

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 Nº 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, Nº 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 Nº 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon



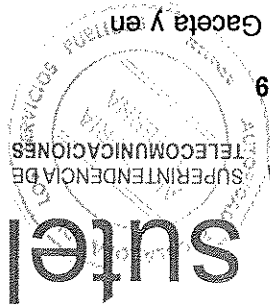
consistente en un cargo anual, que se determinará así: "a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias 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 Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal de operadores y proveedores 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, septiembre 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 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-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 INTERNET CAFÉ SOL S.A. identificación número 3-101-268696 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.
 - b. Telefonía IP.

- II. Indicar al autorizado 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.

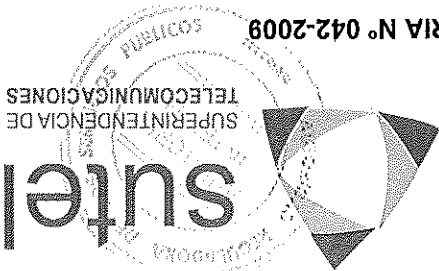
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: INTERNET CAFÉ SOL S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado frente al Banco Popular, distrito central de Santa Ana, San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, INTERNET CAFE SOL S.A. 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 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
- 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.

SEXTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. 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.

IV. Extender a INTERNET CAFÉ SOL S.A., identificación número 3-101-268696, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.



24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009



V. 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.

AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONIA IP EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A SISTEMAS COLNET, S.A. IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-101-398676" EXPEDIENTE SUTEL-OT-270-2009

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de **SISTEMAS COLNET, S.A.**, para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

La señorita Natalia Ramirez, se refiere ampliamente al tema.

Suficientemente analizado el Consejo de la SUTEL, resuelve:

ACUERDO 039-042-2009

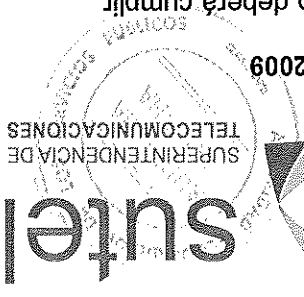
A. Otorgar Autorización a **SISTEMAS COLNET, S.A.** identificación número **3-101-398676** por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
a. Acceso a Internet.
b. Telefonía IP.

B. Indicar al autorizado 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.

C. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: SISTEMAS COLNET, S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en tres puntos: 1) 200 metros este de las oficinas centrales de la CCSS, altos edificio Ella, 2) Edificio Galerías Ramirez Valido, ambos en el cantón central de San José y 3) Costado norte de la Iglesia Católica de Guadalupe de Goicoechea, San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, **SISTEMAS COLNET, S.A.** 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 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.

SEXTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. 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 relaciones 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.

- D. Extender a SISTEMAS COLNET, S.A., identificación número 3-101-398676, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- E. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
- F. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

- I. Que el día 29 de junio 2009, SISTEMAS COLNET, S.A., identificación número 3-101-398676, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.
- II. Que en 8 de julio 2009 mediante oficio número 546-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por SISTEMAS COLNET, 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.
- III. Que en fecha 27 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 21 de julio 2009 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.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por SISTEMAS COLNET, S.A..
- V. Que mediante oficio número 1322-SUTEL-2009 de fecha 22 de setiembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a SISTEMAS COLNET, S.A. para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

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 presenten 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."

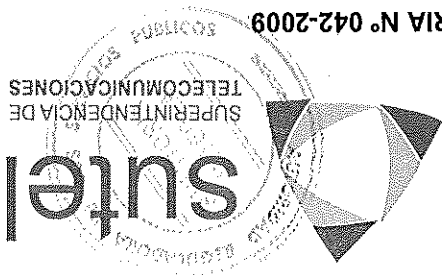
IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

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, Nº 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 Nº 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 Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial para fiscal 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 periodo fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo periodo 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 periodo 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 periodo 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 periodo 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.

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: SISTEMAS COLNET, S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en tres puntos: (1) 200 metros este de las oficinas centrales de la CCSS, altos edificio Elia, (2) Edificio Galerías Ramírez Valido, ambos en el cantón central de San José y (3) Costado norte de la Iglesia Católica de Guadalupe de Goicoechea, San José.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

II. Indicar al autorizado 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 N° 8642.

- a. Acceso a Internet.
- b. Telefonía IP.

I. Otorgar Autorización a **SISTEMAS COLNET, S.A.** identificación número **3-101-398676** 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:

**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 N° 34765-MINAEI, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

POR TANTO

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.

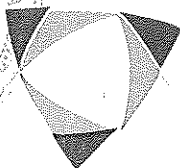
XII. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información 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.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 042-2009



sutei





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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, **SISTEMAS COLNET, S.A.** 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 esta 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.

SEXTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirrojos, 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.

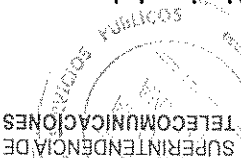
g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009



SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

NOVENO. 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.

IV. Extender a SISTEMAS COLNET, S.A., identificación número 3-101-398676, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

V. 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.

AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA IP EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A ADOLFO SEGURA ELIZONDO

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

La señora Natalia Ramirez, se refiere ampliamente al tema.

Suficientemente analizado el Consejo de la SUTEL, resuelve:

ACUERDO 040-042-2009

- A. Otorgar Autorización a **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** identificación número 1-1238-0993 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:
- Acceso a Internet.
 - Telefonía IP.

B. Indicar al autorizado 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.

C. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: ADOLFO SEGURA ELIZONDO podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en San Rafael Norte, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, ADOLFO SEGURA ELIZONDO 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 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.

SEXTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antispyas, antitrojan, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. 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.

D. Extender a ADOLFO SEGURA ELIZONDO, identificación número 1-1238-0993, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

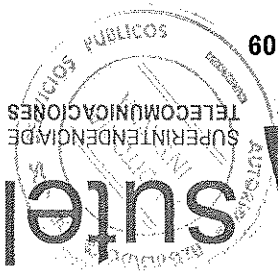
E. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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.

RESULTANDO

I. Que el día 29 de junio 2009, ADOLFO SEGURA ELIZONDO, identificación número 1-1238-0993, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

II. Que en 8 de julio 2009 mediante oficio número 551-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por ADOLFO SEGURA ELIZONDO, 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.



III. Que en fecha 30 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 25 de julio 2009 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.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **ADOLFO SEGURA ELIZONDO**.

V. Que mediante oficio número 1322-SUTEL-2009 de fecha 22 de setiembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

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 Nº 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, Nº 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 Nº 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 Nº 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.

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.

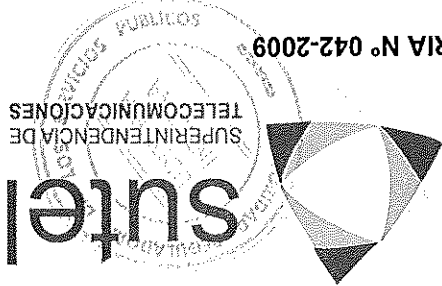
Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente 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 N° 34765-MINAE, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 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 **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** identificación número 1-1238-0993 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.
- b. Telefonía IP.

II. Indicar al autorizado 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: **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en San Rafael Norte, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

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 disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **ADOLFO SEGURA ELIZONDO** 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 de 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.
- SEXTO. Sobre los requisitos desables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antispyas, antirootkits, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. 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.

IV. Extender a **ADOLFO SEGURA ELIZONDO**, identificación número **1-1238-0993**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

V. 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.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA IP EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ IDENTIFICACIÓN NÚMERO 1484-00103028". EXPEDIENTE SUTEL-OT-272-2009

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor **ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ** para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

La señorita Natalia Ramirez, se refiere ampliamente al tema.

Suficientemente analizado el Consejo de la SUTEL, resuelve:

ACUERDO 041-042-2009

- A.** Otorgar Autorización a **ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ** identificación número **1484-00103028** 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:
 Acceso a Internet.
 Telefonía IP.

- B.** Indicar al autorizado 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.

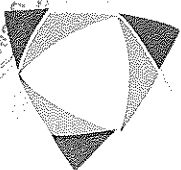
- C.** Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 125 metros norte del monumento La Cruz, calle 11, avenidas 26 y 28, Barrio La Cruz, cantón central de San José.

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.

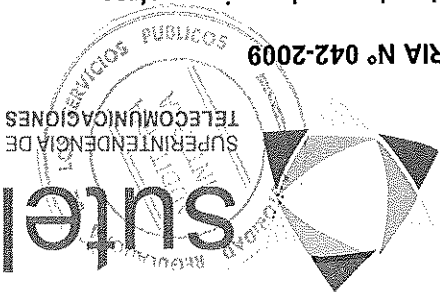
TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

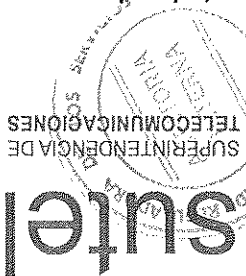
CUARTO. Sobre la tasación aplicable a los clientes. Las comunicaciones de voz serán tasadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones conforme a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el 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 contratadas de manera particular, **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ** 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 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
- k) Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos 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.

SEXTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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 bitacora 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. 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.

D. Extender a ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ, identificación número 1484-00103028, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.



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

F. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

I. Que el día 29 de junio 2009, **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ**, identificación número **1484-00103028**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

II. Que en 8 de julio 2009 mediante oficio número 545-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ**, 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.

III. Que en fecha 25 de agosto 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 19 de agosto 2009 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.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ**.

V. Que mediante oficio número 1322-SUTEL-2009 de fecha 22 de setiembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

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 Nº 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, Nº 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 Nº 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.

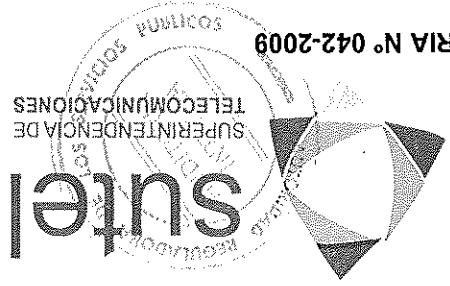
Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley Nº 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso 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 periodo fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo periodo 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 periodo 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 periodo 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 periodo 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.

POR 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,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

- I. Otorgar Autorización a **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ** identificación número **1484-00103028** 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.
 - b. Telefonía IP.

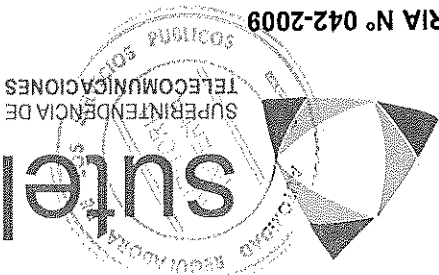
- II. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan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

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

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ** podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 125 metros norte del monumento La Cruz, calle 11, avenidas 26 y 28, Barrio La Cruz, cantón central de San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.



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 contratadas de manera particular, **ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ** 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.

SEXTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirrojos, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. 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

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009



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. Extender a ALEJANDRO MÉNDEZ MARTÍNEZ, identificación número 1484-00103028, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

V. 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.

AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA IP EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-101-485603", EXPEDIENTE SUTEL-OT-284-2009

El señor George Wilely Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

La señorita Natalia Ramirez, se refiere ampliamente al tema.

Suficientemente analizado el Consejo de la SUTEL, resuelve:

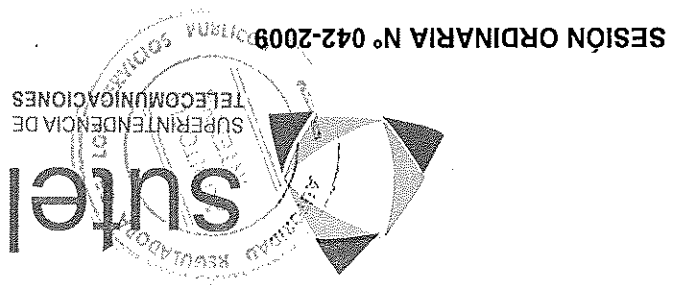
ACUERDO 042-042-2009

A. Otorgar Autorización a VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. identificación número 3-101-485603 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.
- b. Telefonía IP.

B. Indicar al autorizado 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.

C. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:



PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en calle central, frente al antiguo parque de la Discoteca La Central, Jacó, Garabito, Puntarenas.

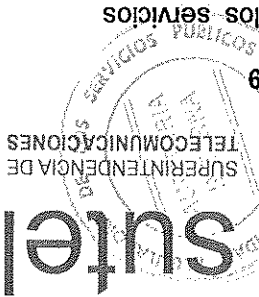
SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. 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 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.

SEXTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirrojos, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. 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.

D. Extender a VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A., identificación número 3-101-485603, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

F. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

I. Que el día 29 de junio 2009, VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A., identificación número 3-101-485603, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

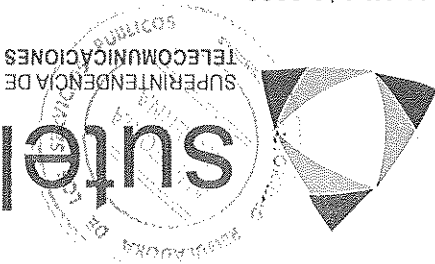
II. Que en 8 de julio 2009 mediante oficio número 548-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A., ordenándose la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideren pertinentes sobre la solicitud de autorización.

III. Que en fecha 16 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 11 de julio 2009 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.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A.

V. Que mediante oficio número 1322-SUTEL-2009 de fecha 22 de setiembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la

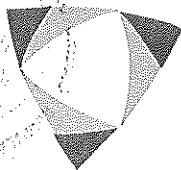




Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A.** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

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, Nº 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 Nº 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 Nº 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 Sutei 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.

PORTANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo Nº 34765-MINAJET, 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 **VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A.** identificación número **3-101-485603** 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.
- b. Telefonía IP.

II. Indicar al autorizado 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: VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado en calle central, frente al antiguo parque de la Discoteca La Central, Jacó, Garabito, Puntarenas.

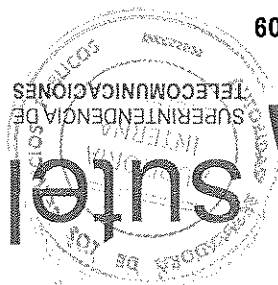
SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A. 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 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.

SEXTO. Sobre los requisitos deseables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirootkits, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 Nº 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley Nº 8642.

NOVENO. 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.

IV. Extender a VALLE VALENCIA SETENTA Y SEIS, S.A., identificación número 3-101-485603, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

V. 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.

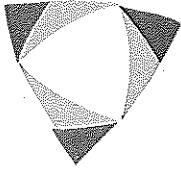
AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA IP EN LA MODALIDAD DE CAFÉ INTERNET A CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. IDENTIFICACIÓN NUMERO 3-101-358142".EXPEDIENTE SUTEL-OT-290-2009
El señor George Miley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor **CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A** para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

La señora Natalia Ramirez, se refiere ampliamente al tema.

Suficientemente analizado el Consejo de la SUTEL, resuelve:

ACUERDO 043-042-2009

A. Otorgar Autorización a CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. identificación número 3-101-358142 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.
b. Telefonía IP.





B. Indicar al autorizado que siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada 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.

C. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: CANA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 50 metros oeste del Banco de Costa Rica, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

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 el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinda los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, CANA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. 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.

SEXTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirojans, 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).



SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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 autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. 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.

D. Extender a CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A., identificación número 3-101-358142, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

F. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

I. Que el día 29 de junio 2009, CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A., identificación número 3-101-358142, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet y telefonía IP en la modalidad de café Internet.

II. Que en 9 de julio 2009 mediante oficio número 582-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR 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.

III. Que en fecha 23 de julio 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 18 de julio 2009 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.



IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A.

V. Que mediante oficio número 1322-SUTEL-2009 de fecha 22 de setiembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramírez Alfaro, funcionarios delegados por la Superintendencia de Telecomunicaciones para la revisión de los requisitos y admisión de las solicitudes de Autorización, recomiendan al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

CONSIDERANDO

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

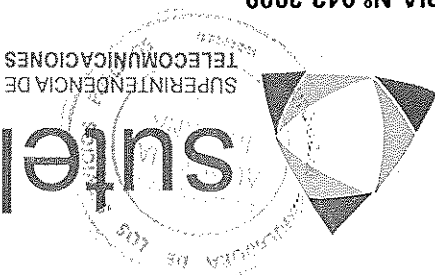
"a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
 b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación.
 El titular de la red 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, Nº 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 Nº 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 costeo 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 Nº 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 periodo fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo periodo 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 periodo 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.

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.

POR TANTO
 Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAEI, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 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 **CANA DE AZÚCAR DEL SUR S.A.** identificación número 3-101-358142 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:
 - d. Acceso a Internet.
 - e. Telefonía IP.

II. Indicar al autorizado 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: CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. podrá brindar su servicio de acceso a Internet y telefonía IP en el local ubicado 50 metros oeste del Banco de Costa Rica, San Isidro de Pérez Zeledón, San José.

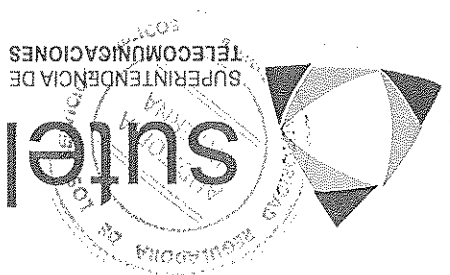
SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad: El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

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 contratadas de manera particular, CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A. 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.

- SEXTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, 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, antirrojos, 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).

SETIMO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de octubre 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.

OCTAVO. 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, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a Fonatel de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley N° 8642.

NOVENO. 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.

IV. Extender a CAÑA DE AZÚCAR DEL SUR S.A., identificación número 3-101-358142, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

V. 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.

ARTÍCULO 5

RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJA

EXPEDIENTE	EMPRESA	MOTIVO
SUTEL-AU-012-2009	FITROY VILLALOBOS ZUNIGA	Terminación normal procedimiento

ACTO FINAL DE QUEJA DEL SEÑOR FITROY VILLALOBOS ZUNIGA

El señor George Milley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la resolución final de la queja planteada por la empresa Fitroy Villalobos Zúñiga.

Al respecto Natalia Ramirez Solano brindó una explicación sobre el particular al tiempo que contestó algunas preguntas que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

Suficientemente analizado el tema en comentario, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 044-042-2009

A. Declarar con lugar la queja interpuesta por el señor FITSROY VILLALOBOS ZÚNIGA contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

B. Indicar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que las empresas en estudio no puedan acceder al servicio telefónico número 8829-1681 del señor Firtsroy Villalobos Zúñiga.

C. Ordenar al ICE que en el plazo de treinta días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar a la Sutel el procedimiento (medidas técnicas y/o administrativas) que aplicará para la protección de los derechos de los usuarios que interpongan quejas por recibir comunicaciones no solicitadas o deseadas.

D. Indicar al señor Firtsroy Villalobos Zúñiga que la SUTEL iniciará una investigación contra el sistema de información 800-USUARIO de la Contraloría de Servicios del ICE con el fin de determinar las deficiencias de dicha plataforma y así mejorar la atención de los usuarios.

E. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por la ley.

F. Archivar el expediente SUTEL-AU-012-2009 en el momento procesal oportuno.

G. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO:

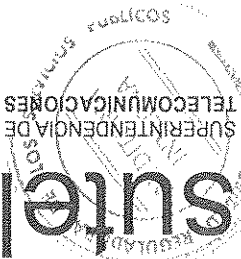
I. Que en fecha 12 de enero del 2009, el señor FITSROY VILLALOBOS ZÚNIGA cédula de identidad número 4-162-057, presentó formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) por recibir supuestas comunicaciones no deseadas en su servicio celular 8828-16-81, y solicita se ordene la apertura de un procedimiento administrativo ordinario contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con base en los argumentos de hecho y de derecho que se dirán, y específicamente con fundamento en lo prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

II. Que dentro de los alegatos del señor Villalobos Zúñiga se encuentran los siguientes:

1. Que las empresas Corporación Saiko y City Bank lo llaman constantemente para ofrecerle tarjetas de crédito o cenas con el fin de establecer algún negocio, sin que el haya dado su consentimiento y tampoco haya suministrado su número telefónico y además paga por no ser identificado, de manera que le molesta que lo llamen con este fin.

2. Que la Ley General de Telecomunicaciones protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones contra este tipo de prácticas, de manera que interpuso su queja





mediante correo electrónico a la Contraloría de Servicios del ICE desde el 8 de diciembre del 2008.

3. Que la Contraloría de Servicios del ICE, le indicó que su caso se encuentra en proceso de investigación con el fin de cumplir con lo estipulado en la nueva legislación, además le recomendó que cuando se repita una situación como la expuesta recibiendo llamadas de este tipo, le indique a la empresa que no desea este tipo de comunicaciones y si la situación persiste va a proceder a interponer la denuncia formal al tenor de la Ley General de Telecomunicaciones.

4. Que es prácticamente imposible comunicarse con la Contraloría de Servicios del ICE y que en el sistema de consultas 800-USUARIO nadie contesta.

5. Que solicita se sancione al ICE por incumplimiento de deberes y se obligue a la Contraloría de Servicios del ICE a gestionar los procedimientos por cada una de las quejas interpuestas.

III. Que mediante resolución RCS-048-2009 de las 14:20 horas del 06 de mayo del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo, nombra como órgano director al Ing. Jorge Salas Santana cédula de identidad número 1-565-948 y a la Licda. Natalia Ramirez Alfaro cédula de identidad 1-1153-0420 y les instruye con el fin de averiguar la verdad real de los hechos, otorguen y vigilen el respeto al debido proceso y al derecho de defensa del operador denunciado, indicándole que para ello tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Nº 6227 (folios 23 a 25).

IV. Que el 22 de mayo del 2009 el órgano director notifica el auto de intimación al Instituto Costarricense de Electricidad, formulándole como cargos la supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece: "22) Obtener una respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia." El artículo 44 de la citada Ley; "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. (...) 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." Y contravenir lo dispuesto en el capítulo IV del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las comunicaciones N° 35205-MINARET regula las comunicaciones y llamadas no solicitadas, específicamente el artículo 33 al respecto dispone: "Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa, que se efectúan mediante sistemas que no sean automáticos no podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de recibir dichas llamadas." Asimismo, se pone en su conocimiento la prueba que consta en el expediente, se le indican las posibles sanciones a imponer, se le cita a una comparecencia oral y privada para las 09:00 horas del 22 de junio del 2009 y se le señalan los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento (folios 49 a 52).

V. Que en el Auto de intimación, además, se le indicó al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde al operador o proveedor la carga de la prueba.



VI. Que al ser las 09:10 horas del 22 de junio del 2009 se celebró la comparecencia programada, a la cual asistió como representantes del ICE, los licenciados Orlando Ramirez Retana, Oimán Carvajal, Ivette Mayela Ovaras Camacho y Leslie Calvo. El señor Fitisroy Villalobos Zúñiga no se hizo presente. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento. (folios 91 a 94)

VII. Que mediante oficio 1339-SUTEL-2009 del 22 de setiembre del 2009, el órgano director del Procedimiento, rindió el informe final (folios 98 a 108).

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

CONSIDERANDO:

1. Que del informe final rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a esta resolución, conviene extraer lo siguiente:

“(…)”

a) Hechos probados en autos

1. Que de conformidad con la información aportada en el expediente SUTEL-AU-012-2009, específicamente el detalle de llamadas entrantes al servicio celular número 8828-16-81 del señor Fitisroy Villalobos se encontró que efectivamente, el señor Villalobos recibió dos llamadas telefónicas del número 22929038, una el 20 de noviembre y otra el 08 de diciembre del 2008, dicho número corresponde a la Corporación Saiko, empresa dedicada a la promoción de negocios vía telefónica. Adicionalmente, el señor Villalobos recibió 2 llamadas más en el mes de diciembre una el 11 de diciembre del número 22969389 y el 12 de diciembre del número 25239400 ambas del Banco City, con los mismos objetivos comerciales.

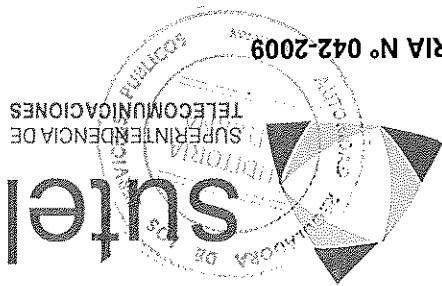
2. Que de acuerdo con la información contenida en el expediente SUTEL-AU-012-2009 la Contraloría de Servicios no presenta una respuesta específica a la problemática y denuncias interpuestas por el señor Villalobos.

3. Que de acuerdo con el procedimiento establecido el señor Villalobos manifestó vía correo electrónico que no iba asistir a la comparecencia establecida en la intimación correspondiente, dado que a su criterio la Sutel ha demostrado seriedad en el trámite del mismo, por lo que lo considera innecesario su presencia.

b) Hechos no probados

1. No se logró demostrar que el contenido de las llamadas indicadas por el señor Villalobos fueran con fines de venta directa.

2. No se logró demostrar que otras empresas llamaran al señor Villalobos durante los meses de diciembre 2008 y enero 2009 con el mismo objetivo.



3. No se logró demostrar que el señor Villalobos solicitara a la empresa remitente que suspendiera los envíos de información no solicitados.

c) Comparencia

La comparencia se llevó a cabo a las 09:10 horas del día 22 de junio del 2009, en la Sala de reuniones de la Sutel, en presencia de la Licda Ivette Ovaras Camacho, el Lic Olman Carvajal, el Lic Orlando Ramirez Retana y el Lic Leslie Calvo todos funcionarios del ICE, el señor Fitsroy Villalobos ausente y el Organo Director. Cabe resaltar que no se pudo ampliar la información que sustenta la queja en virtud que el señor Villalobos Zúñiga no se hizo presente a la comparencia. (folios 91 a 94)

i) Pruebas aportadas

El expediente administrativo del señor Fitsroy Villalobos folios 81 a 90
 El detalle de llamadas entrantes del servicio 8828-1681 folios 58 a 80

ii) Resumen exposición de participantes

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

Instituto Costarricense de Electricidad ICE.

Licda Ivette Ovaras Camacho, Dirección Jurídica Institucional

Solicita se admita como prueba el expediente administrativo del señor Fitsroy Villalobos que consta de 5 folios y el detalle de llamadas entrantes del año 2008 del servicio celular del señor Villalobos.

La Licda Ivette explica las características de la queja presentada en el ICE, sin embargo, aclara que el cliente debería presentar su disconformidad ante la empresa que lo está llamando primeramente ya que el ICE es responsable del servicio pero no de quién lo está llamando.

Instituto Costarricense de Electricidad ICE

Leslie Calvo, Representante de la Contraloría de Servicios del ICE

Indica el señor Leslie Calvo que el ICE esta institucionalizando un procedimiento para analizar todos estos casos sobre los referidos a lo indicado en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Aclara el señor Leslie Calvo que existe todo un procedimiento en la atención de quejas interpuestas por los clientes,

“si, si hay una oficina centralizada, hay varias frontales de atención de quejas, está todo lo que son frontales de atención al cliente. La Contraloría de Servicios es una instancia de participación ciudadana que a través de lo que son los reclamos de los clientes, los toma como insumos para tomar acciones de mejora, por lo tanto no es



una frontal específicamente pero si tenemos una Dirección de Gestión de Clientes donde se reciben todo estos tipos de reclamos.”

Señala el señor Calvo que las frontales están conformadas por las agencias telefónicas, el servicio 115, etc. Adicionalmente también que todas las quejas tramitadas mediante el sistema 115 tienen un número asignado de queja con el cual se identifica cada queja.

Respecto al problema de saturación que experimenta el número de la Contraloría de Servicios el señor Calvo señala lo siguiente:

“actualmente se está implementando un nuevo sistema por eso mismo, porque la central se satura constantemente por la afluencia de llamadas, entonces muchas veces si tenemos problemas de saturación pero si se atiende el servicio completamente, hay seis personas atendiendo el servicio pero si se satura, por eso se está implementando recientemente un sistema nuevo.”

Finalmente respecto al caso específico del señor Villalobos el señor Calvo indica que:

“sobre este asunto cabe indicar que si bien el artículo 44 literalmente no contempla lo que es llamada persona a persona, aun así al señor en todo momento se le indicó que nosotros vamos a ver la posibilidad de una ingerencia de parte del operador, se le tuvo en todo momento notificado sobre el asunto, se le respondieron todos los correos, simple y sencillamente de cara a un procedimiento nuevo, a una ley nueva, no habla un procedimiento institucionalizado.”

Instituto Costarricense de Electricidad ICE,
Lic Orlando Ramirez, Dirección Jurídica Institucional

Para el ICE el tipo de comunicación establecida por las empresas en cuestión no están claramente definidas en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, según se desprende del siguiente texto:

“también vale la pena agregar que con respecto a la Ley General de Telecomunicaciones, en el artículo 44 se refiere a que lo que está prohibido es la utilización del sistema de llamadas automáticas por voz, y en el caso con las notas que el señor ha presentado el ha indicado que las llamadas que se le han hecho son llamadas persona a persona, donde el incluso cita el nombre de la persona con la que se ha comunicado y entonces en el supuesto previsto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, a el incluso en las ocasiones que se ha presentado el reclamo, se le ha indicado esa situación, y que más bien es con la empresa con quien tiene que comunicarse para que se deje de presentar esta situación, que incluso se presentó en uno de los casos donde a el le enviaron una nota donde le dan las disculpas y en donde indican que van a dejar de estarlo llamando, pero si lo importante es eso que la ley general prevé otro supuesto diferente al tipo de llamadas que está recibiendo el señor Fistroy que no es precisamente por medio de sistemas automáticos de voz para ofrecer algún tipo de servicio por parte de las empresas que lo están llamando.”

Insiste en la comparación que efectivamente la situación actual no cabe ya que:

“si vemos la literalidad del artículo 44, el artículo 44 es claro al decir que se prohíbe la utilización de sistemas de llamadas automáticas por voz, fax o a su correo electrónico, o por

cualquier otro dispositivo con fines de venta, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente. Como se ve en este párrafo que acabo de leer se refiere a sistemas automatizados tales como los que podemos ver en tiempos electorales cuando los candidatos envían masivamente a todos los servicios celulares, pero en este caso específicamente son llamadas persona a persona en donde la persona, por citar un caso el Banco City lo que hace es que pone a una persona que llama directamente al cliente desde su número telefónico y conversa con él para ofrecerle el servicio, incluso él aquí en una queja que remite a la Contraloría indica el nombre de la señora que se comunicó, quién lo llamó fue Sandra Araya y cita el número 2296-9389, entonces vemos que estamos ante los supuestos estos distintos a los que la propia ley está señalando, donde dice: para tener alguna actuación primero se tendría que demostrar que el cliente o el abonado hizo la gestión ante la empresa que le está haciendo el tipo de llamadas automáticas y que si la empresa no le contestó entonces ya el operador tendría facultades para actuar, pero en este caso no es lo previsto porque es comunicación persona a persona donde el ICE no podría tener ingerencia porque tal como lo dijo Olman estaríamos invadiendo otro tipo de terreno que sería propiamente las libertades que tiene cada quien de hacer las llamadas hacia los destinos que lo desee, entonces estamos en otro previsto, específicamente para este caso lo reitero es solo para las llamadas por sistemas automáticos."

Finalmente, señala el señor Orlando Ramírez que de acuerdo con las condiciones actuales estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones no es claro la intervención de dicho Instituto dado que el artículo no especifica si las llamadas persona a persona caben dentro de esta normativa:

"lo importante en este caso como se ha señalado anteriormente es precisamente que el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones lo que se refiere es a la utilización de sistemas de llamadas automáticos, entonces en este caso como el mismo señor indicó en los reclamos que presentó ante el ICE y ante la misma SUTEL, son llamadas persona a persona las que él ha recibido, entonces estamos ante una situación que no encuadra dentro de lo previsto por la norma, entonces estamos en una situación en la que el ICE no tendría capacidad para poder intervenir porque estaría ante un supuesto no previsto por la ley, entonces no puede el ICE como empresa arrogarse facultades que no le competen porque sino estaríamos invadiendo otros tipos de derechos, estaríamos coartando incluso ante estas empresas las posibilidades de hacer esas llamadas, por no estar previsto por la ley, en estos casos lo que si es importante por ser un tema nuevo regulado por la Ley General de Telecomunicaciones es precisamente el cuidado que tiene que tener cada uno de los abonados de facilitar su número telefónico, porque precisamente con cualquier gestión que se haga si yo facilito mi número telefónico, fácilmente estoy otorgando un consentimiento para que me puedan hacer este tipo de publicidad, venta de servicios o propaganda en general, entonces si es algo que tiene que ver más que todo con la actitud de los usuarios en relación con el cuidado que tienen que tener con su número telefónico para que no sean molestados en esta forma, y entonces solicitarle a la SUTEL en este caso y al ser un caso no previsto por la Ley General de Telecomunicaciones que esta queja sea declarada sin lugar en todos sus extremos."

Instituto Costarricense de Electricidad ICE,
 Lic Olman Carvajal, Dirección Jurídica Institucional

Agregando a los comentarios de sus compañeros el Licenciado Carvajal indica que efectivamente según el contenido del artículo 44 de la Ley General no sería posible mantener un control tan riguroso de estos casos por las características del servicio telefónico, según se desprende del siguiente texto:

"al ICE le corresponde la administración y control, pero en el caso que nos encontramos son precisamente de llamadas no de correos, una llamada telefónica no hay un control hacia un cliente que le diga que no puede hacer una llamada telefónica porque sería pasar sobre sus derechos, usted en este momento podría coger un teléfono y me llama a mí y el ICE no tiene ingerencia porque es su teléfono, es su propiedad, quien respondería es usted por la llamada. En el caso de este señor las tres quejas que él presenta, él habla con una de las personas que le manda este tipo de mensajes, y la persona se disculpa incluso por escrito y se deja de dar la anomalía, no estamos refiriéndonos al artículo 44 donde son correos masivos, aquí lo que tenemos son llamadas de tipo personal, por lo tanto el señor debería haberse referido a las tres personas que le están haciendo las llamadas para ver primero que nada si se solventaba eso, pero no son correos masivos lo que se le están enviando."

(d) Análisis sobre el fondo

d.1 Análisis del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones

La queja presentada por el señor Villalobos Zúñiga se centra en que ha recibido comunicaciones no solicitadas por medio de las cuales le ofrecen servicios y productos con fines de venta directa, por lo que resulta necesario realizar un estudio de lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 44.- Comunicaciones no solicitadas "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.

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. (destacado intencional)

El objetivo primordial de este artículo es proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones contra prácticas de comercialización de servicios o venta de productos mediante los servicios telefónica convencional o celular, a través de llamadas automáticas, o bien mediante mensajes de texto o correos electrónicos masivos, lo cual atenta contra la privacidad y protección de los datos personales de los usuarios

De este artículo se extrae en detalle lo siguiente:

a. Es prohibido la utilización de sistemas de llamada automática de voz, fax, correo electrónico o cualquier dispositivo con fines de venta directa, en esta parte del artículo, lo que busca el legislador es establecer una condición específica en cuanto a

definir una prohibición particular para utilizar medios de telecomunicaciones para venta directa de productos o servicios, específicamente aquellos que interrumpen la privacidad de los usuarios, o sea cuando se reciben comunicaciones en donde se ofrece algún bien o servicio sin que se halla autorizado previamente su número telefónico..

b. 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. Por medio de esta disposición se busca establecer un mecanismo cuando el usuario o cliente ya esta recibiendo este tipo de mensajes y pueda acudir al remitente y solicitar que suspenda el envío de dichos mensajes, el objetivo primordial es la protección al usuario contra estas prácticas.

c. 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. La función primordial de dicha normativa es proteger al usuario contra prácticas en donde no media su consentimiento para recibir este tipo de mensajes, sobre todo para venta de productos o servicios.

En virtud que el espíritu de la ley es proteger al usuario de comunicaciones no solicitadas, el Reglamento de medidas de protección de la Privacidad de las comunicaciones Decreto Ejecutivo Nº 35205-MINIAET viene a complementar lo ya dispuesto por ley. El objeto de dicho reglamento es establecer las disposiciones reglamentarias, sobre las medidas de protección a la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones, derivadas del capítulo II del título II de la Ley General de Telecomunicaciones.

d.2 Análisis del artículo 33 de Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones

"Artículo 33.—Llamadas no solicitadas para fines de venta directa. Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa, que se efecten mediante sistemas que no sean automáticos no podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de recibir dichas llamadas" (destacado intencional)

Se analiza de forma particular este artículo porque complementa lo establecido en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, sobre todo porque en dicho artículo no quedó claro el término "cualquier dispositivo con fines de venta directa", en este artículo del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, se logra definir de forma clara y precisa que aun las llamadas por sistemas no automáticos, tampoco podrán utilizarse para fines de venta directa.

Asimismo, el artículo 35 del citado Reglamento, establece que: "de conformidad con los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley Nº 8642, las reclamaciones originadas por las violaciones a los derechos a los que se refiere este reglamento, serán tratadas de conformidad con las vías de reclamación y procedimientos indicados en dicha normativa".

En este sentido el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: "29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente."

Por lo tanto, la Ley si prevé el derecho de los usuarios de telecomunicaciones de no recibir llamadas ni mensajes con fines de venta directa, sea por sistemas automático o manual.

d.3 Comunicaciones no solicitadas del señor Fitsroy Villalobos

De acuerdo con la queja presentada por el señor Fitsroy Villalobos, el recibió 5 llamadas no deseadas entre diciembre del 2008 y enero del 2009, este tipo de llamadas se realizaron en la modalidad de persona a persona (manual), o sea que una persona física le habla con el fin de ofrecerle participar de algún negocio o de ofrecerle una tarjeta de crédito, esta modalidad como se indicó anteriormente no esta específicamente indicada en el artículo 44 del La Ley General de Telecomunicaciones, principal argumento utilizado por el ICE para justificar su atraso en la respuesta que no se le ha brindado al señor Villalobos, sin embargo, como se analizó anteriormente, el artículo 33 del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones señala que tampoco podrá utilizarse otro medio no automático con el fin de realizar ventas directas.

Es decir, a nuestro criterio, las llamadas persona a persona cuyo objetivo sea la venta de productos o servicios de forma directa cabe dentro de las prohibiciones señaladas en el artículo 44 de la Ley 8642, por lo que debe aplicarse el procedimiento establecido para las quejas y las sanciones dispuestas en la citada Ley.

Partiendo del hecho que la situación planteada por el señor Villalobos cabe dentro de lo estipulado del artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, entonces el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda dichas llamadas, si el remitente no suspende dichas llamadas, el cliente podrá acudir al operador de servicios de telecomunicaciones con el fin de que éste aplique las medidas técnicas pertinentes para suspender las comunicaciones hacia el cliente.

d.4 Responsabilidad del operador.

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones deberá asegurar la adopción de medidas técnicas y administrativas por parte de los operadores y proveedores para que se garantice la seguridad en el almacenamiento y transferencia de las comunicaciones como la intimidad de las personas. (destacado intencional)

En virtud del cambio del marco jurídico que regula al sector Telecomunicaciones del país, uno de los elementos que deben implementarse es la homologación por parte de la Sutei de los contratos de adhesión de los servicios de operadores con sus clientes, en el que se establezca que el servicio brindado por el operador, no podrá utilizarse para otros fines para los cuales se otorgó o para reventa de servicios o bien para generación de llamadas no solicitadas con fines de venta directa, ya que esto último, es una práctica prohibida

expresamente en la ley, por lo tanto, en ausencia de procedimientos para resolver este tipo de situaciones, la Sutei con base en sus facultades podrá solicitarle al operador que realice bloqueo selectivo cuando corresponda.

d.5 Incumplimiento de deberes por parte del ICE

Respecto a lo solicitado por el señor Filisroy Villalobos para que se sancione a la Contraloría de Servicios del ICE debemos indicar que, de conformidad con lo establecido en los artículos 60 y 73 de la ley 7593 y sus reformas, la Sutei no es el ente competente para realizar este tipo de sanciones. En el caso particular de la Contraloría de Servicios respecto al atraso de respuesta al señor Villalobos, la Sutei indicará al ICE que realice los ajustes administrativos correspondientes para agilizar las respuestas a sus clientes y además que se realicen modificaciones técnicas para que mejoré la atención efectiva al público mediante el sistema 800-USUARIO.

IV. Conclusiones

1. Para los meses desde de noviembre del 2008 hasta enero del 2009 ingresaron al servicio celular 8828-1681 del señor Filisroy Villalobos 6 llamadas definidas como comunicaciones no solicitadas, lo cual está en contra de lo establecido en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, 31 y 33 del Reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones.

2. El artículo 33 del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones indica que sistemas no automáticos tampoco pueden utilizarse con fines de venta directa, de manera que complementa lo señalado por el artículo 44 de la ley General de Telecomunicaciones haciendo claro que las llamadas persona a persona utilizadas para venta directa caben dentro de los señalado por el artículo 44 en marra.

3. El artículo 44 de la citada Ley, protege el derecho del usuario final de no recibir comunicaciones no solicitadas, al indicar que el cliente podrá pedirle al remitente que suspenda el envío de información o cualquier comunicación con fines de venta directa.

4. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el capítulo II, podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. Asimismo establece que, la reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutei.

5. Que nos encontramos en presencia de un hecho violatorio al derecho que tiene el usuario de no recibir comunicaciones no solicitadas, por lo que el procedimiento a seguir es el establecido en la Ley 8642, por lo que el ICE deberá aplicar las medidas técnicas necesarias y efectivas para impedir que se repitan estas comunicaciones.

V. Recomendaciones

1. Indicar al ICE que en un plazo no mayor de 10 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución debe responder al señor Fitisroy Villalobos sobre su queja planteada ante la Contraloría de Servicios.

2. Indicar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que las empresas en estudio no puedan acceder al servicio telefónico número 8829-1681 del señor Fitisroy Villalobos Zúñiga.

3. Ordenar al ICE que en el plazo de treinta días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar a la Sutel el procedimiento (medidas técnicas y/o administrativas) que aplicará para la protección de los derechos de los usuarios que interpongan quejas por recibir comunicaciones no solicitadas o deseadas.

4. Indicar al señor Fitisroy Villalobos Zúñiga que la SUTEL iniciará una investigación contra el sistema de información 800-USUARIO de la Contraloría de Servicios del ICE con el fin de determinar las deficiencias de dicha plataforma y así mejorar la atención de los usuarios."

II. Que con la prueba evacuada se logró demostrar que el señor Fitisroy Villalobos recibió dos llamadas telefónicas del número 2292-90-38, una el 20 de noviembre y otra el 08 de diciembre del 2008, dicho número corresponde a la Corporación Saiko, empresa dedicada a la promoción de negocios vía telefónica. Adicionalmente, se comprobó que el señor Villalobos recibió 2 llamadas más en el mes de diciembre una el 11 de diciembre del número 22969389 y el 12 de diciembre del número 25239400 ambas del Banco City, con los mismos objetivos comerciales.

III. Que el artículo 33 del Reglamento de Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, el cual debe ser interpretado concordantemente con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 8642, establece que no podrán efectuarse las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa que se efectúen mediante sistemas que no sean automáticos.

IV. Que las llamadas con fines comerciales recibidas por el señor Fitisroy Villalobos Zúñiga se realizaron mediante sistemas no automáticos, es decir de persona a persona, por lo que se encuentran prohibidas de conformidad con la legislación vigente.

V. Que el Instituto investigado mediante oficio 097-583-2009 del 12 de marzo del 2009 aceptó expresamente que de conformidad con el artículo 44 y 67 inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones, el prestador del servicio tiene que garantizar a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, mecanismos para evitar que este tipo de llamadas no deseadas ingresen a su servicio, y que en primera instancia el cliente debe indicar que no desea el tipo de llamada o el mensaje, pero si continua, podrá recurrir ante el ICE como proveedor.

VI. Que el ICE logró acreditar que brindó respuesta a las consultas realizadas vía correo electrónico por el usuario, indicándole que para solventar los inconvenientes derivados de dicho problema inició gestiones internas para implementar un medio de canalización para el trámite de los reclamos generados por las comunicaciones no solicitadas.



VII. Que le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones asegurar la adopción de medidas técnicas y administrativas por parte de los operadores y proveedores para que se garantice la seguridad en el almacenamiento y transferencia de las comunicaciones como la intimidad de las personas.

VIII. Que el operador deberá establecer internamente la mejores medidas técnicas y administrativas para lograr que los usuarios de sus servicios no se vean afectados por recibir comunicaciones no solicitadas, para lo cual podrá implementar contratos de adhesión con sus clientes que se dediquen a brindar este tipo de servicios, en el que se establezca que el servicio brindado no podrá utilizarse para otros fines distintos para los cuales se otorgó o para reventa de servicios o bien para generación de llamadas no solicitadas con fines de venta directa, ya que esto último, es una práctica prohibida por ley. Asimismo, en ausencia de procedimientos para resolver este tipo de situaciones, la Sutei con base en sus facultades reguladoras podrá solicitar al operador que realice bloqueo selectivo cuando corresponda o la adopción de cualquier otra medida técnica dirigida a la protección de los derechos de los usuarios.

IX. Que en la comparación celebrada el ICE no logró demostrar que el centro de telegestión de la Contraloría de Servicios opere de conformidad con los parámetros óptimos de atención al público, partiendo de los tiempos establecidos en el artículo 35 del Reglamento de prestación y Calidad de los servicios que se rige por la recomendación UIT-TE.423, que establece que el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo 15 segundos.

X. Que el Instituto investigado no logró acreditar que actualmente estuviera implementando un sistema efectivo de autogestión para atender las reclamaciones de los usuarios.

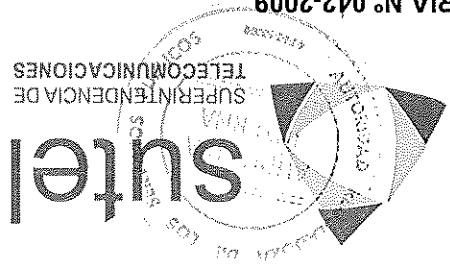
XI. Que en razón de lo anterior lo procedente es declarar con lugar la queja planteada, además de que resulta necesario, por derivarse directamente del asunto investigado y en virtud de la potestad regulatoria de este Consejo, establecer al operador las disposiciones vinculantes que se indican en la parte dispositiva de este acto, como en efecto se dispone.

PORTANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultados y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley general de telecomunicaciones, Nº 8642 y en la Ley general de la administración pública, Nº 6227.

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

- I. Declarar con lugar la queja interpuesta por el señor FITSROY VILLALOBOS ZÚNIGA contra el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Indicar al ICE que debe adoptar las medidas técnicas y administrativas correspondientes de manera que las empresas en estudio no puedan acceder al servicio telefónico número 8829-1681 del señor Fitsroy Villalobos Zúñiga.



III. Ordenar al ICE que en el plazo de treinta días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar a la Sutel el procedimiento (medidas técnicas y/o administrativas) que aplicará para la protección de los derechos de los usuarios que interpongan quejas por recibir comunicaciones no solicitadas o deseadas.

IV. Indicar al señor Filteroy Villalobos Zúñiga que la SUTEL iniciará una investigación contra el sistema de información 800-USUARIO de la Contraloría de Servicios del ICE con el fin de determinar las deficiencias de dicha plataforma y así mejorar la atención de los usuarios.

V. Indicar al ICE que deberá ajustar los plazos de respuesta de consultas y quejas presentadas por sus clientes a los plazos establecidos por la ley.

VI. Archivar el expediente SUTEL-AU-012-2009 en el momento procesal oportuno.

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.

**ARTICULO 6
RECURSOS INTERPUESTOS**

EXPEDIENTE	INTERPUESTO POR:	CONTRA
SUTEL-AU-008-2009 CAFÉ BRITT S.A	ICE	RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009 Resolución final procedimiento, declara con lugar la queja
SUTEL-AU-029-2009 ASEMECO	ICE	RCS-196-2009 de las 16:20 horas del 05 de agosto 2009 Sobre rechazo de ampliación de medida cautelar

RECURSO DE REVOCATORIA INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA EL ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INTERPUESTO POR CAFÉ BRITT COSTA RICA S.A.

El señor George Milley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto costarricense de electricidad contra el acto final del procedimiento administrativo interpuesto por CAFÉ BRITT COSTA RICA S.A.

Al respecto Natalia Ramirez Solano brindó una explicación sobre el particular al tiempo que contestó algunas preguntas que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado el tema en comentario, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 045-042-2009

A. Declarar parcialmente con lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio

del 2009, en lo que respecta al inciso tercero de la parte dispositiva de esa resolución, toda vez que no compete al ente regulador establecer la actualización del monto del depósito de garantía de los usuarios. Consecuentemente, se deja sin efecto lo dispuesto en el punto tercero de la parte dispositiva de la RCS-174-2009.

B. Indicar al ICE, que razón de lo dispuesto en el inciso inmediato anterior, no debe descontar suma alguna por concepto de garantía adicional por tráfico telefónico excesivo a Café Britt Costa Rica S. A.

C. Modificar de oficio el inciso cuarto de la parte dispositiva la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009, para que en adelante se lea correctamente así: "Que la empresa Café Britt Costa Rica S.A., deberá asumir el costo del tráfico telefónico generado hasta que se alcanzó el umbral de reacción por parte del ICE (1.50 veces el depósito de garantía vigente en el momento en que se presentó el problema de tráfico telefónico excesivo)";

D. Rechazar por el fondo en todo lo demás, el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009.

E. Dar por agotada la vía administrativa.

F. Archivar en el momento procesal oportuno el expediente SUTEL-AU-008-2009.

RESULTANDO

1. Que mediante resolución RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió procedimiento administrativo interpuesto por CAFE BRITT COSTA RICA S.A contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), donde se estableció: I) Declarar con lugar la queja interpuesta por la compañía Café Britt Costa Rica S.A como un crédito a la de Electricidad (ICE) que devuelva a Café Britt Costa Rica S.A la suma indicada facturación la suma de \$20.021.307,43. III) Ordenar al ICE que de la suma indicada (\$20.021.307,43) debe descontar la actualización del depósito de garantía de la empresa Café Britt Costa Rica S.A. por el monto de \$ 1.754.251,00, tomando en consideración el depósito inicial cancelado por dicha empresa, IV) Que la empresa Café Britt Costa Rica deberá asumir el costo del tráfico telefónico generado hasta que se alcanzó el umbral de reacción por parte del ICE (1.50 veces el depósito de garantía actualizado), suma que asciende a \$2.631.376,50 V) Recomendar al ICE que debe utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus respectivas redes. VI) Señalar a Café Britt Costa Rica S.A que para la protección de sus intereses deberá implementar sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones. (fojos 688 a 699)

II. Que el día 31 de agosto del 2009 dicha resolución fue debidamente notificada a Café Britt Costa Rica S.A y al Instituto Costarricense de Electricidad. (folios 700 a 702)

III. Que el día 04 de setiembre del 2009, la licenciada Ivette Ovarés Camacho en su condición de Apoderada Especial Extradjudicial del ICE, según consta en oficio 256-056-2009 fechado 10 de marzo del 2009, interpone formal Recurso de Revocatoria contra la resolución RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009, alegando en resumen lo siguiente:

(1) **Sobre la factura extraordinaria:** indica que lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento General del Servicio de Telecomunicaciones, es de carácter facultativo más no imperativo, que el regulador excede sus facultades al indicarle al operador cómo debe prestar el servicio y que la empresa Café Britt Costa Rica S.A es un cliente empresarial, no considerado riesgoso, el cual define como aquel "que de acuerdo a su historial representan un nivel riesgoso al observarse un incremento en su consumo normal o habitual"; (2) **Sobre el depósito de garantía adicional:** Que el ente regulador excede sus facultades al determinar el monto que el ICE debe cobrar a Café Britt Costa Rica S.A por concepto de garantía; (3) **Sobre la aplicación del Reglamento de Interconexión:** que el ente regulador señala que el ICE debe tomar las medidas inmediatas y pertinentes para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectado, con el fin de evitar posibles fraudes, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 69 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, sin embargo, dicha normativa está orientada a las relaciones que con motivo de acceso e interconexión sufran los proveedores de servicios de telecomunicaciones, por lo que no aplica a las relaciones de éstos con los usuarios, además de no estar vigente al momento de producirse el fraude. (4) **Sobre la falta de reacción inmediata por parte del ICE:** que el ente regulador no tomó en consideración que la figura de abuso de las centrales de los clientes es un fenómeno recientemente detectado en el mercado nacional e internacional, por lo que hasta ahora el ICE dio inicio a un proceso licitatorio para la adquisición de una herramienta que permita recolectar en tiempo cuasireal los CDR's de las llamadas telefónicas.(5) **Sobre el registro de la central de origen:** que el desfase en las fechas registradas se debió a un error de un programa local que se utiliza para procesar los archivos que genera la central de origen, debido a que se tenía que tomar en consideración que el año 2008 fue bisiesto, por lo cual se le debía incluir el parámetro correspondiente, asimismo indica la letra "F" consignada en algunos casos en el registro del teléfono de destino, solo aparece para las numeraciones que tienen cantidad de dígitos impar, debido a que la central genera la información en formato hexadecimal, no obstante, esto no afecta la facturación de la llamada. Agrega que la responsabilidad de implementar los mecanismos de seguridad de las centrales telefónicas particulares, corresponde a su propietario por lo que es éste quien debe adquirir o disponer de los mecanismos de seguridad necesarios que permitan filtrar el tráfico fraudulento, Finalmente, indica que la infraestructura del ICE no fue vulnerada, toda vez que la situación fraudulenta se corrige una vez que dicho Instituto restringe la salida de tráfico internacional. Impugna la actuación del órgano director por cuanto falta a su deber de diligencia y búsqueda de la verdad real por no comparar los registros de la central nacional e internacional por no encontrarse ambos en forma digital. **Petitoria:** que se declare con lugar el Recurso de Revocatoria interpuesto y se declare a



Café Britt Costa Rica S.A responsable de la generación de las llamadas objeto de fraude y asuma el pago de las mismas. (folios 679 a 687).

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

CONSIDERANDO:

I. Que para dar sustento a esta resolución, conviene analizar lo siguiente:

Análisis jurídico de los aspectos formales del recurso de revocatoria:

(1) En cuanto a la legitimación activa se comprueba que la impugnación fue presentada por la licenciada Ivette Ovaras Camacho en su condición de Apoderada Especial Extrajudicial del ICE, según consta en oficio 256-056-2009 fechado 10 de marzo del 2009, que es prestador del servicio disponible al público de telecomunicaciones, y que se ha apersonado al procedimiento en defensa de sus intereses y el que resulta destinatario de los efectos del acto. Consecuentemente al ser parte del procedimiento ostenta legitimación activa para actuar, a la luz de lo establecido en los artículos 275, 282, 283 y 342 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP).

(2) En torno a la interposición del recurso se verifica que la resolución RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009 fue debidamente notificada al ICE el día 31 de agosto del 2009 (folio 701) y que el recurso fue presentado el día 04 de setiembre del 2009 (folios 679 a 687)

(3) Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días hábiles para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el artículo 38 de la Ley de Notificaciones Judiciales Nº 8687, en el sentido de que las resoluciones se tendrán por notificadas el día hábil siguiente a aquel en se hizo la transmisión, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

En cuanto a los aspectos de fondo del recurso de Revocatoria: (1) Sobre la factura extraordinaria:

I. El artículo 36 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones establece que el operador podrá cobrarle al cliente mediante recibo extraordinario en los casos de consumo de tráfico telefónico excesivo. Dicha norma ampara la facultad que tiene el ICE para cobrar facturas cuyo promedio excedan el consumo de los últimos tres recibos mensuales del cliente.

II. Alega el recurrente que esa norma es de carácter facultativo, lo cual es cierto, sin embargo, debe considerarse que en criterio del ente regulador, ese artículo está orientado a proteger los intereses económicos del operador y le permite asegurar la recaudación de los montos correspondientes al consumo excesivo realizado por los usuarios. Si el operador injustificadamente no realiza dicha facturación, asumirá los

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELÉCOMUNICACIONES

sutel

riesgos de morosidad, de no pago y los costos procesales de cobrar esos montos en sede jurisdiccional. Además, dicho actuar le generará responsabilidad administrativa, al ser una omisión negligente en la obligación de preservar y salvaguardar el patrimonio público.

III. En el presente caso, el ente regulador determinó que la facturación extraordinaria constituya la herramienta propia para que el ICE asegurara sus ingresos y protegiera a sus clientes del denominado tráfico telefónico fraudulento, además de permitirle alertar al usuario de la irregularidad en el comportamiento de su consumo y, a la vez, protegerse de una posible morosidad.

IV. Por otra parte, debe indicarse que el denominado "cliente riesgoso" es una condición que corresponde al servicio que experimenta un consumo irregular (es decir, tráfico telefónico excesivo de conformidad con el pliego tarifario vigente). Esa categoría debe aplicarse a los clientes tanto comerciales-residenciales como empresariales, siendo que la empresa Café Britt Costa Rica S. A., califica dentro de ese perfil al haber experimentado condiciones de consumo excesivo, en relación con su comportamiento promedio mensual. Cabe aclarar que la clasificación de "cliente riesgoso" fue dada por disposición administrativa del operador, que resulta ajena a la regulación establecida.

V. En razón de lo anterior, resulta injustificado que el Instituto Costarricense de Electricidad no haya aplicado las medidas preventivas y asegurativas permitidas por ley para proteger sus intereses económicos y el erario público, y que haya incumplido injustificadamente con una instrucción girada por el ente regulador, en uso de su facultad discrecional de adoptar ese tipo de medidas, lo cual está permitido por los artículos 15 y 16 de la Ley General de la Administración Pública. Ese incumplimiento constituye una falta grave en los términos de la Ley 8642.

VI. Sobre la base de lo estipulado en los artículos 15 y 16 de la Ley General de la Administración Pública y la Ley 8642, este ente regulador establece la instrucción que en aquellos casos en que se presente tráfico telefónico excesivo, el operador y/o proveedor deberá emitir una facturación extraordinaria al usuario del servicio, si no lo hace asumirá la diferencia por dicho monto y será sancionado con falta grave al incumplir las instrucciones adoptadas por la SUTEL en ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo que dispone el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones, Nº 8642.

VII. Por las razones expuestas, lo procedente es rechazar lo argumentado.

(2) Sobre el depósito de garantía:

I. El actualizar el monto del depósito de garantía permite tener al operador una mayor protección, en resguardo de sus intereses económicos, en caso de situaciones de fraude, sin embargo, es una facultad potestativa del operador realizar dicha actualización.

ii. En abono de esa tesis cabe señalar que esa práctica busca proteger tanto al usuario como al operador, ya que el tener actualizado el monto del depósito de garantía con el promedio del importe de las últimas tres facturas, se tendrá un monto real que sirve de base para determinar lo que sería el "consumo de tráfico excesivo". Sin embargo, siendo una facultad del operador el ajustar o no el depósito de garantía, no corresponde al ente regulador determinar el monto que deba cancelar la empresa por ese concepto. En razón de lo anterior, cabe señalar que lleva razón la recurrente en lo argumentado.

(3) Sobre la aplicación del Reglamento de Interconexión:

i. El artículo 69 del Reglamento de Acceso e Interconexión establece que todo operador de redes de telecomunicaciones tiene la obligación de tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectada la situación riesgosa, con el fin de evitar un posible fraude de telecomunicaciones.

ii. Que como bien se estableció en la resolución recurrida, esa normativa resulta aplicable en los casos futuros de fraude, tomando en consideración lo dispuesto en el artículo 60 inciso h) de la Ley 7593 y sus reformas, por cuanto la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo corresponde a una obligación de los operadores de redes de telecomunicaciones, respecto al acceso e interconexión.

iii. Que la cita de dicha normativa no violenta el principio de legalidad, en virtud que la referencia hecha en el acto recurrido, se hizo hacia futuro, para justificar la necesidad de incrementar las medidas de seguridad de las redes del ICE, lo cual se evidencia con el proceso licitatorio para adquirir nuevos sistemas antifraude, por parte del ICE. Por tal motivo lo argumentado carece de sustento jurídico.

(4) Sobre la falta de reacción inmediata por parte del ICE:

i. Que los ejecutivos de cuenta del ICE realizan monitoreo constante de las cuentas de los usuarios empresariales, y pueden determinar en qué momento se ha superado el tráfico habitual para convertirse en tráfico telefónico excesivo.

ii. Con la prueba evacuada que consta en la transcripción del acta de la comparecencia oral y privada, se logra verificar, por el mismo dicho de los funcionarios del ICE, que cuando se determina que el cliente empresarial está excediendo su facturación normal, se le informa para que tome las medidas necesarias. Al respecto cabe citar lo siguiente:

"ORLANDO: dentro de lo que es el proceso de facturación del servicio de cliente EMPRESARIALES, en esto se maneja alguna condición en la que se detecta algún alto consumo o se les hace algún aviso antes de tener una factura extraordinaria o como es que se maneja este tipo de relación con el cliente empresariales?

LEONIDAS: nosotros tenemos una estrecha relación con el proceso de Lorena, ellos tienen un sistema en que cuando un cliente que generalmente le llega la facturación por lo que se yo por cierto monto sobre el inicial, ellos nos avisan a nosotros para



nosotros avisar al cliente y les explicamos que la facturación normal es de tanto monto y que se está excediendo, entonces para que el cliente evalúe, revise las llamadas que están haciendo para tomar las medidas que sean necesarias, por eso siempre se hace directamente entre nosotros con el área de Lorena."

!!! De lo demostrado se deduce que dicho Instituto se encontraba en la obligación de notificar oportunamente al cliente que estaba siendo víctima de fraude, sin embargo, dicha alerta la realizó hasta nueve días después de iniciado, lo cual contraviene, a todas luces, un actuar diligente en protección de sus intereses y los de sus clientes.

IV. Este actuar negligente, resulta reprochable, al ser el ICE el único que tiene acceso a la información, el que monitorea la cuenta del cliente y el que puede restringir la salida internacional, para evitar que se produzca o exacerbe el fraude en la central de su cliente. Eso es tan así que el mismo Instituto manifiesta que "(...) en el momento en que el ICE restringe los servicios a la salida de tráfico internacional, la situación no se repite más...".

V. No es aceptable que hasta ahora el ICE inicie procesos licitatorios para adquirir equipos que establezcan un perfil de consumo por cliente, para determinar variaciones importantes en el consumo internacional, puesto que ese tipo de fraude se ha conocido desde hace años a nivel mundial y hace poco más de tres años en Costa Rica. Consecuentemente, tal argumento carece de fundamento jurídico.

(5) Sobre el registro de la central de origen:

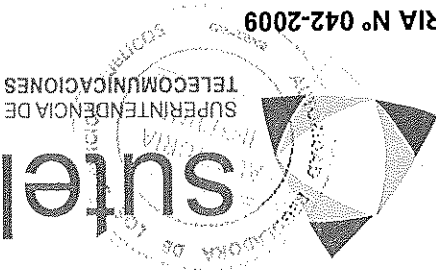
I. De conformidad con el pliego tarifario vigente, las comunicaciones entre redes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones en las que el ICE no disponga de los CDR's de las centrales involucradas o existan inconsistencias entre éstas, no generarán la facturación respectiva.

II. El argumento presentado por el ICE sobre el desfase de 23 horas en el registro de las fechas de las comunicaciones, evidencia la necesidad de realizar ajustes y mejoras en esos sistemas para que se automaticen dichas actualizaciones.

III. Que con la finalidad de determinar si existían inconsistencias en los registros de tales comunicaciones, el regulador previno el ICE que aportara en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio.

IV. Que en la comparecencia el ICE únicamente aportó los CDR's de la central internacional, por lo cual el órgano director le recalco que en la intimación se le había solicitado aportar ambos registros, a lo cual contestaron que:

"MARIA EUGENIA: si pero es que en esa central no pueden existir registros porque el sistema automático hace un pase, imagínese que existiera un registro en el cual se vaya a facturar una llamada, no, eso pasa directamente, la central la reconoce, indistintamente si es digamos cambiando de tema lo que es Roming,(sic)



central internacional usted llama a un servicio de Roming (sic) y usted factura el Roming (sic) digamos la llamada nacional, bueno el cliente dice: no está aquí, está en México, entonces lo enruta, ahí sí se factura porque entonces está generando dos facturaciones, combinado el tema ese, es como para explicar un poquito mejor, pero lo que son las central internacional hace un pase automático, eso es directo, de momento que ya reconoce el enlace." (destacado intencional)

v. Finalmente, al interponer el recurso de revocatoria el ICE aporta en digital CDR's de la central fija y la internacional, alegando que el nivel real de inconsistencias es de un 0.20%, en virtud que sólo 15 de 7,191 registros no tienen su correspondiente registro en la central fija pero sí en la internacional. Además, que en la letra "F" aparecen únicamente en los números telefónicos de destino que tienen una cantidad de dígitos impar.

vi. El ente regulador procedió a analizar la información aportada, determinando que los argumentos expuestos por el ICE eran falsos, porque para la central internacional la letra "F" aparece al final de los números destino pares e impares indistintamente, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Cantidad de llamadas con letra "F" para la central fija

Concepto	Cantidad de llamadas	Proporción
Llamadas con "F" al final de números impares	287	3,32%
Llamadas con "F" al final de números pares	0	0,00%
Total de registros	8632	

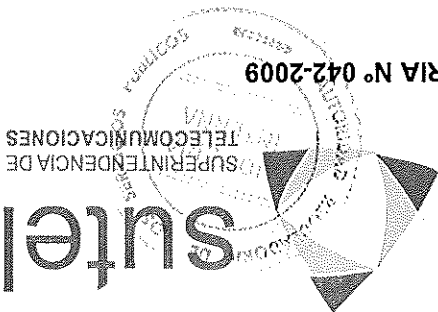
Tabla 2. Cantidad de llamadas con letra "F" para la central internacional

Concepto	Cantidad de llamadas	Proporción
Llamadas con "F" al final de números impares	119	1,52%
Llamadas con "F" al final de números pares	3621	46,30%
Total de registros	7820	

vii. Por otra parte, del análisis de la totalidad de registros aportados por el ICE en el presente recurso, se evidencia que el nivel de inconsistencias supera en demasía lo indicado por el citado operador, ya que el resultado de la comparación muestra que dicho nivel es superior al 50%, conforme a la siguiente tabla:

- De la tabla anterior se extrae que el total de registros coincidentes se obtienen de la suma de las llamadas coincidentes en fecha y hora de inicio y duración y aquellas coincidentes en fecha y hora de inicio y en duración dentro del rango de ± 3 segundos, para un porcentaje de 46,357% y 45,486% para la referencia en la central fija e internacional respectivamente.
- VIII. De conformidad con lo dispuesto en el Pliego Tarifario Vigente, el ICE no debió incluir dentro de sus facturaciones el cargo de las llamadas con inconsistencias en sus registros. En este caso tomando como referencia la central de origen (central fija), la totalidad de comunicaciones inconsistentes es de $53,604\% + 0,039\% = 53,643\%$.
- IX. En razón de lo demostrado anteriormente, se considera que los funcionarios del ICE podrían haber incurrido en el delito de perjurio, a la luz de lo establecido en el artículo 311 del Código Penal.
- X. Que considerando las incongruencias detectadas en los registros aportados con el recurso y en observancia de lo dispuesto en el artículo 6 inciso d) de la Ley 7593 y sus reformas, en cuanto a la obligación de la Superintendencia de garantizar y proteger los derechos de los usuarios, se le ordena al ICE acatar en todos sus extremos lo establecido en el pliego tarifario vigente, para nuevos casos de problemas en la tasación de las comunicaciones. Los registros inconsistentes no podrán ser cargados en la facturación de los usuarios de los servicios. El no aplicar esta disposición se considerará falta grave en los términos del artículo 67, inciso a) subinciso 7) de la Ley 8642 y se

Condición de comparación	Comparación tomando como referencia los CDR de la central fija	Comparación tomando como referencia los CDR de la central internacional
Registro existente en la central de referencia pero no encontrado en la central comparada	0,039%	---
Registro existente en la central comparada pero no encontrado en la central de referencia	---	1,918%
Llamadas coincidentes en fecha y hora de inicio y duración	10,882%	10,678%
Llamadas coincidentes en fecha y hora de inicio y en duración dentro del rango de ± 3 segundos	35,475%	34,808%
Llamadas coincidentes en fecha y hora de inicio pero con diferencias mayores a ± 3 segundos en duración (inconsistentes)	53,604%	52,596%



sanionará de conformidad con el artículo 68 de esa misma ley. Por las razones expuestas lo argumentado carece de fundamento legal.

(6) Sobre la actuación del órgano director del procedimiento:

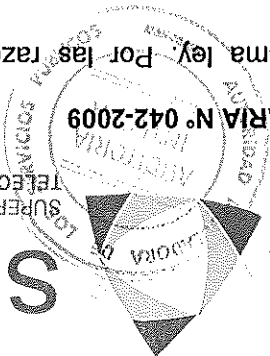
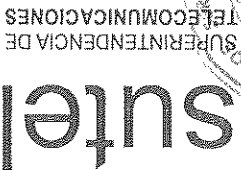
I. Como se mencionó en el enunciado anterior, el ente regulador mediante Auto de Intimación previno al ICE que aportara en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio.

II. Que de conformidad con el artículo 24 de la Ley 7593 y sus reformas, es obligación de los prestadores del servicio suministrar oportunamente a la Autoridad Reguladora, la información que les solicite, (Art. 14 inc. c) en virtud de la facultad que ésta tiene para requerir del regulado informes, reportes, datos, copias de archivo, y cualquier otro medio electrónico o escrito donde se almacene información financiera, contable, económica, estadística o técnica relacionada con la prestación del servicio público que brinden. Asimismo, el artículo 75 inciso a) aparte II) establece entre las obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el suministrar la información que la SUTEL requiera con las condiciones y periodicidad que ésta disponga.

III. Que evidentemente el ICE incumplió con la obligación de presentar la información solicitada en el tiempo señalado, por lo cual resulta improcedente que se le achaque al órgano director tal incumplimiento ni que pretenda sacar provecho de su propio dolo. Por lo anterior, se considera que el ICE ha incurrido en una falta muy grave, sancionable de conformidad con lo que dispone el artículo 68 de la Ley 8642.

IV. Por otra parte, a pesar de que en la comparecencia había indicado que dichos registros no existían, solicita prórroga para presentarlos y lo hace extemporáneamente, lo cual provoca que técnicamente sea imposible analizar esa información, en razón que el ICE suministra 6345 registros de la central local del período comprendido entre el 01/06/08 y 07/06/08 y 7188 registros de la central internacional para los días comprendidos entre el 31/05/08 y el 09/06/08, lo que a todas luces evidencia una diferencia sustancial de más de 800 registros no consistentes.

V. Que es claro que la información aportada por el ICE induce a error al órgano director, lo que se evidencia con el mismo dicho del investigador, al indicar que por un error del programa local que utiliza para procesar los archivos, no registró correctamente las comunicaciones en estudio. Por lo cual hacen la corrección y aportan nueva información, una vez evacuada la prueba y rendido el informe técnico, situación que demuestra que las pruebas aportadas por el ICE no son fidedignas, lo que es clasificado como una infracción muy grave a la luz del artículo 67 inciso a) subinciso 8) de la Ley 8642. Por tales motivos lo argumentado carece de sustento legal.



24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutei

(7) Sobre los mecanismos de seguridad de las centrales telefónicas particulares y la responsabilidad objetiva de la Administración:

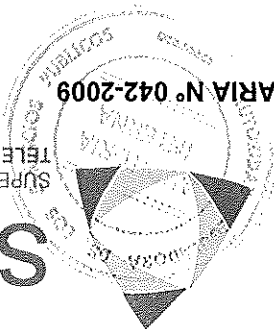
- I. Las empresas en general y, en el caso particular, Café Brito Costa Rica S. A., tienen la obligación de implementar sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.
- II. Sin embargo, es de suma importancia considerar que de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley de Defensa del Consumidor: "El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de la culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos" Es por ello, que el comerciante, productor o proveedor, debe responder por los daños derivados de los servicios prestados, aun cuando en su actuar no se detecte negligencia, imprudencia, impericia o dolo.

III. Por otra parte, el principio de responsabilidad objetiva postula que, quien ejerza o se aprovecha de una actividad lucrativa lícita que presenta elementos potencialmente peligrosos para los demás, debe también soportar sus inconvenientes (artículo 190, Ley General de la Administración Pública).

IV. En el caso concreto y de conformidad con lo anteriormente expuesto, el consumidor sólo debe probar que el daño existe y que éste se produce como consecuencia directa e inmediata de la actividad desplegada por el productor o comerciante, por lo que Café Brito Costa Rica S. A., no estaba obligado a demostrar la culpa o el dolo. En ese mismo sentido, el artículo 48 de la Ley 8642 establece que al operador de servicios de telecomunicaciones le corresponde la carga de la prueba.

V. Por otra parte, se debe recalcar la reciente línea jurisprudencial de nuestros Tribunales de Justicia, que han determinado que bajo el criterio de imputación, el riesgo creado hace suponer que la persona física o jurídica a la que se le imputa el daño debe estar en una posición de dominio respecto de aquel, es decir, debe ser quien desarrolla la actividad o asume las posibles consecuencias negativas asociadas, recibiendo un beneficio de ello, el cual se puede identificar, entre otros, con los ingresos o emolumentos obtenidos a título de contraprestación, situación fáctica que se presenta en este caso, toda vez que nos encontramos en una relación comercial donde el ICE ostenta un dominio económico sobre la empresa agravada, además que debe presumirse que ésta utilizó niveles medios de seguridad en sus equipos, dado que no resulta razonable que un sujeto se exponga a sufrir un detrimento en su propio patrimonio. Por tales motivos lo argumentado carece de sustento jurídico.

II. Que con fundamento en los resultados y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009 y dar por agotada la vía administrativa, como se dispone.



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

I. Declarar parcialmente con lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009, en lo que respecta al inciso tercero de la parte dispositiva de esa resolución, toda vez que no compete al ente regulador establecer la actualización del monto del depósito de garantía de los usuarios. Consecuentemente, se deja sin efecto lo dispuesto en el punto tercero de la parte dispositiva de la RCS-174-2009.

II. Indicar al ICE, que razón de lo dispuesto en el inciso inmediato anterior, no debe descontar suma alguna por concepto de garantía adicional por tráfico telefónico excesivo a Café Britt Costa Rica S. A.

III. Modificar de oficio el inciso cuarto de la parte dispositiva la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009, para que en adelante se lea correctamente así: "Que la empresa Café Britt Costa Rica S.A., deberá asumir el costo del tráfico telefónico generado hasta que se alcanzó el umbral de reacción por parte del ICE (1.50 veces el depósito de garantía vigente en el momento en que se presentó el problema de tráfico telefónico excesivo)";

IV. Rechazar por el fondo en todo lo demás, el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RCS-174-2009 de las 12:30 horas del 29 de julio del 2009.

V. Dar por agotada la vía administrativa.

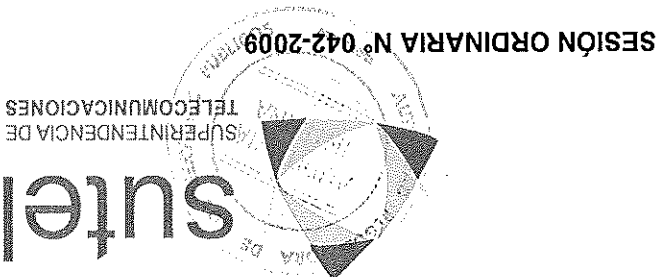
VI. Archivar en el momento procesal oportuno el expediente SUTEL-AU-008-2009.

RECURSO DE REVOCATORIA CON APELACIÓN EN SUBSIDIO INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA RESOLUCIÓN RCS-196-2009 DE LAS 16:20 HORAS DEL 05 DE AGOSTO DEL 2009" EXPEDIENTE SUTEL-AU-029-2009

El señor George Milley Rojas, somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo la el recurso de revocatoria con apelación en subsidio del ICE contra RCS-196-2009.

Al respecto Natalia Ramirez Solano brindó una explicación sobre el particular al tiempo que contestó algunas preguntas que le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado el tema en comentario, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:



A. Rechazar de plano, por impropio, el Recurso de Revocatoria contra la resolución RCS-196-2009 de las 16:20 horas del 05 de agosto del 2009 interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad.

B. Rechazar de plano, por impropio, el Recurso de Apelación interpuesto en subsidio contra ese mismo acto.

C. Dictar la siguiente resolución:

RESULTANDO

I. Que mediante resolución RCS-196-2009 de las 16:20 horas del 05 de agosto del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones rechazó de plano, por impropio, la gestión de nulidad absoluta contra la medida cautelar planteada por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y rechazó de plano, por impropio, la solicitud de ampliación de la medida cautelar interpuesta por ASEMECO. (folios 281 a 285)

II. Que el día 02 de setiembre del 2009, el licenciado Orlando Ramirez Retana en su condición de Apoderado Especial Extrajudicial del ICE interpuso Recurso de Revocatoria con Apelación en Subsidio contra la citada resolución. (folios 275 a 280)

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

CONSIDERANDO

I. Que este ente regulador mediante resolución RCS-196-2009, fundadamente la adopción de la medida cautelar y subsanó el procedimiento al establecer que la suspensión temporal del 28% sobre el total de los montos mensuales recaudados, se estableció con la finalidad de determinar la procedencia de dicho cobro y para evitar un perjuicio mayor o de difícil recuperación para la empresa denunciante, y además para determinar si el Instituto investigado está realizando un cobro indebido o tarifa no autorizada para la prestación del servicio 900.

II. Que con base en lo anterior se determina que la queja interpuesta posee la apariencia de buen derecho y que de seguirse cobrando tarifas no autorizadas por el regulador se causarían daños de difícil o imposible reparación, máxime tomando en consideración que el ICE es el recaudador de los montos y tarifas cuestionadas.

III. Que el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que en el procedimiento ordinario cabrán los recursos ordinarios únicamente contra el acto que lo inició, contra el que deniega la comparecencia oral o cualquier prueba y contra el acto final. Y como se observa la RCS-196-2009 no es ninguno de ellos, consecuentemente es un acto contra el cual no cabe la interposición de recursos.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



IV. Que con fundamento en las consideraciones precedentes, el mérito de los autos y lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y en la Ley General de Telecomunicaciones, lo apropiado es rechazar de plano por improcedente el Recurso interpuesto como en efecto se dispone,

POR TANTO
EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

- I. Rechazar de plano, por improcedente, el Recurso de Revocatoria contra la resolución RCS-196-2009 de las 16:20 horas del 05 de agosto del 2009 interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Rechazar de plano, por improcedente, el Recurso de Apelación interpuesto en subsidio contra ese mismo acto.

A partir de este momento se retiraron del salón de sesiones la señorita Natalia Ramirez Solano y la señora Carol Solano Durán.

ARTICULO 7
SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR Y APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE MARCOSA S.A. CONTRA LA EMPRESA FAIR FAX DATA S.A. POR EL USO DE FRECUENCIA 105.9 SIN CONTAR CON LA RESPECTIVA CONCESIÓN.

En atención a un planteamiento que se hizo sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió:
ACUERDO 047-042-2009

Proceder a analizar en una próxima sesión la solicitud de medida cautelar y apertura de procedimiento administrativo de Marcosa, S.A. contra la empresa Fair Fax Data S.A., por el uso de la frecuencia 105.9 sin contar con la respectiva concesión.

ARTICULO 8
REVISIÓN Y APROBACIÓN FINAL DE LA DETERMINACIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES.

De inmediato se procedió a conocer el oficio 1341-SUTEL-2009, por cuyo medio el señor Walther Herrera Cantillo remite el informe titulado "Análisis de las observaciones presentadas a la propuesta de definición de mercados relevantes";

De inmediato el señor Herrera Cantillo brindó una explicación de los principales alcances del oficio en mención dentro del cual destacó que, del proceso de consulta, se recibieron observaciones de la Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología, del Instituto Costarricense de Electricidad y de Radiográfica Costarricense S.A.



24 DE SETIEMBRE DEL 2009

Luego de que suscitara un cambio de impresiones al respecto y luego de que don Walther Herrera aclarara algunas dudas que sobre el particular le fueron planteadas por los señores Miembros del Consejo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 048-042-2009

RESULTANDO

I. Que bajo el expediente SUTEL-OT-615-2009 se tramita el informe de la SUTEL denominado "Determinación de los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes";

II. Que mediante acuerdo 003-027-2009 del Acta de la Sesión Ordinaria número 027-2009 celebrada el día 24 de junio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) acordó: "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."

III. Que el aviso respectivo fue debidamente publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 153 del día 7 de agosto del 2009.

IV. Que en respuesta a la audiencia otorgada por la SUTEL, se recibieron observaciones presentadas en tiempo por: (1) Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología, (2) Instituto Costarricense de Electricidad, y (3) Radiográfica Costarricense S.A.

V. Que mediante oficio 1341-SUTEL-2009 del 24 de septiembre del 2009, se analizaron las observaciones presentadas por los interesados.

CONSIDERANDO

I. Que conforme a las potestades que le otorgan la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, la SUTEL debe promover los principios de competencia en el proceso de apertura del mercado nacional de telecomunicaciones.

II. Que en este sentido, el artículo 52 de la Ley 8642 establece que "la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, estarán sujetas a un régimen sectorial de competencia, el cual se registrará por lo previsto en esta Ley y supletoriamente por los criterios establecidos en el capítulo III de la Ley N.º 7472, Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, de 20 de diciembre de 1994";

III. Que por lo tanto para brindar a los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, las condiciones regulatorias a que se encuentran sometidos en el mercado costarricense, se deben delimitar los mercados relevantes del sector de las telecomunicaciones.



IV. Que dentro de los mercados relevantes, es necesario determinar los niveles de competencia y la presencia de operadores y proveedores con poder sustancial de mercado que deban ser declarados como importantes.

V. Que lo indicado en los puntos "III" y "IV" permitirá a la SUTEL establecer la fijación de precios o tarifas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 8642, así como la imposición de las obligaciones previstas en el ordenamiento jurídico para los operadores y proveedores importantes.

VI. Que de conformidad con el artículo 73 del Ley 7593, son funciones del Consejo de la SUTEL imponer a los operadores y proveedores, "la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique" (inciso b) y, "determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, N.º 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas" (inciso i).

VII. Que el Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta 201 del 17 de octubre del 2008, establece en su artículo 12 que el Consejo de la SUTEL "determinará el mercado relevante sobre la base de los criterios que se describen en el artículo 14 de la Ley 7472 y de conformidad con lo establecido en los incisos b) e i) del artículo 73 de la Ley No. 7593, dicho Consejo determinará de oficio, una vez vigente este reglamento, mediante resolución motivada, los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes en cada uno de esos mercados. Para dicha determinación, la SUTEL podrá tomar en cuenta, entre otros, algunos de los siguientes elementos:

Una cuota del mercado del operador o proveedor superior al 25%, determinada por la SUTEL dependiendo del mercado del que se trate, ya sea por número de clientes, volumen físico de ventas (tráfico), ingresos o cualquier combinación de estas u otros factores que así considere la SUTEL.

Control de instalaciones esenciales.

Superioridad o ventajas tecnológicas que no sean fácilmente adquiribles por uno o más de los operadores o proveedores distintos del posible operador o proveedor importante.

Economías de escala.

Integración vertical del operador o proveedor.

Red de distribución y venta muy desarrollada.

Ausencia de competencia potencial.

Obstáculos a la expansión de las operaciones de otros operadores o proveedores.

Exclusividad o dominio en una zona geográfica específica.

Los costos de desarrollar canales alternativos o de acceso limitado.

Previo a la definición de los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes, la SUTEL someterá a consulta pública la definición preliminar de los mismos.

Con este fin, la SUTEL ordenará 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.

La SUTEL tendrá un plazo de quince (15) días naturales contados a partir del vencimiento del plazo indicado en el párrafo anterior, para emitir la resolución que determine los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes.

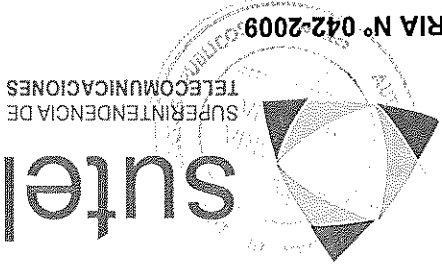
La definición de estos mercados relevantes y operadores o proveedores importantes se realizará con la periodicidad que establezca la SUTEL y podrá ser considerada en los análisis de prácticas anticompetitivas y de concentraciones."

VIII. Que por su parte, el artículo 14 de la Ley 7472 indica: "Para determinar el mercado relevante, deben considerarse los siguientes criterios: a) Las posibilidades de sustituir el bien o el servicio de que se trate, por otro de origen nacional o extranjero, considerando las posibilidades tecnológicas, el grado en que los consumidores cuentan con sustitutos y el tiempo requerido para efectuar tal sustitución. b) Los costos de distribución del bien mismo, sus insumos relevantes, sus complementos y sustitutos, desde otros lugares del territorio nacional y del extranjero; para ello se tendrán en cuenta los fletes, los seguros, los aranceles y las restricciones que no sean arancelarias, así como las limitaciones impuestas por los agentes económicos o sus organizaciones y el tiempo requerido para abastecer el mercado desde otros sitios. c) Los costos y las posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados. d) Las restricciones normativas, nacionales o internacionales, que limiten el acceso de los consumidores a las fuentes de abastecimiento alternativas, o el de los proveedores a los clientes alternativos".

IX. Que para determinar si un agente económico tiene un poder sustancial en el mercado relevante, el artículo 15 de la Ley 7472 obliga a considerar los siguientes aspectos: "a) Su participación en ese mercado y su posibilidad de fijar precios unilateralmente o de restringir, en forma sustancial, el abastecimiento en el mercado relevante, sin que los demás agentes económicos puedan, en la actualidad o en el futuro, contrarrestar ese poder. b) La existencia de barreras a la entrada y los elementos que, previsiblemente, puedan alterar tanto esas barreras como la oferta de otros competidores. c) La existencia y el poder de sus competidores. d) Las posibilidades de acceso del agente económico y sus competidores a las fuentes de insumos. e) Su comportamiento reciente. f) Los demás criterios análogos que se establezcan en el Reglamento de esta Ley".

X. Que el inciso 17) del artículo 6 de la Ley 8642 define a los operadores y proveedores importantes como aquellos que tienen la "capacidad de afectar materialmente, teniendo en consideración los precios y la oferta, los términos de participación en los mercados relevantes, como resultado de controlar las instalaciones esenciales o hacer uso de su posición en el mercado".

XI. Que el inciso 10) del artículo 6 de la Ley 8642 define a las instalaciones esenciales como "instalaciones de una red o un servicio de telecomunicaciones disponible al público que son exclusiva o predominantemente suministradas por un único o por un limitado número de operadores y proveedores; y que no resulta factible, económica o técnicamente, sustituirlas con el objeto de suministrar servicios."



XII. Que el Grupo ICE posee actualmente el control de las instalaciones esenciales a nivel nacional.

XIII. Que en este sentido debe determinarse que el Instituto Costarricense de Electricidad y sus empresas conexas se ajustan en un todo a la definición de "grupo económico" establecida en el inciso 9) del artículo 6 de la Ley 8642, pues el Grupo ICE es una "agrupación de sociedades que se manifiesta mediante una unidad de decisión, es decir, la reunión de todos los elementos de mando o dirección empresarial por medio de un centro de operaciones, y se exterioriza mediante dos movimientos básicos: el criterio de unidad de dirección, ya sea por subordinación o por colaboración entre empresas, o el criterio de dependencia económica de las sociedades que se agrupan, sin importar que la personalidad jurídica de las sociedades se vea afectada, o que su patrimonio sea objeto de transferencia".

XIV. Que además, de conformidad con la legislación citada en estos Considerandos, la SUTEL podrá determinar que cualquier operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, que disponga de medios de acceso a las redes públicas de telecomunicaciones, en los que no exista para una determinada área geográfica, las posibilidades de sustitución del medio de acceso a los servicios de telecomunicaciones, por parte de los consumidores, se considerará como un operador importante en esa delimitación geográfica.

XV. Que adicionalmente, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 7593, la SUTEL podrá imponer a los operadores y proveedores importantes las siguientes obligaciones: i. Hacer pública la información que esta solicite, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa. ii. Mantener contabilidad de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos. iii. Abstenerse de realizar las prácticas monopolísticas señaladas en el régimen sectorial de competencia correspondiente o en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor. iv. Someterse al régimen tarifario correspondiente. v. Dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información. vi. Proporcionar, a otros operadores de información y proveedores, servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que la que les proporciona a sus filiales o asociados y a sus propios servicios. vii. Facilitar el acceso oportuno a sus instalaciones esenciales y poner, a disposición de los operadores y proveedores, información técnica relevante, en relación con estas instalaciones, así como cumplir las obligaciones propias del régimen de acceso e interconexión. viii. Abstenerse de divulgar o utilizar indebidamente la información de competidores, adquirida al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a sus instalaciones esenciales. ix. Exigirles que ofrezcan acceso a los elementos de red, de manera desagregada y en términos, condiciones y tarifas, orientados a costos que sean razonables, no discriminatorios y transparentes, para el suministro de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique. El cálculo de los precios y las tarifas estarán basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional, en este último caso, con mercados comparables en la industria de las telecomunicaciones. x. Suministrar una Oferta de Interconexión por Referencia (OIR), suficientemente desglosada, que contenga los puntos de acceso e interconexión y las demás condiciones técnicas, económicas y jurídicas, que sirvan como marco de referencia para el establecimiento de acuerdos de interconexión o resoluciones de la SUTEL. La OIR deberá ser aprobada por la SUTEL, la cual podrá efectuar modificaciones, enmiendas o aclaraciones para el cumplimiento de los principios y objetivos de esta Ley. xi. Las demás funciones que establece esta Ley.

- a. Comunicaciones con origen y destino fijo:
 - i. Comunicaciones locales
 - ii. Comunicaciones locales a través del protocolo IP (VoIP)
 - iii. Comunicaciones a servicios de acceso a bases de datos (900)
 - iv. Comunicaciones a servicios de cobro revertido manual y automático
 - v. Comunicaciones a servidores de acceso a Internet (RAS – DIAL UP)
 - vi. Comunicaciones de telefonía pública

comunicaciones:
 nacional: servicio de realización de comunicaciones de voz, desde un punto de origen en la red fija, con destino a ubicaciones fijas o móviles e incluye los siguientes tipos de
 Mercado 2: Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija y destino asociadas a estos, desde un origen fijo. Incluye redes cableadas, inalámbricas y satelitales.
 Mercado 1: Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación fija para clientes residenciales; Mercado que incluye la puesta a disposición de los recursos que permiten la prestación de servicios de telecomunicaciones y las facilidades adicionales

SERVICIOS FIJOS

MERCADOS RELEVANTES MINORISTAS

A. Determinar los siguientes mercados relevantes de telecomunicaciones:

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, el Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta 201 del 17 de octubre del 2008, y la Ley General de Administración Pública, ley 6227.

POR TANTO

- XVIII. Que por lo tanto lo precedente es que la SUTEL determine los mercados relevantes de telecomunicaciones y sus respectivos operadores o proveedores importantes.
- XVII. Que tal como se desprende del expediente SUTEL-OT-615-2009, la SUTEL someti6 a consulta pública la definición preliminar de los mercados relevantes de telecomunicaciones y de los operadores y proveedores importantes de cada uno de esos mercados, mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta el día 7 de agosto del 2009. Que las observaciones planteadas por los interesados ya fueron debidamente analizadas mediante oficio 1341-SUTEL-2009.
- XVI. Que la SUTEL ha cumplido cabalmente con el procedimiento regulado en el ordenamiento jurídico para determinar los mercados relevantes de telecomunicaciones, así como los operadores y proveedores importantes en cada uno de esos mercados.

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



- vii. Comunicaciones a centros de telegestión de los operadores y proveedores a nivel nacional
- viii. Comunicaciones a servicios de emergencia (911)
- ix. Comunicaciones al servicio de mensajería de voz
- x. Demás que establezca la SUTEL

b. Comunicaciones con origen fijo y destino móvil:

- i. Comunicaciones locales
- ii. Comunicaciones locales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Demás que establezca la SUTEL

Mercado 3. Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional: servicio de realización de comunicaciones de voz, desde un punto de origen en la red fija, con destino internacional e incluye los siguientes tipos de comunicaciones:

a. Comunicaciones con origen fijo y destino internacional fijo:

- i. Comunicaciones internacionales
- ii. Comunicaciones internacionales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Comunicaciones internacionales
- iv. Comunicaciones a servicios de cobro revertido internacional, manual y automático
- v. Comunicaciones de telefonía pública
- vi. Comunicaciones a centros de telegestión de los operadores y proveedores a nivel internacional
- vii. Demás que establezca la SUTEL

b. Comunicaciones con origen fijo y destino internacional móvil:

- i. Comunicaciones internacionales
- ii. Comunicaciones internacionales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Demás que establezca la SUTEL

SERVICIOS MÓVILES

Mercado 4. Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación móvil: Mercado que incluye la puesta a disposición de los recursos que permiten la prestación de servicios de telecomunicaciones y las facilidades adicionales asociadas a éstos, desde un origen móvil.

Mercado 5. Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación móvil y destino nacional: servicio de realización de comunicaciones de voz, desde un punto de origen en la red móvil, con destino a ubicaciones fijas o móviles e incluye los siguientes tipos de comunicaciones:

a. Comunicaciones con origen y destino móvil:

- i. Comunicaciones locales
- ii. Comunicaciones locales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Demás que establezca la SUTEL

b. Comunicaciones con origen móvil y destino fijo:

- i. Comunicaciones locales

Mercado 9. Servicios de transferencia de datos de acceso conmutado: Corresponde a los servicios de acceso a redes de transferencia de datos a través de redes de conmutación de circuitos.

SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS

Mercado 8. Servicios de itinerancia nacional e internacional: servicio que permite al cliente (datos) a través de la red otro operador o proveedor e incluye comunicaciones entrantes y salientes nacionales e internacionales.

- i. Mensajería corta nacional
- ii. Mensajería corta nacional a servicios de contenido
- iii. Mensajería corta internacional
- iv. Mensajería corta internacional a servicios de contenido
- v. Demás que establezca la SUTEL

Mercado 7. Servicios de comunicaciones de mensajería corta: servicio de comunicaciones de mensajería corta tanto de texto como multimedia e incluye los siguientes tipos de comunicaciones:

- i. Comunicaciones internacionales
- ii. Comunicaciones internacionales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Demás que establezca la SUTEL

b. Comunicaciones con origen móvil y destino internacional móvil:

- i. Comunicaciones internacionales
- ii. Comunicaciones internacionales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Comunicaciones a servicios de acceso a bases de datos internacionales.
- iv. Comunicaciones a servicios de cobro revertido internacional, manual y automático.
- v. Comunicaciones de telefonía pública
- vi. Comunicaciones a centros de telegestión de los operadores y proveedores a nivel internacional
- vii. Demás que establezca la SUTEL

a. Comunicaciones con origen móvil y destino internacional fijo:

Mercado 6. Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional: servicio de realización de comunicaciones de voz, desde un punto de origen en la red móvil, con destino internacional e incluye los siguientes tipos de comunicaciones.

- ii. Comunicaciones locales a través del protocolo IP (VoIP)
- iii. Comunicaciones a servicios de acceso a bases de datos (900)
- iv. Comunicaciones a servicios de cobro revertido manual y automático
- v. Comunicaciones de telefonía pública
- vi. Comunicaciones a centros de telegestión de los operadores y proveedores a nivel nacional
- vii. Comunicaciones a servicios de emergencia (911)
- viii. Comunicaciones al servicio de mensajería de voz
- ix. Demás que establezca la SUTEL



Mercado 10: Servicios de transferencia de datos a través de redes móviles: Corresponde a los servicios de acceso a redes de transferencia de datos a través de tecnologías móviles (celulares).

Mercado 11: Servicios de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado): Corresponde a los servicios de acceso a redes de transferencia de datos a través de tecnologías que aseguran la conectividad permanente del cliente. Incluye el acceso a través de redes cableadas y a través de redes móviles (celulares), satelitales e inalámbricas.

Mercado 12: Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades: Corresponde a los servicios de arrendamiento a los usuarios finales, de enlaces de transmisión para la conexión permanente entre dos o más puntos a través de una red pública de telecomunicaciones, con una determinada capacidad fija en circuitos de $n \times 64$ Kbps u otras capacidades, sin incluir funciones de conmutación que el usuario pueda controlar. Este servicio permite conectar dos o más puntos para el envío y recepción de flujos de información.

Mercado 13: Servicios de redes privadas virtuales (VPN): son aquellas redes privadas que se establecen a través de las redes de telecomunicaciones disponibles al público y permiten a sus usuarios la comunicación directa con los recursos de sus redes locales o empresariales.

MERCADOS RELEVANTES MAYORISTAS

Mercado 14: Desagregación de elementos de acceso a la red pública de telecomunicaciones: Consiste en el mercado de comercialización del uso de los elementos de red o infraestructura entre operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Se incluyen los siguientes elementos de red:

- I. Elementos de acceso a la red (desagregación del medio de acceso, alámbrico e inalámbrico)
- II. Desagregación de elementos de transmisión o transporte
- III. Ubicación de equipos

Mercado 15: Servicios de acceso e interconexión (originales de comunicaciones): Es el mercado en el que se comercializa entre operadores y proveedores la originación de comunicaciones desde una ubicación fija o móvil en una red pública de telecomunicaciones. Mediante este servicio un operador o proveedor entrega a otro operador o proveedor interconectado una comunicación de un cliente de su red, para que este último la transporte hacia la red de destino. Esto es, el operador o proveedor de la red de telecomunicaciones que brinda el acceso al cliente, transporta la comunicación desde el equipo terminal hasta el punto de interconexión en donde se entrega la comunicación al operador interconectado para que este último complete el enlace con el destino solicitado.

Este mercado incluye los siguientes servicios de originación:

- Servicios de acceso indirecto
- Servicios de acceso a Red Inteligente, y
- Servicios de acceso a numeración corta.

Todos estos servicios se ofrecen al nivel de centros de tránsito primario

El servicio de origenación de comunicaciones puede ofrecerse en dos modalidades:

- Servicios de Origenación por tiempo: Corresponde al servicio en el que los cargos por origenación de las comunicaciones, son cobradas entre operadores en función del tiempo real de comunicación conforme a las condiciones de tasación de las comunicaciones establecidas en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.
- Servicios de Origenación por capacidad: Corresponde al servicio en el que un operador le brinda a otro una determinada capacidad de transporte de comunicaciones, cobrando un cargo fijo por su utilización, conforme a los niveles de calidad mínimos establecidos por la SUTEL, y los esquemas de liquidación establecidos en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.

Mercado 16: Servicios de acceso e interconexión (terminación de comunicaciones): Es el mercado en el que se comercializa entre operadores y proveedores la terminación de comunicaciones hacia una ubicación fija o móvil en una red pública de telecomunicaciones. Mediante este servicio un operador o proveedor recibe y termina la comunicación proveniente de otro operador o proveedor interconectado. Esto es, el operador o proveedor de la red de telecomunicaciones que brinda el acceso al cliente que recibe la comunicación, termina la comunicación proveniente del operador interconectado.

Este mercado incluye los siguientes servicios de terminación:

- Servicios de terminación indirecta,
- Servicios de terminación a Red Inteligente, y
- Servicios de terminación a numeración corta.

Todos estos servicios se ofrecen al nivel de centros de tránsito primario

El servicio de terminación de comunicaciones puede ofrecerse en dos modalidades:

- Servicios de terminación por tiempo: Corresponde al servicio en el que los cargos por terminación de las comunicaciones, son cobrados entre operadores en función del tiempo real de comunicación conforme a las condiciones de tasación de las comunicaciones establecidas en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.
- Servicios de terminación por capacidad: Corresponde al servicio en el que un operador le brinda a otro una determinada capacidad de transporte de comunicaciones, cobrando un cargo fijo por su utilización, conforme a los niveles de calidad mínimos establecidos por la SUTEL, y los esquemas de liquidación establecidos en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.

Mercado 17: Servicios de acceso e interconexión (tránsito de comunicaciones): Es el mercado en el que se comercializa entre operadores y proveedores el tránsito de comunicaciones a través de una red donde no se origina ni termina la comunicación, la cual puede ser originada o terminada en una ubicación fija o móvil de una red pública de telecomunicaciones. Mediante este servicio un operador o proveedor transporta la comunicación proveniente de otro operador o proveedor interconectado y la entrega a la red de otro operador o proveedor.



El servicio de tránsito de comunicaciones puede ofrecerse en dos modalidades:

- Servicios de transporte por tiempo: Corresponde al servicio en el que los cargos por transporte de las comunicaciones, son cobrados entre operadores en función del tiempo real de comunicación conforme a las condiciones de tasación de las comunicaciones establecidas en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.
- Servicios de transporte por capacidad: Corresponde al servicio en el que un operador le brinda a otro una determinada capacidad de transporte de comunicaciones, cobrando un cargo fijo por su utilización, conforme a los niveles de calidad mínimos establecidos por la SUTEL, y los esquemas de liquidación establecidos en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión.

Mercado 18: Servicios de acceso e interconexión para redes convergentes o de comunicación de paquetes: Es el mercado en el que se comercializa entre operadores y proveedores el transporte, origenación y terminación de comunicaciones de datos. Dicho mercado incluye las modalidades de arrendamiento, uso compartido de enlaces de comunicación cableados o inalámbricos de transferencia de datos, a saber:

- I. Tráfico local (todo el territorio nacional) dentro de la red del operador solicitado: corresponde al acceso e interconexión requerida para que los clientes de la red del operador o proveedor solicitado se puedan comunicar con los clientes nacionales del operador o proveedor solicitado; corresponde al tráfico internacional a través de la red del operador o proveedor solicitado; corresponde al caso donde el operador o proveedor solicitado brinda la conectividad a nivel internacional a través de su red, al operador solicitante.
- II. Tráfico internacional a través de la red del operador o proveedor solicitado: corresponde al caso donde el operador o proveedor solicitado brinda la conectividad a nivel internacional a través de su red, al operador solicitante.
- III. Tráfico a Internet a través de la red del operador o proveedor solicitado: corresponde al caso donde el operador o proveedor solicitado brinda acceso a Internet a través de su red, constituyéndose en un proveedor de núcleo de Internet (IBP - Internet Backbone Provider), al operador o proveedor solicitante.
- IV. Tráfico local (todo el territorio nacional) a la red de un operador o proveedor interconectado con el operador o proveedor solicitado: en este caso el operador o proveedor solicitado transporta la información del operador o proveedor solicitante para que éste se comuniquen a nivel nacional.
- V. Tráfico internacional a través de un operador interconectado con el operador solicitado: en este caso el operador o proveedor solicitado transporta la información del operador o proveedor solicitante para que éste se comuniquen a nivel internacional a través de un tercero.
- VI. Tráfico a Internet a través de un operador o proveedor interconectado con el operador o proveedor solicitado: en este caso el operador o proveedor solicitado transporta la información del operador o proveedor solicitante para que éste se comuniquen a Internet a través de un tercero.
- VII. Intercambio de tráfico a través de un punto de intercambio de Internet (IXP - Internet Exchange Point): en este caso uno o varios operadores o proveedores acuerdan cursar el tráfico IP a través de un punto de intercambio de Internet (IXP).



Las modalidades de acceso e interconexión en redes convergentes o de conmutación de paquetes, se deberán brindar con los siguientes esquemas de cobro:

- a) Cargos de consumo en bytes o sus múltiplos.
- b) Cargos por ancho de banda, ya sea por kbps o sus múltiplos o por el ancho de banda total.
- c) Cargos por ancho de banda garantizado.
- d) Cargos por acuerdos de calidad de servicio.
- e) Cargos por etiquetado y aplicación de políticas de prioridad a distintos tipos de tráfico.
- f) Cargos por circuito virtual, red virtual o túneles.
- g) Cargos por tiempo de conexión.
- h) Tarifas planas

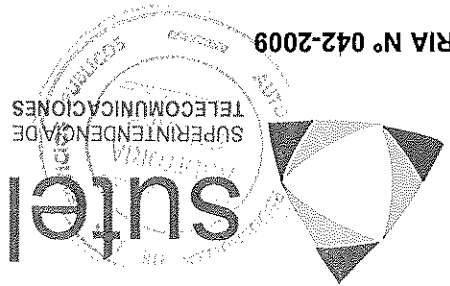
B. Declarar como operador y proveedor importante en cada uno de los mercados relevantes determinados en el punto A (mercados relevantes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18) al grupo económico conformado por el Instituto Costarricense de Electricidad y sus empresas conexas (Grupo ICE).

C. La SUTEL podrá declarar, oportunamente, como operador o proveedor importante a aquellos que dispongan de medios de acceso a las redes públicas de telecomunicaciones, en los que no exista para una determinada área geográfica, las posibilidades de sustitución del medio de acceso a los servicios de telecomunicaciones, por parte de los consumidores.

D. Establecer las siguientes obligaciones que deberá cumplir el operador y proveedor importante, que podrán ser revisadas y ajustadas por la SUTEL según la evolución y comportamiento de los mercados relevantes definidos en el punto A de este Por Tanto:

- i. Hacer pública la información que solicite la SUTEL, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa.
- ii. Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos, normas o resoluciones dictadas por la SUTEL.
- iii. Abstenerse de realizar las prácticas monopolísticas señaladas en el régimen sectorial de competencia correspondiente o en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.
- iv. Someterse al esquema de regulación y fijación de precios tope establecido por la SUTEL para los mercados minoristas y a la determinación de cargos de acceso e interconexión orientados a costos, para los mercados mayoristas, conforme a la metodología que establezca la SUTEL.
- v. El operador importante deberá comunicar a la SUTEL previo a su aplicación, los precios y condiciones aplicables a los servicios ofrecidos con una antelación mínima de un día, incluyendo el desglose de los precios en el caso de brindar un conjunto de servicios en paquetes. Se entenderá sujeta a la obligación anterior, tanto las tarifas generales como todo tipo de reducciones sobre las mismas, planes de precios, paquetes de servicios, tarifas especiales y cualquier otro tipo de ofertas, combinadas o no, de las anteriores. Igualmente aplicará la obligación anterior sobre cualquier modificación de las ofertas ya existentes. Esta obligación implica que el operador importante está obligado a notificar ante la SUTEL cualquier propuesta de modificación de los precios y condiciones aplicables, con al

- menos de 1 día de antelación a su aplicación/comercialización efectiva. Pasado dicho plazo sin oposición de la SUTEL, el operador importante podrá comercializar el o los servicios, al precio indicado, sin perjuicio de las potestades de intervención posterior de la SUTEL. En todo caso el operador importante se encuentra en la obligación de conservar un registro completo de clientes y sus correspondientes contratos (debidamente homologados por la SUTEL), ofertas y facturación con suficiente grado de desglose. El operador importante está en la obligación de poner a disposición de la SUTEL esta información previa solicitud.
- VI. Proporcionar, a nuevos operadores y proveedores, servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que la que les proporciona a sus filiales o asociados y a sus propios servicios.
- VII. Abstenerse de divulgar o utilizar indebidamente la información de sus instalaciones esenciales.
- VIII. Dar libre acceso a sus redes, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a otros operadores, proveedores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como a los operadores y proveedores de servicios de información.
- IX. Facilitar el acceso oportuno a sus instalaciones esenciales y poner a disposición de los operadores y proveedores, la información técnica relevante, en relación con estas instalaciones, así como cumplir las obligaciones propias del régimen de acceso e interconexión.
- X. Abstenerse de divulgar o utilizar indebidamente la información de sus instalaciones esenciales, adquirida al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a competidores, al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a sus instalaciones esenciales.
- XI. Ofrecer acceso a los elementos de red, de manera desagregada y en términos, condiciones y tarifas, orientados a costos que sean razonables, no discriminatorios y transparentes, para el suministro de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. El cálculo de los precios y las tarifas estarán basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables en la industria de las telecomunicaciones.
- XII. Suministrar una Oferta de Interconexión por Referencia (OIR), de acuerdo con el reglamento de acceso e interconexión y las resoluciones de la SUTEL, suficientemente desglosada, que contenga los puntos de acceso e interconexión y las demás condiciones técnicas, económicas y jurídicas, que sirvan como marco de referencia para el establecimiento de acuerdos de interconexión.
- XIII. Brindar las modalidades de interconexión por minuto, por capacidad y por ancho de banda dentro de su OIR.
- XIV. Deberá ofrecer a sus abonados de acceso directo, la posibilidad de selección de operador para la realización de sus llamadas mediante los procedimientos de preselección de operador llamada por llamada y preselección de la totalidad del tráfico telefónico. Esta obligación implica que el operador importante deberá ofrecer a sus abonados el acceso a los



servicios de cualquier operador o proveedor interconectado ya sea mediante la selección del operador o proveedor por cada llamada a través de códigos de marcación (preselección) o por medio de la preselección de la totalidad del tráfico saliente con un determinado operador. En todo caso el operador importante deberá brindar a los usuarios la posibilidad de anular la preselección.

xv. El operador importante deberán aplicar el principio de transparencia en sus operaciones y relaciones con otros operadores y proveedores, así como en el registro de sus ingresos por concepto de los tarifas a los usuarios, precios de interconexión y demás relaciones económicas de la empresa. El operador importante deberá aplicar el principio de no discriminación, al permitir el acceso y la interconexión de sus redes con las de cualquier otro operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, así como la no aplicación de cláusulas abusivas y discriminatorias en sus contratos de acceso e interconexión. Deberá abstenerse de realizar prácticas anticompetitivas y restringir por cualquier medio el acceso a su infraestructura por parte de los competidores. Asimismo, deberá asegurar un trato no discriminatorio hacia los clientes de sus servicios y filiales.

xvii. El operador importante deberá brindar portabilidad numérica a sus usuarios, conforme a lo establecido en el artículo 45 inciso 17) de la Ley 8642.

xviii. El operador importante deberá poner a disposición de sus usuarios de manera gratuita una guía telefónica nacional y un servicio nacional de información de voz sobre su contenido conforme a lo dispuesto en el artículo 45 inciso 15) de la Ley 8642.

xix. Establecer las medidas de seguridad que permitan la identificación de los clientes que hacen uso de sus redes y utilizar los métodos de prevención, control y monitoreo así como sistemas que permitan la detección y aplicación inmediata de políticas de bloqueo de acuerdo con las mejores prácticas para asegurar que no se haga un uso incorrecto de sus redes.

xx. Maximizar la eficiencia en el uso de recursos escasos como la numeración y el espectro radioeléctrico.

xxi. Operar sus redes garantizando el equilibrio ambiental y el menor efecto sobre el medio ambiente en la construcción y operación de sus redes.

xxii. Demás que establezca la SUTEL.

Asimismo, se determina que de acuerdo con el artículo 75 de la Ley 7593 la SUTEL en circunstancias debidamente justificadas podrá imponer las obligaciones aplicables a los operadores importantes a otros operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

E. Se determina que la definición de estos mercados relevantes y operadores o proveedores importantes se realizará con la periodicidad que establezca la SUTEL y podrá ser considerada en los análisis de prácticas anticompetitivas y de concentraciones.

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

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

Publíquese.

**ARTÍCULO 9
ASUNTOS VARIOS**

1. EXTENSIÓN DEL PLAZO DE NOMBRAMIENTO DEL SEÑOR GUILLERMO MONGE GUEVARA COMO CONSULTOR.

De inmediato tomó la palabra el señor Carlos Raúl Gutiérrez para hacer ver la necesidad de extender la contratación directa 2009PP-005-SUTEL que actualmente ejecuta el consultor Guillermo Monge Guevara con miras a ampliar uno de los productos contratados consistente en un documento final que explica la estrategia de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones que se desarrolla por medio del contrato inicial y otros contratos con consultores internacionales.

Sobre el particular, don Carlos Raúl distribuyó entre los señores Miembros del Consejo el documento que se transcribe a continuación:

**“Ampliación de la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL
“Coordinador local de los estudios del
componente de diseño del FONATEL”**

Carlos Raúl Gutiérrez
Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)
Septiembre, 2009

Introducción

El presente documento tiene como propósito justificar la extensión de la Contratación Directa 2009PP-005-SUTEL que actualmente ejecuta el consultor Guillermo Monge Guevara con miras a ampliar uno de los productos contratados consistente en un documento final que explica la *Estrategia de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones* que se desarrolla por medio del contrato inicial y otros contratos con consultores internacionales.

Antecedentes

La Contratación Directa 2009PP-005-SUTEL fue establecida para contar con los servicios del coordinador local del componente de diseño del FONATEL del proyecto de apoyo a la modernización del sector de telecomunicaciones de Costa Rica que ejecuta la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), con recursos provenientes de una donación del Gobierno de Japón administrados por el Banco Mundial. El lapso de ejecución de esa contratación es de un máximo de 40 días naturales y termina el 30 de setiembre de 2009. Los productos de esa Contratación Directa inicial son los siguientes: a) un documento que explica la estrategia de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones que sirve de marco para la definición de los contenidos de las consultorías internacionales relacionadas con el Plan de Acción del FONATEL, b) los términos de referencia de los consultores internacionales que apoyarán la



24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA Nº 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel

formulación del Plan de Acción de Acción del FONATEL, y c) un informe sobre las tareas realizadas por los grupos de trabajo que servirán de contraparte técnica de los consultores internacionales antes mencionados.

Propósito de la ampliación de contrato propuesto

En este documento se justifica la ampliación de la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL, con el propósito de extender los alcances del producto a) que se mencionó en el punto anterior. Según lo que se establece en los términos de referencia de la Contratación Directa, el citado producto está orientado a formular una estrategia de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. En la primera fase de operación del FONATEL, esa estrategia estará centrada en el Programa de Acceso Universal a Internet de Banda Ancha. Para avanzar hacia una versión actualizada de la citada estrategia, es necesario aprovechar e incorporar los resultados de las consultorías internacionales una vez que estas estén avanzadas a nivel de borradores y/o entregadas, las cuales se enfocan en tres ámbitos de trabajo: el sector educación, el diseño de redes de acceso a banda ancha, y los procesos de gestión del FONATEL. Con ese propósito, es preciso realizar las siguientes actividades de programación estratégica: a) identificar y seleccionar las recomendaciones de los consultores expresadas en sus respectivos informes y en conversaciones sostenidas entre los consultores y el personal y los consultores de contraparte; b) a partir de esas recomendaciones, derivar un conjunto de orientaciones estratégicas y operativas, c) articular esas orientaciones dentro de una visión unificada del desarrollo del Programa de Acceso Universal a Internet de Banda Ancha, y d) expresar ese conjunto de orientaciones en un solo documento.

Idoneidad del profesional que ejecutará la ampliación del contrato

6. Se desea explicitar que el profesional idóneo para elaborar el documento mencionado es el consultor nacional que actualmente está ejecutando la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL, el Ing. Guillermo Monge Guevara, por las siguientes razones: a) reconocida trayectoria y experiencia en la promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones en países en desarrollo; b) es el profesional responsable de la preparación del documento que explica la estrategia de promoción del acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, el cual, por tanto, sirve de marco para la definición de los contenidos de las consultorías internacionales relacionadas con el Plan de Acción del FONATEL, el cual constituye el documento base para elaborar la propuesta de orientaciones estratégicas y operativas para diseñar el Programa de Acceso a Internet de Banda Ancha del FONATEL; c) en su condición de coordinador de las consultorías internacionales correspondientes al componente de FONATEL del proyecto de modernización del sector de las telecomunicaciones, posee conocimiento detallado del contexto en el cual se están produciendo los resultados de los consultores internacionales, y (d) en la condición antes mencionada, el consultor Monge mantiene un registro y un análisis de los aportes de los consultores internacionales expresados en distintas reuniones de trabajo y conversaciones telefónicas durante los lapsos de sus consultorías.

Definición del producto de la ampliación del contrato

El producto que se busca generar con la ampliación de la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL consiste en un documento integral que contenga un conjunto de orientaciones estratégicas y operativas para el diseño del Programa de Acceso a Internet de Banda Ancha del FONATEL, con base en las recomendaciones expresadas de manera escrita y verbal por los distintos consultores internacionales contratados en el marco del proyecto de modernización del sector de telecomunicaciones de Costa Rica. En particular, esas orientaciones deberán poner especial énfasis en la definición de los proyectos piloto

que se ejecutarán en la primera fase de operación del FONATEL y en los procesos de gestión necesarios para licitar esos proyectos.

La estructura del documento mencionado en el punto anterior deberá incluir al menos los siguientes aspectos: a) restricciones que afectan la operación del FONATEL en su primera etapa; b) alcances y objetivos del Programa de Acceso a Internet de Banda Ancha; c) orientaciones para el diseño de redes de acceso a Internet de Banda Ancha en zonas no rentables y edificios públicos; d) orientaciones para el esquema de acceso de centros educativos públicos a las redes de Internet de Banda Ancha; e) delimitación de los proyectos piloto recomendados para lograr el acceso a Internet de Banda Ancha en zonas no rentables y centros educativos públicos; f) principales procesos de gestión para la primera etapa de operación del FONATEL.

Recomendación de lapso y monto de la contratación adicional

Para estimar el tiempo mínimo necesario para la elaboración del documento mencionado se consideraron las siguientes actividades y sus correspondientes lapsos de ejecución: a) análisis de los informes de los consultores y de las notas de sus comunicaciones verbales; b) elaboración de una primera versión del documento; c) discusión del documento e incorporación de cambios solicitados por la contraparte institucional; 1 semana. La suma de esos lapsos equivale a un período total de 40 días naturales.

En virtud de lo anterior, se recomienda la ampliación del contrato del consultor Guillermo Monge Guevara, correspondiente a la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL, por un lapso máximo de 30 días naturales, comprendido entre el 15 de octubre y el 15 de noviembre de 2009, y por un monto de seis mil dólares (US\$6,000,00). El monto en que se fija la contratación (US \$ 6 mil) por un mes guarda proporcionalidad con el monto reconocido en el primer tramo del 15 de agosto al 30 de septiembre (US \$ 9 mil):

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

ACUERDO 049-042-2009

Ampliar, el contrato del consultor Guillermo Monge Guevara, correspondiente a la Contratación Directa 2009PP-000005-SUTEL, por un lapso máximo de 30 días naturales, comprendido entre el 15 de octubre y el 15 de noviembre de 2009, y por un monto de seis mil dólares (US\$6,000,00). El monto en que se fija la contratación (US\$6 mil) por un mes guarda proporcionalidad con el monto reconocido en el primer tramo del 15 de agosto al 30 de septiembre (US\$9 mil):

2. SOLICITUD DEL SEÑOR WALTHER HERRERA CANTILLO, PARA QUE SE DEJE SIN EFECTO LO DISPUESTO MEDIANTE ACUERDO 010-039-2009.

De inmediato y a raíz de una sugerencia que se hizo sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispuso:

SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRÉSIDENTE



CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

A LAS ONCE Y TREINTA HORAS FINALIZÓ LA SESIÓN.

Modificar lo dispuesto mediante acuerdo 011-039-2009, del acta de la sesión 039-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009, de manera tal que se deje establecido que, por conveniencia institucional, a la VIII Cumbre IRG-REGULATEL, la cual se realizará del 14 al 16 de octubre del 2009, en la ciudad de Capri, Italia, sólo asistirá el señor George Miley Rojas.

ACUERDO 050-042-2009

24 DE SETIEMBRE DEL 2009

SESIÓN ORDINARIA N° 042-2009

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



Nº 1909

Nº