

SAN JOSÉ, COSTA RICA

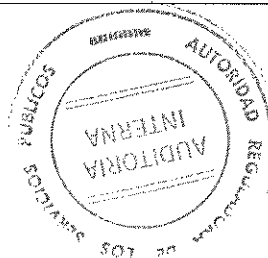
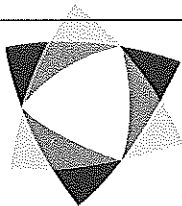
A LAS NUEVE HORAS DEL 11 DE DICIEMBRE DEL 2009

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 057-2009

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

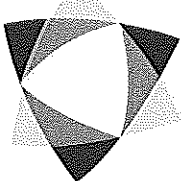
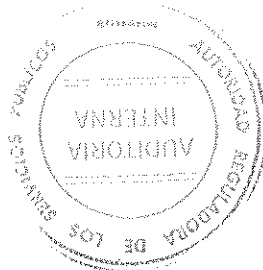
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



Nº 3603

Nº



SESIÓN ORDINARIA NÚMERO CINCUENTA Y SIETE

Acta de la sesión celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el sala de reuniones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a las nueve horas del once de diciembre del dos mil nueve; preside el señor George Milley Rojas, Presidente del Consejo, a través de video conferencia. Asisten los señores Maryleana Méndez Jimenez, Vicepresidente, Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

También asiste el señor Luis Alberto Casante Alvarado, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. El señor Juan Manuel Quesada Espinoza, Director de Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, no asistió en esta oportunidad por impedirse la atención de asuntos relacionados con su cargo dentro de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

El señor George Milley Rojas somete a consideración de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el orden del día. Señala don George la necesidad de incluir dentro del capítulo de asuntos varios un punto sobre la necesidad de llevar a cabo una publicación en un medio de comunicación nacional, con el fin de iniciar la búsqueda de un edificio al cual trasladar las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 001-057-2009

Aprobar conforme al siguiente detalle, el orden del día de la sesión ordinaria 057-2009:

EL ORDEN DEL DÍA ES EL SIGUIENTE:

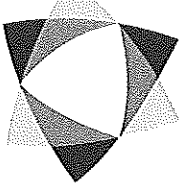
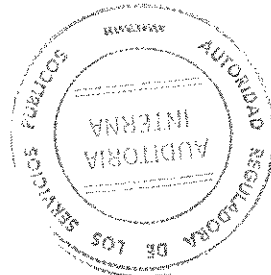
1. Aprobación de Orden del Día

2. Lectura y aprobación de las siguientes Actas:

- a. Sesión ordinaria 050-2009 celebrada el 04 de noviembre del 2009.
- b. Sesión ordinaria 051-2009 celebrada el 13 de noviembre del 2009.

3. Otorgar Autorización para brindar servicios de telecomunicaciones a:

EXPEDIENTE Nº	SOLICITANTE	SUTEL-OT-223-2009
SERVICIOS SOLICITADOS	Luis Geovanny Esquivel Arias	Café Internet



SUTEL-OT-252-2009	Mario Espinoza Calderón	Café Internet
SUTEL-OT-541-2009	Hermida Fonseca Alvarado	Café Internet
SUTEL-OT-663-2009	Tania Valeska Rosales Pineda	Café Internet

4. Apertura de queja

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	Motivo
SUTEL-AU-131-2009	Banco Central de Costa Rica	ICE	Fraude telefónico

5. Resolución final de queja

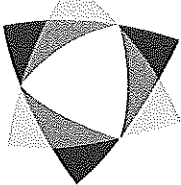
EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	Motivo	Recomendación
SUTEL-AU-084-2009	Multiservicios Electromédicos S.A	ICE	Fraude telecomunicaciones	Declarar parcialmente con lugar la queja.

6. Archivo de queja

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	Motivo
AU-072-2009	Hans Helmo Hasner Shipp	ICE	Desistimiento
AU-119-2009	Federika Houtkooper	AMNET	Desistimiento

7. Solicitud de Confidencialidad

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	INFORMACIÓN REQUERIDA	RECOMENDACIÓN
SUTEL-656-2009	LLAMADOTE VOZ SOBRE IP	Información técnica y financiera y contratos privados, por el plazo de 5 años	Admitir parcialmente



8. Validación de la ampliación de jornada de los funcionarios Gonzalo Acuña González, Glenn Fallas Fallas, Alonso De la O Vargas, Mariana Brenes Akerman y Natalia Ramirez Alfaro.

9. Revisión del pago de salario escolar y agüinaldo del miembro suplente del Consejo.

10. Homologación de anexo "Planes de servicios móviles postpago" presentado por el ICE.

11. Asuntos varios.

Cc: Miembros del Consejo de la SUTEL

**ARTICULO 2
LECTURA Y APROBACION DE LAS ACTAS.**

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores miembros del Consejo las actas de las sesiones ordinarias 050-2009 del 4 de noviembre del 2009 y 051-2009 del 13 de noviembre del 2009.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 050-2009, celebrada el 4 de noviembre del 2009:

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

ACUERDO 002-057-2009

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 050-2009, celebrada el 4 de noviembre del 2009.

En discusión el acta de la sesión ordinaria 051-2009, celebrada el 13 de noviembre del 2009:

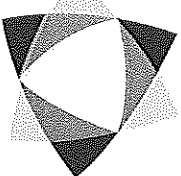
Suficientemente analizada, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por unanimidad, resuelve:

ACUERDO 003-057-2009

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 051-2009, celebrada el 13 de noviembre del 2009.

**ARTICULO 3
AUTORIZACION PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

EXPEDIENTE Nº	SOLICITANTE	SERVICIOS SOLICITADOS
SUTEL-OT-223-2009	Luis Geovanny Esquivel Arias	Café Internet
SUTEL-OT-252-2009	Mario Espinoza Calderón	Café Internet
SUTEL-OT-541-2009	Hermida Fonseca Alvarado	Café Internet



1. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL SEÑOR LUIS GEOVANNY ESQUIVEL ARIAS (CAFÉ INTERNET) EXP. SUTEL-OT-223-2009.

Se deja constancia de que a partir de este momento ingresó al salón de sesiones la señorita Natalia Ramirez.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor Geovanny Esquivel Arias para brindar servicios de telecomunicaciones (café internet).

La señorita Natalia Ramirez se refiere a la solicitud objeto de este artículo, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 004-057-2009

RESULTANDO

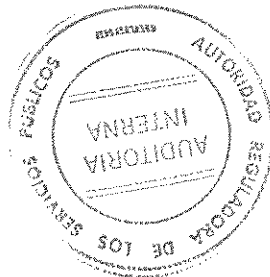
I. Que el día 26 de junio 2009, Luis Geovanny Esquivel Arias, identificación número 1-849-664, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

II. Que en fecha 17 de agosto 2009 mediante oficio número 1045-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Luis Geovanny Esquivel Arias, 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 11 de setiembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 5 de octubre 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 Luis Geovanny Esquivel Arias.

V. Que mediante oficio número 1830-SUTEL-2009 de fecha 10 de diciembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramirez 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 Luis Geovanny Esquivel Arias 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.

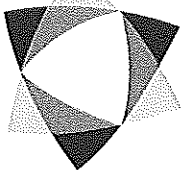
III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: "(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante 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 N° 8642 son responsabilidades exclusivas de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones permitir a sus clientes de

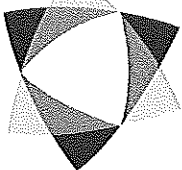


servicios de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

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

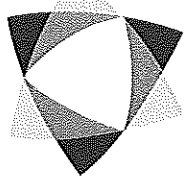
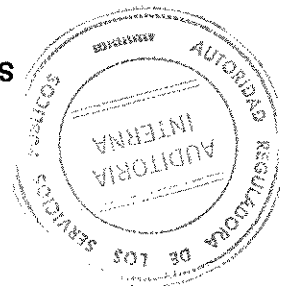
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

I. Otorgar Autorización a Luis Geovanny Esquivel Arias identificación número 1-849-664 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
a. Acceso a Internet.

II. Indicar 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.

III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: Luis Geovanny Esquivel Arias podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 125 metros oeste del Mercado Municipal, distrito central de Naranjo, Alajuela.

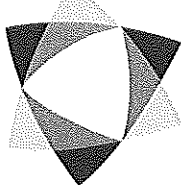


SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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 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, **Luis Geovanny Esquivel Arias** 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.

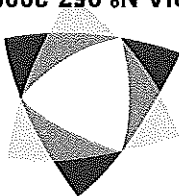
QUINTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- 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, 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).

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2010. 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.

SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, 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.

OCTAVO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones: en el Registro Nacional de Telecomunicaciones debe ser incluida la información sobre la presente autorización respecto a la operación y explotación de las redes de telecomunicaciones, la información aportada sobre precios y tarifas, contratos de adhesión que apruebe la SUTEL, asignación de recursos de numeración, las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos, y los resoluciones de acceso e interconexión, los convenios y las resoluciones relacionadas con la



3613

No

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 Luis Geovanny Esquivel Arias, identificación número 1-849-664, 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.

2. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL SEÑOR MARIO ESPINOZA CALDERÓN. (CAFÉ INTERNET) EXP. SUTEL-OT-262-2009.

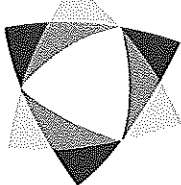
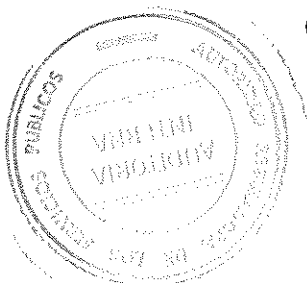
El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor Mario Espinoza Calderón, para brindar servicio de telecomunicaciones (café internet).

Al respecto, la señora Natalia Ramirez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 005-057-2009

RESULTANDO

- I. Que el día 29 de junio 2009, Mario Espinoza Calderón, identificación número 1-341-523, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.
- II. Que en fecha 11 de agosto 2009 mediante oficio número 1047-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Mario Espinoza Calderón, 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 11 de noviembre 2009 la solicitante publicó en el Diario Oficial La Gaceta y el 6 de noviembre 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 presente objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por Mario Espinoza Calderón.
- V. Que mediante oficio número 1830-SUTEL-2009 de fecha 10 de diciembre 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 Mario Espinoza Calderón 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

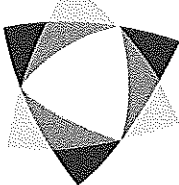
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
 - b) Presten servicios de telecomunicaciones 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 período 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



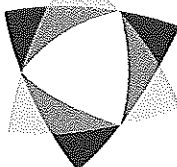
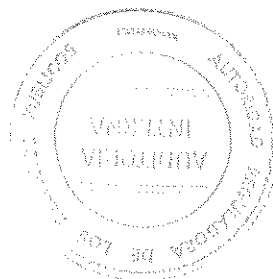
mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.

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 costos 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, septiembre 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-MINAE, la Ley General de la Administración Pública, Ley Nº 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

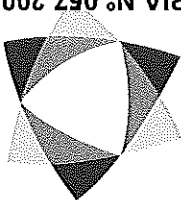
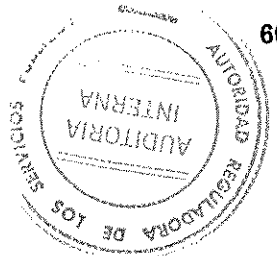
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

I. Otorgar Autorización a Mario Espinoza Calderón identificación número 1-341-523 por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:

a. Acceso a Internet.
II. Indicar 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: Mario Espinoza Calderón podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado El Encanto, calle 6H, Calle Blancos de Golcochea, San José.

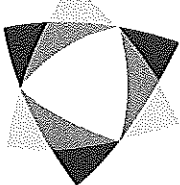
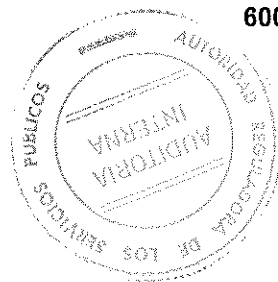


SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

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 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, **Mario Espinoza Calderón** 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.

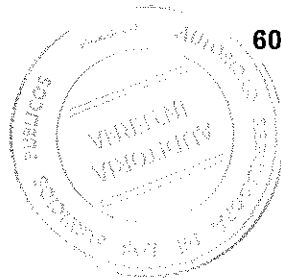
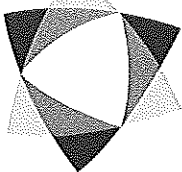
QUINTO. Sobre los requisitos desables: Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- 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, 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).

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2010. 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.

SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, 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.

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



IV. Extender a Mario Espinoza Calderón, identificación número 1-341-523, 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 imponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

3. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LA SEÑORA HERMIDA FONSECA ALVARADO (CAFÉ INTERNET) EXP. SUTEL-OT-541-2009.

Don George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Hermida Fonseca Alvarado para brindar servicio de telecomunicaciones (café internet).

Al respecto, la señora Natalia Ramirez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 006-057-2009

RESULTANDO

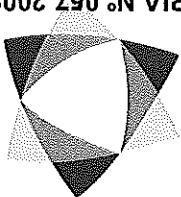
I. Que el día 3 de julio 2009, **Hermida Fonseca Alvarado**, identificación número **2-394-749**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

II. Que en fecha 8 de setiembre 2009 mediante oficio número 1182-SUTEL-2009, fue admitida la solicitud de autorización presentada por **Hermida Fonseca Alvarado**, 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 29 de setiembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 25 de setiembre 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 **Hermida Fonseca Alvarado**.

V. Que mediante oficio número 1830-SUTEL-2009 de fecha 10 de diciembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramirez 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



Hermida Fonseca Alvarado 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

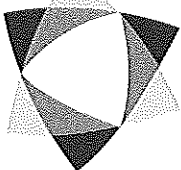
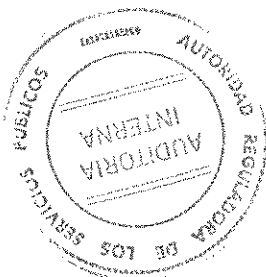
- I. Que el Artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
 - "a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
 - b) Presten servicios de telecomunicaciones 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, las 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



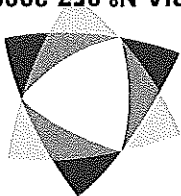
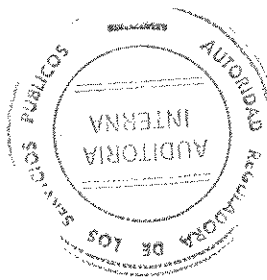
de telefonía, el acceso al sistema de emergencias 911 en las condiciones descritas en el citado artículo.

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 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

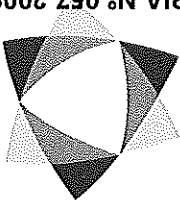
Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593,

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

- I. Otorgar Autorización a **Hermida Fonseca Alvarado** identificación número **2-394-749** por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet.
 - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar 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.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas: **Hermida Fonseca Alvarado** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado frente al cementerio, contiguo al antiguo taller Luis Alberto Fonseca, distrito central de Grecia, Alajuela.

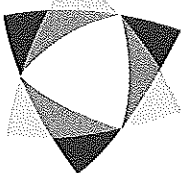
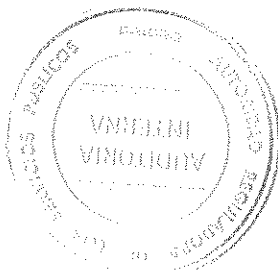
SEGUNDO. Sobre el Plan de expansión de servicios. Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.



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 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, **Hermida Fonseca Alvarado** 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.



QUINTO. 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, antiojans, 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).

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2010. 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.

SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, 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.

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

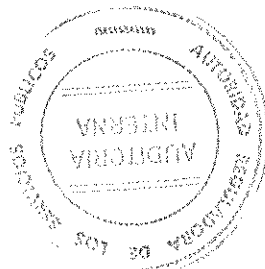
IV. Extender a Hermina Fonseca Alvarado, identificación número 2-394-749, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.

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

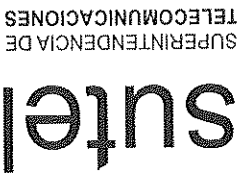
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá

11 DE DICIEMBRE DEL 2009

Nº 3625



SESIÓN ORDINARIA Nº 057-2009



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

4. AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LA SEÑORA TANIA VALESKA ROSALES PINEDA. (CAFÉ INTERNET) EXP. SUTEL-OT-663-2009.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Tania Valeska Rosales Pineda, para brindar servicio de telecomunicaciones (café internet).

Al respecto, la señorita Natalia Ramirez, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 007-057-2009

RESULTANDO

I. Que el día 3 de noviembre 2009, Tania Valeska Rosales Pineda, identificación número 155-805616633, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet.

II. Que en fecha 13 de noviembre 2009 mediante oficio número 1688-SUTEL-2010, fue admitida la solicitud de autorización presentada por Tania Valeska Rosales Pineda, 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.

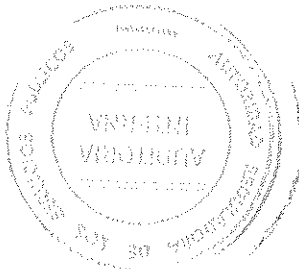
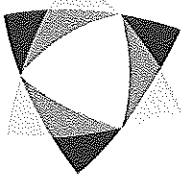
III. Que en fecha 2 de diciembre 2009 la solicitante publicó en el Diario oficial La Gaceta y el 27 de noviembre 2009 en un periódico de circulación nacional, los edictos de ley que indicaban un extracto de los servicios de telecomunicaciones para los cuales solicita la autorización.

IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por Tania Valeska Rosales Pineda.

V. Que mediante oficio número 1830-SUTEL-2009 de fecha 10 de diciembre de 2009, los señores Rodolfo Rodríguez Salazar y Natalia Ramirez 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 Tania Valeska Rosales Pineda 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 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."

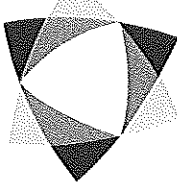
IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que "Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."

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

VIII. Que el numeral 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: "Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos



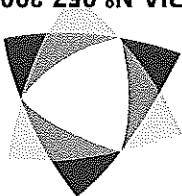
necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado." Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

IX. Que el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 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 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.

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:**

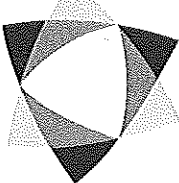
- I. Otorgar Autorización a **Tania Valeska Rosales Pineda** identificación número **155-805616633** por un periodo de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
 - b. Acceso a Internet.
- 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: Tania Valeska Rosales Pineda podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado 200 metros del costado sureste del parque, San Isidro de Coronado, 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.

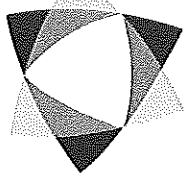
CUARTO. Sobre las obligaciones en particular: sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contratadas de manera particular, **Tania Valeska Rosales Pineda** estará 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.

QUINTO. 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, antispas, 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).

SEXTO. Sobre el canon de regulación: estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de enero del año 2010. 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.

SETIMO. Sobre la contribución especial parafiscal a Fonatel: Con el finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, 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.

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

IV. Extender a Tania Valeska Rosales Pineda, identificación número 155-805616633, 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.

11 DE DICIEMBRE DEL 2009

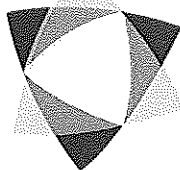
Nº 3631



SESIÓN ORDINARIA Nº 057-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



**ARTÍCULO 4
APERTURA DE QUEJA.**

APERTURA DE QUEJA INTERPUESTA POR EL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA CONTRA EL ICE POR UN SUPUESTO FRAUDE TELEFÓNICO. (EXP. AU-131-2009).

El señor Presidente del Consejo presenta a los señores Miembros del Consejo, la solicitud de apertura de queja interpuesta por Platanera Río Sixaola S.A., contra Dodona S.R.L. por una supuesta mala calidad del servicio de internet.

La señora Mariana Brenes Akerman, quien ingresó al salón de sesiones para participar en la consideración de este tema, procedió a brindar una explicación al respecto dentro del cual contestó algunas preguntas que sobre el particular le fueron formuladas.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

ACUERDO 008-057-2009

RESULTANDO:

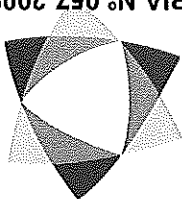
I. Que el día 01 de octubre del 2009, el **BANCO CENTRAL DE COSTA RICA** presentó ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) reclamo contra el cobro realizado en la facturación internacional del mes de febrero del 2009. En dicha nota menciona que únicamente pagará lo correspondiente a llamadas nacionales por un monto de \$7.916.283,55, y que por los rubros pendientes presentaría la consulta a la Superintendencia de Telecomunicaciones para determinar la procedencia de las mismas. (folio 05)

II. Que el día 22 de octubre del 2009, el señor Roy González Rojas, en su condición de Gerente con poder generalísimo del **BANCO CENTRAL DE COSTA RICA**, cédula jurídica 4-000-004017, interpuso formal queja ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el ICE, indicando que durante el mes de febrero del 2009, la facturación del número 2243-3000 presentó un comportamiento atípico por concepto de consumo internacional, el cual ascendió a \$7.656.556,45. (folios 01 y 02)

III. Que al día de hoy, el ICE no ha solucionado satisfactoriamente las gestiones presentadas por **BANCO CENTRAL DE COSTA RICA** en relación con el tráfico internacional fraudulento.

CONSIDERANDO:

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley número 8642, establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a



partir de una medición efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia."

II. Que el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones las siguientes: "(3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley, (4) Las demás que establezca la ley."

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

IV. Que el BANCO CENTRAL DE COSTA RICA cédula jurídica 4-000-004017 interpuso su queja en tiempo y forma.

POR TANTO:

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

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

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

II. Proceder con la averiguación de la verdad real de los hechos objeto del reclamo presentado por el BANCO CENTRAL DE COSTA RICA cédula jurídica 4-000-004017 contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por el supuesto fraude en telecomunicaciones y el cobro irregular de \$7.656.556,45 por concepto de llamadas internacionales originadas desde la central telefónica 2243-3000 durante el mes de febrero del 2009.

III. Nombrar a los funcionarios NATALIA RAMÍREZ ALFARO, cédula de identidad número 1-1153-0420 y GUILLERMO MUÑOZ ROJAS cédula de identidad 1-570-053 como órgano director para que conjunta o individualmente tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo por reclamación interpuesta por el BANCO CENTRAL DE COSTA RICA contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227 (LGAP).

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



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

**ARTÍCULO 5
RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJA**

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	Motivo	Recomendación
SUTEL-AU-084-2009	Multiservicios S.A	ICE	Fraude telecomunicaciones	Declarar parcialmente con lugar la queja.

RESOLUCIÓN FINAL DE QUEJA INTERPUESTA POR MULTISERVICIOS ELECTROMÉDICOS S.A. CONTRA EL ICE POR FRAUDE EN TELECOMUNICACIONES. (EXP. SUTEL-AU-084-2009).

Se deja constancia de que durante la consideración de este tema estuvo presente en el salón de sesiones el señor Guillermo Muñoz Rojas.

Don George Milley Rojas eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la resolución final de queja interpuesta por Multiservicios Electromédicos S.A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad por un fraude en telecomunicaciones.

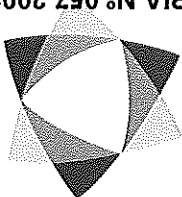
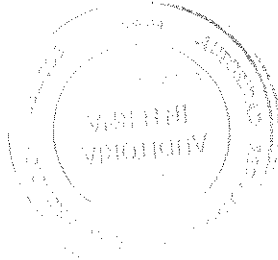
De inmediato don Guillermo Muñoz procedió a explicar en detalle los principales extremos del tema objeto de ese artículo, al tiempo que contestó algunas preguntas que sobre dicho tema le fueron planteadas por los señores Miembros del Consejo. Señalo que la recomendación es declarar parcialmente con lugar la queja.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en los comentarios y sugerencias que se hicieron al respecto resolvió:

ACUERDO 009-057-2009

RESULTANDO:

1. En fecha 09 de julio del 2009, el señor Silvio Sánchez Alegria en su condición de Apoderado Generalísimo de **MULTISERVICIOS ELECTROMÉDICOS S.A** cédula de persona jurídica número 3-101-007879, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal queja por concepto de cobro indebido de la facturación telefónica internacional del servicio 2527-0700 por concepto de tráfico internacional, por lo que solicita 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



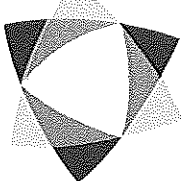
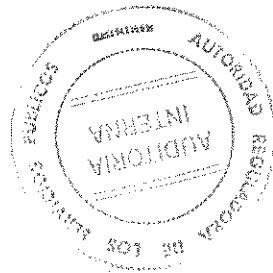
prescrito en los artículos 284, 285, 308 inciso a), siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública y 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones (folios 01 al 08).

II. Que dentro de los alegatos de la empresa denunciante se encuentran los siguientes:

1. Que el 05 de febrero del 2009 el ICE le alertó de la generación de tráfico internacional masivo hacia Austria, Sierra Leona y Liechtenstein Suiza, las cuales se originaban desde su central telefónica 2527-0700. Sin embargo, los empleados de su empresa no realizaron las llamadas internacionales cobradas en forma indebida, por lo que pudieron ser llevadas a cabo por fraude de un tercero ajeno a su compañía.
2. Que las llamadas impugnadas fueron realizadas entre enero y febrero del 2009, las cuales ascienden a la suma de \$913.501,45 y \$1.649.772,30 respectivamente.
3. Que mediante oficio 9024-262-2009 del 22 de junio del 2009, el Area de Gestión Comercial-DT Gestión Cliente Empresariales le indicó que los montos cobrados por llamadas internacionales estaban correctos, por lo que correspondía su cancelación.
4. Que el ICE realizó una indebida valoración del informe técnico al indicar por una parte que la infraestructura del ICE no se vio vulnerada, y por otra, que se ingresó a la central interna del cliente a través de la red pública conmutada (...).
5. Que su central telefónica reúne las condiciones de seguridad necesarias, por lo que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones debió correspondier al ICE el establecimiento de normas técnicas de seguridad más precisas, que deben cumplir las instalaciones de las redes privadas para su conexión con el Sistema Nacional de Telecomunicaciones.
6. Que existe responsabilidad objetiva a cargo del ICE como proveedor del servicio, en virtud que el Instituto debió procurar que su representación no se viera afectada, ya que tiene la obligación de brindar seguridad o bien establecer las medidas de seguridad y requerimientos técnicos suficientes.
7. Que se adopte como medida cautelar, la cesación del adeudo pendiente y la no desconexión del servicio telefónico de su representación.

III. Que mediante resolución RCS-164-2009 de las 15:45 horas del 24 de julio del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) realiza la apertura del procedimiento administrativo por la queja interpuesta, nombra 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, como miembros del órgano director del procedimiento y les instruye que con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a la empresa investigada, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 y dicta como medida cautelar que el ICE: a) suspenda todo trámite de cobro del monto objeto del presente reclamo y b) no suspenda el servicio telefónico a la empresa quejosa. (folios 40 a 42)

IV. Que en fecha 31 de julio del 2009 el órgano director notifica el Auto de Intimación al Instituto Investigado, formulándole cargos por supuesta violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "(1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final, (4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, (9) Recibir una facturación exacta,



veraz, y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una mediación efectiva, (11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación, (21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, (22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia, (29) Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente." Asimismo, se le señala la prueba que consta en el expediente, le indica las respectivas sanciones, se le cita a comparecencia oral y privada para las 10:00 horas del 21 de agosto del 2009 y le señala los derechos que puede ejercer en ella y durante el procedimiento. (folios 47 al 50)

V. Que en dicho Auto de Intimación 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. Por lo que se le previno al ICE que aportara como prueba para mejor proveer, 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. Asimismo se le previene al ICE que aporte detalle de llamadas internacionales completo. Adicionalmente, se le previno aportar un estudio técnico del comportamiento histórico del consumo internacional de dicha empresa que contenga cantidad de llamadas, destinos, duración y montos de las mismas del último semestre antes del problema de alto consumo.

VI. Que al ser las 10:00 horas del 21 de agosto del 2009 se celebró la comparecencia oral y privada programada, a la cual asistieron, en representación de Multiservicios Electrónicos S.A los licenciados Randall Quiros Bustamante y Jeffrey Ríos Córdoba. En representación del ICE, el licenciado Olman Carvajal Mora y el señor César Alpizar Murillo. Declararon a favor del la quejosa: los señores Ricardo Valverde Molina y Juan Manuel Acuña Quiros. A favor del ICE los señores: María Eugenia Pérez Miranda y Ana Lorena Rodríguez Castro. La comparecencia fue dirigida por el órgano director del procedimiento (folios 140 a 142 y 186 a 195).

VII. Que mediante oficio 165-SCS-2009/30025 del 09 de octubre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda la redistribución de funciones para la atención de quejas.

VIII. Que mediante oficio 1879-SUTEL-2009 del 09 de diciembre del 2009, el órgano director del procedimiento emite su informe final.

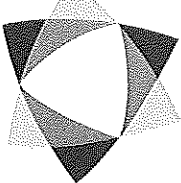
IX. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

I. Que para efectos de sustentar el acto, resulta conveniente incorporar el análisis realizado por el órgano director en su informe final, el cual es acogido por este Consejo:

a) "...)

Hechos probados en autos



Que la empresa Multiservicios Electromédicos S.A, cuenta con una central telefónica marca Nortel-Meridian opción 11-c. La central está configurada de forma que todo su tráfico entrante y saliente al SNT (Sistema Nacional de Telecomunicaciones) se efectúa mediante el servicio RDSI-PR1-MDE bajo el número 2527-0700. La empresa Multiservicios Electromédicos S.A, cuenta y opera sus servicios de Internet vía cable MODEM de 2 Mbits, el cual es usado para aspectos muy específicos de cobro y movimientos bancarios así como navegación en general, lo cual implica una posible vulnerabilidad ante ataques de entes externos que buscan obtener acceso a su red.

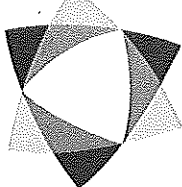
De acuerdo con la información aportada en los CDR's de la central internacional que contiene el registro y detalle del tráfico internacional del servicio 25270700 correspondiente al número de la central telefónica de Multiservicios Electromédicos S. A., se observa que el consumo excesivo inició 04 de febrero de 2009 a partir de la 21:47:17 horas hasta el día 05 de febrero 2009 a las 05:34:4 horas, así mismo se reinicia el alto consumo el día 25 de febrero 2009 a las 19:21:3 horas hasta el 26 de febrero 2009 a las 6:51:5, para un total de cuatro días con destinos particulares a Austria (Código de área 43), Sierra Leona (Código de área 232) y Liechtenstein (Suiza) (Código de área 423). (folios 92 a 96).

De acuerdo con los registros de los folios citados, este uso intensivo del servicio telefónico se llevó a cabo durante cuatro días incluyendo dos fines de semana, según lo indicado en los documentos. Llama poderosamente la atención que las fechas 04 y 05, 25 y 26 de febrero en donde se produce el alto consumo corresponden a días miércoles y jueves. Sin embargo es típico del comportamiento de tráfico fraudulento, por cuando el número de llamadas y la duración de las mismas no corresponden al comportamiento histórico del tráfico internacional de la empresa.

Consta en autos que el ICE no realizó una facturación extraordinaria a la empresa denunciante, a pesar de la generación excesiva de llamadas internacionales hacia Austria (Código de área 43), Sierra Leona (Código de área 232) y Liechtenstein (Suiza) (Código de área 423).

Por otra parte, el Instituto Costarricense de Electricidad demostró que el día 05 de febrero del 2009, alertó al subproceso de análisis y control de fraude sobre la generación de tráfico internacional masivo hacia Austria, Sierra Leona y Liechtenstein suiza, originado en el número 2527-0700 a nombre de Multiservicios Electromédicos S.A. Se procedió de inmediato a notificar vía telefónica al Sr. Jorge Montoya jefe del departamento de contabilidad y se le indicó a la empresa, sobre la situación que se estaba presentando. (folio 19)

En coordinación con el Ing. Juan Manuel Acuña a partir del 06 de febrero, se procedió a realizar aperturas y cierres del acceso internacional a solicitud de la empresa.



El 23 de febrero del 2009 el Ing. Juan Manuel Acuña funcionario de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. solicitó vía correo electrónico habilitar nuevamente el acceso internacional y pidió que se verificara directamente el consumo, (el cual fue abierto el día 25 de febrero del 2009), el 26 de febrero del año en curso el subproceso de Análisis y Control de fraude del ICE nuevamente detecta llamadas internacionales del número 2527-0700 a Sierra Leona y Austria, por lo que se le comunica al Ing. Acuña quien solicita nuevamente cerrar el acceso internacional.

Según lo indicado en el folio 14 del expediente en estudio, el ICE realizó una inspección técnica de su propia red, concluyendo que la infraestructura de telecomunicaciones del ICE no se vio vulnerada.

Que el ICE no presentó los registros de tráfico de conformidad con lo establecido en el Pliego Tarifario Vigente.

Del análisis los registros de tráfico internacional se desprende lo siguiente:

De acuerdo con la información aportada en los CDR's de la central internacional que contiene el registro y detalle del tráfico internacional del servicio telefónico 2527-0700 correspondiente al número de la central telefónica de Multiservicios Electromédicos S. A., se observa que el consumo excesivo inició 04 de febrero de 2009 a partir de la 21:47:17 horas hasta el día 05 de febrero 2009 a las 05:34:4 horas, así mismo se reinicia el alto consumo el día 25 de febrero 2009 a las 19:21:3 horas hasta el 26 de febrero 2009 a las 6:51:5, para un total de cuatro días con destinos particulares a Austria (Código de área 43), Sierra Leona (Código de área 232) y Liechtenstein (Suiza) (Código de área 423). (folios 92 a 96).

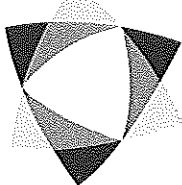
Para el mes de enero 2009:

LLAMADAS REALIZADAS LOS DIAS 04-05 DE FEBRERO 2009	148	LLAMADAS TRAFICO IMPORTACION Y EXPORTACION
	133	EXPORTACION
	89,86%	PORCENTAJE LLAMADAS TRAFICO IMPORTACION Y EXPORTACION

Para el mes de febrero 2009:

LLAMADAS REALIZADAS LOS DIAS 25-26 DE FEBRERO 2009	185	LLAMADAS TOTALES
	143	LLAMADAS TRAFICO IMPORTACION Y EXPORTACION
	77,30%	PORCENTAJE LLAMADAS TRAFICO IMPORTACION Y EXPORTACION

De acuerdo con la documentación aportada en el expediente, este uso intensivo del servicio telefónico durante cuatro días que según el reporte del ICE incluye



dos fines de semana, sin embargo llama poderosamente la atención que para las fechas 04 y 05, 25 y 26 de febrero 2009 corresponden a días miércoles y jueves, lo que pone en evidencia una inconsistencia en la información.

b) Hechos no probados

No consta en autos que las condiciones de operación y conectividad de los equipos propiedad de Multiservicios Electromédicos S.A. así como el tipo de topología de la red interna para evaluar la integración de las redes de datos y voz, hubieran provocado que el tráfico se generara desde una fuente externa de la central de dicha compañía.

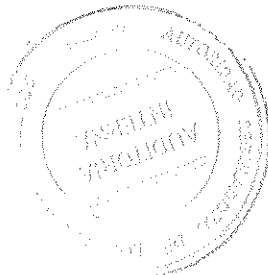
No se logró demostrar que por la infraestructura de Multiservicios Electromédicos S.A. se canalizara tráfico internacional entrante a Costa Rica y que ese tráfico fuera reexportado al exterior del país mediante su conmutación en la red pública de Costa Rica.

La empresa Multiservicios Electromédicos S.A. no logró demostrar que sus equipos contarán con protocolos de seguridad contra ataques informáticos que previnieran el acceso a su central telefónica.

c) Análisis sobre el fondo

De acuerdo con el análisis de los hechos se comprobó que se generó un alto consumo internacional con origen en la central de Multiservicios Electromédicos S.A. y con destinos particulares tales como Austria (Código de área 43), Sierra Leona (Código de área 232) y Liechtenstein (Suiza) (Código de área 423), dicho tráfico se generó durante 4 días, 04, 05, 25 y 26 de febrero 2009. De acuerdo con la información aportada en el expediente, este tráfico no es normal dentro de las operaciones regulares de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., esto debido a dos aspectos principales: 1) la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. no tiene relación comercial con dichos países y 2) los datos históricos de tráfico internacional indican un uso en duración e intensidad de llamadas muy diferente al registrado en condiciones de operación normal de la empresa, por lo tanto, lo acontecido en esos días no corresponde en ninguna medida al comportamiento de consumo telefónico internacional de esta empresa.

Adicionalmente, el 05 de febrero del 2009, El Proceso de Facturación Gestión Cobro del ICE alertó al Subproceso de Análisis y Control de Fraude sobre la generación de tráfico internacional masivo hacia Austria, Sierra Leona, Liechtenstein Suiza, originado en el número 2527-0700 a nombre de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. Y procedió a notificar vía telefónica al Sr. Jorge Montoya jefe del departamento de contabilidad de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. la situación que se estaba presentando.



El 23 de febrero del 2009 el Ing. Juan Manuel Acuña funcionario de la empresa Multiservicio Electromédicos S.A. solicitó vía correo electrónico habilitar nuevamente el acceso internacional. El 26 de febrero del 2006 el subproceso de Análisis y Control de fraude del ICE nuevamente detecta llamadas internacionales del número 2527-0700 a Sierra Leona y Austria.

c.1) Fraude de "importación y exportación de tráfico internacional y sistema de seguridad de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A.:

De conformidad con la prueba documental que consta dentro del expediente y la prueba evacuada en la comparecencia oral y privada, se puede evidenciar que tanto Multiservicios Electromédicos S.A. como el Instituto Costarricense de Electricidad fueron víctimas de lo que usualmente se conoce como fraude telefónico de "importación y exportación de tráfico internacional".

En este tipo de fraude existe una conexión física entre los equipos que permiten el acceso a Internet y los equipos de comunicación que permiten el acceso a la red pública del sistema nacional de telecomunicaciones, por lo que es posible introducir o importar tráfico a través del acceso a Internet desde un determinado país y con destino a otro país saliendo a través de las troncales del equipo de comunicación, efectuándose una facturación de tráfico internacional sobre estas últimas.

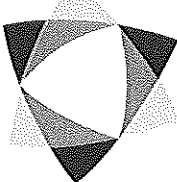
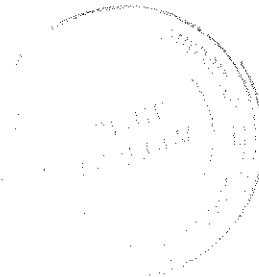
Si la empresa que cuenta con estas configuraciones de red no dispone de los mecanismos de seguridad debidamente implementados y actualizados que le permitan filtrar el tráfico fraudulento será vulnerable a tener altas facturaciones por la importación y/o exportación a través de su red originadas por un tercero.

c.2) Tráfico telefónico excesivo:

El Reglamento General de Telecomunicaciones promulgado por el Poder Ejecutivo Nº 30110-MP-G-MEIC, en su artículo 36, faculta al operador, a emitir un recibo extraordinario cuando el tráfico telefónico exceda el promedio de consumo de los últimos 3 recibos mensuales del cliente. El espíritu de este artículo busca proteger tanto a la empresa como al operador contra ataques de terceros que desean realizar fraudes de telecomunicaciones. La letra de este artículo indica lo siguiente:

"El Operador podrá cobrarle al cliente mediante recibo extraordinario en las siguientes situaciones: a. Por consumo de tráfico telefónico excesivo. Es tráfico telefónico excesivo, aquel que exceda el porcentaje especificado en las resoluciones de precios y tarifas emitidas por la Autoridad Reguladora, evaluado como el promedio de consumo de los últimos tres recibos mensuales del cliente."

En este sentido, el pliego tarifario publicado en el Alcance Nº 52 a la Gaceta Nº 183 del 25 de setiembre del 2006, indica que el ICE podrá utilizar la modalidad



de cobro de factura extraordinaria, con aquellos clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

"a) Por consumo de tráfico telefónico excesivo: Tráfico telefónico excesivo, corresponde a aquel importe mensual por consumo que sea mayor o igual a 1,50 veces, el monto del depósito de garantía vigente."

Adicionalmente, dicho pliego establece que para estos casos se cobrará al cliente un depósito de garantía adicional que corresponderá al promedio del importe de las últimas tres facturas, incluyendo el impuesto de ventas. Dicho depósito adicional será devuelto a solicitud del cliente, cuando el consumo de su servicio disminuya a un comportamiento que el ICE considere habitual.

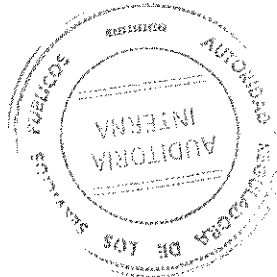
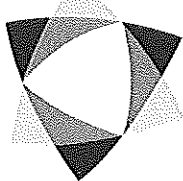
Esta normativa busca establecer un mecanismo objetivo y técnico de protección tanto para el ICE como para los clientes contra el fraude en telecomunicaciones. A raíz de esta situación los operadores de servicios de telecomunicaciones deben utilizar nuevas tecnologías y especialistas en el área. El mayor problema que se presenta es lo acelerado y cambiante que son las técnicas utilizadas por los infractores.

Adicionalmente, y como referencia únicamente, el artículo 69 del Reglamento de Acceso e Interconexión vigente indica que todo operador de una red de telecomunicaciones debe tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectada esta situación, con el fin de evitar el posible fraude de telecomunicaciones, es decir, de nuevo se establece una norma que buscan la protección de sus propios intereses económicos y de sus clientes.

c.3 Sobre la carga de la prueba e información solicitada por SUTEL

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, en aquellos casos sobre las reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la SUTEL al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba.

En ese sentido, mediante Auto de Intimación se indicó al ICE que aportara en formato EXCEL el Registro de Llamadas (CDR) de la central telefónica local desde la cual se originó la comunicación y los de la central internacional de salida, para cada una de las comunicaciones en estudio. Asimismo se le previno al ICE que aportara detalle de llamadas internacionales completo que correspondía al monto por concepto de facturación del servicio telefónico 2527-0700 por los meses de enero y febrero 2009, con montos de \$ 1.460.220,00 y \$ 2.246.310,00, de los cuales, \$913.501,45 y \$1.649.772,30 corresponden al cobro de llamadas internacionales cuyo destino fueron Austria, Sierra Leona y Liechtenstein, utilizando el sistema MIDA.



Lo anterior se realizó bajo el apercebimiento de contravenir lo establecido en el pliego tarifario publicado en el Alcance N° 52 de la Gaceta 183 del 25 de septiembre del 2006, específicamente lo referente al registro de detalle de llamadas (CDR's) sobre telefonía internacional, que en lo que interesa indica:

"(...) Para las comunicaciones entre redes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones en la que el ICE no disponga de las CDR's de las centrales involucradas (...) o existan inconsistencias entre éstos, no se generará la facturación respectiva de las comunicaciones en que no existan los correspondientes CDR's de las centrales involucradas o existan inconsistencias entre éstos, o en su defecto se realizará un crédito en las facturaciones posteriores."

Por lo tanto, con base en lo indicado en los puntos anteriores, se considera que ambas empresas cargan con grados de responsabilidad distintos por el fraude cometido contra la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., esta última por no implementar medidas de seguridad actualizadas para que terceros no operen ni infrinjan sus redes internas y sistemas de telecomunicaciones y el ICE por no acatar lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la emisión de la facturación extraordinaria cuando se encuentre presente ante tráfico excesivo, a pesar de su reacción casi inmediata para el bloqueo del servicio de llamadas internacionales.

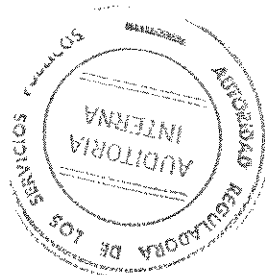
d) Sobre las responsabilidades de las partes:

Con base en lo anterior, se procede a calcular y cuantificar la responsabilidad que a cada empresa le corresponde:

1) Sobre la responsabilidad económica de Multiservicios Electromédicos S.A.

Tramo hasta el límite de tráfico excesivo

En virtud que existe dudas razonables de los mecanismos de seguridad de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., y que la normativa vigente indica que se considera tráfico excesivo hasta el límite de 1,5 veces el depósito de garantía actual, se considera que la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. debe responsabilizarse para el consumo del mes de febrero del 2009 hasta en 1,5 veces el monto del depósito de garantía vigente, según lo establecido en el pliego tarifario, es decir, si el depósito de garantía actual corresponde a la suma de \$ 207.690,00 colones, el monto a cancelar por la empresa es la suma de \$ 311.535,00 colones.



2) Sobre la responsabilidad económica del Instituto Costarricense de Electricidad

Por otra parte, el ICE no actuó de manera eficiente y diligente ante la alerta de tráfico excesivo del consumo normal de Multiservicios Electrónicos S.A, por cuanto dicho Instituto debió suspender la salida internacional una vez que comprobara que el consumo había superado en 1,5 veces el depósito de garantía.

Dado que el ICE incumplió con lo establecido en el pliego tarifario vigente al presentar los CDR's en un formato arbitrario y no presentarlos ante la SUTEL en formato digital, asunto sobre el cual fue prevenido por el órgano director.

Por lo anterior, sobre el tráfico en estudio (monto total) el ICE deberá realizar un crédito a las facturaciones posteriores de Multiservicios Electrónicos S.A, por un total de ₡575.580,40 que se obtiene de restar al total de la facturación de consumo internacional del mes de enero del 2009 (₡887.115,40) el límite del tráfico telefónico excesivo que corresponde a ₡311.535,00.

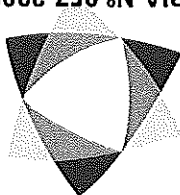
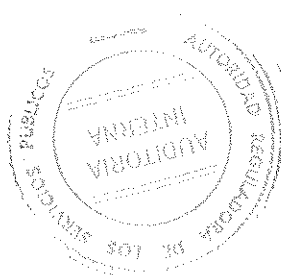
El siguiente detalle indica sobre las responsabilidades económicas de las partes

Para el mes de enero 2009

Cálculo de la responsabilidad de la empresa por consumo internacional en la facturación del mes de enero del 2009	
Detalle	
Monto	
1, 5 veces el depósito de garantía actual (1)	₡311.535,00
Tráfico internacional normal fuera del periodo de fraude	₡ 49.753,95
Tráfico internacional normal dentro del periodo de fraude	₡26.386,05
Tráfico fraudulento registrado posterior a que el ICE realizara el comunicado a la empresa DHL	₡913.501,45
TOTAL COMO RESPONSABILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA	₡311.535,00
TOTAL COMO RESPONSABILIDA ECONOMICA PARA EL ICE	₡575.580,40

(1) Este monto se calculó con base en el depósito de garantía según lo establecido en el pliego tarifario vigente, es decir, si el depósito de garantía actual corresponde a la suma de ₡ 207.690,00 colones, el monto a cancelar por la empresa es la suma de ₡311.535,00 colones

Para el mes de febrero 2009



III. Conclusiones

1. Durante los días 04, 05, 25 y 26 de febrero del 2009 se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico respecto al comportamiento normal que usualmente registra la empresa Multiservicios Electromédicos S.A.

2. El ICE actuó parcialmente diligente para evitar las consecuencias del fraude detectado en los servicios telefónicos de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A.

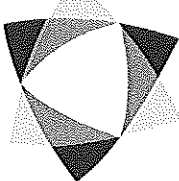
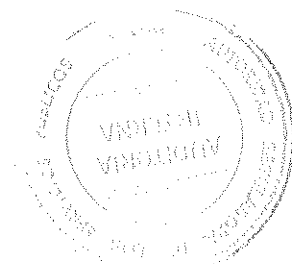
3. El ICE no ejerció su facultad de emitir una facturación extraordinaria a la empresa denunciante, con la finalidad de proteger sus intereses económicos, de conformidad con lo establecido en el pliego tarifario vigente.

4. Ambas empresas cargan con grados de responsabilidad distintos por el fraude cometido contra la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., esta última por no implementar medidas de seguridad actualizadas para que terceros no operen ni infrinjan sus redes internas y sistemas de telecomunicaciones y el ICE por no acatar lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la emisión de la facturación extraordinaria cuando se encuentre presente ante tráfico excesivo y por la falta de reacción inmediata para el bloqueo del servicio de llamadas internacionales.

5. El ICE avisó a la empresa Multiservicios Electromédicos el día 05 de febrero del 2009, sobre la generación de tráfico internacional masivo hacia Austria, Sierra Leona y Liechtenstein suiza, originado en el número 2527-07700.

6. El 23 de febrero del 2009 el Ing. Juan Manuel Acuña funcionario de la empresa Multiservicio Electromédicos S.A. solicitó vía correo electrónico habilitar nuevamente el acceso internacional

7. El 26 de febrero del 2006 el subproceso de Análisis y Control de fraude del ICE nuevamente detecta llamadas internacionales del número 2527-0700 a Sierra Leona y Austria.



IV. Recomendaciones

8. La distribución de las responsabilidades se realizaron con base en lo establecido en el pliego tarifario

1. Declarar parcialmente con lugar la queja de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A

2. El ICE deberá devolver a Multiservicios Electromédicos S. A. como un crédito a la facturación la suma de \$575,580,40 que se obtiene de restar al total de la facturación de consumo internacional del mes de enero del 2009 (\$887,115,40) el límite del tráfico telefónico excesivo que corresponde a \$311,535,00.

3. Para el mes de febrero de 2009 la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. deberá de cancelar el total de la facturación correspondiente a este periodo.

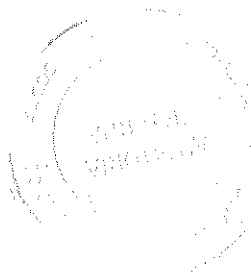
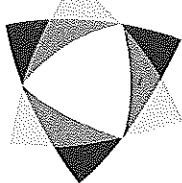
4. El ICE deberá presentar en un plazo de 30 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución el procedimiento actualizado de detección de fraudes contra sus clientes, mismo que deberá considerar entre otros aspectos, la vigilancia durante las 24 horas del día y fines de semana, las medidas para el bloqueo temporal de los servicios afectados, las alternativas implementadas para el monitoreo de comunicaciones VoIP, así como el mecanismo de actualización de depósito de garantía y aplicación de la facturación extraordinaria para protección de sus clientes y de sus propios intereses conforme lo establecido en el pliego tarifario vigente.

5. De conformidad con lo estipulado en el artículo 69 del Reglamento de acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, para futuros casos el ICE deberá 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.

6. Asimismo, el ICE deberá presentar anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y sancionar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones.

7. Señalar a Multiservicios Electromédicos S.A. que 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."

II. Que este Consejo considera que en autos ha quedado plenamente acreditado que durante los días días 04, 05, 25 y 26 de febrero del 2009 se produjo un consumo telefónico excesivo y atípico



respecto al comportamiento normal que usualmente registra la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., toda vez que su facturación excedió el promedio de consumo de los últimos 3 recibos mensuales. Ese uso intensivo corresponde a un fraude telefónico, en el cual terceros intervinieron la central de la empresa y re-entraron el tráfico a diferentes países, con los cuales esa empresa no mantiene ningún tipo de relación comercial.

III. Que el Instituto Costarricense de Electricidad actuó parcialmente diligente para evitar las consecuencias del fraude detectado en los servicios telefónicos de la empresa Multiservicios Electromédicos S.A.

IV. Que ambas empresas cargan con grados de responsabilidad distintos por el fraude cometido contra la empresa Multiservicios Electromédicos S.A., esta última por no implementar medidas de seguridad actualizadas para que terceros no operen ni infrinjan sus redes internas y sistemas de telecomunicaciones y el ICE por no acatar lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la emisión de la facturación extraordinaria cuando se encuentre presente ante tráfico excesivo y por la falta de reacción inmediata para el bloqueo del servicio de llamadas internacionales

V. Que el incumplimiento de contar con procedimientos actualizados para detectar fraudes y la reacción tardía, en el caso concreto, obligan al operador a asumir el costo del consumo excesivo no realizado por la empresa hasta el momento efectivo del aviso realizado para alertarle sobre el fraude. Cabe recordar, que el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, publicado en La Gaceta 27 del 7 de febrero de 2002, en el artículo 36 a), faculta al operador a expedir una facturación extraordinaria por concepto de tráfico telefónico excesivo.

VI. Que la normativa aplicable faculta al ICE para que en el momento en que detecte tráfico telefónico excesivo, cobre al cliente un depósito de garantía adicional. Para calcular ese depósito, el pliego tarifario indica que se tomará el promedio del importe de las últimas tres facturaciones, incluyendo el impuesto de ventas. Ese depósito adicional será devuelto -a solicitud del cliente- cuando el consumo de su servicio disminuya a un comportamiento que se considere habitual.

VII. Que el objetivo de ese reglamento es proteger al proveedor del servicio mediante el cobro de una garantía adicional, para que pueda cubrir el exceso en el consumo, con respecto al habitual, si el cliente no llega a cancelar dicha facturación. También busca proteger al usuario porque al tener actualizado el monto del depósito de garantía, con el promedio del importe de las últimas tres facturaciones, tendrá un monto real que sirve de base para determinar lo que sería un "consumo de tráfico excesivo". Contar un depósito de garantía actualizado, tiene hoy día mayor trascendencia debido a que el artículo 69 del nuevo Reglamento de Acceso e Interconexión obliga a todo operador de redes de telecomunicaciones a tomar medidas inmediatas para realizar el bloqueo del tráfico internacional masivo una vez detectada la situación, con el fin de evitar un posible fraude de telecomunicaciones.

VIII. Que con fundamento en el pliego tarifario contenido en la resolución RRG-5957-2006, publicada en el Alcance 52 a La Gaceta 183 del 25 de setiembre de 2006, emitida por la ARESF y aplicable al caso, por tratarse de una queja contra la facturación del mes de febrero de 2009, debe emplearse el concepto de "tráfico telefónico excesivo", que está definido como el importe mensual por consumo mayor o igual a 1,50 veces el monto de la garantía vigente.

- I. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por la empresa Multiservicios Electromédicos S.A.
- II. Ordenar al ICE responsabilizarse del tráfico internacional en condición de fraude telefónico experimentado por la empresa Multiservicios Electromédicos S.A por la suma de ₡575.580,40 la cual se obtiene de restar al total de la facturación de consumo internacional del mes de enero del 2009 (₡887.115,40) el límite del tráfico telefónico excesivo que corresponde a ₡311.535,00.
- III. Ordenar a la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. responsabilizarse por la totalidad de la facturación internacional correspondiente a febrero del 2009, por la suma de ₡1.649.772,30, toda vez que expresamente solicitó la apertura del tráfico internacional sin haber realizado los ajustes de seguridad necesarios, y por la suma de ₡311.535,00 correspondiente a su parte proporcional durante el mes de enero (monto que se obtiene de 1,5 veces el depósito de garantía vigente)

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

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes, lo dispuesto en la resolución RRG-5957-2006 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, lo establecido en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones y en la Ley General de Telecomunicaciones,

POR TANTO

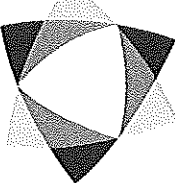
- XI. Que el fundamento para imponer dicho cargo a la empresa, se encuentra en la responsabilidad que le corresponde a ésta de velar por la seguridad de sus propios activos y sistemas, incluyendo la central telefónica. El cálculo se fundamenta en lo que realmente se considera tráfico telefónico excesivo, basado en el consumo real efectuado en los últimos tres meses.
- XII. Que las medidas cautelares decretadas mediante el Auto de Apertura deben dejarse sin efecto a partir de la firmeza de la presente resolución, en virtud que tienen un carácter provisional y su naturaleza obedece a una razón de carácter práctico, la cual es el aseguramiento y garantía de cumplimiento de la decisión final que se adopte.
- X. Que al no quedar acreditado en autos que la empresa contara, en el momento de la facturación reclamada, con protocolos de seguridad correctamente implementados contra ataques informáticos que previnieran el acceso a su central telefónica, considera el Consejo que debe asumir el costo del tráfico telefónico generado, es decir, hasta que se alcanzara el umbral de reacción por parte del ICE (1,50 veces el depósito de garantía actualizado). Asimismo, dicha empresa deberá cancelar el monto facturado después de que el ICE alertó sobre la presencia del tráfico internacional fraudulento hasta el momento en que autorizó a dicho Instituto a suspender la salida internacional.
- IX. Que el ICE no ejerció su facultad de emitir una facturación extraordinaria a la empresa denunciante, con la finalidad de proteger sus intereses económicos, de conformidad con lo establecido en el pliego tarifario vigente.

11 DE DICIEMBRE DEL 2009

Nº 3646



SESIÓN ORDINARIA Nº 057-2009



SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

sutel



IV. Ordenar a la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. cancelar al ICE los demás extremos cobrados en las facturaciones de enero y febrero del 2009 y que no han sido impugnados dentro de este procedimiento.

V. Indicar al ICE que en un plazo de 30 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución deberá presentar el procedimiento actualizado de detección de fraudes contra sus clientes, mismo que deberá considerar entre otros aspectos, la vigilancia durante las 24 horas del día y fines de semana, las medidas para el bloqueo temporal de los servicios afectados, las alternativas implementadas para el monitoreo de comunicaciones VoIP, así como el mecanismo de actualización de depósito de garantía y aplicación de la facturación extraordinaria para protección de sus clientes y de sus propios intereses conforme lo establecido en el pliego tarifario vigente.

VI. Señalar al ICE que de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 del Reglamento de acceso e interconexión de Redes de Telecomunicaciones, para futuros casos deberá 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.

VII. Indicar al ICE que deberá presentar anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y sancionar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones.

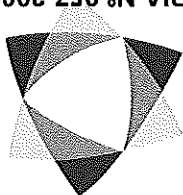
VIII. Señalar a la empresa Multiservicios Electromédicos S.A. que deberá implementar sistemas de seguridad para detectar (Intrusion Detection System IDS) y prevenir (Intrusion Prevention System IPS) que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones.

IX. Dejar sin efecto la medida cautelar adoptada en el Auto de Apertura mediante resolución RCS-164-2009 de las 15:45 del 24 de julio del 2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se informa que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir del día hábil inmediato siguiente al de la notificación de este acto.

**ARTICULO 6
 ARCHIVO DE QUEJAS**

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	CONTRA	Motivo
AU-072-2009	Hans Helmo Hasner Shipp	ICE	Desistimiento
AU-119-2009	Federika Houkoooper	AMNET	Desistimiento



1. ARCHIVO DE QUEJA DEL SEÑOR HANS HEIMO HASNER SHIPP CONTRA EL ICE, EXP. AU-072-2009.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud del señor Hans Heimo Hasner Shipp para que se archive su queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad. Luego de la explicación brindada por doña Mariana Brenes, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 010-057-2009

RESULTANDO:

I. Que en fecha 11 de junio del 2009, el señor **HANS HEIMO KASTNER SCHIPP**, cédula de identidad número 8-0071-0910, interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) alegando que dicho instituto le suspendió, sin razón alguna, el envío de los recibos de consumo telefónico al domicilio señalado para dicho efecto.

II. Que mediante correo electrónico del día 3 de diciembre del 2009, el señor **HANS HEIMO KASTNER SCHIPP**, cédula de identidad número 8-0071-0910, manifiesta expresamente que la entrega de los recibos se normalizó.

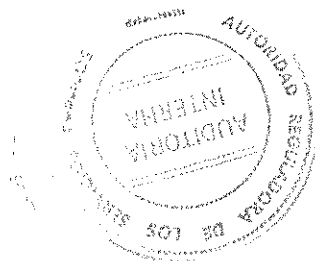
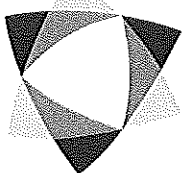
III. Que mediante correo electrónico del día 7 de diciembre del 2009, el señor **HANS HEIMO KASTNER SCHIPP**, cédula de identidad número 8-0071-0910, manifiesta expresamente que la SUTEL puede proceder a archivar su queja.

CONSIDERANDO:

I. Que de conformidad con el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

II. Que el artículo 339 de la Ley General de la Administración Pública indica: "(1) tanto el desistimiento como la renuncia han de hacerse por escrito, (2) La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, habiéndose apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de una y otra y, (3) Si la cuestión suscitada por el expediente entrañare un interés general, o fuere conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración limitará los efectos del desistimiento o la renuncia a sus posibles consecuencias patrimoniales respecto del interesado, y seguirá el procedimiento en lo demás";

III. Que el señor **HANS HEIMO KASTNER SCHIPP**, cédula de identidad número 8-0071-0910, presentó su desistimiento vía correo electrónico a la SUTEL el día 7 de diciembre del 2009, por cuanto su queja había sido resuelta satisfactoriamente por el ICE.



IV. Que en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del trámite.

POR TANTO

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

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

- I. Aceptar de plano el desistimiento de la queja interpuesta por el señor **HANS HEIMO KASTNER SCHIPP**, cédula de identidad número 8-0071-0910.
- II. Archivar el expediente SUTEL-AU-072-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

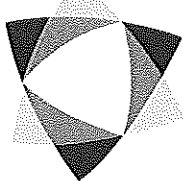
2. ARCHIVO DE LA QUEJA DE LA SEÑORA FREDERIKA HOUTKOOPER CONTRA AMNET. EXP. AU-119-2009.

El señor George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de la señora Frederika Houtkooper contra Amnet.
 Al respecto, la señora Mariana Brenes, explicó los principales argumentos de la solicitud en comentario, luego de lo cual el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió:

ACUERDO 011-057-2009

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 13 de octubre del 2009, la señora **FREDERIKA HOUTKOOPER** interpuso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una queja contra **DODONA, S.R.L.**, cédula jurídica número 3-102-204367 (AMNET) por problemas de calidad en el servicio de Internet.
- II. Que mediante correo electrónico del día 1 de diciembre del 2009, la señora **FREDERIKA HOUTKOOPER** informa que los problemas fueron resueltos por AMNET y manifiesta expresamente que la SUTEL puede proceder a archivar su queja.



CONSIDERANDO:

I. Que de conformidad con el artículo 337 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227, todo interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso.

II. Que el artículo 339 de la Ley General de la Administración Pública indica: "(1) tanto el desistimiento como la renuncia han de hacerse por escrito. (2) La Administración aceptará de plano el desistimiento o la renuncia, salvo que, habiéndose apersonado otros interesados, instaren éstos la continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados de una y otra y, (3) Si la cuestión suscitada por el expediente entrañare un interés general, o fuere conveniente sustanciarla para su definición y esclarecimiento, la Administración limitará los efectos del desistimiento o la renuncia a sus posibles consecuencias patrimoniales respecto del interesado, y seguirá el procedimiento en lo demás".

III. Que la señora **FREDERIKA HOUTKOOPER** presentó su desistimiento vía correo electrónico a la SUTEL el día 1 de diciembre del 2009, por cuanto su queja había sido resuelta satisfactoriamente por AMNET.

IV. Que en el presente expediente no se observan cuestiones que sustanciar o esclarecer, ni afectación al interés general, ni otros interesados apersonados que pudieran instar la continuación del trámite.

POR TANTO

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

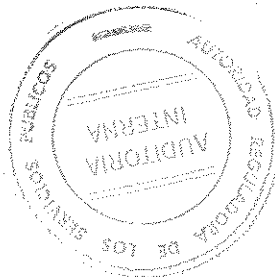
**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

I. Aceptar de plano el desistimiento de la queja interpuesta por la señora **FREDERIKA HOUTKOOPER**.

II. Archivar el expediente SUTEL-AU-119-2009.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

A partir de este momento ingresó al salón de sesiones la señora Mariana Brenes.



ARTÍCULO 7
SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD.

EXPEDIENTE	SOLICITANTE	INFORMACIÓN REQUERIDA	RECOMENDACIÓN
SUTEL-656-2009	LLAMANDOTE VOZ SOBRE IP	Información técnica y financiera y contratos privados, por el plazo de 5 años	Admitir parcialmente

SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD DE LA EMPRESA LLAMANDOTE VOZ SOBRE IP.

Don George Milley Rojas somete a conocimiento del Consejo de la SUTEL la solicitud de confidencialidad planteada por la firma Llamandote Voz sobre IP.

Luego del análisis y la explicación hechas por la señora Brenes Akerman, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 012-057-2009

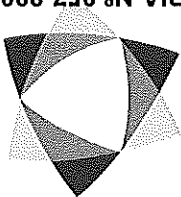
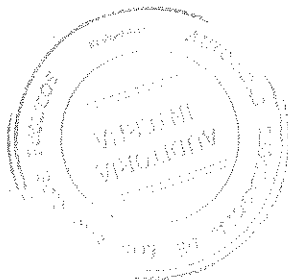
RESULTANDO

I. Que el día 26 de noviembre del 2009, la empresa **LLAMANDOTE VOIP, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-581948, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la solicitud de autorización para brindar servicios de enlaces punto a punto y voz sobre IP para uso en redes privadas inalámbricas.

II. Que la empresa **LLAMANDOTE VOIP, S.A.**, cédula de persona jurídica número 3-101-581948, solicitó que se declare confidencial por el plazo de cinco años la información referente a la capacidad jurídica, técnica y financiera. Asimismo, solicita que las tarifas sean declaradas confidenciales hasta el día en que sea otorgado el título habilitante.

III. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAEI, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión dentro del plazo de quince (15) días naturales, contados a partir del recibo de la misma, haciendo constar, en el caso que acceda a la solicitud el plazo durante el cual la información mantendrá el carácter confidencial.

IV. Asimismo, que de conformidad con el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están



protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.

CONSIDERANDO

I. Que en el expediente SUTEL-OT-656-2009 de la empresa LLAMANDOTE VOIP, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-581948, consta diversa información que concierne directamente a la empresa y que es de naturaleza privada así como documentos e informaciones públicas.

II. Que de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."

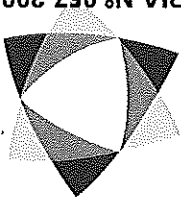
III. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un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

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

V. Que asimismo, la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado.

VII. Que el contrato con el carrier, las tarifas propuestas y la información financiera aportada por LLAMANDOTE VOIP, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-581948, corresponde a información que concierne y afecta únicamente a la empresa.

VIII. Que por su parte, la documentación técnica aportada contiene información que es de carácter pública y de conocimiento general, la cual no puede ser declarada confidencial. Que en este sentido,



Únicamente el diagrama de red de LLAMANDOTE VOIP, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-581948, puede considerarse de naturaleza privada.

IX. Que un plazo de cinco (5) años resulta suficiente para proteger los intereses actuales de la empresa y su posición en el mercado de las telecomunicaciones.

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

A. Admitir parcialmente la solicitud de confidencialidad presentada por la empresa LLAMANDOTE VOIP, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-581948.

B. Declarar confidencial por el plazo de cinco (5) años las siguientes piezas del expediente número SUTEL-OT-656-2009 de la empresa LLAMANDOTE VOIP, S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-581948:

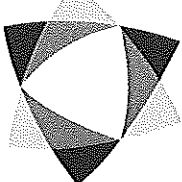
1. El contrato con el carrier visible del folio 08 al 14, ambos inclusive.
2. Información financiera visible del folio 33 al 38, ambos inclusive.
3. Tarifas propuestas visibles del folio 40 al 88, ambos inclusive.
4. Diagramas de red visible a los folios 16 y 92.

C. Determinar que toda la información indicada en el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley No. 7593, será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y por lo tanto será pública y de acceso general.

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

ARTÍCULO 8 REVISIÓN DEL PAGO DE SALARIO ESCOLAR Y AGUINALDO DEL MIEMBRO SUPLENTE DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

De conformidad con lo dispuesto mediante acuerdo 015-056-2009, del artículo 8 del acta de la sesión 056-2009, celebrada el 3 de diciembre del 2009, en esta oportunidad se conoció el oficio 1807-SUTEL-2009 del 9 de diciembre del 2009, por cuyo medio la señora Mariana Brenes Akerman, abogada de la Superintendencia de Telecomunicaciones, manifiesta a los Miembros del Consejo lo que se copata continuación:



“Estimados señores:

De conformidad con el Acuerdo 015-056-2009, artículo 8, de la Sesión Ordinaria del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número 056-2009 celebrada el día 3 de diciembre del 2009, adjunto el cinto jurídico relacionado con el pago del aguinaldo y el salario escolar al señor Walther Herrera Cantillo, miembro suplente del Consejo de la SUTEL.

I. El aguinaldo

El aguinaldo corresponde a un "sueldo adicional" que debe pagar todo patrono, en el mes de diciembre de cada año, a sus trabajadores de cualquier clase que sean y cualquiera que sea la forma en que desempeñen sus labores y en que se les pague un salario.

La ley de Pago de Aguinaldo a Servidores de Instituciones Autónomas, ley número 1981 del 15 de diciembre del 2004, regula lo concerniente al pago por concepto de aguinaldo que deben efectuar las Instituciones Autónomas, Semiautónomas y Municipalidades y establece expresamente en su artículo 2 que el "sueldo a que se refiere el artículo anterior será calculado, con base en el promedio de los sueldos ordinarios y extraordinarios devengados durante los doce meses anteriores al 1º de diciembre del año de que se trate. Para efectuar tales cálculos, no se tomará en cuenta, en ningún caso, las sumas que se hayan percibido en concepto del decimotercer mes sueldo".

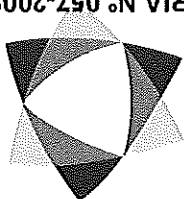
Asimismo, el Reglamento autónomo de las relaciones del servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 26 de setiembre del 2008 y reformado mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta el día 8 de abril del 2009, indica en su artículo 60, inciso b) que "la institución pagará el aguinaldo, a más tardar el quince de diciembre de cada año. El aguinaldo corresponde a la dozava parte del total de los salarios ordinarios y extraordinarios percibidos durante el periodo transcurrido entre el primero de diciembre del año anterior y el treinta de noviembre del año siguiente, conforme al periodo laborado (...)".

En este sentido, la Procuraduría General de la República reiteradamente ha indicado que para el cálculo del décimo tercer sueldo en cuestión no se requiere de ningún tecnicismo complejo para hacerlo, pues para esos efectos deben tomarse en cuenta simplemente el promedio de los sueldos ordinarios y extraordinarios devengados por el funcionario durante los doce meses anteriores al 1 de diciembre del año de que se trate.

Bajo este esquema, el trabajador debe recibir un salario promedio mensual completo, que se obtiene de sumar todos los salarios ordinarios y extraordinarios devengados durante los doce meses que van de diciembre del año anterior a noviembre del año que se trate, dividido entre doce.

II. El salario escolar

El salario escolar creado mediante el Decreto Ejecutivo número 23495-MTSS de 19 de julio de 1994 y modificado por el Decreto Ejecutivo número 23907-H de 21 de diciembre del mismo año, consiste en un ajuste adicional para los servidores activos al aumento de salarios por costo de vida otorgado a partir del 1 de julio de 1994, y corresponde a un porcentaje del salario nominal de dichos servidores para que sea pagado en forma acumulativa, en el mes de enero de cada año. El artículo 60, inciso c) del Reglamento autónomo de las relaciones del servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios, establece que la "institución pagará el salario escolar en la fecha que señale el Poder Ejecutivo. El salario escolar es el ajuste porcentual sobre los salarios, que determine el Poder Ejecutivo y se pagará a todos los (as) funcionarios (as) de la institución".



El salario escolar se contabiliza mensualmente a lo largo del año calendario y se paga acumulado a la segunda quincena del mes de enero del año siguiente. Asimismo, se encuentra sujeto a todas las cargas sociales y es afectado por la figura del embargo judicial en los términos que dispone el artículo 172 del Código de Trabajo.

Adicionalmente, la Sala Constitucional mediante el voto número 0722-98 de las 12:09 horas del 6 de febrero de 1998, ha resaltado que "queda claro que el monto pagado por la vía del llamado "salario escolar" es un monto que no paga el Estado en forma adicional como si fuera un monto extraordinario en el mes de enero de cada año, sino que es un monto que por derecho le corresponde al trabajador recibir en forma diferida en el mes de enero, monto que de por sí ya ha devengado y se encuentra dentro de su patrimonio".

III. Pago del aguinaldo y el salario escolar al señor Walther Herrera Cantillo, miembro suplente del Consejo de la SUTEL

A. Forma de remuneración del miembro suplente del Consejo de la SUTEL

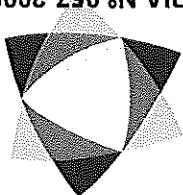
De conformidad con el acuerdo 001-076-2008 del Acta de la Sesión Extraordinaria de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) número 076-2008 celebrada el día 13 de diciembre del 2008, se acordó nombrar al señor Walther Herrera Cantillo como miembro suplente del Consejo de la SUTEL por un plazo de 5 años. Asimismo, mediante acuerdo 004-079-2009 del Acta de la Sesión Extraordinaria de la Junta Directiva de la ARESEP número 79-2008 celebrada el día 22 de diciembre del 2008, se acordó "Aprobar la fijación de los salarios en el percentil 55 a partir del 1 de enero del 2009 para las clases Gerencial y Asesores. El salario asignado a los miembros del Consejo de la SUTEL fue de 3.691.404,80 (...). El salario del Miembro de SUTEL suplente será igual al salario del Miembro de SUTEL propietario".

Ahora bien, la interpretación hecha por la Junta Directiva de la ARESEP sobre la forma de remuneración del miembro suplente del Consejo de la SUTEL no fue correcta. En este sentido, tanto la Procuraduría General de la República (PGR) como la Contraloría General de la República (CGR), han establecido de forma clara y precisa que el miembro suplente del Consejo de la SUTEL no debe ser remunerado en forma permanente como los miembros titulares, sino que su remuneración se limita a los momentos en que dicho miembro sustituye efectivamente a los propietarios, por considerar que el suplente no se encuentra bajo un régimen de dedicación exclusiva. De esta manera, la forma de remuneración del suplente es mediante el sistema de dietas y no a través de un salario (al respecto, la consulta C-291-2009 del 19 de octubre del 2009 y la opinión jurídica OJ-110-2009 del 3 de noviembre del 2009 de la PGR, y los oficios DFOE-ED-0695 (09839) del 25 de setiembre del 2009 y el DFOE-ED-0797 (11286) del 30 de octubre del 2009 de la CGR).

En virtud de lo anterior, el señor Walther Herrera Cantillo solicitó la suspensión de su permiso sin goce de salario de la plaza de profesional 5 y se reincorporó a dichas funciones partir del 1 de octubre del 2009.

Al día de hoy, la Junta Directiva de la ARESEP, como órgano encargado del nombramiento de los miembros del Consejo de la SUTEL y de su esquema de remuneración según el artículo 61 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, número 7593, no ha tomado algún acuerdo o iniciado un debido proceso para readecuar la remuneración del miembro suplente del Consejo de la SUTEL o perseguir el reintegro de los montos cancelados erróneamente por concepto de salario.

B. Cálculo del aguinaldo y salario escolar



Dado que al día de hoy no existe una instrucción por parte de la Junta Directiva de la ARESEF en relación a los pagos efectuados incorrectamente al miembro suplente del Consejo de la SUTEL, el cálculo del aguinaldo y del salario escolar del señor Walther Herrera Cantillo debe tomar los salarios devengados efectivamente durante los doce meses que van de diciembre del año 2008 a noviembre del 2009, sin tomar en cuenta que hubo un error sustancial en su forma de remuneración durante los meses comprendidos entre enero y setiembre del 2009.

La SUTEL debe realizar los cálculos de la manera indicada, pues de lo contrario estaría actuando en contra del indubio pro operario que cobija a los trabajadores y estaría causando un perjuicio al señor Walther Herrera Cantillo sin contar con una orden por parte de la Junta Directiva de la ARESEF que fundamente y motive el pago de una suma inferior.

Atentamente,

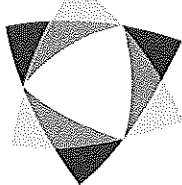
De inmediato, la señora Brenes Akerman procedió a brindar una amplia explicación de los principales argumentos relacionados con el tema objeto de este artículo al tiempo que contesto algunas preguntas que sobre el particular le fueron formuladas por los señores Miembros del Consejo en esta oportunidad. Luego de que se tuviera suficientemente discutido el asunto objeto de este artículo, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones,

considerando que:

- I. El Reglamento autónomo de las relaciones del servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 26 de setiembre del 2008 y reformado mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta el día 8 de abril del 2009, indica en su artículo 60, inciso b) que "la institución pagará el aguinaldo, a más tardar el quince de diciembre de cada año. El aguinaldo corresponde a la dozava parte del total de los salarios ordinarios y extraordinarios percibidos durante el periodo transcurrido entre el primero de diciembre del año anterior y el treinta de noviembre del año siguiente, conforme al periodo laborado (...)"

- II. Tanto la Procuraduría General de la República (PGR) como la Contraloría General de la República (CGR), han establecido de forma clara y precisa que el miembro suplente del Consejo de la SUTEL no debe ser remunerado en forma permanente como los miembros titulares, sino que su remuneración se limita a los momentos en que dicho miembro sustituye efectivamente a los propietarios, por considerar que el suplente no se encuentra bajo un régimen de dedicación exclusiva. De esta manera, la forma de remuneración del suplente es mediante el sistema de dietas y no a través de un salario (al respecto, la consulta C-291-2009 del 19 de octubre del 2009 y la opinión jurídica OJ-110-2009 del 3 de noviembre del 2009 de la PGR, y los oficios DFOE-ED-0695 (09839) del 25 de setiembre del 2009 y el DFOE-ED-0797 (11286) del 30 de octubre del 2009 de la CGR).

- III. Al día de hoy, la Junta Directiva de la ARESEF, como órgano encargado del nombramiento de los miembros del Consejo de la SUTEL y de su esquema de remuneración según el artículo 61 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, número 7593, no ha tomado algún acuerdo o iniciado un debido proceso para readecuar la remuneración del miembro suplente del Consejo de la SUTEL o solicitar el reintegro de los montos cancelados erróneamente por concepto de salario.



Resuelve:

ACUERDO 013-057-2009

1.- Autorizar al señor Walther Herrera Cantillo el pago las suplencias efectuadas durante los meses de octubre y noviembre del 2009, respecto a los viajes autorizados a Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con el siguiente detalle:

Del 5 al 16 de octubre del 2009

I. Señores George Miley Rojas y Carlos Rauli Gutiérrez a la ciudad de Ginebra, Suiza, según lo dispuesto mediante acuerdo 010-039-2009, del acta de la sesión ordinaria 039-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009, actividad que se llevó a cabo del 5 al 9 de octubre del 2009.

II. Señor Carlos Rauli Gutiérrez a la ciudad de Bonn, Alemania, según lo dispuesto mediante acuerdo 010-039-2009, del acta de la sesión ordinaria 039-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009, para visitar al Regulador Alemán, actividad que comprendió los días entre el 12 y el 14 de octubre del 2009.

III. Señor George Miley Rojas a la ciudad de Capri, Italia, según lo resuelto en el acuerdo 011-039-2009, del acta de la sesión 039-2009, celebrada el 2 de setiembre del 2009. La actividad se celebró del 14 al 16 de octubre del 2009.

Del 27 de octubre al 6 de noviembre del 2009

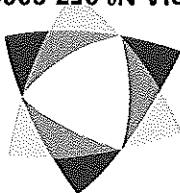
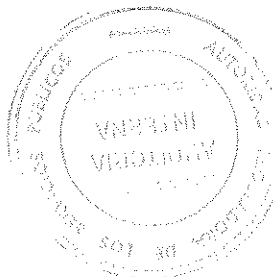
I. Señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez al Distrito Federal, México, según lo resuelto mediante acuerdo 098-045-2009, del acta de la sesión 045-2009, celebrada el 2 de octubre del 2009, actividad realizada del 27 al 31 de octubre del 2009.

II. Señor Carlos Rauli Gutiérrez a la ciudad de Lima, Perú, de conformidad con lo resuelto mediante acuerdo 097-045-2009, del acta de la sesión 045-2009, celebrada el 2 de octubre del 2009, actividad que comprendió los días del 2 al 6 de noviembre del 2009.

Asimismo, que se cubra el señor Herrera Cantillo, en forma proporcional al salario de los Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, un treintaavo diario por concepto de dieta, cálculo que deberá tomar en cuenta lo cancelado durante esos días en forma de salario correspondiente a la categoría de Profesional 5.

2.- Dejar establecido que, para efectos de normar las relaciones laborales que se deriven de las sustituciones que se lleven a cabo de un Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones, procederá a elaborar una propuesta de reglamento, la cual deberá ser sometida a este Consejo en una próxima oportunidad para su aprobación.

3.- Solicitar a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que en virtud de la urgencia de definir cuanto antes lo relativo al cálculo del aguinaldo y el salario escolar del señor Walther Herrera Cantillo, informe a la Superintendencia de Telecomunicaciones, antes del 15 de



ACUERDO FIRME.

dicembre del 2009, cual será el mecanismo a seguir para hacer frente a los derechos salariales del señor Herrera Cantillo y que montos se deben considerar como salarios devengados para los cálculos correspondientes.

**ARTICULO 9
VALIDACION DE LA AMPLIACION DE JORNADA DE LOS FUNCIONARIOS GONZALO ACUÑA GONZALEZ, GLENN FALLAS FALLAS, ALONSO DE LA O VARGAS, MARIANA BRENES AKERMAN Y NATALIA RAMIREZ ALFARO.**

De inmediato don George Wilely Rojas eleva a conocimiento de los señores Miembros del Consejo una propuesta para validar la ampliación de la jornada laboral de los funcionarios Gonzalo Acuña González, Glenn Fallas Fallas, Alonso De la O Vargas, Mariana Brenes Akerman y Natalia Ramirez Alfaro.

Sobre el particular doña Maryleana Méndez brindó a una explicación dentro de la cual comentó que se habla enviado a recursos humanos las notas solicitando la ampliación de la jornada a 48 horas para dichos funcionarios.

Ante una consulta de don George sobre una solicitud que en esos mismos términos le planteo Jorge Salas Santana, doña Maryleana hizo ver que efectivamente a ella también se lo habla mencionado, sin embargo, ella le manifestó que lo que se estaba haciendo era reconocer a esos cinco funcionarios el tiempo que ya estaban trabajando y no se está pagando.

Le mencionó que la ampliación de la jornada no iba a ser una generalidad para la totalidad de los funcionarios pues no es un derecho, sino que esa ampliación se debe renovar anualmente, dependiendo de las necesidades de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Don Jorge Salas le comentó que en su caso el problema es que existen quejas atrasadas que no se han podido atender, razón por la cual le solicitó que presentara un reporte de cuáles son y cuál es su estatus para ver si se justifica o no la ampliación de la jornada a 48 horas.

Destacó además que en la nota de remisión para el caso de Natalia Ramirez y Mariana Brenes, se solicitó adicionalmente llevar a cabo un estudio de reclasificación de forma tal que se les traslada de profesionales 2 a profesionales 4.

Después de un cambio de impresiones que se tuvo sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resuelve:

ACUERDO 014-057-2009

- 1.- Validar lo actuado por la señora Maryleana Méndez Jiménez, respecto a la remisión de los oficios correspondientes mediante los cuales se solicita al Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ampliar la jornada laboral de 40 a 48 horas a los funcionarios Gonzalo Acuña González, Glenn Fallas Fallas, Alonso De la O Vargas, Mariana Brenes Akerman y Natalia Ramirez Alfaro.

11 DE DICIEMBRE DEL 2009

3659

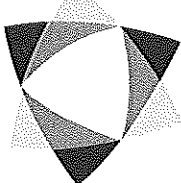
Nº



SESIÓN ORDINARIA Nº 057-2009

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

sutel



2.- Retirar al Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la solicitud planteada por la señora Méndez Jiménez para que en los casos de las funcionarias Mariana Brenes Akerman y Natalia Ramírez Alfaro, se lleven a cabo los estudios correspondientes con el fin de trasladar sus categorías de profesionales 2 a profesionales 4.

ARTICULO 10
HOMOLOGACIÓN DE ANEXO "PLANES DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO" PRESENTADO POR EL ICE.

Don George Milley Rojas somete a conocimiento de los señores Miembros del Consejo una propuesta de homologación de anexo "Planes de servicios móviles postpago", presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

De nuevo ingresó al salón de sesiones la señora Mariana Brenes quien procedió a brindar una explicación sobre el particular, luego del cual se suscitó un cambio de impresiones dentro del cual se hizo ver la conveniencia de continuar analizando en una próxima sesión la propuesta de homologación conocida en esta oportunidad, en el entendido de que de previo se va a analizar internamente dentro de la Superintendencia para aclarar todas aquellas dudas que han surgido en esta oportunidad.

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

ACUERDO 015-057-2009

Continuar analizando en una próxima sesión la propuesta de homologación de anexo "Planes de servicios móviles postpago", presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

A LAS CATORCE HORAS Y CUARENTA Y CINCO MINUTOS FINALIZÓ LA SESIÓN.

CONSEJO SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

SR. GEORGE MILEY ROJAS
PRESIDENTE