

SAN JOSÉ, COSTA RICA

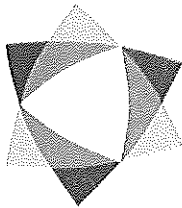
A LAS QUINCE HORAS DEL 2 DE JULIO DE 2009

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



Nº 0647

I. Otorgar autorización a la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:

**ACUERDO 001-028-2009**

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

El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señora Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre la autorización para brindar servicios de telecomunicaciones solicitada por la empresa InterTel Worldwide, S.A. (expediente OT-026-2009).

**1. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A INTERTEL WORLDWIDE, S.A. (EXPEDIENTE OT-026-2009)**

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

El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la aprobación de las autorizaciones para brindar servicios de telecomunicaciones que fueron solicitadas por InterTel Worldwide (expediente OT-026-2009); Marco Vinicio Umaña (expediente OT-28-2009); y Walter Mauricio Farrales (expediente OT-33-2009).

**ARTÍCULO 2  
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS SIGUIENTES AUTORIZACIONES PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:**

El Presidente del Consejo menciona que por motivos de fuerza mayor la sesión ordinaria 028-2009 programada para 1 de julio del 2009 no pudo celebrarse, por lo que se trasladó para las quince horas del 2 de julio del 2009.

**ARTÍCULO 1  
TRASLADO DE SESIÓN ORDINARIA PARA EL DÍA JUEVES 2 DE JULIO DEL 2009**

También asisten las señoras Mariana Brenes Akerman y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarias de la SUTEL.

Ausente el señor Walther Herrera Cantillo, miembro suplente de este Consejo.

Celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el salón de sesiones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las quince horas del dos de julio de dos mil nueve, preside el señor George Milley Rojas, asisten la señora Maryleana Méndez Jiménez y el señor Carlos Raúl Gutiérrez como miembros propietarios.

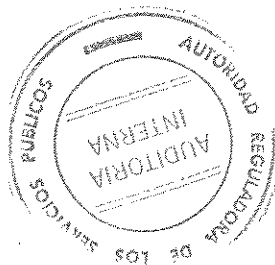
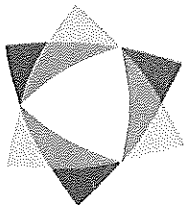
**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA NÚMERO VEINTIOCHO**

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contratadas de manera particular, la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a:

**CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes.** Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008.

**TERCERO. Sobre las tarifas:** La empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.** ya tiene instalada su red y se aprueba el plan de expansión declarado como confidencial y que consta dentro del expediente SUTEL-OT-026-2009. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Provincia	Cantón	San José	Alajuela	Cantón
		San José		
San José	Cantón	Curridabat	Heredia	Heredia
		Escazu		
	Goiocoechea	Moravia	Cartago	Belén
	Pérez Zeledón	Cartago	El Guarco	Oreamuno
	Tibás	Santa Ana	Cartago	Belén

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.

- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:
- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

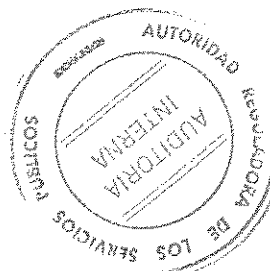
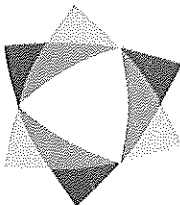
a) Telefonía IP.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

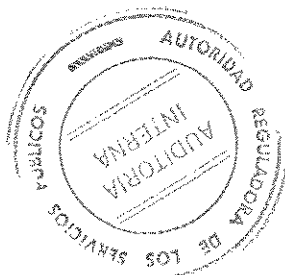
sutel



- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.

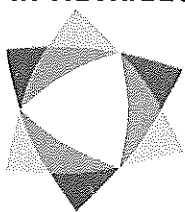
2 DE JULIO DE 2009

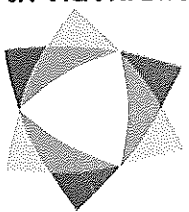
SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel





- g. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.
- r. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- s. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- t. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- u. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- v. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- w. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- x. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- y. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- z. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** La empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A., cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el fin de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, la empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A., cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

**OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y

- I. Que el día 19 de marzo del 2009 la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de telefonía VoIP empresarial y residencial utilizando sistemas de telefonía sobre protocolo de Internet. (folios 01 al 70)
- II. Que en fecha 24 de marzo del año 2009 mediante oficio 96-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 72)
- III. Que mediante resolución número RCS-023-2009 de las 11:30 horas del 25 de marzo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones declaró confidencialidad por el plazo de cinco años algunas piezas del expediente SUTEL-OT-026-2009, específicamente sobre la información brindada sobre capacidad técnica, zonas o áreas geográficas en las que se pretende la prestación del servicio, plazo estimado para la instalación del equipo e iniciación de servicios, descripción y especificaciones técnicas del proyecto, y requisitos económico financieros. (folios 75 al 77)
- IV. Que en fecha 06 de abril del 2009 la solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y el 17 de abril del 2009 en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 82 y 83).
- V. Que en fecha 04 de mayo del 2009 el Instituto Costarricense de Electricidad presenta oposiciones respecto a la solicitud de autorización presentada por **INTERTEL WORLDWIDE S.A.** argumentando que la SUTEL de previo a otorgar las autorizaciones debe emitir una serie de normas o resoluciones relacionadas con

**RESULTANDO**

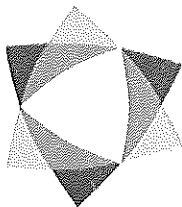
- VII. Díctese la siguiente resolución:
  - VI. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
  - V. Extender a la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
  - IV. Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- cualesquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes operadoras y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:

"a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.

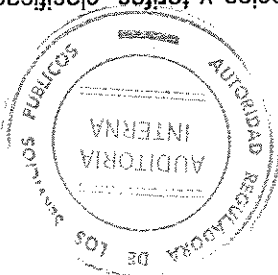
b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.

c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

**CONSIDERANDO**

VI. Que el día 12 de mayo del 2009, la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.** se refiere a las observaciones u objeciones presentadas y anteriormente mencionadas, indicando que deben declararse sin lugar por no ajustarse en lo indicado en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones (folios 93 a 95).

metodología de precios y tarifas, clasificación de servicios, condiciones de calidad, cánones, tasas y contribuciones, a fin de brindar seguridad jurídica a los actores del mercado. (folios 86 a 90).



XI. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad.

X. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

IX. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

VIII. Que el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance N°40 de la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008 establece las condiciones de tasación aplicable a los clientes para las comunicaciones de voz, indicando que las mismas serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación así como las condiciones de inicio y finalización del tiempo tasable.

VII. Que de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, "Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente. Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa, de acuerdo con lo estipulado en el primer párrafo de este artículo."

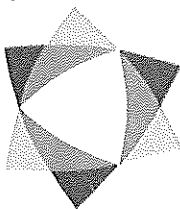
públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



Nº 0654



XV. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en internet.

XIV. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones 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.

XIII. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

XII. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N°8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

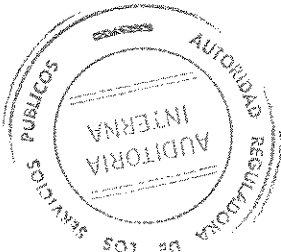
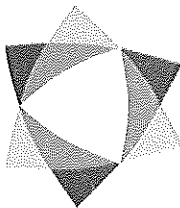
(...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



2 DE JULIO DE 2009



POR TANTO

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

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

- I. Otorgar autorización a la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones disponibles al público:
  - a) Telefonía IP.

- II. Indicar a la empresa autorizada que podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, quien en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley N° 8642.

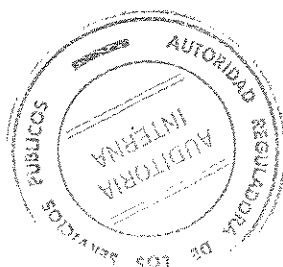
Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

- III.
- IV. **PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en las siguientes zonas geográficas.

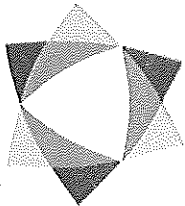
Provincia	Cantón
San José	San José
	Curridabat
	Escazú
	Goiicochea
Cartago	Montes de Oca
	Moravia
	Pérez Zeledón
	Santa Ana
Tibás	Tibás

**SEGUNDO.** Sobre el Plan de expansión de servicios. Se aprueba las áreas geográficas donde a la fecha la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A** ya tiene instalada su red y se aprueba el plan de expansión declarado como confidencial y que consta dentro del expediente SUTEL-01-026-2009. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

**TERCERO. Sobre las tarifas:** La empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, deberá ajustar sus tarifas de servicios de telecomunicaciones, al Régimen Tarifario que establezca la SUTEL.

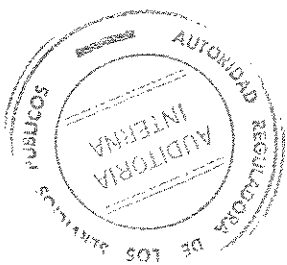
**CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes.** Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Alcance Nº40 de la Gaceta Nº201 del 17 de octubre del 2008.

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a:

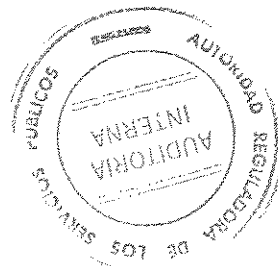
- a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y por la SUTEL;
- d. Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazos establecidos, pudiendo la empresa justificar su incumplimiento por causa justificada y solicitar una revisión del mismo a la SUTEL, que evaluará la existencia de causa justificada y determinará la procedencia de esta solicitud;
- e. Diseñar las redes públicas de conformidad con las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan su interoperabilidad, acceso e interconexión. Para tal efecto, estarán sujetos a los planes técnicos fundamentales de numeración, señalización, transmisión, sincronización y el reglamento de acceso e interconexión, los cuales serán de acatamiento obligatorio para el diseño de la red.
- f. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias;
- g. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
- i. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales;
- j. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.

**SEXTO. Sobre el canon de regulación:** La empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A, cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

- k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- l. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- m. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.
- n. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- o. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- p. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- q. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fididigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- r. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- s. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.
- t. Solicitar ante la SUTEL, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes.
- u. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- v. Solicitar a la SUTEL los recursos de numeración para asignar a sus clientes de telefonía IP y asegurar que cada uno de sus clientes puedan ser accedidos e identificados de manera única por cualquier otra red pública de telecomunicaciones.
- w. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- x. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
- y. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- z. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.



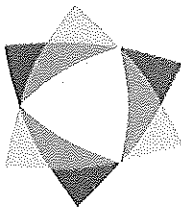
2 DE JULIO DE 2009



SESION ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



**SETIMO.** Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel. Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077, estará obligada a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

**OCTAVO.** Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**V.** Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**VIII.** Extender a la empresa **INTERTEL WORLDWIDE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-376077 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

**IX.** Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.  
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME**

**2. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET A MARCO VINICIO UMANA (EXPEDIENTE OT-028-2009)**

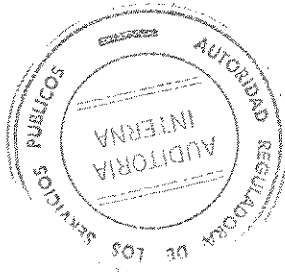
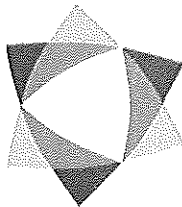
El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramirez Alfaro quien realiza una exposición sobre la autorización para brindar servicios de café Internet solicitada por el señor Marco Vinicio Umana (expediente OT-028-2009).

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



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

**ACUERDO 002-028-2009**

I. Otorgar autorización al señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** cédula de identidad número 9-0069-0134 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:

a. Acceso a Internet.

II. Indicar a la persona autorizada, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en el local ubicado en:

a) Aurora de Heredia, contiguo al Condominio Lorena.

**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, estará obligado a:

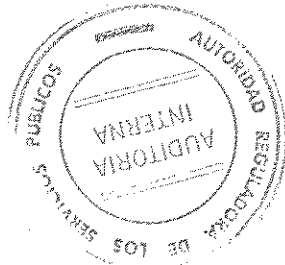
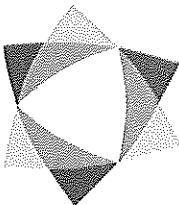
- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afechos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**CUARTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, el señor MARCO VINICIO ULLOA UMANA podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antirrojan, antimalware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** el señor MARCO VINICIO ULLOA UMANA, estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finallidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

**SETIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y las resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras, físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**IV.** Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**V.** Extender al señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** cédula de identidad número 9-0069-0134 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

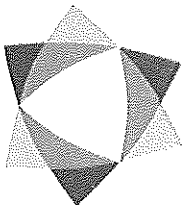
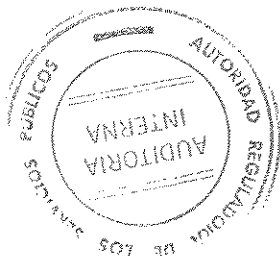
**VI.** Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

**VII.** Díctese la siguiente resolución:

**I.** Que el día 26 de marzo del 2009 el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** cédula de identidad número 9-0069-0134, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet (folios 02 al 14).

**II.** Que en fecha 31 de marzo del año 2009 mediante oficio 123-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y

**RESULTANDO**



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

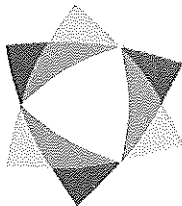


2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 15).

III. Que en fecha 16 de abril del 2009 el solicitante publicó en un periódico de circulación nacional y en el Diario oficial la Gaceta, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 28 y 29).

IV. Que en fecha 29 de abril del 2009 el Instituto Costarricense de Electricidad presenta objeciones respecto a la solicitud de autorización presentada por el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** argumentando que la SUTEL de previo a otorgar las autorizaciones debe emitir una serie de normas o resoluciones relacionadas con metodología de precios y tarifas, clasificación de servicios, condiciones de calidad, cánones, tasas y contribuciones, a fin de brindar seguridad jurídica a las actores del mercado. (folios 19 al 23).

V. Que el día 08 de mayo del 2009, el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** se refiere a las observaciones u objeciones anteriormente mencionadas indicando que sus argumentos expuestos no son oposiciones sino más bien lineamientos que el ICE solicita establezca la SUTEL como ente regulador. (folio 26)

VI. Que en fecha 09 de junio del 2009 el Instituto Costarricense de Electricidad renuncia a las oposiciones realizadas. (folios 30 al 32)

**CONSIDERANDO**

I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:

“a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.

b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.

c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.”

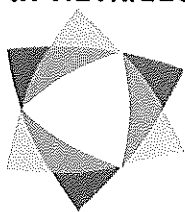
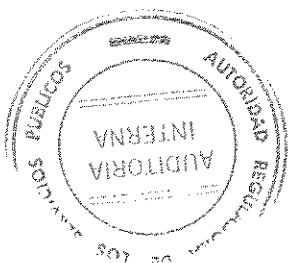
II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: “(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atiende la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia.”

- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.
- VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.
- IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."
- X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N°8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio

2 DE JULIO DE 2009

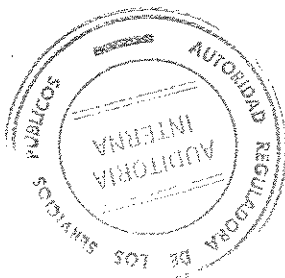
SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009



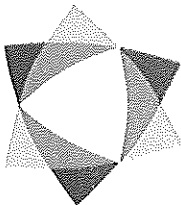
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.

XI.

Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

XII.

Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones 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.

XIII.

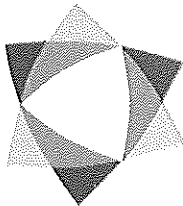
Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

**FOR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAFET, la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

- I. Otorgar autorización al señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** cédula de identidad número 9-0069-0134 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.

- II. Indicar a la persona autorizada, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

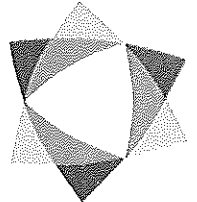
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en el local ubicado en:

a) Aurora de Heredia, contiguo al Condominio Lorena.

**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contractas de manera particular, el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.



- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

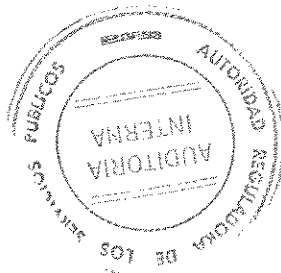
**CUARTO. Sobre los requisitos desables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, el señor MARCO VINICIO ULLOA UMANA podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiprogramas, antikeyloggers y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** el señor MARCO VINICIO ULLOA UMANA, estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, el señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA**, estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

**SETIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras, físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**IV.** Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**V.** Extender al señor **MARCO VINICIO ULLOA UMANA** cédula de identidad número 9-0069-0134 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

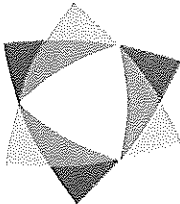
**VI.** Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**ACUERDO FIRME**

**3. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET A WALTER MAURICIO PARRALES (EXPEDIENTE OT-016-2009)**

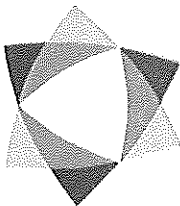
El señor **George Milley Rojas** cede la palabra a la señorita **Natalia Ramirez Alfaro** quien realiza una exposición sobre la autorización para brindar servicios de café Internet solicitada por el señor **Walter Mauricio Parrales** (expediente OT-033-2009).



2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



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

**ACUERDO 003-028-2009**

- I. Otorgar Autorización al señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432 por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.

- II. Indicar a la persona autorizada, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

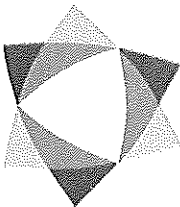
**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432 podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en el local ubicado en:

a) Centro Comercial Cruce Belén, local Nº 12, Belén, Carrillo, Guanacaste.

**SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre las obligaciones en particular:** sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.



- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna, concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.
- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**CUARTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antikeyloggers, antirootkits, antiworms, antiadware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).



1. Que el día 30 de marzo del 2009 el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet (folios 02 al 08).

**RESULTANDO**

- IV. Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- V. Extender al señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- VI. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
- VII. Díciese la siguiente resolución:

**SÉTIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finallidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

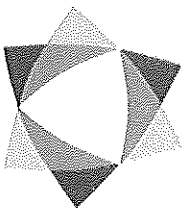
**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización o domicilio social de la empresa.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

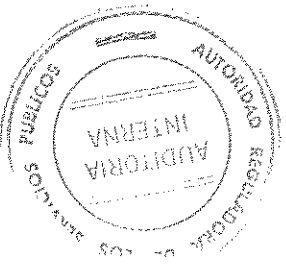
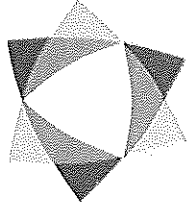


2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



- II. Que en fecha 23 de abril del año 2009 mediante oficio 173-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización (folio 09).
- III. Que en fecha 27 de abril del 2009 el solicitante publicó en el Diario oficial la Gaceta y el 30 de abril en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización (folios 14 y 15).

**CONSIDERANDO**

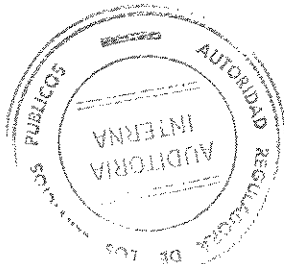
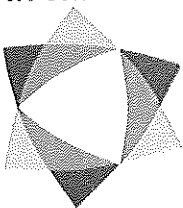
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
  - b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.
  - c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."

II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un periodo máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por periodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.

III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."

IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.



VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

VII. Que de conformidad con el artículo 74 de la Ley Nº 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alerce 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N.º 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."

X. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley N.º 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tramos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha

- I. Otorgar autorización al señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar a la persona autorizada, que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones

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

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

**POR TANTO**

Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones 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.

XI. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley General de Telecomunicaciones en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.

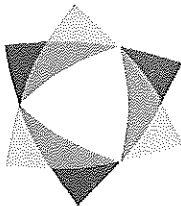
tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al periodo fiscal inmediato anterior.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**sutel**

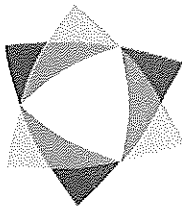


2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley Nº 8642.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO.** Sobre las zonas o áreas geográficas: el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-0337-0432 podrá brindar sus servicios de telecomunicaciones autorizados en el local ubicado en:

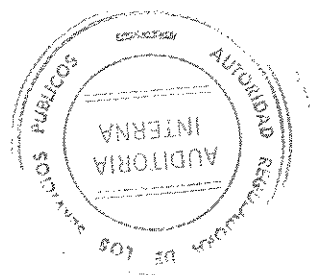
a) Centro Comercial Cruce Belén, local Nº 12, Belén, Carrillo, Guanacaste.

**SEGUNDO.** Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

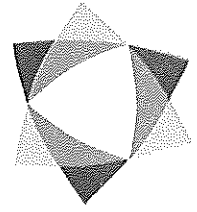
**TERCERO.** Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilicen los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante;
- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Permitir a sus clientes de servicios de telefonía, el acceso gratuito al sistema de emergencias 9-1-1 y al servicio nacional de información de voz sobre el contenido de la guía telefónica.
- h. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- i. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fiduciaria concernientes a la actividad que presta, con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley

2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

- k. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- l. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- m. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- n. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- o. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- p. En caso de brindar servicios de telefonía IP, deberá hacerlo a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- q. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.

**CUARTO. Sobre los requisitos desables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** podrá implementar las siguientes recomendaciones:

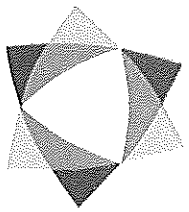
- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, anti malware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local.
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**QUINTO. Sobre el canon de regulación:** el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de agosto de este año. Para lo anterior, la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por de Autorización o domicilio social de la empresa.

**SEXTO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel.** Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, el señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES**, estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N°8642.

2 DE JULIO DE 2009

SESION ORDINARIA Nº 028-2009



**SÉTIMO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la ubicación de los equipos, la colocación y el uso compartido de infraestructuras físicas, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento, y cualquier otro que disponga la SUTEL, que se requiera para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información por lo tanto será pública y de acceso general.

**VIII.** Rechazar en todos sus extremos las oposiciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad en razón de que las mismas no se fundamentan en criterios técnicos conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

**IX.** Extender al señor **WALTER MAURICIO PARRALES MONTES** cédula de identidad número 5-03337-0432 el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

**X.** Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**ACUERDO FIRME**

**ARTICULO 3  
REVISIÓN Y ARCHIVO DE SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN Y QUEJAS**

El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores miembros del Consejo, el archivo de las autorizaciones para brindar servicios de telecomunicaciones que fueron solicitadas por los señores Jorge Solera (expediente OT-024-2009); Andrés Oviedo (expediente OT-25-2009); y la queja de Gloria Castillo Gaitán (expediente AU-42-2009).  
Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

I. Que el numeral 337 de la Ley General de la Administración Pública estipula que todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

**CONSIDERANDO:**

- V. Que en fecha 29 de abril del 2009 el señor **JORGE SOLERA ALFARO** envía correo electrónico a la SUTEL indicando que renuncia a la solicitud presentada para brindar servicios de telecomunicaciones. (folio 66)
- IV. Que mediante oficio 93-SUTEL-2009 fechado 23 de marzo del 2009, la SUTEL admite la solicitud de autorización presentada por el señor Solera Alfaro para brindar los servicios de café Internet y telefonía Voip y ordena la emisión y publicación de los edictos de convocatoria. (folio 55)
- III. Que en fecha 13 de marzo el señor **JORGE SOLERA ALFARO** cumple a cabalidad con la prevención realizada. (folio 15 al 50)
- II. Que mediante oficio 036-SUTEL-2009 fechado 02 de marzo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones le previno al señor **JORGE SOLERA ALFARO** para que en el plazo de diez días hábiles complementara la información presentada en su solicitud de autorización de conformidad con lo establecidos en los numerales 17 y 38 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones. (folio 12 y 13)
- I. Que en fecha 25 de febrero del 2009, el señor **JORGE SOLERA ALFARO**, cédula de identidad número 1-0889-0844, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía Voip. (folio 02 al 11)

**RESULTANDO:**

- III. Díciese la siguiente resolución:
- II. Archivar el expediente SUTEL-OT-024-2009.
- I. Aceptar de plano la renuncia de la solicitud presentada por el señor Jorge Solera Alfaro.

**ACUERDO 004-028-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:  
El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre el estado del expediente del señor Jorge Solera Alfaro quien solicitó autorización para brindar servicios de café Internet (expediente OT-024-2009).

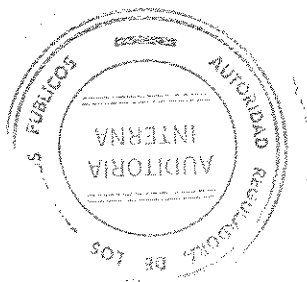
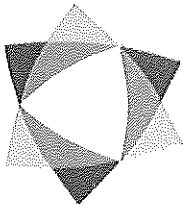
1. **ARCHIVAR SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET DE JORGE SOLERA ALFARO (EXPEDIENTE OT-026-2009)**

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

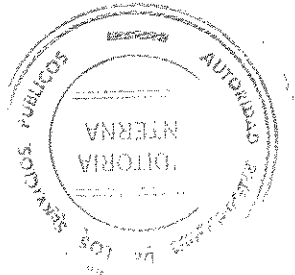
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

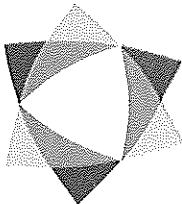




2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

- II. Que en artículo 339 de la ley de marcos establece que la Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de uno y otra.
- III. Que el desistimiento ha sido presentado de acuerdo con lo establecido en el inciso 1) del artículo 339 de la Ley General de la Administración, además no se observa cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del trámite del recurso de revocatoria.

**POR TANTO**

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

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

- I. Aceptar de plano la renuncia de la solicitud presentada por el señor Jorge Solera Alfaro.
- II. Archivar el expediente SUTEL-OT-024-2009.

**ACUERDO FIRME**

- 2. **ARCHIVAR SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAFÉ INTERNET DE ANDRÉS OVIEDO (EXPEDIENTE OT-025-2009)**

El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramirez Alfaro quien realiza una exposición sobre el estado del expediente del señor Andrés Oviedo quien solicitó autorización para brindar servicios de café Internet (expediente OT-025-2009).

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

**ACUERDO 005-028-2009**

- I. Rechazar ad portas la solicitud de autorización presentada por **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN** cédula de identidad número 2-550-256.
- II. Archivar el expediente número SUTEL-OT-025-2009.
- III. Dictese la siguiente resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que el día 27 de febrero del año 2009 el señor **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN**, cédula de identidad número 2-550-256, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones

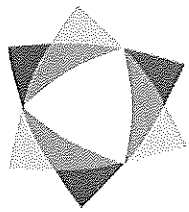
2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



(SUTEL) solicitud para brindar servicios de telecomunicaciones en la modalidad de café Internet. (folio 02 al 10)

II. Que mediante oficio 042-SUTEL-2009 fechado 03 de marzo del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones se le previno al señor **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN** para que en el plazo de diez días hábiles aportara los requisitos e información establecidos en los numerales 17 y 38 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones. (folio 11 y 12)

III. Que mediante oficio 57-SCS-2009 fechado 17 de marzo del 2009 se le indica al señor **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN** que en sesión ordinaria celebrada el 11 de marzo del 2009 se procedió a redefinir los requisitos de admisibilidad establecidos para brindar los servicios de acceso a Internet en la modalidad de "Café Internet". (folio 14 y 15)

IV. Que en fecha 26 de marzo del 2009 la Superintendencia de Telecomunicaciones le realizó una prevención al señor **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN** para que ampliara y complementara la información presentada en su solicitud de autorización de conformidad con la resolución RCS-016-2009 del 11 de marzo del 2009 publicada en el Diario oficial La Gaceta N°60 del 26 de marzo del 2009. (folio 22 y 23)

V. Que al día de hoy, el señor **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN**, no ha cumplido con la prevención realizada.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, establece que: "1. Aquellos trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse por éstos en el plazo de diez días, salvo que en el caso de que por ley se fije otro. 2. A los interesados que no los cumplieren podrá declararse de oficio o a gestión de parte, sin derecho al correspondiente trámite." (destacado es intencional)

**POR TANTO**

Con fundamento en Ley General de la Administración Pública, la Ley Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones,

**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

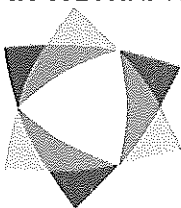
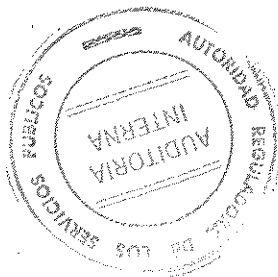
**RESUELVE:**

- I. Rechazar ad portas la solicitud de autorización presentada por **ANDRÉS OVIEDO GUZMÁN** cédula de identidad número 2-550-256.
- II. Archivar el expediente número SUTEL-OT-025-2009.

**ACUERDO FIRME**

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



**3. ARCHIVAR QUEJA INTERPUESTA POR LA SEÑORA GLORIA CASTILLO GAITÁN CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (AU-042-2009)**

El señor George Miley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramirez Alfaro quien realiza una exposición sobre el estado de la queja interpuesta por la señora Gloria Castillo Gaitán contra el ICE (expediente AU-042-2009).

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

**ACUERDO 006-028-2009**

I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio y archivar el expediente N° SUTEL-AU-042-2009.

II. Indicar al ICE que de no cumplir con lo dispuesto en el pliego tarifario vigente en cuanto a la obligación de incluir dentro de los recibos de telefonía celular, los cargos por el servicio de Roaming internacional debidamente detallados, se expone a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley 8642, por lo que deberá especificar para cada llamada de Roaming la siguiente información:

- a. La fecha en que fue realizada
- b. Duración en minutos
- c. El cargo en dólares y colones para cada llamada
- d. El cargo en dólares y colones por concepto del servicio de Roaming.

III. Prevenir al ICE que presente ante la Superintendencia de Telecomunicaciones el formato del contrato del servicio Roaming internacional, para su correspondiente homologación de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.

IV. Díctese la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

I. Que mediante escrito fechado 02 de marzo del 2009 la señora Gloria Castillo Gaitán presenta formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones donde solicita su intervención y guía para que se realice una nueva lectura del teléfono número 8873-18-93 y se le cobre de acuerdo a los segundos utilizados y no con base en minutos, en virtud que no es proporcional con la factura adeudada por el monto de 213.331,75 colones, además de considerar elevado la suma cobrada y estar inconforme porque no se le desactivo el servicio de Roaming en el momento que superó el monto del depósito. (folio 01 al 03)

II. Que el 06 de mayo 2009 mediante resolución RCS-047-2009 de las 14:10 horas el Consejo de la Superintendencia inicia procedimiento administrativo ordinario contra el ICE y nombra un órgano director para tramitar el desarrollo de dicho

I. Dar por finalizado el procedimiento administrativo seguido contra el Instituto

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

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.

**PORTANTO**

- III. Que ambas partes manifestaron estar conformes y firmaron arreglo conciliatorio y solicitaron el archivo del expediente.
- II. Que el Instituto Costarricense de Electricidad aceptó su responsabilidad por la suspensión a tiempo del servicio de Roaming, por lo que le realizó una propuesta de arreglo conciliatorio a la señora Castillo Gaitán, para asumir el exceso de la facturación realizada.
- I. Que la señora Gloria Castillo Gaitán reclama incumplimiento del contrato de Roaming Internacional al indicar que el monto del consumo está limitado por el monto del depósito de garantía efectuado, y que el servicio de Roaming se debió desactivar automáticamente cuando se superó dicho monto.

**CONSIDERANDO:**

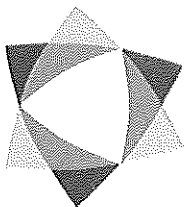
- VI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.
  - V. Que en la celebración de la comparecencia el Instituto Costarricense de Electricidad le presentó a la señora Gloria Castillo Gaitán una propuesta de arreglo conciliatorio que consistía en que el ICE asumiera el consumo en exceso (128,664.75 colones) sobre los \$150 dólares depositados como garantía del servicio por la señora Castillo Gaitán, y que la quejosa únicamente debería cancelar la suma de 18,076.50 colones correspondientes a la tarifa básica, cargos fijos, nacionales e impuestos. (folios 31 y 32, 49 al 56)
  - IV. Que a las 10:00 horas del 18 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada donde asistió la señora Gloria Castillo Gaitán, así como por parte del ICE la licenciada Ivette Ovarés y el licenciado Olman Carvajal Mora, los señores Jose Geovanni Otilio Picado y María Eugenia Pérez Miranda y el órgano director del procedimiento, señores Jorge Salas Santana y Natalia Ramírez Alfaro.
  - III. Que el 22 de mayo del 2009 fue debidamente notificado el Auto de Intimación al Instituto Costarricense de Electricidad por parte del órgano director del procedimiento, donde se le expusieron los hechos intimados, se le realizaron apercibimientos y se convocó a las partes a una comparecencia oral y privada. (folio 20 al 23)
- procedimiento y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados. (folio 15 al 17)

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

2 DE JULIO DE 2009

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

sutel



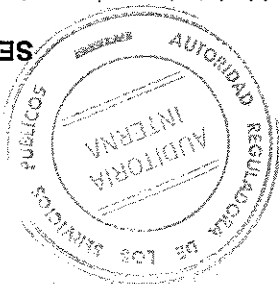
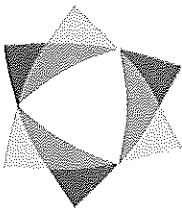
Nº 0682

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



Costarricense de Electricidad toda vez que las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio y archivar el expediente Nº SUTEL-AU-042-2009.

II. Indicar al ICE que de no cumplir con lo dispuesto en el pliego tarifario vigente en cuanto a la obligación de incluir dentro de los recibos de telefonía celular, los cargos por el servicio de Roaming internacional debidamente detallados, se expone a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley 8642, por lo que deberá especificar para cada llamada de Roaming la siguiente información:

- a. La fecha en que fue realizada
- b. Duración en minutos
- c. El cargo en dólares y colones para cada llamada
- d. El cargo en dólares y colones por concepto del servicio de Roaming.

III. Prevenir al ICE que presente ante la Superintendencia de Telecomunicaciones el formato del contrato del servicio Roaming internacional, para su correspondiente homologación de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones.

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.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 4

REVISIÓN Y APERTURA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD POR QUEJAS PRESENTADAS

El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores miembros del Consejo, la apertura de los procedimientos administrativos contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por las quejas presentadas por DHL (expediente AU-69-2009), Rodrigo Mario Camacho (expediente AU-54-2009) y José Rodríguez (expediente AU-55-2009)

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

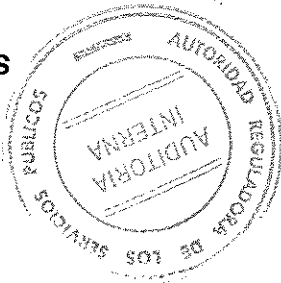
1. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL ICE POR QUEJA PRESENTADA POR DHL (EXPEDIENTE AU-69-2009)

El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre la queja presentada por DHL contra el Instituto Costarricense de Electricidad (expediente AU-069-2009).

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

2 DE JULIO DE 2009

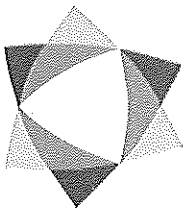
ACUERDO 007-028-2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



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 empresa **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**, cédula jurídica número 3-101-167426 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por el cobro de 24.489.134,80 colones por concepto de llamadas internacionales originadas del servicio 2509-01-00 durante el mes de febrero del 2009.

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 la empresa **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**, cédula jurídica número 3-101-167426 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, se dictan como medidas cautelares las siguientes: (1) Se solicita al ICE suspender todo trámite de cobro del monto objeto del presente reclamo contra la empresa **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**, cédula jurídica número 3-101-167426, y (2) Se solicita al ICE no suspender el servicio telefónico a la empresa **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**

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

VI. Dictese la siguiente resolución:

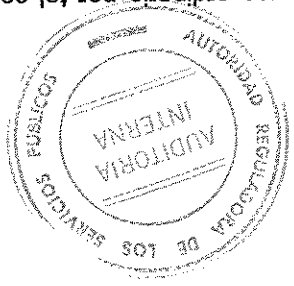
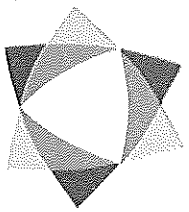
**RESULTANDO:**

I. Que en fecha 16 de marzo del 2009, el señor **PABLO BRENES DITTEL** en su condición de Apoderado Generalísimo con límite de suma de **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**, cédula jurídica número 3-101-167426, presentó ante el Departamento de Servicios Empresariales del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), inconformidad con el cobro de facturación de la línea telefónica 2509-01-00 por consumo internacional asumido durante el mes de febrero del año 2009 por el monto de 24.489.134,80 colones, según factura 369299468 correspondiente al mes de marzo del presente año. (folios 17 al 21)

II. Que el día 29 de mayo del 2009, el señor **PABLO BRENES DITTEL** en su condición de Apoderado Generalísimo con límite de suma de **DHL MANAGEMENT CENAM S.A.**, presenta ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja por concepto de cobro indebido de la facturación telefónica internacional del servicio 2509-01-00 por cuanto la suma cobrada de 24.489.134,80 colones no es el

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009



parámetro normal de uso ordinario por tal servicio y considera que tales llamadas pudieron ser realizadas por fraude de un tercero. Asimismo el quejoso manifiesta que el ICE es el responsable por no aplicar normas de seguridad antitraude para protección de su representada y del propio operador. (folios 01 al 05)

III. Que al día de hoy el ICE no ha resuelto las gestiones presentadas por DHL MANAGEMENT CENAM S.A,

**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) 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, (2) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (3) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (4) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.

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:**

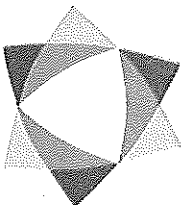
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutei



EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:

VII. 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.

VIII. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por la empresa DHL MANAGEMENT CENAM S.A, cédula jurídica número 3-101-167426 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por el cobro de 24.489.134,80 colones por concepto de llamadas internacionales originadas del servicio 2509-01-00 durante el mes de febrero del 2009.

IX. 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 empresa DHL MANAGEMENT CENAM S.A, cédula jurídica número 3-101-167426 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).

X. De conformidad con el artículo 14, inciso 2) y 146 de la Ley General de la Administración Pública, se dictan como medidas cautelares las siguientes: (1) Se solicita al ICE suspender todo trámite de cobro del monto objeto del presente reclamo contra la empresa DHL MANAGEMENT CENAM S.A, cédula jurídica número 3-101-167426, y (2) Se solicita al ICE no suspender el servicio telefónico a la empresa DHL MANAGEMENT CENAM S.A,

XI. 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.

ACUERDO FIRME

2. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL ICE POR QUEJA PRESENTADA POR RODRIGO MARIO CAMACHO (EXPEDIENTE AU-54-2009)

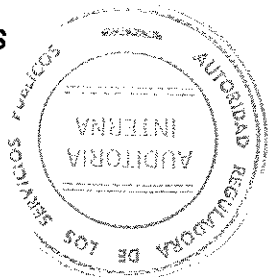
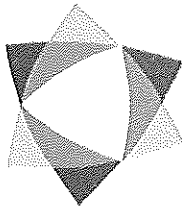
El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre la queja presentada por Rodrigo Mario Camacho contra el Instituto Costarricense de Electricidad (expediente AU-054-2009).



2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

sutel  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES



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

**ACUERDO 008-028-2009**

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 **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** cédula de identidad 4-141-925, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por suspensión del servicio telefónico por falta de pago.

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 **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** 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, se establecen como medidas cautelares las siguientes: a) Se solicita al ICE restablecer el servicio telefónico número 2200-0213 de forma inmediata.

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

VI. Díctese la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

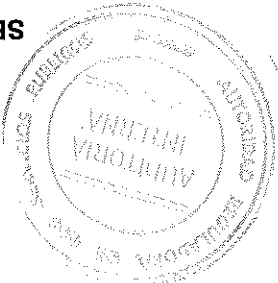
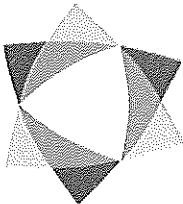
1. Que en fecha 17 de Febrero del 2009, el señor **RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA** cédula de identidad 4-141-925, en su condición de titular de los servicios telefónicos 2237-02-59 y 2560-21-62 interpuso queja ante Servicio al Cliente del Instituto Costarricense de Electricidad Sucursal de Heredia, porque dicho Instituto le suspendió los servicios telefónicos por falta de pago, cuando el sistema le indicaba que no tenía pendientes. Además de realizar cobros dos meses después de finalizada la lectura del servicio y no enviarle los recibos telefónicos al lugar señalado. Además señala que cuando se presentó a arreglar los pagos de sus recibos le indicaron que no era procedente porque el servicio ya había sido liquidado. (folios 08 al 10)

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



- II. Que el día 17 de abril del 2009 el señor RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por los motivos antes expuestos, especialmente indicando que el ICE suspendió el servicio por la no cancelación del mes de Noviembre del 2008, servicio que si fue cancelado mediante transacción electrónica. (folios 01 al 07, 54 y 55)

- III. Que al día de hoy el Instituto Costarricense de Electricidad no ha brindado respuesta a la queja presentada por el señor CAMACHO QUESADA.

**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; (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; (24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor; (29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento 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:**

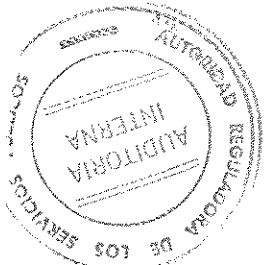
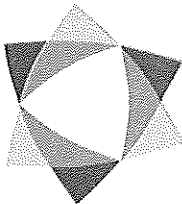
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:

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.

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA cédula de identidad 4-141-925, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por suspensión del servicio telefónico por falta de pago.

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 RODRIGO MARIO CAMACHO QUESADA 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, se establecen como medidas cautelares las siguientes: a) Se solicita al ICE restablecer el servicio telefónico número 2200-0213 de forma inmediata.

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.

ACUERDO FIRME

3. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL ICE POR QUEJA PRESENTADA POR JOSÉ MIGUEL RODRÍGUEZ (EXPEDIENTE AU-55-2009)

El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre la queja presentada por José Miguel Rodríguez contra el Instituto Costarricense de Electricidad (expediente AU-055-2009).

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

2 DE JULIO DE 2009

ACUERDO 009-028-2009

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 **JOSE MIGUEL RODRIGUEZ** con cédula de identidad N° 1-990-725, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por recibir comunicaciones no solicitadas sin que haya dado su consentimiento previamente.

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 Jose Miguel Rodriguez cédula de identidad N° 1-990-725, 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. Continuar la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

V. Díciese la siguiente resolución:

**RESULTANDO:**

I. Que en fecha 07 de abril del 2009, el señor **JOSE MIGUEL RODRIGUEZ**, cédula de identidad número 1-990-725, presenta queja ante la Contraloría de Servicios del ICE porque en repetidas ocasiones le llaman para ofrecerle productos y servicios no solicitados, tales como: tiempo compartido disfrutado de modalidad premio-cena y tarjetas de crédito, tales comunicaciones son recibidas de Accses Coastal Vactions ACV del número 2234-37-10 y 2234-37-39, Grupo C y L Asoc S.A del número 2552-92-33, y de la empresa City Cards del número telefónico 2226-29-55. (folio 02 y 03)

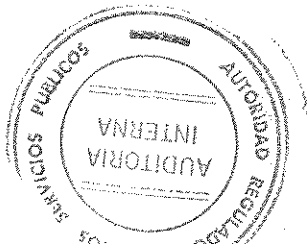
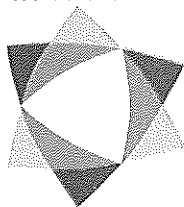
II. Que en fecha 21 de abril del 2009, la Contraloría de Servicios del ICE responde al señor Rodriguez indicándole que su caso se encuentra en proceso de investigación, y que dicho Instituto está institucionalizando dicho trámite, con el fin de cumplir lo estipulado en el artículo 44 de la nueva Ley General de Telecomunicaciones. (folio 01)

III. Que el día 22 de abril del 2009, el señor **JOSE MIGUEL RODRIGUEZ**, presenta queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en razón de encontrarse inconforme con la respuesta brindada por el ICE. (folio 01 y 06)

**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) 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, (2) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (3) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (4) Obtener una respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.

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 numeral 44 de la ley de marcas estipula que: "Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente. No obstante, cuando una persona, física o jurídica, obtenga con el consentimiento de sus clientes la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o servicio, esa misma persona podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer ese derecho. V. Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones."

VI. 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.

VII. 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:**

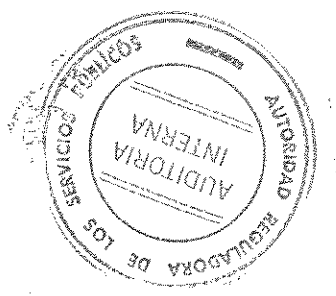
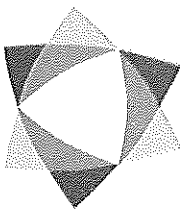
Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227

2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:

- A. 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.
- B. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el señor **JOSE MIGUEL RODRIGUEZ** con cédula de identidad N° 1-990-725, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por recibir comunicaciones no solicitadas sin que haya dado su consentimiento previamente.
- C. 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 Jose Miguel Rodríguez cédula de identidad N° 1-990-725, 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).
- D. Continuar la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado.

ACUERDO FIRME

ARTICULO 5  
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DEL REGLAMENTO PARA EL  
CALCULO DEL COBRO DEL CANON DE REGULACIÓN

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo, el Reglamento para el cálculo del cobro del canon de regulación.  
Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

ACUERDO 010-028-2009

- 1. Aprobar el Reglamento para el cálculo del cobro del canon de regulación y subirlo a la página web de la Sutel, así como crear un expediente que contenga la documentación correspondiente al tema a disposición de los interesados.

- 2. De conformidad con el artículo 361 de la Ley General de Administración Pública, ley número 7227, Se ordena publicar en el diario oficial La Gaceta una invitación pública para que quien lo desee, dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la publicación, exponga por escrito las razones de hecho y derecho que considere pertinentes.

Solicitar a la señora Mariana Brenes Akerman revisar los alcances y la viabilidad legal del Reglamento del Banco Mundial para la contratación de servicios para regular la elección y contratación de consultores interesados en brindar a SUTEL consultorias relacionadas con los proyectos de FONATEL.

**ACUERDO 012-028-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:  
El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo, el Reglamento del Banco Mundial para la contratación de servicios de consultoría.

**1. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DEL BANCO MUNDIAL PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

**ARTÍCULO 7  
ASUNTOS VARIOS**

**ACUERDO FIRME**

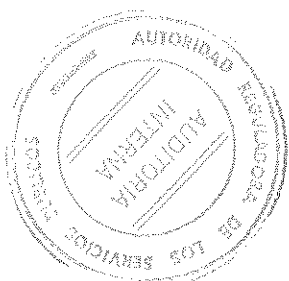
1. Aprobar el Informe del Consejo de la Sutel en el que se determinan los mercados relevantes de telecomunicaciones, los operadores de redes o proveedores de servicios importantes en cada uno de esos mercados y las obligaciones de cada operador o proveedor importante en los mercados relevantes de telecomunicaciones.
2. Se ordena publicar en el diario oficial La Gaceta una invitación pública para que quien lo desee, dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la publicación, exponga por escrito las razones de hecho y derecho que considere pertinentes.

**ACUERDO 011-028-2009**

Luego de deliberar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:  
Cede la palabra a la señora Maryleana Méndez Jiménez quien realiza una exposición del tema  
El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores miembros del Consejo la revisión y aprobación del Informe sobre la definición de mercados relevantes.

**ARTÍCULO 6  
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE MERCADOS RELEVANTES**

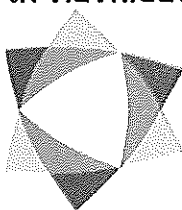
2 DE JULIO DE 2009



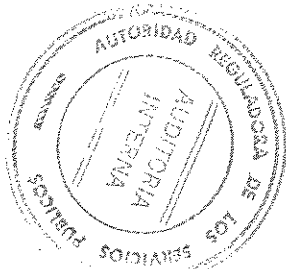
SESIÓN ORDINARIA N° 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



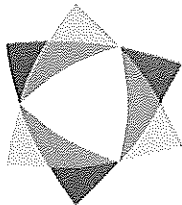
2 DE JULIO DE 2009



SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



**2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL ICE POR LA RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR GALIZA BUSINESS APARTMENTS, S. A**

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo información sobre el procedimiento administrativo contra el ICE por la reclamación interpuesta por Galiza Business Apartments, S. A.

Cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre el estado actual del procedimiento administrativo interpuesta por Galiza Business Apartments, S.A. y presenta la solicitud del órgano director del procedimiento para que se les conceda un plazo adicional de diez días hábiles con el fin de rendir el informe técnico.

**ACUERDO 013-028-2009**

Se admite en su totalidad la solicitud presentada por el órgano director y por lo tanto se le concede un plazo adicional de diez días hábiles para rendir el informe técnico relacionado con la reclamación interpuesta por Galiza Business Apartments, S.A. contra el ICE.

**ACUERDO FIRME**

**3. SE CONOCE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA RENDIR EL INFORME TÉCNICO PRESENTADA POR EL ÓRGANO DIRECTOR DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) POR RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR CAFÉ BRITT COSTA RICA, S.A**

El señor George Milley Rojas cede la palabra a la señorita Natalia Ramírez Alfaro quien realiza una exposición sobre el estado actual del procedimiento administrativo contra el ICE por la reclamación interpuesta por Café Britt Costa Rica, S.A. y presenta la solicitud del órgano director del procedimiento para que se les conceda un plazo adicional de diez días hábiles con el fin de rendir el informe técnico.

**ACUERDO 014-028-2009**

Se admite en su totalidad la solicitud presentada por el órgano director y por lo tanto se le concede un plazo adicional de diez días hábiles para rendir el informe técnico relacionado con la reclamación interpuesta por Café Britt Costa Rica, S.A. contra el ICE.

**ACUERDO FIRME**

**4. PARTICIPACIÓN EN LA XII CUMBRE DE REGULADORES Y OPERADORES REGULATEL-AHCIET, A CELEBRARSE LOS DÍAS 9 Y 10 DE JULIO DEL 2009 EN MEDELLÍN, COLOMBIA.**





2 DE JULIO DE 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009

El señor **George Milley Rojas** informa sobre la invitación a participar en la XII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATTEL-AHCJET, a celebrarse los días 9 y 10 de julio del 2009 en Medellín, Colombia.

**ACUERDO 015-028-2009**

Se autoriza a los señores **George Milley Rojas** y **Maryleana Méndez Jiménez**, miembros del Consejo de la SUTEL a viajar a Medellín, Colombia, para participar en la XII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATTEL-AHCJET, a celebrarse los días 9 y 10 de julio del 2009.

Se autoriza a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje de los señores **George Milley Rojas** y **Maryleana Méndez Jiménez** a Medellín, Colombia.

Se autoriza el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación, lo anterior conforme lo disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.

Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.

Se autoriza a la Proveeduría de la Institución, para que adquiera los pasajes de los señores **George Milley Rojas** y **Maryleana Méndez Jiménez** a Medellín, Colombia.

**ACUERDO FIRME**

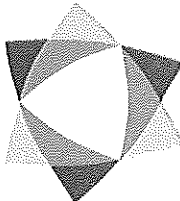
**5. PARTICIPACIÓN EN EL VI SEMINARIO DE ALTO NIVEL I/ERG – REGULATTEL A CELEBRARSE LOS DÍAS 13, 14 Y 15 DE JULIO DEL 2009 EN CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA.**

El señor **George Milley Rojas** informa sobre la invitación a participar en el VI Seminario de alto nivel I/ERG – REGULATTEL a celebrarse los días 13, 14 y 15 de julio del 2009 en Cartagena de Indias, Colombia.

**ACUERDO 016-028-2009**

Se autoriza al señor **Carlos Raúl Gutiérrez**, miembro del Consejo de la SUTEL, a viajar a Cartagena de Indias, Colombia, para participar en el VI Seminario de alto nivel I/ERG – REGULATTEL a celebrarse los días 13, 14 y 15 de julio del 2009.

Se autoriza a la Dirección Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos por concepto de viaje del señor **Carlos Raúl Gutiérrez**.



**SR. GEORGE MILEY ROJAS**  
**PRESIDENTE**



**CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**CONCLUYE LA SESIÓN A LAS DIECISIETE HORAS Y QUINCE MINUTOS.**

**ACUERDO FIRME**

Se autoriza a la Proveeduría de la Institución, para que adquiera los pasajes del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

Los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.

Se autoriza el pago de gastos conexos como, la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas y envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de Internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación, lo anterior conforme lo disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.

**2 DE JULIO DE 2009**

**SESIÓN ORDINARIA Nº 028-2009**

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**sutel**

