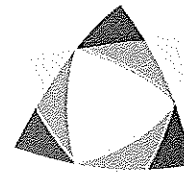
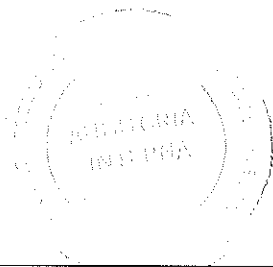


Nº 8673



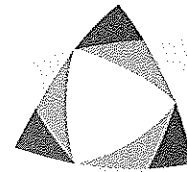
sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 040-2011

A LAS DIECISEIS HORAS DEL 30 DE MAYO DEL 2011

SAN JOSÉ, COSTA RICA



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA CUARENTA

Acta de la sesión extraordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sala de sesiones de la Superintendencia de Telecomunicaciones a las dieciseis horas del treinta de mayo del dos mil once. Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez. Asiste don Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez y don George Miley Rojas.

Participa el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.

ARTÍCULO 1**ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN A LA EMPRESA TELEVISORA DE COSTA RICA, S. A.**

La señora Maryleana Méndez eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo el oficio 1035-SUTEL-DGM-2011 del 27 de mayo del 2011, mediante el cual los señores Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández, Ingenieros en Telecomunicaciones de la Dirección General de Mercados, remiten un informe en relación con la asignación de recursos de numeración solicitada por la empresa Televisora de Costa Rica, S. A. (TELETICA).

Señala que el tema de OMV se traslada para el viernes; sin embargo, Televisora de Costa Rica ya tiene el título habilitante como operador móvil virtual a nivel básico, no tienen integración total. Las pruebas que se hicieron salieron bien, según se indica en el informe y lo que restaría es asignarles numeración.

Don Carlos Raúl Gutiérrez señala que su preocupación principal es que no se ha finiquitado el análisis de las OMV y ya se está autorizando dicha numeración, es un tema de secuencia. A su juicio es importante que el título habilitante de operador móvil virtual básico sea condición necesaria pero no es suficiente.

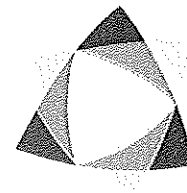
Señala que, parecido al tema de las cableras, son casos en los que hay que sumar dos títulos, uno para ser operador móvil virtual y otro de espectro.

Destaca que en el documento se obvia la necesidad de que cada OMV tenga una estrecha relación con un operador móvil de red (OMR) que sí dispone de espectro. Hace ver que el OMV no se puede ver separadamente de su relación con el operador móvil de red y requiere estrictas medidas de transparencia en la publicación de su contrato y eventualmente incluso, su inclusión en las condiciones de la OIR.

Le parece que el estudio de operador móvil virtual debe ampliarse y responder a ciertas inquietudes. Por un lado, si dada la constelación actual de la inminente entrada de dos nuevos operadores OMR en Costa Rica, permitir nuevos OMV va a aumentar o disminuir la competencia, lo que tiene fuertes implicaciones para lo que sigue. Por otra parte, en caso de aumento de la competencia y el hecho que los OMV representan un monopolio de terminación en sí mismo, si es necesario establecer un nuevo mercado con sus obligaciones ex ante de competencia, incluyendo el trato de su monopolio de terminación y, finalmente, si se le otorgan números fuera de los segmentos de su respectivo OMR, se está considerando el uso eficiente del recurso numérico.

Por su parte, la señora Presidenta del Consejo destacó que lo que corresponde es que se lleve a cabo un análisis de las recomendaciones para el uso del recurso de numeración para los OMV y que dentro del análisis de escenarios que se hace se especifique cuál es la recomendación del equipo técnico en el caso costarricense, lo anterior con el fin de que estén claras las reglas de introducción de competencia bajo la modalidad de OMV.

Nº 8675



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

Después de que se tuvo suficientemente analizado el tema objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 001-040-2011

Posponer para una próxima sesión el conocimiento del oficio 1035-SUTEL-DGM-2011 del 27 de mayo del 2011, mediante el cual los señores Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández, Ingenieros en Telecomunicaciones del Área de Mercados, remiten un informe en relación con la asignación de recursos de numeración solicitada por la empresa Televisora de Costa Rica, S. A. (TELETICA), lo anterior hasta tanto la Dirección de Mercados lleve a cabo una revisión del informe técnico-jurídico sobre Operadores Móviles Virtuales (OMV), específicamente en cuanto a las recomendaciones para el uso del recurso de numeración y que dentro del análisis de escenarios que se hace, se especifique cuál es la recomendación del equipo técnico en el caso costarricense, lo anterior con el fin de que estén claras las reglas de introducción de competencia bajo la modalidad de OMV.

ARTÍCULO 2

VISITA DE FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES A INSTALACIONES DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.

De inmediato la señora Presidenta del Consejo somete a conocimiento de los señores Miembros, la propuesta de acuerdo elaborada por la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo, para que se autorice a funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que realicen las inspecciones que consideren convenientes en las instalaciones de cable submarino del Instituto Costarricense de Electricidad y cualquier otra instalación relacionada con éstas que consideren relevante inspeccionar.

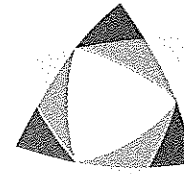
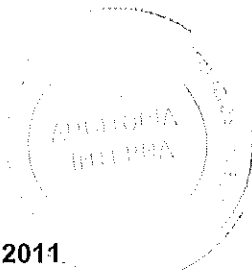
El acuerdo propuesto contempla varias características, por un lado, indistintamente del tipo de inspección se trata de un reconocimiento de instalaciones. Además es importante tener las autorizaciones desde antes pues la experiencia en el pasado no ha sido nada conveniente.

Señala además que las inspecciones son potestad de la Superintendencia de Telecomunicaciones y si bien en el pasado han tomado su tiempo, es probable que existan momentos en donde esas labores deben realizarse de un día para otro y, finalmente, por la sensibilidad de las instalaciones es necesario tener una autorización previa del Instituto Costarricense de Electricidad, en la cual se sepa quiénes son los funcionarios autorizados a ir y que las listas estén disponibles para los funcionarios de planta.

Particularmente, solicitó que dentro dicha lista también se incluyera a los Miembros del Consejo.

Por su parte, don George Miley Rojas hizo ver que es importante solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad una carta que haga referencia a dicha autorización y que los funcionarios de la SUTEL que asistan a dicha inspección, puedan presentarla a la hora de hacerse presentes en las instalaciones respectivas.

Don Carlos Raúl Gutiérrez dijo que es importante que esa autorización sea también para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y Radiográfica Costarricense.



30 DE MAYO DEL 2011.

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

Al respecto, la señora Presidenta señala que precisamente con el acuerdo lo que se pretende es establecer un procedimiento a seguir, o sea, el Consejo aprueba el procedimiento para hacer las inspecciones de manera general, para este o cualquier otro regulado, donde se pueden establecer las características que se requieran.

Después de que se consideró suficientemente analizado el tema objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

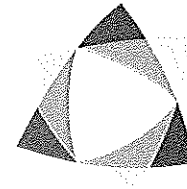
ACUERDO 002-040-2011**CONSIDERANDO QUE:**

- a) El artículo 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y el artículo 51 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, publicado en el Alcance N°40 a la Gaceta N°201 del 17 de octubre del 2008, facultan a la Superintendencia a inspeccionar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones.
- b) Es necesario que funcionarios de la Superintendencia conozcan las instalaciones del Instituto Costarricense de Electricidad en donde se alojan las salidas internacionales de los cables submarinos, debido a su importancia para el desarrollo del mercado.
- c) Es importante incorporar a los funcionarios de la Superintendencia en equipos interdisciplinarios a efectos de que se realicen diversas inspecciones, según sea la necesidad. Para ello conviene establecer un procedimiento interno a seguir por las Direcciones de Calidad y de Mercados.

ACUERDA:

- 1- Efectuar una inspección de las instalaciones de cables submarinos del Instituto Costarricense de Electricidad y cualquier otra instalación relacionada con éstas que consideren relevante inspeccionar.
- 2- Hacer del conocimiento del Instituto Costarricense de Electricidad que los funcionarios que se detallan de seguido están autorizados para realizar las inspecciones que consideren convenientes, a la luz de lo establecido en el artículo 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y en las fechas en que se estime oportuno.

Nombre del Funcionario	Cédula de Identidad
Cintha Arias Leitón	1-0788-0498
Glenn Fallas Fallas	1-1110-0448
Ana Marcela Santos Castro	1-1103-0063
Adrián Mazón Villegas	1-1087-0706
Laura Molina Montoya	3-0399-0067
Mariana Brenes Akerman	1-1136-0385
Daniel Quesada Pineda	1-1220-0355
Natalia Ramírez Alfaro	1-1153-0420
Oswaldo Madrigal Méndez	1-0931-0194



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

George Miley Rojas	1-0975-0570
Maryleana Méndez Jiménez	1-0655-0757
Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez	1-0503-0955

Consecuente con lo anterior, solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad que extienda una nota al personal de vigilancia de sus instalaciones con los nombres de las personas autorizadas por SUTEL para realizar dichas inspecciones.

- 3- Solicitar al Ingeniero Glenn Fallas y a la Máster Cinthya Arias que en forma conjunta propongan un procedimiento interno que sirva de base para integrar los equipos que se requieran para inspeccionar, de manera periódica, es decir, como rutina de trabajo, instalaciones, equipos y aparatos de los diferentes operadores, según se requiera para el cumplimiento de las funciones de la SUTEL. Dicho procedimiento deberá acompañarse de la lista completa de funcionarios de SUTEL que estarían efectuando inspecciones futuras.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

INFORME TÉCNICO JURÍDICO SOBRE LA COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES PARA RESOLVER RECLAMACIONES RELACIONADAS CON TERMINALES NO TELEFÓNICOS.

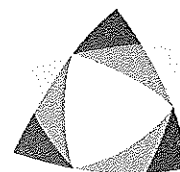
Se deja constancia de que durante este tema estuvo presente en salón de sesiones el señor Daniel Quesada Pineda, funcionario del Área de Calidad.

De inmediato y en atención a lo solicitado mediante acuerdo 008-016-2011, del acta de la sesión 016-2011, celebrada el 2 de marzo del 2011, la señora Maryleana Méndez somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el oficio 963-SUTEL-DGC-2011, del 20 de mayo del 2011 que contiene el informe técnico-jurídico sobre la competencia de la SUTEL para conocer y resolver reclamaciones relacionadas con terminales no telefónicos asociados a un plan de servicios con un proveedor autorizado.

El señor Quesada Pineda se refirió a los principales alcances del estudio dentro del cual se refirió a la normativa relacionada con la competencia de la Superintendencia en la regulación de la calidad del servicio de telecomunicaciones, a la definición de los equipos terminales, a las similitudes entre el terminal móvil y dispositivos que operen bajo el estándar WWAN (red inalámbrica de área extensa) y a la obligación de cumplir con el procedimiento de homologación de terminales.

Señala que dentro de las conclusiones del informe, se determinó que el señor Delgado Solís contrató con el ICE un "Plan Kolbi Datos Acer Aspire One", que incluía como parte del paquete una computadora portátil marca Acer, modelo Aspire One con un módulo WWAN (Wireless Wide Area Network) integrado, el cual cuenta con idénticas características técnicas que un terminal celular.

Por otra parte, las computadoras que incluyen de fábrica componentes de conexión con redes WWAN, (sistema que tiene una interfaz de radio celular (GSM/CDMA) incorporada), realizan una interfaz con las redes de telecomunicaciones móviles de la misma forma que los aparatos celulares, además de que tanto el teléfono celular como la computadora integrada con tarjeta WWAN cuentan con transmisores/receptores (transceivers) de radiofrecuencia en las bandas destinadas para servicios de telecomunicaciones móviles, por lo que al igual que los aparatos celulares, podrían generar interferencias



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

que afecten la calidad de los servicios y por ende deben cumplir con los estándares establecidos por organismos como la UIT, FCC, CE y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP).

Asimismo y a pesar de las evidentes diferencias en cuanto a las dimensiones físicas y forma existentes entre un aparato celular y una notebook que posea un módulo WWAN integrado, ambos dispositivos cuentan con una arquitectura de hardware común que les permite realizar exactamente las mismas funciones y acceder a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por cualquiera de las redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles.

Destaca que le corresponde a la SUTEL aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, así como garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, entre los que se encuentra la calidad y operabilidad del servicio, recibidos mediante los citados terminales.

Adicionalmente, la computadora portátil marca Acer, modelo Aspire One con un módulo WWAN incorporado corresponde a un equipo terminal de telecomunicaciones móviles, por lo que deberá atravesar el proceso de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles.

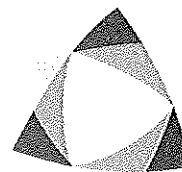
Además, hizo ver que cuando el operador brinda el servicio de telecomunicaciones asociado con un plan y firma para esto un contrato de adhesión con el usuario final, es responsable de las condiciones de prestación y calidad del servicio, así como de la calidad y operabilidad del terminal incluido en dicho plan, asegurando en todo momento que se cumpla con la continuidad del servicio.

Por esa razón, finalizó diciendo con base en las conclusiones anteriores, se determina que la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene la competencia suficiente y necesaria para atender la queja presentada por el señor Rodney Delgado, dado que se ha demostrado técnicamente que la computadora portátil con módulo WWAN integrado corresponde a un equipo terminal de telecomunicaciones, por lo que se encuentra sujeto a las regulaciones dispuestas para estos equipos, además de que no se recomienda realizar una consulta a la Procuraduría General de la República, puesto que desde el punto de vista técnico y legal resulta evidente la obligación de la SUTEL de regular dichos dispositivos y el derecho de los usuarios que los utilicen.

Luego de que se tuviera un cambio de impresiones sobre el tema de la homologación, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 003-040-2011

1. Dar por recibido el oficio 963-SUTEL-DGC-2011, del 20 de mayo del 2011 el informe técnico-jurídico sobre la competencia de la SUTEL para conocer y resolver reclamaciones relacionadas con terminales no telefónicos asociados a un plan de servicios con un proveedor autorizado y dejar establecido que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene la competencia suficiente y necesaria para atender la queja presentada por el señor Rodney Delgado, únicamente en lo referente a la funcionalidad del módulo WWAN y no sobre otros aspectos relacionados a los diferentes módulos de hardware del terminal.
2. Solicitar a Natalia Ramírez Alfaro, Abogada del Área de Calidad, que lleve a cabo conversaciones con funcionarios de la Oficina de Protección al Consumidor, con el fin de que pueda explicar cuál es



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

el rango de acción de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la atención de quejas como la planteada en esta oportunidad por el señor Rodney Delgado.

3. Consecuente con lo anterior emitir la resolución RCS-114-2011, la cual se copia a continuación:

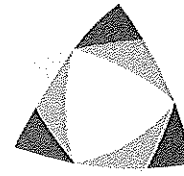
**RCS-114-2011
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 17:30 HORAS DEL 30 DE MAYO DEL 2011**

**“ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR EL
SEÑOR RODNEY DELGADO SOLÍS, CÉDULA DE IDENTIDAD NÚMERO 1-0435-0877, CONTRA EL
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

EXPEDIENTE SUTEL-AU-089-2010

RESULTANDO:

- I. Que el día 13 de mayo del 2010, el señor **RODNEY DELGADO SOLÍS**, cédula de identidad número 1-0435-0877, presentó su queja ante la SUTEL por un supuesto problema de calidad del servicio de transferencia de datos en la Netbook marca Acer adquirida mediante un Plan Kölbl con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**. (folios 01 y 02)
- II. Que mediante acuerdo número 018-039-2010 del Acta de la Sesión Ordinaria número 039 celebrada el día 29 de julio del 2010, el Consejo de la SUTEL inició procedimiento administrativo ordinario contra **ICE** por la queja interpuesta, en tiempo y forma, por el señor **RODNEY DELGADO SOLÍS**; y nombró a los funcionarios Mariana Brenes Akerman y Guillermo Muñoz Rojas como órgano director para tramitar, conjunta o individualmente, el desarrollo del mismo y realizar todos los actos necesarios con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados. (folio 17)
- III. Que mediante auto de las 10:20 horas del 23 de agosto del 2010, el Órgano Director nombrado realizó auto de intimación e imputación de cargos contra el **ICE** y convocó la comparecencia oral y privada para las 9:00 horas del 29 de setiembre del 2010. (folios 20 a 23)
- IV. Que el Auto de Intimación fue debidamente notificado a las partes del día 30 de agosto del 2010. (folio 24)
- V. Que mediante oficio 097-3604-2009 del 31 de agosto del 2010, el ICE interpuso recurso de revocatoria contra el Auto de Intimación por considerar, principalmente, que se omitió otorgarle un plazo al señor **RODNEY DELGADO SOLÍS** para la indicación de las zonas específicas en las cuales presentaba problemas de calidad del servicio de transferencia de datos. (folios 18 y 19)
- VI. Que mediante resolución de las 9:30 horas del 3 de setiembre del 2010, el Órgano Director resolvió el recurso de revocatoria interpuesto y le otorgó al señor **RODNEY DELGADO SOLÍS** un plazo de tres (3) días hábiles para que detallara las zonas específicas en las cuales presentaba problemas de calidad del servicio de transferencia de datos. (folios 30 a 32)
- VII. Que dicha resolución fue notificada a las partes el día 3 de setiembre del 2010. (folio 33)



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

- VIII. Que mediante oficio 097-3796-2010 del 20 de setiembre del 2010, el ICE presentó la información solicitada en el Auto de Intimación. (folios 37 a 47)
- IX. Que el día 29 de setiembre del 2010 a las 9:20 horas, se llevó a cabo la comparecencia oral y privada convocada mediante Auto de Intimación de las 10:20 horas del 23 de agosto del 2010, estando presentes las siguientes personas: los señores Olman Carvajal Mora, Eduardo Castañeda, Esteban Arce Gutiérrez, en representación del ICE y los miembros del Órgano Director. El señor **RODNEY DELGADO SOLÍS** no se presentó a la comparecencia. Durante la comparecencia no se presentó prueba adicional. (folios 50 a 54)
- X. Que mediante oficio 200-SUTEL-2011 del 02 de febrero del 2011, el Órgano Director rindió su informe final. (folios 56 a 60)
- XI. Que mediante acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) N° 008-016-2011 de la sesión ordinaria 016-2011 celebrada el 02 de marzo del 2011, solicita a los funcionarios Natalia Ramírez Alfaro y Pedro Arce Villalobos rendir criterio técnico sobre la procedencia para la atención de la citada reclamación.
- XII. Que según oficio 963-SUTEL-DGC-2011 del 20 de mayo del 2011, los funcionarios designados rinden informe técnico-jurídico sobre la competencia de la SUTEL para conocer y resolver reclamaciones relacionadas con terminales no telefónicos asociados a un Plan de Servicios con un proveedor autorizado. (folios 61 a 67)
- XIII. Que con acuerdo 003-040-2011 del 30 de mayo del 2011, el Consejo de la SUTEL da por recibido el oficio 936-SUTEL-DGC-2011 y establece *"que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene la competencia suficiente y necesaria para atender la queja presentada por el señor Rodney Delgado, únicamente en lo referente a la funcionalidad del módulo WWAN y no sobre otros aspectos relacionados a los diferentes módulos de hardware del terminal"*.
- XIV. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

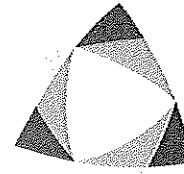
CONSIDERANDO:

- I. Que para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico rendido por el Órgano Director, lo siguiente:

"(...)

Análisis sobre el fondo

El artículo 45, incisos 13) y 14) de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece de forma clara y precisa que los usuarios finales tienen el derecho de recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles, así como conocer los respectivos indicadores de calidad. Es claro que el ICE no sólo se encuentra obligado a cumplir con los indicadores de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios en cuanto al servicio de transferencia de datos, sino que al proveer equipos terminales, debe garantizar que los mismos funcionen correctamente y permitan a los usuarios disfrutar plenamente de los servicios contratados.



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

En este sentido, el ICE al proveer equipos terminales como parte de sus planes Kölbi, se encuentra en la obligación de garantizar los estándares de calidad, el funcionamiento de los aparatos y los requerimientos técnicos que establezcan las leyes y normas respectivas. Esta garantía se incorpora de lleno en la contratación y constituye parte integral de todo contrato que firme el ICE con un usuario, en virtud de lo cual la negación o el incumplimiento de los términos de la garantía en el fondo constituye un incumplimiento de las condiciones esenciales del contrato.

Al respecto la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ley 7472, de forma clara regula:

“Artículo 43.- Garantía

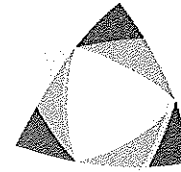
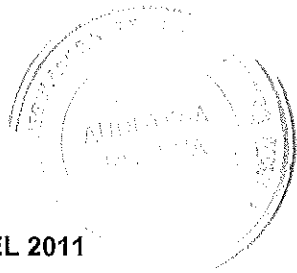
Todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública.

Cuando se trate de bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o de servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, además de la garantía implícita de calidad mencionada en el párrafo anterior, la garantía debe indicar, por lo menos, el alcance, la duración, las condiciones, las personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables por ellas y los procedimientos para hacerlas efectivas. Estos extremos de la garantía deben explicitarse claramente, anotarse en la etiqueta o en algún lugar visible de los bienes o emitirse en documento separado o en la factura que debe entregarse al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

Los consumidores tienen hasta treinta días, contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio, para hacer valer la garantía ante la Comisión para promover la competencia. Si se trata de daños ocultos del bien que no se hayan advertido expresamente, el plazo comienza a correr a partir del momento en que se conocieron esos daños. Si el contrato entre las partes establece plazos mayores, estos prevalecen”.

En materia de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, esta garantía es primordial por cuanto el artículo 13 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios publicado en el Diario Oficial La Gaceta 82 del 29 de abril del 2009, dispone que el equipo terminal constituye uno de los elementos principales de la calidad del servicio experimentada por un usuario en su conexión con la red del operador o proveedor, por lo que su calidad y operabilidad afecta las condiciones en que se recibe dicho servicio. Asimismo, de conformidad con el Contrato Universal y el Anexo referente a planes de servicios móviles postpago correspondientes al ICE, debidamente homologados por el Consejo de la SUTEL mediante resolución RCS-85-2010 de las 14:30 horas del 29 de enero del 2010, en caso que el equipo presente algún defecto de funcionamiento, el cliente podrá llevarlo al punto de atención donde le fue entregado con el fin de aplicar los términos de la garantía o para realizar la terminación del plan sin penalización alguna.

Esta garantía significa que el operador, en este caso el ICE, respalda que el terminal que provee al usuario final es apto para el fin que fue creado y satisface en un todo las necesidades que el servicio brinda. Esta garantía de buen funcionamiento es en principio



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

una garantía de reparación por lo que el operador cumple su obligación al reparar el bien a entera satisfacción del usuario. No obstante, existen supuestos en donde tal reparación resulta imposible o excesivamente difícil debido a la naturaleza o características del bien, motivo por lo cual lo procedente es la sustitución del aparato o en su defecto, la devolución del dinero cancelado por el cliente y la consiguiente terminación del contrato sin penalización alguna. Más aún, el contrato que rige la relación entre el ICE y el señor RODNEY DELGADO SOLÍS de forma clara y expresa le brinda la posibilidad al cliente de elegir entre la aplicación de la garantía o la finalización del plan. (...)

- II. Que si bien es cierto, en otras oportunidades este Consejo ha compartido los informes rendidos por órganos directores en cuanto a la responsabilidad del operador de brindar un equipo terminal apto para la prestación de servicios de telecomunicaciones de calidad, en este caso en particular, surgió el cuestionamiento sobre la competencia de la **SUTEL** para resolver las quejas de usuarios finales en aquellos extremos relacionados directamente con la calidad y el correcto funcionamiento de este tipo de equipos terminales (netbooks) provistos por operadores como parte de un paquete de servicios.
- III. Que en razón de lo anterior, se consideró que de resolverse sobre la procedencia de la devolución de los montos cancelados como amortización del crédito por la netbook, este Consejo podría invadir las competencias de otros órganos administrativos, tales como la Comisión Nacional del Consumidor, transgrediendo de esta manera el artículo 60 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, que claramente dispone que la competencia se limita por razón del territorio, del tiempo, de la materia y del grado. La competencia por materia está referida a los fines que debe perseguir y las tareas, actividades o actuaciones sustanciales que legítimamente puede desempeñar el ente u órgano para alcanzarlos.
- IV. Que este Consejo consideró que previo a emitir una resolución sobre este extremo, resultaba esencial contar con un criterio técnico-jurídico con el fin de emitir una resolución acorde con la legislación y las competencias otorgadas a esta Superintendencia en el marco jurídico de telecomunicaciones vigente.
- V. Que el criterio técnico-jurídico solicitado, fue rendido mediante oficio SUTEL-963-DGC-2011 del 20 de mayo del 2011 por los funcionarios delegados para tal fin, el acoge en su totalidad este Consejo:

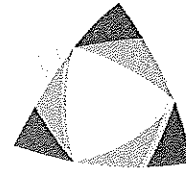
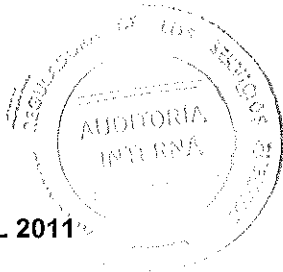
"(...)

a) Sobre la normativa relacionada con la competencia de la SUTEL en la regulación de la calidad del servicio de telecomunicaciones:

Con base en lo dispuesto en el artículo 60 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Ley N° 7593, le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

Que de forma concordante, los artículos 60 inciso d) y 73 inciso a) de la Ley 7593, establecen que dentro de las obligaciones y funciones de la SUTEL se encuentra la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad y calidad en la prestación de los servicios.

Aunado a lo anterior el numeral 60 inciso i) de la citada Ley dispone que dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL está establecer y garantizar estándares de



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.

En este mismo sentido, el inciso m) del artículo 73 de la Ley 7593, establece que al Consejo de la SUTEL le corresponde "ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental."

Asimismo, el artículo 13) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009), claramente establece que el equipo terminal se constituye en uno de los elementos principales de la calidad del servicio, por lo que su calidad y operabilidad afecta las condiciones en que se reciben los servicios de telecomunicaciones.

Es por ello, que la SUTEL debe establecer las condiciones mínimas de operación de los equipos terminales que se conecten a las redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del citado Reglamento, por lo que se implementó el Procedimiento de Homologación de terminales de telecomunicaciones móviles.

b) Sobre la definición de equipos terminales:

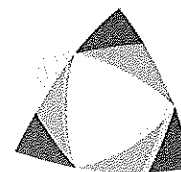
Sobre este particular, debemos orientarnos a la definición establecida en el artículo 8) inciso 34) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el cual indica que equipo terminal es aquel equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder los servicios ofrecidos, conforme las especificaciones establecidas por la SUTEL.

En este mismo sentido, el Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones en el artículo 17, sobre los equipos terminales, dispone que:

"(...) si el operador o proveedor del servicio ofrece paquetes promocionales en donde se incluye el terminal como parte del paquete, el usuario final, podrá decidir si dicha condición le conviene o no, si la decisión es que si le conviene, no existe limitación para que el usuario final pueda cambiar el terminal inmediatamente o un tiempo después de adquirir el servicio, en tanto que el nuevo terminal este homologado. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados por la Sutel y habilitados para funcionar en su red.

Los operadores o proveedores que incluyan dentro de sus servicios los equipos terminales, deberán tener una oferta suficiente de estos equipos a disposición de los clientes o usuarios para venta o reposición, así como permitirles el uso de sus propios terminales.

Para aquellos casos en los que el usuario compre tanto el equipo terminal así como otros que sean necesarios para adquirir algún servicio de telecomunicaciones, estos no pueden considerarse como activos de los operadores o proveedores de servicio."



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

Incluso, en el contrato de adhesión del Instituto Costarricense de Electricidad denominado "Planes de servicio móviles" debidamente homologado por la SUTEL, se establece que "El servicio de datos móviles consiste en un servicio con una conexión inalámbrica a Internet utilizando la red de tercera generación desde un terminal USB o una computadora personal Netbook", la cual significa que la computadora portátil es la interfaz mediante la cual el usuario accederá los servicios de telecomunicaciones móviles brindados por el ICE, por lo tanto, se constituye en un equipo terminal de conformidad con la citada definición.

c) Sobre las similitudes entre el terminal móvil y dispositivos que operen bajo el estándar WWAN (red inalámbrica de área extensa)

A diferencia de las redes WLAN (redes inalámbricas de área local) una red WWAN (red inalámbrica de área extensa) utilizan las tecnologías de telecomunicaciones móviles celulares, tales como GPRS, EDGE, CDMA2000, HSDPA, HSUPA, entre otras. Estas tecnologías celulares se ofrecen a nivel mundial y son proporcionados por un proveedor de servicios móviles.

La conectividad WWAN permite a un usuario con un ordenador portátil y una tarjeta de WWAN inalámbrica, en la cual se inserta una tarjeta SIM (acrónimo en inglés de Subscriber Identity Module, en español módulo de identificación del suscriptor) realizar diversas funciones como navegar por Internet, consultar el correo electrónico o incluso conectarse a una red privada virtual (VPN) desde cualquier lugar dentro de los límites regionales del servicio celular. Actualmente, algunas computadoras tienen incorporadas de fábrica tarjetas red WWAN. Esto significa que el sistema tiene una interfaz de radio celular (GSM/UMTS) incorporada, la cual permite al usuario enviar y recibir datos.

Estas computadoras que incorporan tarjetas WWAN, utilizan la misma tecnología que otros dispositivos móviles para el establecimiento de comunicaciones y al igual que un teléfono celular se tiene soporte de diversidad en la antena receptora.

Los siguientes dos diagramas muestran las semejanzas entre un dispositivo móvil telefónico y una tarjeta WWAN (red inalámbrica de área ancha) incorporadas algunos nuevos modelos de computadoras. Seguidamente, se muestra el diagrama de bloques básico de un teléfono celular¹:

¹ Bozek, Allan et al. *Cellular Phones in Class I, Division 2/Zone 2 Hazardous Locations*. Paper No. PCIC-4. IEEE. Pág. 2.

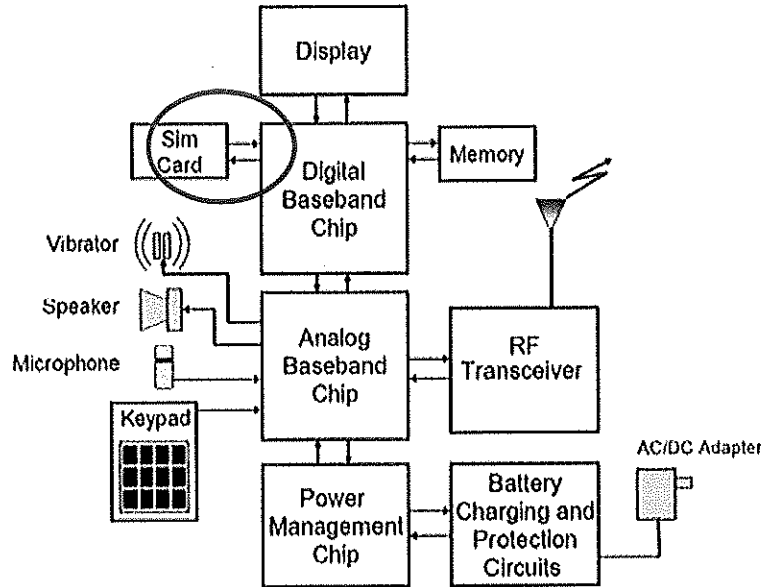


Figura 1. Diagrama de bloques básico de un teléfono celular.

Por otra parte, la siguiente figura muestra un diagrama de bloques básico de una tarjeta WWAN (red inalámbrica de área ancha):

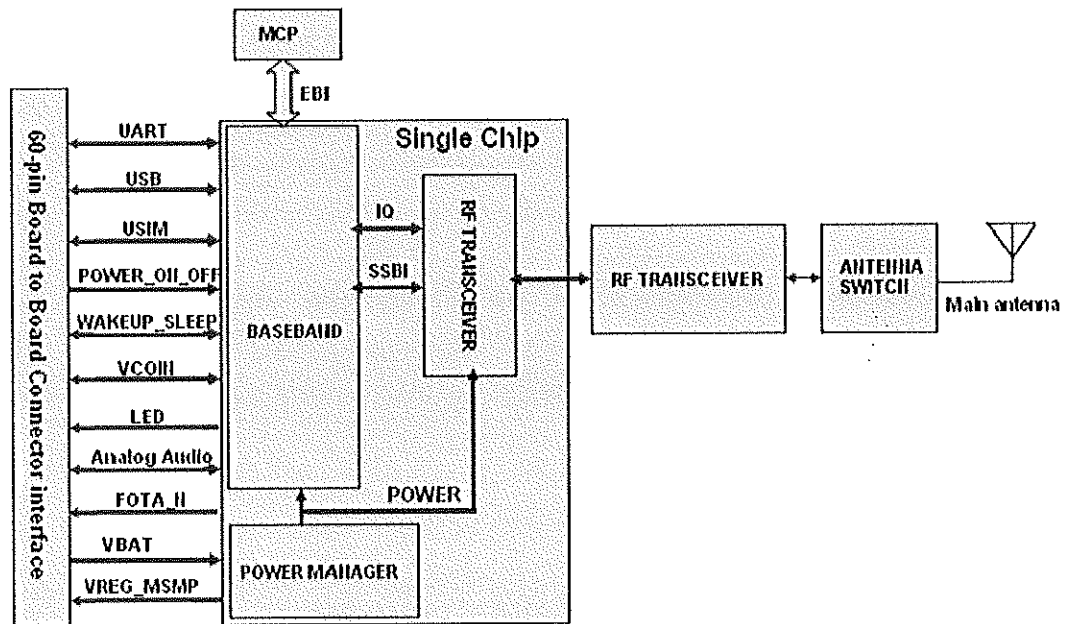
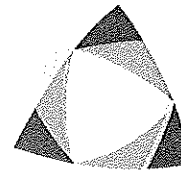


Figura 2. Diagrama de bloques básico de una tarjeta inalámbrica de área ancha (WWAN).



SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

Tanto la tarjeta WWAN como un dispositivo móvil de comunicación, constan básicamente de 3 módulos: el módulo banda-base, el módulo de radiofrecuencia y el módulo de administración de potencia.

- La sección banda-base incluye el procesador banda-base, la sección de administración de potencia y el MCP (Procesador Principal de Control). Esta sección implementa el procesamiento de las señales en su frecuencia original, protocolos inalámbricos, administración de varios dispositivos periféricos y provee la fuente de alimentación y administración de la energía para todo el módulo entero.
- La sección de radiofrecuencia incluye el transceptor de radiofrecuencia, el amplificador de potencia, conmutadores de antena, duplexores, e interfaces de antena.
- La sección de administración de potencia provee la fuente de alimentación y la administración de la energía para todo el módulo entero².

Al igual que un dispositivo móvil las tarjetas WWAN proveen soporte para los siguientes estándares y servicios³ (las tecnologías incluidas en las tarjetas pueden variar de acuerdo con el modelo y marca):

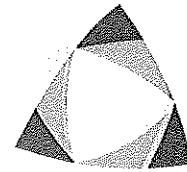
- UMTS 2100 MHz
- UMTS 1900 MHz
- UMTS 900 MHz
- UMTS 850 MHz
- UMTS 800 MHz
- GSM/GPRS 850/900/1800/1900 MHz
- EDGE 850/900/1800/1900 MHz
- UMTS: servicio de datos en el dominio de conmutación de paquetes hasta 384 kbps
- EDGE: servicio de paquetes de datos hasta 236.8 kbps
- GPRS servicio de paquetes de datos hasta 85.6 kbps
- Servicio de datos en el dominio de conmutación de circuitos basado en UMTS
- Servicio de datos en el dominio de conmutación de circuitos basado en GSM
- Servicios de mensajería corta (SMS) basados en los dominios de conmutación por circuitos y paquetes (CS/PS) para WCDMA
- Servicios de mensajería corta (SMS) basados en los dominios de conmutación por circuitos y paquetes (CS/PS) para GSM
- UMTS/HSPA (High-Speed Packet Access) a frecuencias de 850/1900/2100 MHz.
- Transferencia de datos en el sentido de bajada hasta 7.2 Mb/s HSDPA y en el sentido de subida hasta 2 Mb/s HSUPA (para modelos con soporte para 3G o UMTS)

Siempre y cuando se esté bajo el área de servicio de cualquiera de las redes estándares UMTS, EDGE, GPRS o GSM; haciendo uso de una tarjeta WWAN es posible navegar por Internet, enviar y recibir tanto mensajes cortos (SMS), como mensajes multimedia (MMS) y correos electrónicos, realizar transferencias de archivos, y realizar llamadas de voz TDM y mediante el protocolo VoIP (Voice over IP); todo esto de manera inalámbrica,

² HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD. HUAWEI MU203 WCDMA M2M Module Datasheet. 2 de Abril del 2010. Pág

10. <http://www.huawei.com>. (Traducción propia)

³ 3GPP: Third Generation Partnership Project. The Mobile Broadband Standard. 2011. <http://www.3gpp.org/>



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

empleando los mismos elementos de las redes de telefonía móvil que los aparatos celulares.

Estas similitudes entre el dispositivo celular y la notebook con soporte WWAN pueden evidenciarse de mejor manera con la siguiente tabla:

Características Técnicas	Dispositivo Celular	Notebook con soporte WWAN
UMTS 2100/1900/900/850 MHz	Sí	Sí
GSM 850/900/1800/1900 MHz	Sí	Sí
EDGE 850/900/1800/1900 MHz	Sí	Sí
GPRS 850/900/1800/1900 MHz	Sí	Sí
UMTS/HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access)	Sí	Sí
UMTS/HSUPA (High-Speed Uplink Packet Access)	Sí	Sí
UMTS/HSPA (High-Speed Packet Access)	Sí	Sí
Servicios de mensajería corta (SMS) para GSM/UMTS.	Sí	Sí
Servicios de mensajería multimedia (MMS) para GSM/UMTS.	Sí	Sí
Servicio de Llamadas mediante VoIP (Voice over IP)	Sí	Sí
Servicio de Llamadas de Voz TDM	Sí	Sí ⁴
Servicio de Correo Electrónico	Sí	Sí
Navegación a través de la red móvil	Sí	Sí
Servicio de transferencia de archivos	Sí	Sí
Asignación de número telefónico	Sí	Sí
Cumplimiento de Estándares UIT/FCC/ETSI/CE o superiores	Sí	Sí
Cumplimiento Estándares ICNIRP (Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante)	Sí	Sí

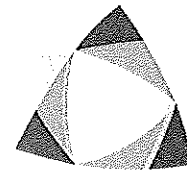
Nota: Las tecnologías, funciones y aplicaciones soportadas dependerán del modelo y marca de la tarjeta WWAN y del modelo y marca del dispositivo celular

Cabe mencionar, que no todos los terminales móviles (dispositivo celular, Notebook, entre otros, con módulo WWAN (Wireless Wide Area Network) integrado, incluyen todos y cada uno de los estándares mencionados en la tabla anterior. Esto depende tanto de la marca, el modelo, características de hardware y software; así como la tecnología sobre la cual opera el terminal móvil.

d) Sobre la obligación de cumplir con el procedimiento de homologación de terminales:

Los equipos terminales de telecomunicaciones móviles, es decir, aquellos que cuentan con dispositivos de transmisión y/o recepción de las tecnologías 2G, 3G o superiores, deben cumplir con el procedimiento de homologación, el cual asegura que estos equipos terminales se puedan activar, conectar y ser reconocidos con las funciones y aplicaciones disponibles en las distintas redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles.

⁴ Según las características de hardware del módulo WWAN incorporado en las computadoras notebook es tecnológicamente posible realizar llamadas de voz en el dominio de conmutación por circuitos a través de una aplicación de software, sin embargo, en nuestro país, en este momento esta característica está deshabilitada por el operador incumbente.

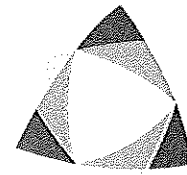


30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

Que tal y como se indicó el procedimiento de homologación de telecomunicaciones móviles, fue establecido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante resolución RCS-092-2011 de las 11:00 horas del día 4 de mayo del año 2011, denominada "Revocatoria de las resoluciones RCS-614-2009 y RCS-427-2010 e implementación del procedimiento para la homologación de terminales de telecomunicaciones móviles", la cual fue debidamente publicada en el Diario oficial la Gaceta N° 95 del 18 de mayo del 2011. (...)"

- VI. Que de conformidad con el criterio anterior, se ha determinado que la Superintendencia de Telecomunicaciones, tiene la competencia suficiente y necesaria para atender la queja presentada por el señor Rodney Delgado, dado que se ha demostrado técnicamente que la computadora portátil con módulo WWAN integrado corresponde a un equipo terminal de telecomunicaciones, por lo que se encuentra sujeto a las regulaciones dispuestas para estos equipos.
- VII. Que dado que el señor Delgado Solís contrató con el ICE un "Plan Kolbi Datos Acer Aspire One", que incluía como parte del paquete una computadora portátil marca Acer, modelo Aspire One con un módulo WWAN (Wireless Wide Area Network) integrado, corresponde a la SUTEL resolver la reclamación interpuesta.
- VIII. Que las computadoras que incluyen de fábrica componentes de conexión con redes WWAN, (sistema que tiene una interfaz de radio celular (GSM/CDMA) incorporada), realizan una interfaz con las redes de telecomunicaciones móviles de la misma forma que los aparatos celulares.
- IX. Que tanto el teléfono celular como la computadora integrada con tarjeta WWAN cuentan con transmisores/receptores (transceivers) de radiofrecuencia en las bandas destinadas para servicios de telecomunicaciones móviles, por lo que al igual que los aparatos celulares podrían generar interferencias que afecten la calidad de los servicios y por ende deben cumplir con los estándares establecidos por organismos como la UIT, FCC, CE y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP)
- X. Que a pesar de las evidentes diferencias en cuanto a las dimensiones físicas y forma existentes entre un aparato celular y una notebook que posea un módulo WWAN integrado, ambos dispositivos cuentan con una arquitectura de hardware común que les permite realizar exactamente las mismas funciones y acceder a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por cualquiera de las redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles.
- XI. Que la computadora portátil marca Acer, modelo Aspire One con un módulo WWAN incorporado corresponde a un equipo terminal de telecomunicaciones móviles, por lo que deberá atravesar el proceso de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles.
- XII. Que cuando el operador brinda el servicio de telecomunicaciones asociado con un plan y firma para esto un contrato de adhesión con el usuario final, es responsable de las condiciones de prestación y calidad del servicio, así como de la calidad y operabilidad del terminal incluido en dicho plan, asegurando en todo momento que se cumpla con la continuidad del servicio.
- XIII. Que en virtud de lo anterior, y tomando en consideración que la SUTEL efectuó la revisión de los términos y condiciones del plan contratado por el señor DELGADO SOLIS, así como el detalle de la garantía del equipo terminal provisto (vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo del equipo, condiciones para la devolución del monto, entre otros), con el fin de verificar



30 DE MAYO DEL 2011

SESIÓN EXTRAORDINARIA ORDINARIA 040-2011

que la misma se encontrara vigente al momento en que el usuario se vio en la necesidad de ejecutarla (1 de febrero del 2010) y constatar que el equipo terminal efectivamente presentaba problemas de calidad, se puede concluir que el ICE, al proveer un equipo terminal defectuoso, incumplió con su obligación de respetar los derechos del usuario final.

- XIV. Que en virtud de lo anterior, lo procedente es declarar con lugar la queja interpuesta por **RODNEY DELGADO SOLÍS**, como en efecto se dispone.

POR TANTO

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

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

- I. Declarar con lugar la queja interpuesta por **RODNEY DELGADO S**
- II. **OLÍS**, cédula de identidad número 1-0435-0877, contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**.
- III. Ordenar al **ICE** que deberá reintegrar al señor **RODNEY DELGADO SOLÍS**, en un plazo máximo de ocho días hábiles, la totalidad de las cuotas canceladas por el servicio de transferencia de datos y los montos correspondientes a la Netbook marca Acer, en razón del Plan Kólbi contratado.
- IV. Indicar al señor **RODNEY DELGADO SOLÍS** que deberá devolver al ICE el computador Netbook Acer adquirido mediante el Plan Kolbi con todos sus accesorios, en el plazo máximo de ocho días hábiles.

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.

A LAS DIECISIETE HORAS Y TREINTA MINUTOS FINALIZA LA SESIÓN.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


MARYLEANA MENDEZ JIMENEZ
PRESIDENTA


LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO