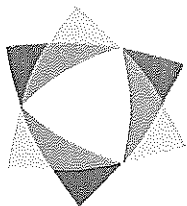
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley Nº 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley Nº 6227.

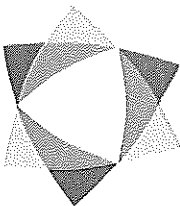
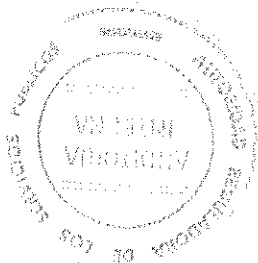
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor Jaime Cabezas Peterson en su condición de Mandatario Generalísimo límite de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por cobro de tarifas no Autorizadas en Servicios 900.

III. Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMÍREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-1153-0420 y JORGE SALAS SANTANA, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tratar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS COSTARRICENSES (ASEMECO), cédula de persona jurídica número 3-002-045363 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).





IV. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 67 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE abstenerse de seguir cobrando la tarifa adicional del 28% por no estar autorizada por el ente regulador, esto mientras se realiza la presente investigación.

V. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

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 veinticuatro horas, contadas a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**4. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A (RACSA). (EXP. SUTEL-AU-034-2009)**

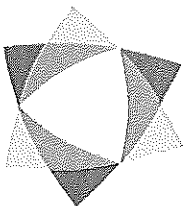
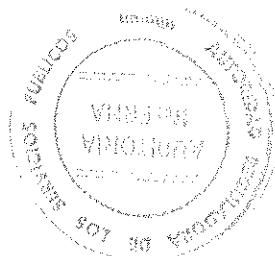
El señor **George Milley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura de procedimiento administrativo de la queja tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-034-2009.

Cede la palabra a la señorita **Natalia Ramírez Alfaro** quien realiza una breve exposición del caso.

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 007-022-2009**

1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.
2. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **GUILLELMO CARMONA CASCANTE** contra **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A (RACSA)** por desconformidad con el servicio **Wimax** por la velocidad de navegación contratada y la realimente recibida y por realizar facturación por un servicio que no han brindado. (folio 08)
3. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor **GUILLELMO CARMONA CASCANTE** cédula de identidad número 1-484-912 contra **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A (RACSA)** 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).
4. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.
5. Dictar la siguiente resolución:



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**RESULTANDO:**

I. Que en fecha 16 de enero del 2009 el señor **GUILLELMO CARMONA CASCANTE**, cédula de identidad número 1-484-912 mediante correo electrónico presentó ante Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) inconformidad por la velocidad de navegación contratada y la realmente recibida y por realizar facturación por un servicio que no han brindado. (folio 08)

II. Que el 21 de enero del 2009 el Departamento de Servicio al Cliente de RACSA le comunica al señor Carmona Cascante que se ha incluido el reclamo mencionado y que solicitaron un estudio de la cuenta para proceder a hacerle rebajo en la factura. (folio 11)

III. Que mediante correo electrónico fechado 30 de enero del 2009 el señor Carmona Cascante nuevamente manifiesta a RACSA que tiene un mes de tener problemas con la navegación así como también que no ha recibido respuesta satisfactoria a las constantes quejas presentadas ante la parte administrativa, servicio al cliente y soporte técnico. Asimismo en dicho correo electrónico les indica que da por concluida la vía administrativa y que procederá a la vía legal a subsanar dichos inconvenientes. (folio 15)

IV. Que en fecha 02 de febrero del 2009 el Departamento de Servicio al Cliente de RACSA responde al señor Carmona Cascante que su reclamo fue incluido desde el 21 de enero del 2009 y que una vez realizado el estudio de la cuenta se le brindará una respuesta. (folio 16)

V. Que mediante escrito fechado 03 de febrero del 2009, el señor **GUILLELMO CARMONA CASCANTE**, presenta ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal denuncia contra RACSA por incumplimiento en la prestación del servicio Wimax con una velocidad contratada de 512 kbps. Asimismo manifiesta que en varias oportunidades se ha quedado sin servicio durante varios días. En virtud de lo anterior solicita: a) Se corrija la avería y b) Se le ajuste la facturación de conformidad con los niveles de navegación ofrecidos en realidad por RACSA. (folios 02 al 04)

VI. Que al día de hoy RACSA no ha dado respuesta efectiva ni resuelto las gestiones presentadas por el señor Carmona Cascante.

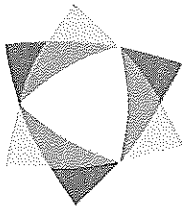
**CONSIDERANDO:**

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente, (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles. (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: (1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten, (2) Cumplir las obligaciones

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley, (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley.

III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

**POR TANTO:**

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley Nº 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley Nº 6227

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

I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor GUILLELMO CARMONA CASCANTE contra Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) por disconformidad con el servicio Wimax por la velocidad de navegación contratada y la realmente recibida y por realizar facturación por un servicio que no han brindado. (folio 08)

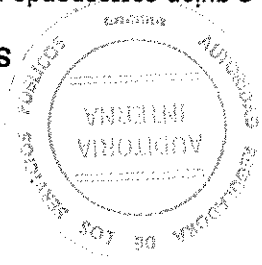
III. Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMÍREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-1153-0420 y JORGE SALAS SANTANA, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el señor GUILLELMO CARMONA CASCANTE cédula de identidad número 1-484-912 contra Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

IV. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

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

27 DE MAYO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de veinticuatro horas, contadas a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**5. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR SHIRLEY CARVAJAL SOTO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE). (EXP. SUTEL-AU-058-2009)**

El señor **George Milley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura de procedimiento administrativo de la queja tramitada bajo el expediente SUTEL-AU-058-2009.

Cede la palabra a la señorita **Natalia Ramirez Alfaro** quien realiza una breve exposición del caso.

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

**ACUERDO 008-022-2009**

1. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

2. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la señora **SHIRLEY CARVAJAL SOTO** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por desconformidad con la calidad del servicio y la suspensión del mismo.

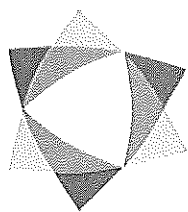
3. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMIREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por la señora **SHIRLEY CARVAJAL SOTO**, cédula de identidad número 9-099-663, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

4. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 67 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE reinstalar el servicio de Internet @acelera mientras se realiza la presente investigación.

5. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.
6. Dictar la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

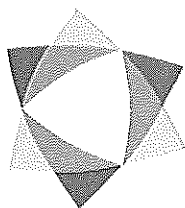
1. Que en fecha 14 de abril del 2009 la señora **SHIRLEY CARVAJAL SOTO**, cédula de identidad número 9-099-663, presentó reclamo contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) manifestando el mal servicio de Internet @celera dado que el sistema se caía constantemente. Asimismo, indicó que le hablan suspendido el servicio a pesar que ésta nunca habla renunciado al mismo. (folio 03)



27 DE MAYO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



- II. Que en fecha 28 de abril del 2009 la señora SHIRLEY CARVAL SOTO, presenta forma queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en virtud que no le brindaron respuesta a su reclamo citado, y que le están realizando un cambio del servicio contratado, en razón que por más de dos años disfruto del servicio de Internet @acelera y ahora le están ofreciendo el RDSL. (folio 01)
- III. Que al día de hoy el ICE no ha resuelto las gestiones presentadas por la señora SHIRLEY CARVAL SOTO.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (4) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente; (9) Recibir una facturación exacta, veraz, y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva; (13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor; a precios asequibles. (14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia; (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por fallas atribuibles al proveedor; (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

- II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: (1) Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley; los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten; (2) Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley; (3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley; (4) Las demás que establezca la ley.

- III. Que el artículo 60 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, establece que es obligación fundamental de la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

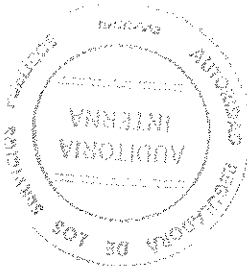
- IV. Que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá las reclamaciones originadas por la violación a los derechos de los usuarios de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública número 6227, del 2 de mayo de 1978.

**POR TANTO:**

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley Nº 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley Nº 6227



27 DE MAYO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

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

I. Iniciar un procedimiento administrativo ordinario con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y en los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642.

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la señora **SHIRLEY CARVAJAL SOTO** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por desconformidad con la calidad del servicio y la suspensión del mismo.

III. Nombrar a los funcionarios **NATALIA RAMÍREZ ALFARO**, cédula de identidad número 1-1153-0420 y **JORGE SALAS SANTANA**, cédula de identidad número 1-565-948, como órgano director para tramitar el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por la señora **SHIRLEY CARVAJAL SOTO**, cédula de identidad número 9-099-663, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) 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 a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

IV. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 67 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, se dicta como medida cautelar la siguiente: (1) Se ordena al ICE reinstalar el servicio de Internet @acelera mientras se realiza la presente investigación.

V. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

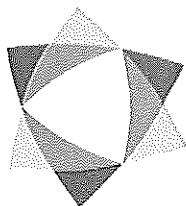
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse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

**ARTÍCULO 3**  
**ARCHIVO DE QUEJA INTERPUESTA POR MALENA REYES SANARRUCIA CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE). (EXP. SUTEL-AU-001-2009)**

El señor **George Milley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo el cierre del expediente de queja Sutel-AU-001-2009, interpuesta por la señora Malena Reyes Sanarrucia contra el ICE.

Cede la palabra a la señora Natalia Ramírez Alfaro, quien realiza una breve exposición del tema.

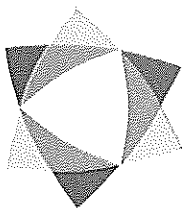
Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:



27 DE MAYO DE 2009

ACUERDO 009-022-2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



1. Archivar la queja interpuesta por **MALENA REYES SANARRUCIA** en virtud de que no le compete a la Superintendencia de Telecomunicaciones conocer ni establecer los montos de las multas establecidas por contravenir lo dispuesto en la Ley Nº 7566 de Creación del Sistema de Emergencias 911 del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas.
2. Dictar la siguiente resolución:

**RESULTANDO**

1. Que el 01 de julio de 2008 la señora **MALENA REYES SANARRUCIA** cédula de identidad número 8-056-264, presenta queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) debido a la multa que le establecieron por 3 llamadas insultantes y 12 falsas alarmas al Servicio de Emergencias 911 (folios del 01 al 14).

II. Que en fecha 24 de junio del 2008, el ICE aporta detalle de llamadas salientes del servicio 83380001, efectuadas al servicio de emergencia 9-1-1 en el periodo del 14 de mayo al 16 de mayo del 2007. (folios 12 al 14)

III. Que el 11 de agosto del 2008 mediante oficio número 097-1092-2008 el ICE aporta recibo del mes de mayo del 2007 correspondiente al servicio móvil número 8388-00-01 solicitado por el Departamento de Protección al Usuario (DPU), indicando además que no existen movimientos telefónicos registrados de enero a junio del 2007 y que en dicho periodo no existen reportes por robo ni otro que implique la suspensión del servicio. (folios 16 al 18)

I. Que el artículo 8 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 911 Nº 7566 del 18 de diciembre de 1995 establece que dicho sistema funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el ICE, a quien le corresponde dictar las resoluciones que correspondan sobre el cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 911.

II. Que dicho numeral indica que los recursos ordinarios o extraordinarios serán conocidas en alzada por la Comisión coordinadora de dicho sistema y posteriormente cuando las resoluciones se encuentren firmes serán enviadas al departamento de facturación del ICE, para que las incluya en el recibo mensual del derecho telefónico correspondiente.

III. Que el artículo 18 de la Ley de marcas establece que constituirán plena prueba del uso indebido del servicio brindado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, la información generada por su sistema de cómputo, debidamente certificada por el Director del Sistema.

IV. Que el cobro efectuado por el Servicio de Emergencias 911, se rige por la Ley 7566 del 18 de diciembre de 1995, y en lo que respecta a la multa, prueba, cobro y destino del cobro (artículos 17, 18, 19 y 20 de esa Ley), fueron adicionados mediante la Ley 7949 de 30 de noviembre de 1999, en ellas no se estableció que la Autoridad Reguladora, tuviera injerencia en este tipo de quejas.

V. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

- 1. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A.
- 2. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-039-2009 de la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274:
  - a) Datos emplazamientos y antenas de transmisión visible del folio 7 (iniciando en el punto 7) denominado "Datos de cada uno de los emplazamientos o antenas de transmisión".

**ACUERDO 010-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

Cede la palabra a la señorita Mariana Brenes Akerman, quien realiza una breve exposición de los argumentos planteados en la solicitud.

El señor **George Milley Rojas** somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la solicitud de declaratoria de confidencialidad de documentos que constan en la solicitud de autorización para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público de TELECOM NETWORKS CR, S.A.

**ARTÍCULO 4**  
**SOLICITUD DE DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE TELECOM NETWORKS CR, S.A. (EXP. SUTEL-OT-39-2009):**

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 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 tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

Archivar la queja interpuesta por **MALENA REYES SANARRUCIA** en virtud de que no le compete a la Superintendencia de Telecomunicaciones conocer ni establecer los montos de las multas establecidas por contravenir lo dispuesto en la Ley N° 7566 de Creación del Sistema de Emergencias 911 del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas.

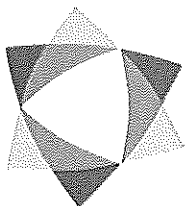
**EL CONSEJO DE LA**  
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**  
**RESUELVE**

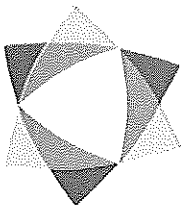
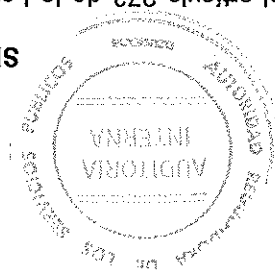
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

**POR TANTO**

**27 DE MAYO DE 2009**

**SESIÓN ORDINARIA N° 022-2009**





VI. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, 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.

**CONSIDERANDO**

I. Que en el expediente SUTEL-OT-39-2009 de la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274, no sólo consta diversa información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada sino también documentos e informaciones públicas.

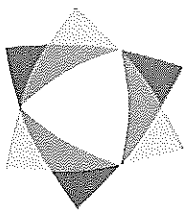
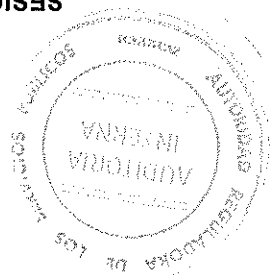
II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."

IV. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrador de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales.

V. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.

VI. Que asimismo 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 considerado 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.



VII. Que el plazo de cinco (5) años solicitado por la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A. resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

**POR TANTO**

Con fundamento en el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAE, los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley No. 7593.

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

A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., el día 24 de abril del 2009.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-039-2009 de la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A., cédula jurídica número 3-101-554274:

1. Datos emplazamientos y antenas de transmisión visible del folio 7 (iniciando en el punto 7) denominado "Datos de cada uno de los emplazamientos o antenas de transmisión".
2. Diagramas de red visibles de los folios 08 al 10 (hasta el punto 8) denominado "Solicitud de Confidencialidad".
3. Proyecciones financieras visibles de los folios 11 a 14, ambos inclusive.
4. Condiciones generales del servicio a los clientes visibles de los folios 26 al 30, ambos inclusive.
5. Características técnicas de los equipos visibles de los folios 32 a 36, ambos inclusive.

C. Se determina que una vez que la solicitud de autorización de la empresa TELECOM NETWORKS CR, S.A. sea debidamente aprobada por la SUTEL, toda la información indicada en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley No. 7593, será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto será pública y de acceso general.

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.

**COMUNIQUESE.**

Al ser las 13:35 horas, se retiran de la sala de sesiones las señoras Natalia Ramírez Alfaro y Mariana Brenes Akerman.

El señor **George Miley Rojas** cede la palabra al señor **Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez** quien informa sobre el avance del estudio que realiza en cuanto a la definición de los mercados relevantes de telecomunicaciones y del mercado de los alquileres y uso de las facilidades esenciales, encomendado mediante acuerdo 014-018-2009 del artículo 13 de la sesión ordinaria 18-09, celebrada el 6 de mayo de 2009.

**1. MERCADOS RELEVANTES:**

**ARTICULO 6  
ASUNTOS VARIOS:**

**ACUERDO EN FIRME.**

PROGRAMA 2		Partidas	AUMENTA	DISMINUYE
		1,04,02	50.400.000	
		1,04,03	27.040.000	
		1,04,04	200.000.000	
		1,05,03	26.040.000	
		1,05,04	26.040.000	
		1,07,01	54.000.000	
		<b>Total</b>	<b>383.520.000</b>	

Aprubar la modificación presupuestaria para la inclusión de la donación del gobierno de Japón a través del Banco Mundial, y enviarla a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora para su aprobación, según el siguiente cuadro:

**ACUERDO 011-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

El señor **George Miley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la revisión y aprobación de la modificación presupuestaria para enviar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, con respecto a la donación del gobierno de Japón a través del Banco Mundial.

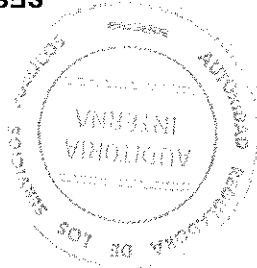
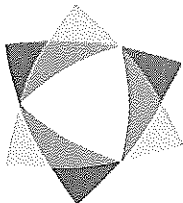
**ARTICULO 5  
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA PARA ENVIAR A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ARESEP, CON RESPECTO A LA DONACIÓN DEL GOBIERNO DE JAPÓN VIA BANCO MUNDIAL:**

**SESIÓN ORDINARIA N° 022-2009**

**27 DE MAYO DE 2009**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**sutel**



384

Nº

27 DE MAYO DE 2009

ACUERDO 012-022-2009

Dar por recibida la información.

2. TARIFFAS:

El señor **George Miley Rojas** somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema sobre tarifas. Señala que debe estar claro el principio constitucional que promulga que a los iguales se les debe tratar como iguales. Cita por ejemplo, que no se puede dejar a ningún operador al desamparo para que lleguen otros a robarle clientes a costa del dumping, que se da cuando se tiene precio predatorio. Si no se ponen límites se corre el riesgo de que se haga un daño importante al crecimiento del mercado.

Señala que debe analizarse si al momento que la Sutel empieza a dar autorizaciones, estas deban ir acompañadas de un pliego tarifario que se debe cumplir como vía básica.

El señor **Walter Herrera Cantillo**, señala que en cuanto al tema de los servicios, lo que la Sutel debe hacer es fijarles un precio tope y verificar la calidad.

En cuanto a los esquemas tarifarios, indica que este debe ser de convergencia. Pone el ejemplo de internet, donde la tarifa se puede fijar con base a las velocidades, para una velocidad un precio y para otra otro, independientemente de la red.

La señora **Maryleana Méndez Jiménez** manifiesta que en cuestiones de fijación de tarifas se debe definir una estrategia. Indica que la Ley describe la originación en línea fija, trenzada, par de cobre, etc, como monopólica. Por ello, considera que sobre ella se pueden hacer ajustes tarifarios y pedirle al ICE que envíe a la Sutel los estudios técnicos.

Agrega, que siendo que por el momento el único operador de telefonía móvil es el ICE, la Sutel puede realizar un pliego tarifario para la telefonía celular dado que esa institución se encuentra en una posición única de mercado.

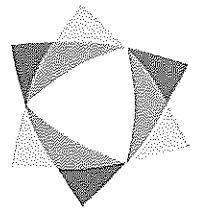
Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

ACUERDO 013-022-2009

Solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad que envíe información actualizada en cuanto a los costos de base para la solicitud de ajuste de sus tarifas, con el fin de revisar y poner al día el pliego tarifario vigente; tomando en consideración que en adelante se pretende hacer la revisión desde el punto de vista de los siguientes mercados minoritarios:

1. Acceso fijo de banda angosta (para voz y datos dial-up)
2. Servicio fijo de llamada (voz)
3. Acceso fijo de internet banda ancha
4. Servicios móviles (voz y datos)
5. Líneas arrendadas.

ACUERDO EN FIRME.



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

CONCLUYE LA SESIÓN A LAS DIECISEIS HORAS TREINTA CINCO MINUTOS.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS  
PRESIDENTE

Anexar al acta de la sesión ordinaria 22-2009, celebrada el 27 de mayo de 2009, el adendum al Informe técnico sobre el uso y asignación del espectro radioeléctrico en Costa Rica, del 15 de mayo de 2009.

**ACUERDO 014-022-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

El señor **George Miley Rojas** propone a los señores miembros del Consejo, que conste en actas la adición realizada el día 22 de mayo de 2009, al "Informe técnico sobre el uso y asignación del espectro radioeléctrico en Costa Rica", solicitada por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.

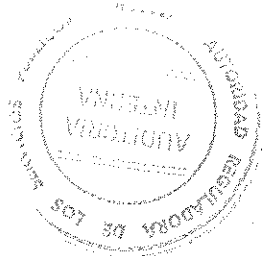
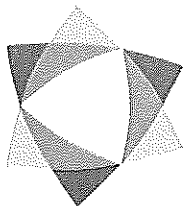
**3. ADDENDUM AL INFORME TÉCNICO SOBRE EL USO Y ASIGNACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO EN COSTA RICA:**

SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009

27 DE MAYO DE 2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



386

Nº



# ANEXO

27 DE MAYO DE 2009

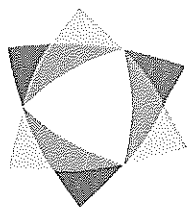
387

Nº

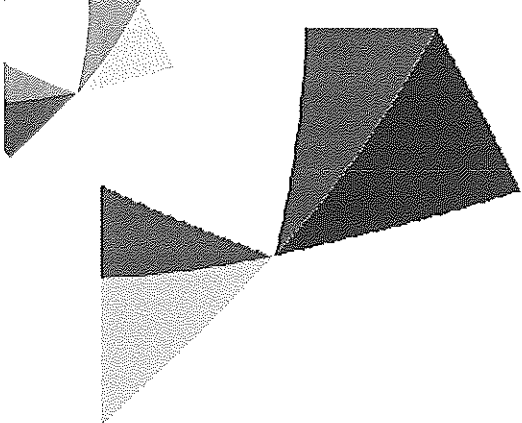
SESIÓN ORDINARIA Nº 022-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



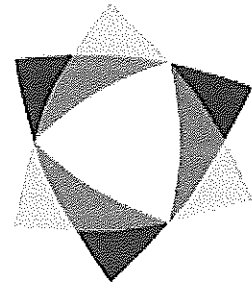
sutel



Mayo 22, 2009

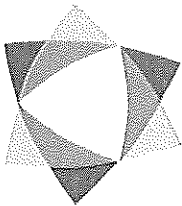
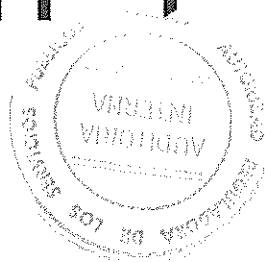
*A solicitud del  
Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones*

# Adendum al Informe técnico sobre el uso y asignación del espectro radioeléctrico en Costa Rica del 15 de mayo de 2009



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

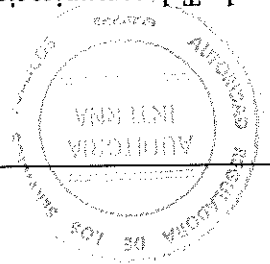
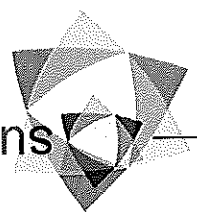
sutel

Referencia

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) ha elaborado este Adendum al Informe técnico sobre el uso y asignación del espectro radioeléctrico en Costa Rica del 15 de mayo de 2009 (en adelante el "Informe"), en respuesta a la solicitud de la Viceministra del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones del día 19 de mayo de 2009.

Este Adendum forma parte integral del Informe y tiene como finalidad ampliar los siguientes contenidos:

1. Comparación de las mediciones del espectro radioeléctrico realizadas en el periodo de diciembre de 2008 a enero de 2009 con las mediciones realizadas en el mes de mayo de 2009.
2. Descripción del ancho de banda necesario para prestar eficientemente los diferentes servicios móviles (WCDMA, GSM, etc.).
3. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 900 MHz.
4. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1800 MHz.
5. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1900 MHz.
6. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1,7 / 2,1 GHz.
7. Ampliar detalles del uso ineficiente del espectro asignado al operador incumbente.
8. Análisis de aperturas en otros países respecto al número óptimo de operadores.





**1. Comparación de las mediciones del espectro radioeléctrico realizadas en el periodo de diciembre de 2008 a enero de 2009 con las mediciones realizadas en el mes de mayo de 2009.**

Respecto a la comparación de las mediciones de diciembre-2008/enero-2009 y mayo-2009, en la sección "Resultados de las mediciones de mayo del 2009" en la página 39 del informe se indica: "La validez de ambas mediciones se comprobaba al obtener un 2,5% de promedio de variación entre las mediciones de diciembre 2008 - enero 2009 y mayo 2009, valor que es más que esperable considerando que el uso del espectro en tecnologías móviles es dinámico en función del tráfico en la red".

Cabe señalar que ambos estudios, concuerdan con el objetivo del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (en adelante referido como "Plan"), de asegurar un uso eficiente del espectro en cuanto al control del uso efectivo del espectro y la recuperación de las bandas en desuso, que a su vez corresponde con la mayoría de las recomendaciones del Informe.

Adicionalmente, de seguido se muestran los gráficos comparativos de las mediciones de espectro para las pruebas realizadas:

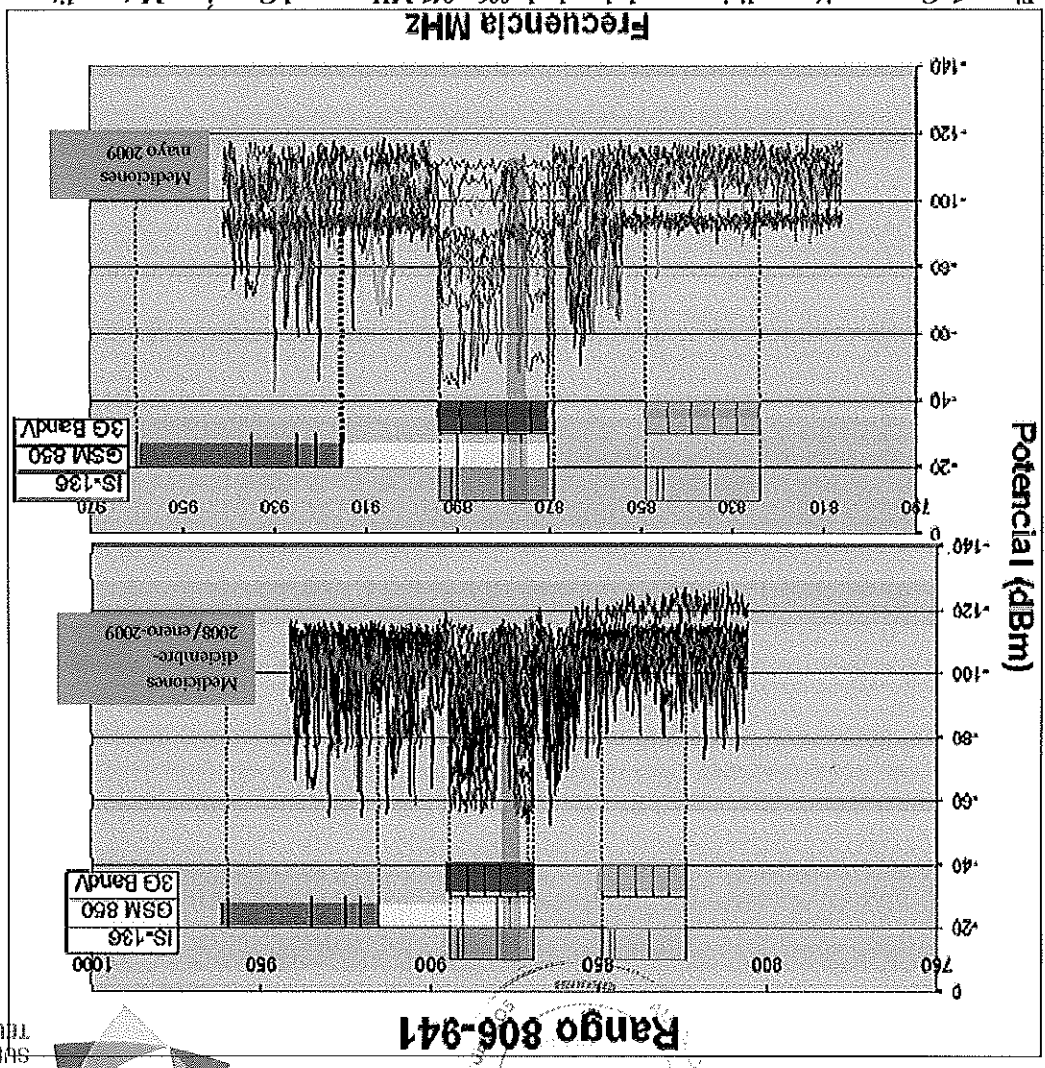
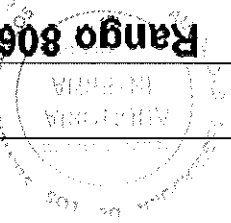


Figura 1. Comparación mediciones en la banda de 806 a 941 MHz para el Gran Area Metropolitana

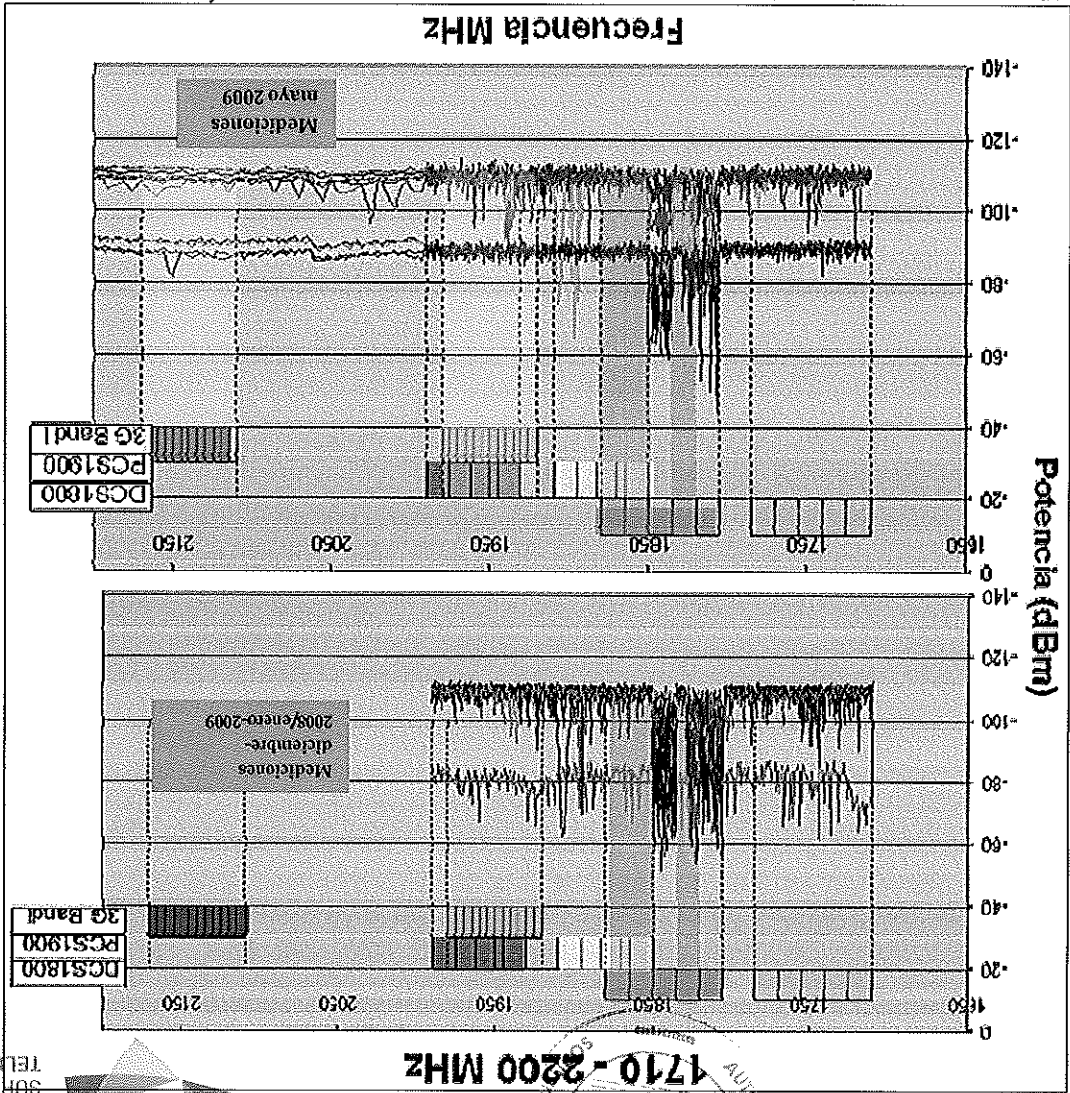
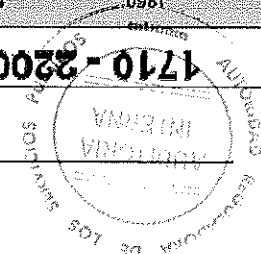
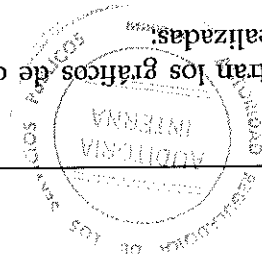
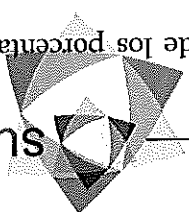


Figura 2. Comparación mediciones en la banda de 1710 a 2200 MHz para el Gran Area Metropolitana



Asimismo, de seguido se muestran los gráficos de comparación de los porcentajes de ocupación para las mediciones realizadas.

Figura 3. Comparación niveles de ocupación para la banda TDMA IS136 para el Gran Area Metropolitana

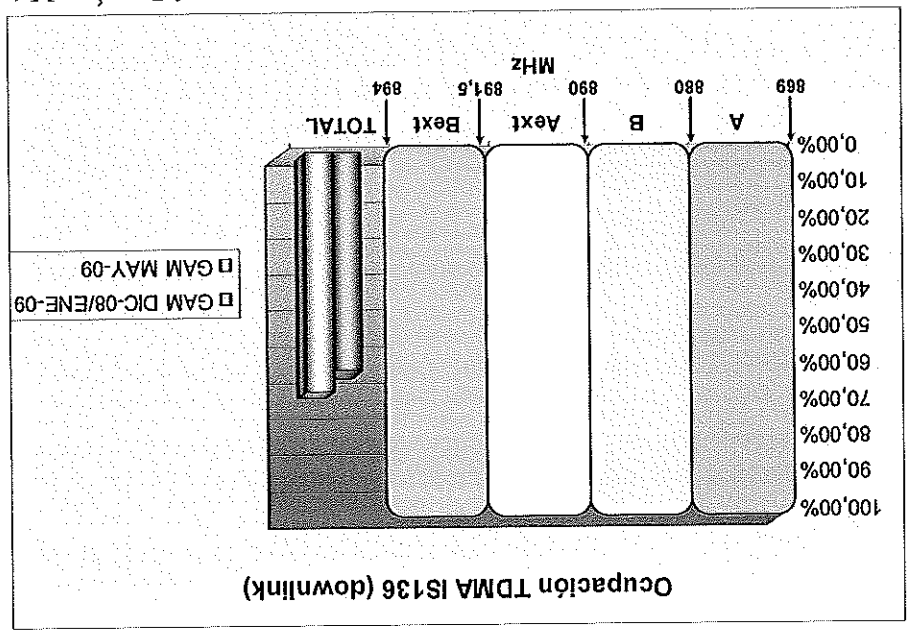
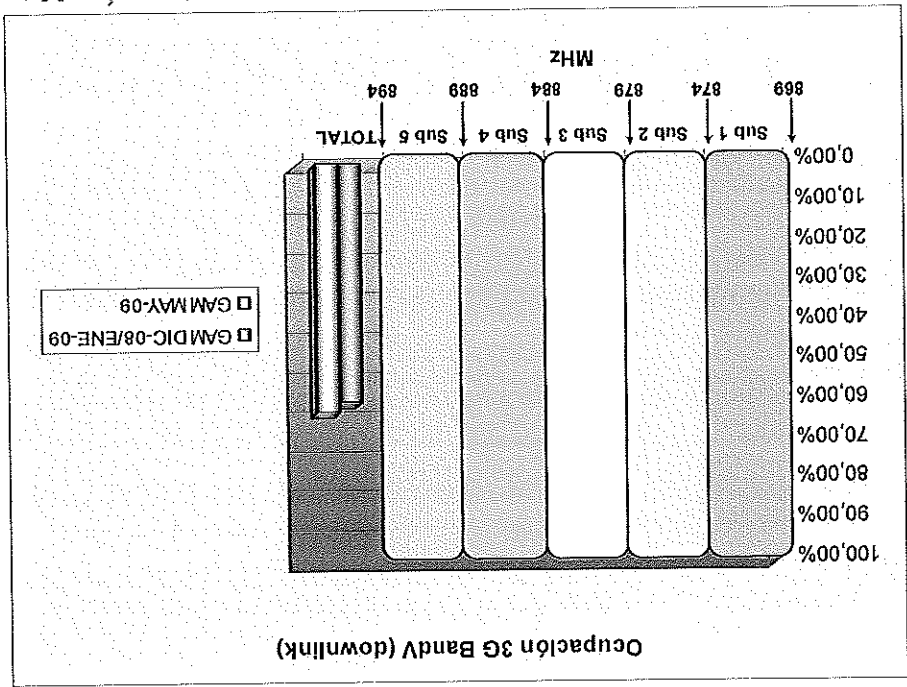


Figura 4. Comparación niveles de ocupación para la banda 3G Band V para el Gran Area Metropolitana



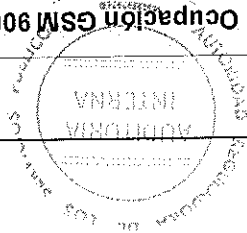
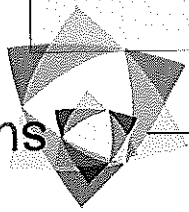


Figura 5. Comparación niveles de ocupación para la banda GSM 900 para el Gran Area Metropolitana

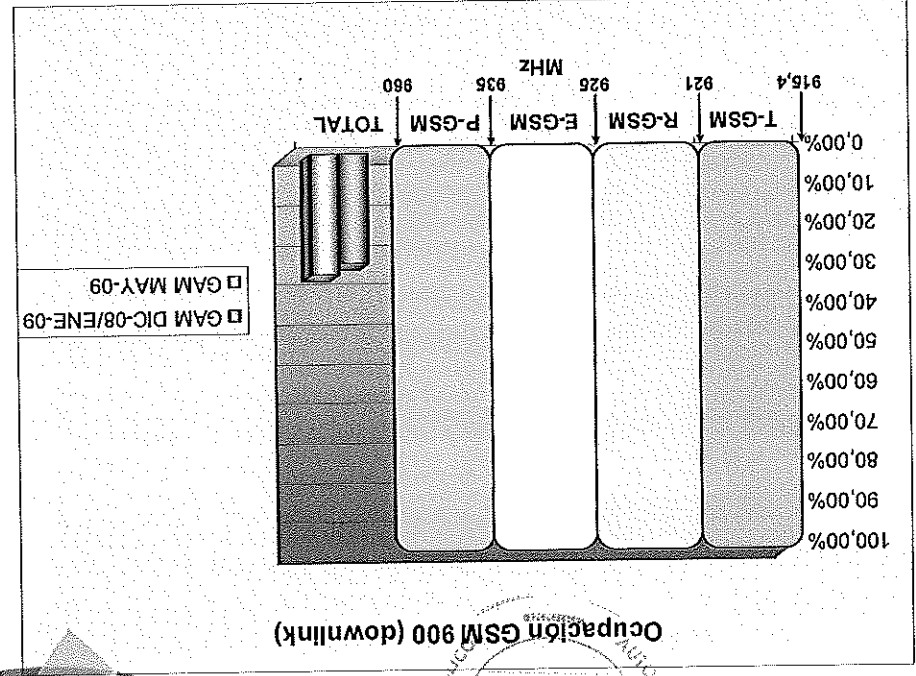
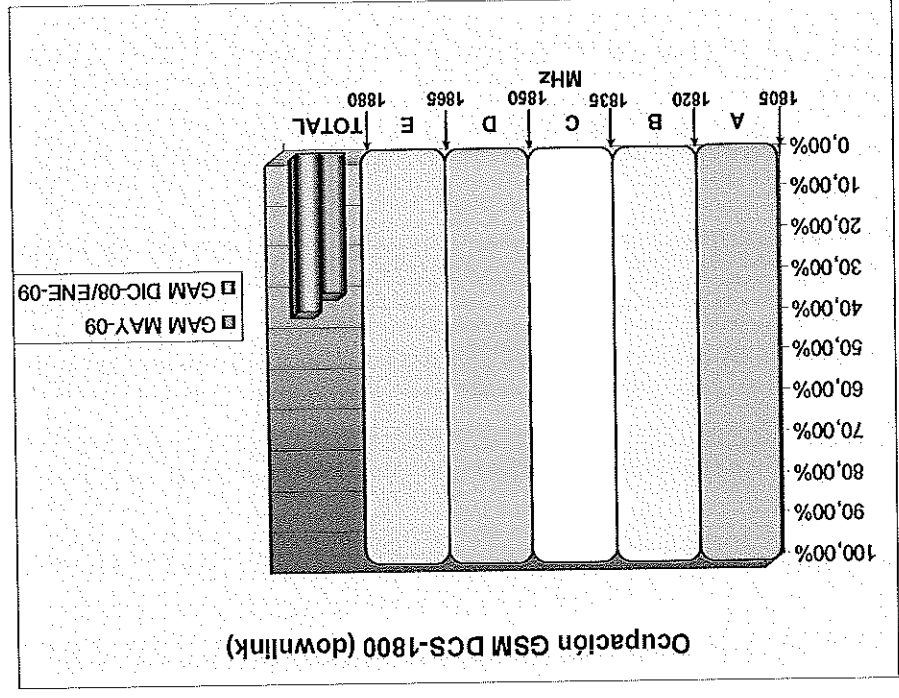


Figura 6. Comparación niveles de ocupación para la banda DCS-1800 para el Gran Area Metropolitana





<b>Tecnología</b>	WCDMA	GSM
<b>Ancho de banda de portadora</b>	5 MHz	200 KHz
<b>Reuso de frecuencias</b>	1	1 - 10
<b>Control de calidad</b>	Algoritmos de administración del recurso de radio	Planificación de la red (planificación de frecuencias)
<b>Diversidad de Frecuencias</b>	El ancho de banda de 5 MHz brinda diversidad de multitrayectoria	Salto de frecuencia
<b>Commutación de paquetes</b>	Programación basada en nivel de tráfico	Programación basada en ranuras de tiempo con GPRS

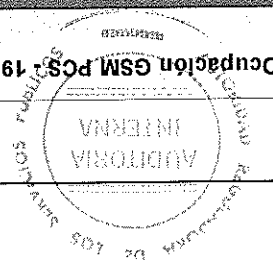
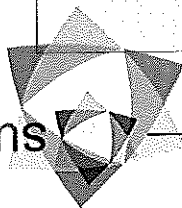
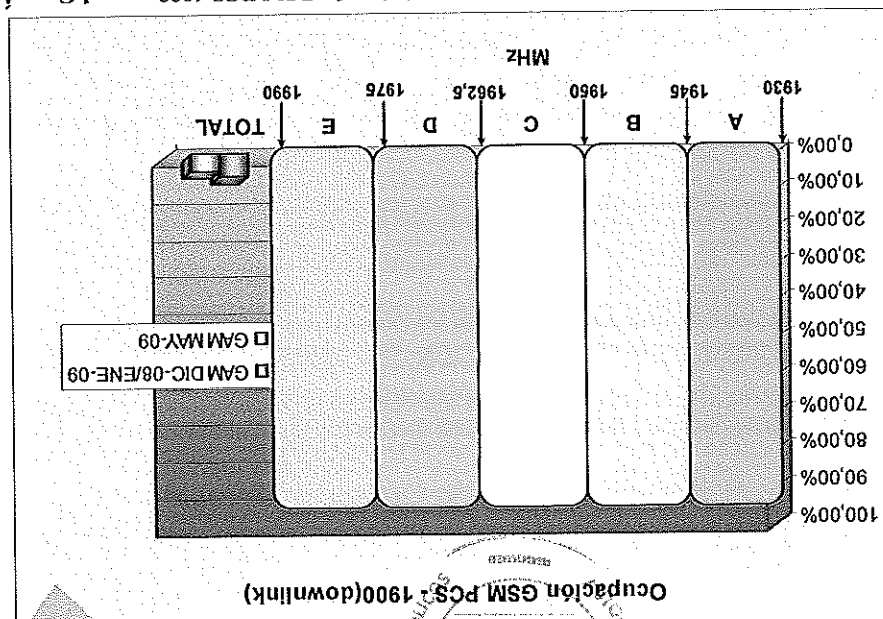
Tabla 1. Comparación WCDMA y GSM ([http://www.tele.ucl.ac.be/EDU/ELFC2796/elec2796\\_5.pdf](http://www.tele.ucl.ac.be/EDU/ELFC2796/elec2796_5.pdf))

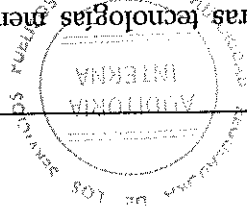
Para los servicios de 3G ya sea HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) o HSUPA (High-Speed Uplink Packet Access) se utiliza la tecnología de acceso al medio WCDMA (Wideband Code Division Multiple Access) la cual define un ancho de banda por portadora de 5 MHz.

Para el caso de los servicios GSM (Global System for Mobile Communications), el estándar GSM define canales de 200 KHz de ancho de banda. La siguiente tabla muestra la diferencia entre estos servicios:

## 2. Descripción del ancho de banda necesario para prestar eficientemente los diferentes servicios móviles (WCDMA, GSM, etc).

Figura 7. Comparación niveles de ocupación para la banda GSM PCS-1900 para el Gran Área Metropolitana





Cabe señalar que existen otras tecnologías menos difundidas con las que se permite brindar servicios de 3G principalmente enfocados a la banda de 1900 MHz, que tienen otra disposición de canales como CDMA2000 cuyos anchos de banda están dados en múltiplos de 1,25 MHz (desde 1 hasta 12).

Respecto al uso eficiente del espectro por parte de los sistemas actuales del operador incumbente en la banda 1800 MHz con los sistemas GSM, la siguiente tabla muestra una comparación de la eficiencia en el uso de espectro de diferentes tecnologías móviles:

Tabla 2. Comparación de eficiencia espectral por tecnología  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Espectral\\_eficieny#cite\\_note-furusk.C3.A4r-1](http://en.wikipedia.org/wiki/Espectral_eficieny#cite_note-furusk.C3.A4r-1)

Estándar	Capacidad por canal de frecuencia (Mbps)	Ancho de banda por canal de frecuencia (MHz)	Eficiencia espectral del enlace (bps/Hz)
1G celular	AMPS	0,096	0,32
2G celular	GSM 1993	0,013 x 8 ranuras de tiempo = 0,104	0,52
2G celular	D-AMPS 1990	0,013 x 3 ranuras de tiempo = 0,039	1,3
2,75G celular	GSM + EDGE	Max 0,384 Típico 0,20	Max 1,92 típico 1,00
2,75G celular	IS-136HS + EDGE	Max 0,384 Típico 0,27	Max 1,92 típico 1,35
3G celular	CDMA2000 1x voz	Max 0,0096 por móvil	0,0078 por móvil
3G celular	CDMA2000 1x PD	Max 0,153 por móvil	Max 0,125 por móvil
3G celular	CDMA2000 1xEV-DO	Max 2,4576 por móvil	Max 2,0 por móvil
3G celular	WCDMA FDD 1997	Max 0,384 por móvil	Max 0,077 por móvil
3,5G celular	HSDPA 2007	Max 14,4 por móvil	Max 2,88 por móvil
3,9G (3,9G MBWA)	HC-SDMA 2005	Max 3,9 Mbps per carrier	Max 6,24 por portadora
4G celular	LTE	Max 326,4 por móvil	Max 16,32 por móvil
Wi-Fi	IEEE 802.11a/g 2003	Max 54	Max 2,7
Wi-Fi	IEEE 802.11n Draft 2.0 2007	Max 144,4	Max 7,22
WiMAX	IEEE 802.16 2004	96	4,8

Como se muestra en la tabla anterior, la eficiencia espectral de un servicio AMPS o D-AMPS dentro de los que se encuentra IS-136, presenta una eficiencia espectral muy inferior a las de servicios de tercera generación con WCDMA, razón por la cual los operadores a nivel mundial ha descartado esta tecnología considerada como obsoleta y han efectuado desarrollos en nuevas y más eficientes tecnologías, esto sin considerar las nuevas aplicaciones, velocidades de acceso Internet y diversidad de servicios que permiten estas nuevas tecnologías.

La incursión de estas nuevas tecnologías mucho más eficientes, así como los nuevos desarrollos que podrán implementar los competidores, que brindarán servicios en las bandas que se propone liberar (tales como LTE en 4G), forman parte de los objetivos del Plan que coinciden con el enfoque del Informe de la Sutel.



3. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 900 MHz.

La figura 1 de la página 23 del Informe muestra que existe un traslape entre el downlink de la banda de 850 MHz y el uplink de la banda de 900 MHz de 4 MHz, lo que solo deja disponible 21 MHz en 900 MHz. No obstante, para establecer una banda guardia se recomienda el uso de la sección comprendida entre 895 y 915 MHz en el uplink y el rango comprendido entre 940 y 960 MHz para el downlink, lo que deja un total de 20 MHz disponibles.

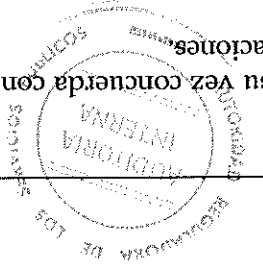
Respecto a la división recomendada para la banda de 900 MHz en dos segmentos de 2x10 MHz, esta se realizó considerando que ya existen algunos desarrollos a nivel mundial de 3G en esta banda (por ejemplo, el caso de Vodafone en Nueva Zelanda <<http://www.itwire.com/content/view/full/12820/127/>>; y los casos de Nortel, QUALCOMM y Orange en Francia <<http://www.3g.co.uk/PR/jan2006/2505.htm>>) y que proveedores mundiales como Ericsson ya ofrecen soluciones en la misma <<http://news.softpedia.com/news/World-039-s-First-900MHz-WCDMA-Network-rom-Nokia-Siemens-Networks-and-Ericsson-70326.shtml>>).

De igual manera, es conocido que el ancho de banda que ocupa una portadora WCDMA es de 5 MHz, por lo que la solución de brindar 2x10 MHz permitiría, conforme a la opción seleccionada por el operador, la implementación de dos portadoras WCDMA con gran penetración por la baja frecuencia, el uso de hasta 50 canales de telefonía celular (canales de 200 KHz) o bien, una combinación de éstos. Lo anterior permitirá el aumento en la diversidad de servicios ofrecidos a los usuarios de telecomunicaciones en Costa Rica, lo cual se ajusta a los objetivos del nuevo marco jurídico de las telecomunicaciones así como lo dispuesto en el Plan.

4. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1800 MHz.

En concordancia con lo indicado en el punto anterior y partiendo de la existencia de una mayor disponibilidad de ancho de banda en 1800 MHz (hasta 2x75 MHz), se consideró una opción que optimiza la relación entre el uso del espectro y la cantidad de operadores y proveedores que pueden coexistir en esta banda, de manera tal que se les permita brindar servicios de 3 G y servicios de 2,5 G simultáneamente, ya sea mediante dos portadoras de WCDMA (que ocuparían 2x10 MHz) y hasta 25 canales GSM (para los restantes 5 MHz), o cualquier otra combinación que seleccione el concesionario.

La división de 2x15 MHz permite entonces 3 operadores de servicios de telecomunicaciones (óptimo requerido según el Informe) y que éstos a la vez puedan brindar los servicios descritos en el párrafo anterior, maximizando la diversidad de



Es necesario resaltar, que la incursión de estos nuevos operadores permitirá el aumento de la competencia en el sector, la optimización del uso de los recursos escasos y el aumento en la inversión en infraestructura para acelerar la penetración de los servicios de telecomunicaciones, aspectos que coinciden con los objetivos del Plan.

**5. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1900 MHz.**

La recomendación realizada en el Informe para la banda de GSM 1900 MHz es la no utilización de esta ya que se traslapa con la banda de 3G 1,9/2,1 GHz, rango más utilizado a nivel mundial para el desarrollo de esta clase de servicios.

**6. Ampliar detalles de la asignación propuesta para la banda 1.7/2.1 GHz.**

El Informe en sus páginas 23 y 24 indica lo siguiente:

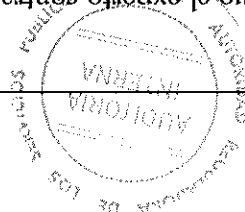
"En relación con el rango de frecuencias comprendido entre 1710 MHz y 2170 MHz, una gran gama de estándares se agrupan en este rango, lo que genera traslapes más graves que en algunos casos implican que el uso de un estándar excluye a otro.

El operador incumbente utiliza también el estándar GSM DCS 1800 MHz para la prestación de servicios de telefonía móvil, lo cual ubica al país dentro de los estándares comúnmente denominados "Europeos" (GSM-DCS y 3G-LTE 1,9/2,1 GHz) que presentan traslapes importantes con los estándares "Americanos" (GSM-PCS y 3G-LTE 1,7/2,1 GHz) por lo que no pueden coexistir en las mismas áreas geográficas."

En resumen la banda de 1,7/2,1 GHz se traslapa con la GSM DCS 1800 lo que no permite su coexistencia espectral en Costa Rica. Adicionalmente chocaría con la banda 1,9/2,1 GHz en su downlink.

**7. Ampliar detalles del uso ineficiente del espectro asignado al operador incumbente.**

El uso ineficiente del espectro por parte del operador incumbente se observa en las secciones 2.5 y 2.6.4 ya que este cuenta con el 78% de las frecuencias comerciales de servicios de telecomunicaciones móviles y la misma proporción en cuanto a las frecuencias utilizadas para enlazar de forma inalámbrica los elementos de la red móvil.



También es necesario mencionar que el experto contratado para analizar las mediciones realizadas por la SUTEL (Jan van Rees), indica lo siguiente:

*"En cuanto al uso eficiente del espectro, el [operador incumbente] debe reducir el espectro utilizado. Al comparar la carga que maneja la red GSM Ericsson que se encuentra operando en 15 MHz y maneja más del 60% de los usuarios de telefonía celular de Costa Rica, con la utilización de la red GSM Alcatel que maneja menor cantidad de clientes pero requiere 22 MHz, es claro que se está haciendo un uso ineficiente del espectro.*

*Ya en el año 2005 el uso del espectro en la red Alcatel era excesivo en comparación con el uso a nivel internacional, es claro que en la actualidad se requiere una optimización del sistema"*

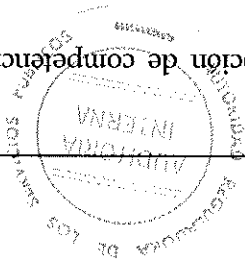
Asimismo, en la página 44 del Informe se expone el caso mexicano:

*"Como ejemplo del uso eficiente e intenso de cada MHz, en México, se ha constatado que hoy en día la empresa TelCel presta el servicio de telefonía móvil a más de 1 millón de habitantes por cada MHz que tiene en esta banda. De igual manera muchos otros países de la región latinoamericana, han maximizado el uso del espectro en esta banda al seccionarla en segmentos de 5 MHz, con el fin de poder permitir que se utilice por varios operadores."*

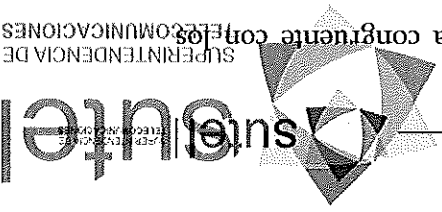
### 8. Aclaración respecto a los alcances de las recomendaciones del Informe

El capítulo 3 del Informe corresponde al marco teórico y al análisis económico para determinar la cantidad óptima de operadores en el mercado. De dicho capítulo se extrae que tres (3) operadores, es la combinación para asegurar que las condiciones de competencia del mercado se traduzcan en reales beneficios para los usuarios de telecomunicaciones. De igual forma, en la sección 2.6.3 se presenta la conclusión del Informe como un todo, tanto desde el punto de vista técnico de los resultados de las mediciones del espectro, el estudio de ocupación y concentración del espectro radioeléctrico, como del citado análisis de mercado.

En ningún caso el Informe pretende brindar una recomendación teórica, ya que es una recomendación técnica e integral de la situación del espectro en Costa Rica, la



optimización de su uso y promoción de competencia, de manera congruente con los objetivos del Plan.



### 9. Análisis de aperturas en otros países respecto al número óptimo de operadores.

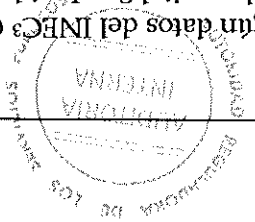
El mercado costarricense se caracteriza por la presencia de un operador monopólico estatal que hasta hace poco era protegido por la anterior legislación. Como es de esperarse, esta situación le restó dinamismo al sector, dado que el operador incumbente no tenía ningún incentivo para mejorar y actualizar sus redes, lo que ha generado largas listas de espera para obtener servicios y poco énfasis en la calidad de servicio.

Esta falta de dinamismo ha afectado especialmente al sector de telefonía móvil, donde por ejemplo no se ha incursionado en telefonía celular en modalidad prepago, uno de los pilares del crecimiento en la penetración de este servicio, como fue mencionado e ilustrado en el Informe.

La apertura de los mercados ha sido el principal multiplicador de la cobertura de la población con telefonía celular, como fue indicado en el Informe. El caso de Panamá es digno de atención especial ya que el incremento de acceso en el período 2002 a 2007 fue logrado básicamente con solo dos operadores de telefonía móvil. Aun partiendo de un nivel similar al de Costa Rica en el 2002 y habiendo quintuplicado la penetración de la telefonía móvil, la subasta de dos nuevas licencias en el 2007-2008 atrajo a dos nuevos operadores que estuvieron dispuestos a pagar más de US \$80 millones por cada una de las nuevas licencias de espectro, por lo que solo se puede esperar un aumento por encima del 100% y un continuo incremento de la competencia entre los operadores por participación de mercado.

En el área centroamericana hoy solo Belice y Costa Rica cuenta con un solo operador que ofrece los servicios de telecomunicaciones móviles. En un reciente y relevante estudio de economías pequeñas en el margen de la ampliación de la Unión Europea, no solo el número de operadores tiene una relación significativa y positiva con el aumento de la tasa de penetración de telefonía móvil después de la apertura del mercado, sino que el operador inicial logra mantener, en la mayoría de los casos, una posición dominante en el mercado y se requiere una función activa de regulación para garantizar la eficiencia económica de las operaciones del mercado.<sup>1</sup> De la misma manera para los mercados de los Estados Unidos, en el período 1985-2000, donde actuaban de uno a 7 competidores, el aumento en el número de operadores es la variable más importante para lograr precios competitivos en el mercado.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pavlos C. SYMEOU: Does smallness affect the liberalization of telecommunications? The case of Cyprus. Telecommunications Policy 33 (2009) pp.215-229. La Tabla A2 de tal estudio presenta los resultados de las regresiones para la tasa de penetración de telefonía de celular y después de la apertura a nuevos operadores para Chipre, Estonia, Irlanda, Latvia, Lituania, Luxemburgo, Malta y Eslovenia.  
<sup>2</sup> Priege, James: How many competitors are needed for effective competition? Federal Communication Commission, Mayo, 2009



Ahora bien, para el 2008, según datos del INEC<sup>3</sup> Costa Rica cuenta con una población de 4 451 262 de habitantes y en la capital San José habitan 1 583 194 habitantes, más de un 35% de la población total, lo que evidencia un alto grado de concentración en el área metropolitana, lo que podría verse como una oportunidad para realizar un desarrollo inicial de sistemas de telefonía móvil en la capital donde también se ubica la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas.

Según datos del Fondo Monetario Internacional (World Economic Outlook Database, 2009) el ingreso per cápita en dólares americanos fue del \$6 579,9 para el 2008 y se estima que llegue a \$6 553,7 en este año. Adicionalmente, el producto interno bruto alcanza los \$29,828 miles de millones de dólares con una tasa de crecimiento real del 2,9% (al 2008), tal y como se muestra en la siguiente figura:

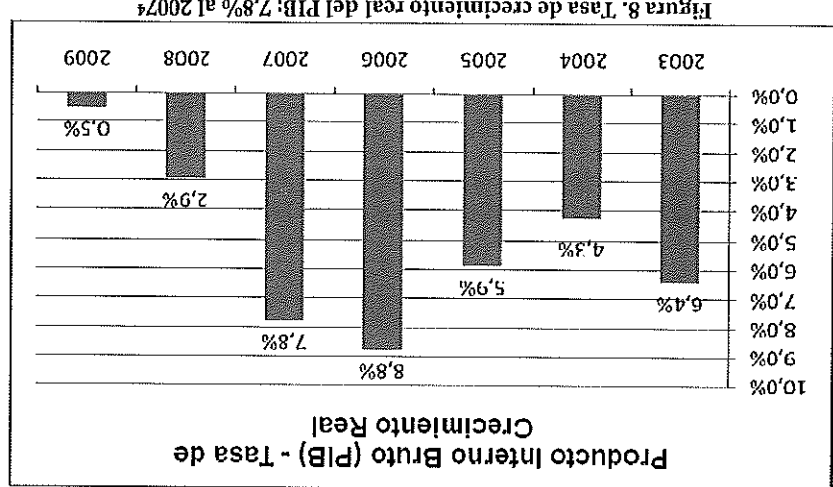


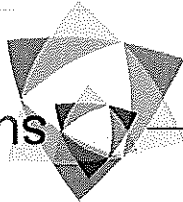
Tabla 3. Tasa de crecimiento real del PIB

Año	Producto Interno Bruto (PIB) - Tasa de Crecimiento Real
2003	6,4%
2004	4,3%
2005	8,8%
2006	7,8%
2007	2,9%
2008	-62,3%
2009	0,5%

Nota: Datos después del 2008 son estimados

Adicionalmente, el siguiente cuadro muestra una comparación del ingreso per cápita de algunos países latinoamericanos y Estados Unidos, donde a nivel centroamericano nuestro país encabeza la lista solo superado por Panamá:

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Recuperado el 25 de mayo de 2009, en: <http://www.inec.go.cr/>  
<sup>4</sup> Fondo Monetario Internacional. World Economic Outlook Database, April 2009. Recuperado el 25 de mayo de 2009, de: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2009/01/weodata/weoselico.aspx?g=2001&sg=All+countries>



Ingresos Per cápita a precios corrientes, en dólares americanos, año 2008

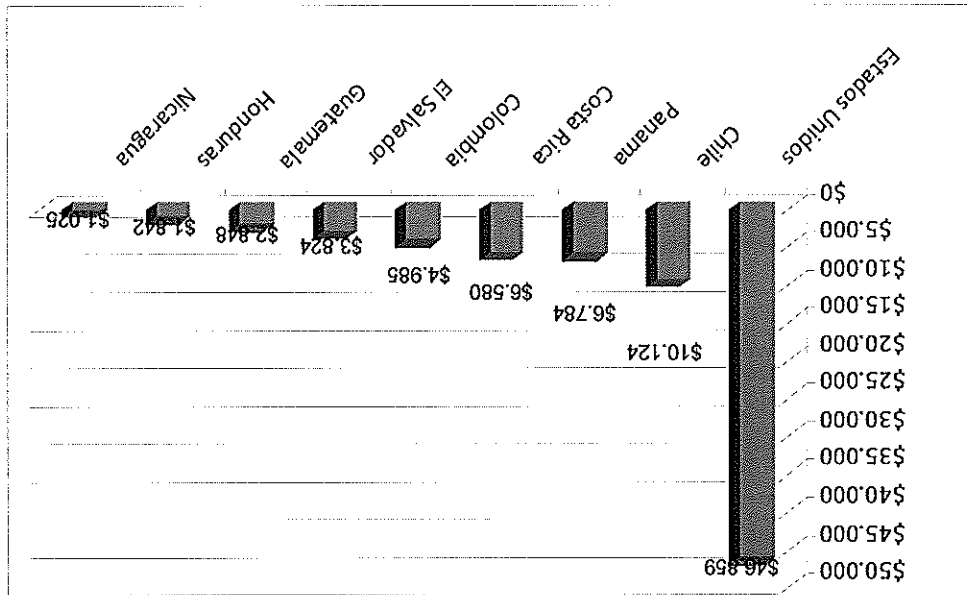


Figura 9. Comparativa del ingreso per cápita a nivel latinoamericano, comparado con Estados Unidos<sup>5</sup>

Considerando estas comparaciones, los indicadores económicos de Costa Rica, muestran a este país como un destino atractivo de inversión extranjera, más aún en el sector de las telecomunicaciones donde nos encontramos iniciando el proceso apertura.

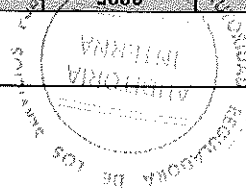
Para determinar la demanda de estos servicios se debe tomar la tendencia latinoamericana en cuanto al crecimiento en líneas móviles, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Comparativo del crecimiento en millones de servicios móviles a nivel latinoamericano<sup>6</sup>

País	2004 (millones)	2005 (millones)	2006 (millones)	2007 (millones)
Argentina	13,512	22,156	31,510	40,402
Bolivia	1,801	2,421	2,421	3,254
Brasil	65,606	86,210	99,919	122,858
Chile	9,261	10,570	12,451	13,955
Costa Rica	912	1,116	1,465	1,444
Colombia	10,401	21,800	29,763	33,941
Cuba	76	135	153	153
El Salvador	1,833	2,412	3,852	6,137
Ecuador	3,544	6,247	8,452	9,940

<sup>5</sup> Fondo Monetario Internacional. World Economic Outlook Database, April 2009. Recuperado el 25 de mayo de 2009, de: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2009/01/weodata/weoselec.aspx?g=2001&sg=All+countries>  
<sup>6</sup> Tude, H., Filho, H., Barbosa, J., D. S., & Martins, V. (20 de junio de 2008). 'Teleco World: América Latina'. Recuperado el mayo de 2009, de <http://www.teleco.com.br/es/pais/es/atlina.asp>





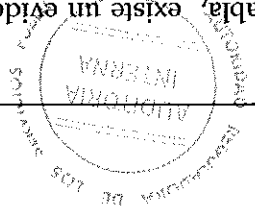
Pais	2004	2005	2006	2007
Guatemala	3,168	4,177	7,179	10,150
Honduras	707	1,281	2,241	4,185
México	38,450	47,129	57,017	68,241
Nicaragua	739	1,120	1,830	2,123
Panamá	1,260	1,749	2,174	2,175
Paraguay	1,768	1,887	3,233	3,233
Perú	2,050	2,251	2,401	2,673
República Dominicana	2,534	3,623	4,606	5,513
Venezuela	8,421	12,496	18,789	23,820
Uruguay	600	1,155	2,330	3,004
Total	166,642	229,935	291,785	357,199

Como se muestra en la tabla anterior, en el año 2007 Costa Rica contaba con 1,444 millones de servicios móviles, valor considerablemente inferior al caso de El Salvador que para la misma fecha tenía 6,137 millones de servicios móviles con una población de 5,7 millones de habitantes, para un crecimiento cercano al 60% del 2006 al 2007 y un ingreso per cápita inferior.

La siguiente tabla de penetración de servicios móviles por cada 100 habitantes ilustra este "rezago" en la provisión de servicios móviles en Costa Rica, al compararse con países con características similares:

Tabla 5. Penetración de servicios móviles por cada 100 habitantes a nivel latinoamericano<sup>7</sup>

Ce/100hab.	2004	2005	2006	2007
Argentina	35,21	57,18	80,52	102,20
Bolivia	19,99	26,37	30,75	34,17
Brasil	35,67	46,25	52,90	63,08
Chile	57,44	64,86	75,39	83,66
Costa Rica	21,70	25,45	32,82	33,76
Colombia	23,16	47,92	64,31	73,54
Cuba	0,67	1,20	1,35	1,76
El Salvador	27,10	35,05	55,03	89,50
Ecuador	27,18	47,22	63,23	74,51
Guatemala	25,77	35,80	55,60	89,09
Honduras	10,03	17,79	30,44	58,89
México	36,38	44,03	51,14	62,48
Nicaragua	13,74	20,40	32,68	37,88
Panamá	39,68	54,12	66,14	90,05
Paraguay	29,07	30,64	55,31	76,62
Perú	14,85	19,96	30,91	55,26
República Dominicana	28,90	53,27	51,05	53,27
Venezuela	32,04	46,71	69,04	86,13
Uruguay	14,44	33,35	66,83	89,96
Promedio	25,95	37,24	50,81	66,10



Como se desprende de la tabla, existe un evidente estancamiento en el crecimiento de líneas móviles en Costa Rica, lo que no concuerda con la tendencia al crecimiento latinoamericano y ha provocado que nuestro país se posiciona entre los más bajos de la región, con niveles de penetración inferiores a los de El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y Nicaragua.

De igual manera, el rezago en provisión de servicios evidencia una demanda pendiente no atendida a la fecha, que podría crecer hasta en un 60% anual tomando el caso salvadoreño.

Tomando en cuenta estos argumentos, se define la siguiente tabla de demanda considerando el promedio de crecimiento anual en la penetración de servicios móviles en Centroamérica del 26% y el ARPU de \$26,5 calculado empresa consultora Pyramid Research en el año 2005:

Tabla 6. Estimación de crecimiento en la demanda de servicios móviles 2009 - 2012

Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cantidad de servicios	1.444.000	1.800.000	2.275.446	2.876.476	3.636.259	4.596.729
Colones actuales	Q31.495.547	Q39.260.377	Q49.630.483	Q62.739.741	Q79.311.611	Q100.260.731
US\$	\$54.490,57	\$67.924,53	\$85.865,89	\$108.546,26	\$137.217,32	\$173.461,47

Como se muestra en la tabla, tomando en cuenta el crecimiento del 26% y el ARPU promedio del sector, las ganancias potenciales en el sector lo hacen bastante atractivo.

Cabe señalar que los totales de ingresos de la tabla anterior considerarían al mercado en conjunto, por lo que se debe calcular la proporción del mercado que iniciará a proveerse a través de los nuevos operadores considerando la proporción de usuarios que se migrarán entre operadores. Aunado a ello, se podría afirmar que es probable que el ingreso promedio por servicio en el caso de servicios de telecomunicaciones de tercera generación sea superior al ingreso de un servicio móvil convencional, debido a la gama de aplicaciones y servicios adicionales que se pueden brindar en estas nuevas tecnologías.

Como se evidencia en los datos mostrados, las condiciones actuales del mercado en Costa Rica, permitirán la inclusión de nuevos operadores que mejorarán el desarrollo de la competencia en el sector. El liberar el espectro no utilizado y solicitar el reordenamiento del espectro utilizado de manera no eficiente, es una parte esencial para que se propicie la entrada de la mayor cantidad de operadores y proveedores de servicios. El uso eficiente de este recurso escaso es un catalizador para el desarrollo de esta competencia tal y como lo establecen los objetivos medulares del Plan.

Finalmente, se reitera lo mencionado en el Informe, respecto a que el punto de equilibrio de operadores en el mercado es de un total de cuatro (tres adicionales al incumbente), lo cual se ejemplifica al considerar el número de operadores presentes en países de la región, tales como Panamá, México, Venezuela, Colombia y Chile. El mercado costarricense presenta un potencial de crecimiento que permitirá albergar esta combinación de operadores.