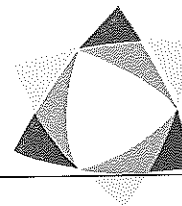


Nº 19215



sutel

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 076-2012

A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SAN JOSÉ, COSTA RICA

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Acta de la sesión ordinaria número setenta y seis, celebrada en la Sala de Sesiones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta horas del 12 de diciembre del 2012.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asiste la señora Maryleana Méndez Jiménez.

Participan los funcionarios Guiselle Zamora Vega, Secretaria a. i. del Consejo, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, José Antonio Blanco Olivares, Director General de Mercados, Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad.

Se deja constancia de la inasistencia del señor Rodolfo González Blanco, representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en virtud de compromisos propios de sus funciones.

ARTÍCULO 1

1. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, somete a conocimiento del Consejo el orden del día que se conocerá en la presente sesión, de acuerdo con el detalle que se expone a continuación:

**CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
CONVOCATORIA**

Sesión ordinaria N° 076-2012

De conformidad con el artículo 68 de la Ley N°7593, el artículo 49 de la Ley N°6227 y la resolución RCS-399-2010 adoptada mediante el acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones N° 006-044-2010 del 20 de agosto del 2010; la Presidencia del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ha dispuesto convocar al Pleno del Consejo para celebrar la siguiente sesión del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

Fecha: 12 de diciembre del 2012
Hora: 8:30 AM
Lugar: Sala de sesiones del Consejo
Sesión: Ordinaria N° 076-2012

En la mencionada sesión, se tratará el siguiente Orden del Día:

ORDEN DEL DÍA

VI. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

VII. APROBACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN 075-2012.

VIII. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

1. Consulta sobre proyecto de Ley 18563: "Aprobación del acuerdo por el que se establece una asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados Miembros, por otro, y la aprobación por parte de la República de Costa Rica de la enmienda al artículo XXI de la Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre, adoptada en reunión extraordinaria de la Conferencia de las Partes, en Gaborone, Botswana, el 30 de abril de 1983".

Relevancia:

Documentación de soporte: CRI-165-2012 NI-7186-12

Disposición por adoptar:

Encargado del tema:

IX. DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

2. **Reclasificación puesto No. 52204 de Melissa Mora Fallas.**

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 5055-SUTEL-2012

Informe de reclasificación

Disposición por adoptar:

Acuerdo simple.

Encargado del tema:

Mario Campos Ramírez, Ronny González.

3. **Solicitud de beca para curso de inglés Intermedio para funcionarios de la Dirección de Mercados.**

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 5020-SUTEL-2012

Disposición por adoptar:

Acuerdo simple.

Encargado del tema:

Mario Campos Ramírez, Ronny González.

4. **Solicitud de representación internacional y capacitación al Mobile World Congress 2013 en Barcelona España.**

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 5054-SUTEL-DGO-2012

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Mario Campos Ramírez.

5. Informe autoevaluación control interno del año 2012.

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio 4988-SUTEL-2012</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Mario Campos Ramírez, Sharon Jiménez

6. Aprobación ejecución presupuestaria a junio, 2do. Trimestre 2012.

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio 5053-SUTEL-DGO-2012</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Mario Campos Ramírez, Sharon Jiménez

X. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

7. Procedimientos de resolución de reclamaciones. Remisión de documento denominado "Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales".

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio 5044-SUTEL-DGC-2012</u> <u>Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Glenn Fallas, Leonardo Steller.

8. Sobre solicitud de permiso de uso de frecuencias de la Municipalidad de Belén. Recomendación de archivo de solicitud de criterio técnico para el otorgamiento de permiso de uso de frecuencias en comunicaciones de voz propias.

<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio 5002-SUTEL-DGC-2012</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Glenn Fallas Fallas. Pedro Arce.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

9. Revisión de contrato de adhesión. **Informe de revisión al contrato de adhesión para la prestación de servicio de internet de RACSA.**

Relevancia:
Documentación de soporte: Oficio 5015-SUTEL-DGC-2012
Disposición por adoptar: Acuerdo simple
Encargado del tema: Glenn Fallas, Freddy Artavia.

10. Estudio técnico para la modificación de enlaces de microondas al **Instituto Costarricense de Electricidad. Recomendación técnica del resultado de los diez (10) enlaces de microondas.**

Relevancia:
Documentación de soporte: Oficio 5001-SUTEL-DGC-2012
Disposición por adoptar: RCS Resolución.
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas. Pedro Arce, Osvaldo Madrigal.

11. Estudio técnico de **enlaces microondas en la banda de 13 GHz. Recomendación técnica del resultado de 1 (un) enlace solicitado por el operador Instituto Costarricense de Electricidad.**

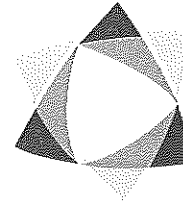
Relevancia:
Documentación de soporte: Oficio 4696-SUTEL-DGC-2012
Disposición por adoptar: RCS Acuerdo simple.
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Pedro Arce, Osvaldo Madrigal.

12. Tramitar, investigar sobre las reclamaciones. Informe técnico sobre el caso de **Neftalí Garro Zúñiga contra el Instituto Costarricense de Electricidad.**

Relevancia:
Documentación de soporte: RCS
Disposición por adoptar: Resolución.
Encargado del tema: Glenn Fallas, Leonardo Steller.

XI. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.

13. Asignación de recurso numérico. Informe sobre asignación de interoperabilidad de números MSRN a **Claro y Telefónica.** Expedientes SUTEL OT-137-2011 y SUTEL OT-



12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

139-2011.

Relevancia: ■

Documentación de soporte: Oficio 5029-SUTEL-DGM-2012
RCS- Claro
RCS-Telefónica

Disposición por adoptar: Acuerdo simple

Encargado del tema: José Blanco, Josué Carballo.

14. Asignación de recurso numérico. Asignación de 30 mil números a **Amnet Cable Costa Rica**. Expedientes SUTEL OT-125-2011.

Relevancia: ■

Documentación de soporte: Oficio 5057-SUTEL-DGM-2012
RCS

Disposición por adoptar: Resolución.

Encargado del tema: José Blanco, Josué Carballo.

XII. PROPUESTAS DE FONATEL.

15. Fideicomiso Unidad de Gestión, Manuales. Conocimiento del Consejo al **Manual de la Unidad de Gestión (observaciones)**.

Relevancia: ■

Documentación de soporte: Oficio5071-SUTEL-2012
Manual de la Unidad de Gestión

Disposición por adoptar: Acuerdo simple

Encargado del tema: Humberto Pineda Villegas.

16. Fideicomiso Unidad de Gestión, Manuales. Conocimiento del Consejo – **Observaciones a la Política de control Interno Gestión de los proyectos y programas**.

Relevancia: ■

Documentación de soporte: Oficio 5072-SUTEL-2012
DBINV-260-2012

Disposición por adoptar: Acuerdo simple

Encargado del tema: Humberto Pineda Villegas.

17. Fideicomiso. Plan de Proyectos y Programas Cartel de Licitación. **Actualización del Cartel de Licitación de proyecto Siquirres.**

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	No hay documento
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Humberto Pineda Villegas.

18. Proyectos y programas de FONATEL. Conocimiento del Consejo de **respuesta** dirigida a la Dirección General de FONATEL del **oficio 4744-SUTEL-2012** del MICIT fecha 07 Dic 2012.

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio DM-612-MICIT-2012 MICIT</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Humberto Pineda Villegas.

XIII. ASUNTOS VARIOS

ACUERDO 001-076-2012

Aprobar el orden del día de la presente sesión, de conformidad con el detalle indicado y con las modificaciones que se detallan a continuación:
Se aprueba la incorporación de cuatro temas en las propuestas de la Dirección General de Calidad, a saber:

- 1) Homologación del contrato de Telecable Económico.
- 2) Homologación del contrato de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia.
- 3) Aclaración del caso del expediente ER-DUI0001-2012, procedimiento contra Radio República.
- 4) Modificación al Plan Nacional de Asignación de Frecuencias.

Se aprueba la inclusión de tres temas en las propuestas de la Dirección General de Operaciones, a saber:

1. Permiso al personal para asistir a la actividad de fin de año de la Superintendencia, a realizarse el viernes 21 de diciembre del 2012.
2. Comentarios al RIOF.
3. Vacaciones institucionales.

Se aprueba la inclusión de tres temas en las propuestas de la Dirección General de Mercados, a saber:

1. Informe sobre mercados relevantes.
2. Autorización a remitir nuevamente el caso de Mercados Relevantes.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012**SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012**

3. Autorizar al señor Presidente a remitir nuevamente a la Junta Directiva de Aresep el tema de la resolución RCS-291-2012.

ARTICULO 2**2. APROBACION DEL ACTA DE LA SESION ORDINARIA 075-2012.**

Seguidamente el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el borrador de acta de la sesión ordinaria 075-2012, celebrada el 05 de diciembre del 2012.

Se deja constancia de que durante el conocimiento de este tema, se encuentra presente en la sala de sesiones el funcionario Eduardo Castellón Ruiz.

Luego de analizada el acta en cuestión, los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelven:

ACUERDO 002-076-2012

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 075-2012, celebrada el 12 de diciembre del 2012.

ARTICULO 3**3. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**

1. *Consulta sobre el proyecto de Ley 18563: "Aprobación del acuerdo por el que se establece una asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados Miembros, por otro, y la aprobación por parte de la República de Costa Rica de la enmienda al artículo XXI de la Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre, adoptada en reunión extraordinaria de la Conferencia de las Partes, en Gaborone, Botswana, el 30 de abril de 1983"*

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo la consulta sobre el proyecto de ley que se indica y se conoce en esta oportunidad el oficio CRI-165-2012, de fecha 26 de noviembre del 2012, mediante el cual la Comisión de Relaciones Internacionales y Comercio Exterior de la Asamblea Legislativa remite al Consejo la consulta indicada para que sea atendida por este órgano colegiado en el plazo de ley de ocho días hábiles.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

El señor Gutiérrez Gutiérrez procede a leer el oficio 5097-SUTEL-2012, de fecha 11 de diciembre del 2012, por cuyo medio la funcionaria Rose Mary Serrano Méndez, Asesora del Consejo presenta al Consejo los antecedentes de este asunto, así como un análisis por el fondo de este tema y somete a consideración del Consejo la propuesta de respuesta para atender esta consulta, con base en la recomendación de que, como resultado del análisis del Título III, Capítulo 5, Sección D: "Servicios de Telecomunicaciones" del AACUE en consulta, esa Asesoría no encuentra norma, capítulo o disposición regulatoria expresa en materia de telecomunicaciones, o enunciado que comprometa los principios o funciones de esta Superintendencia, tutelados en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, sus reglamentos, y la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las entidades públicas del Sector de Telecomunicaciones, N° 8660.

En consecuencia, se recomienda al Consejo evacuar la consulta, en el sentido de que: "no encuentra este Consejo oposición" y en el cual sugiere indicar que esta Superintendencia no tiene oposición con el proyecto que se conoce en esta oportunidad.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto y atendidas las consultas que se plantean sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 003-076-2012

1. Dar por recibido y aprobar para remitir a la Comisión de Relaciones Internacionales y Comercio Exterior de la Asamblea Legislativa el oficio 5097-SUTEL-2012, de fecha 11 de diciembre del 2012, mediante el cual la señora Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, somete a consideración de este cuerpo colegiado el criterio correspondiente a la atención de la consulta legislativa sobre el texto del Proyecto: "Ley de aprobación del Acuerdo por el que se establece una Asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus Estados miembros, por otro y la Aprobación por parte de la República de Costa Rica de la Enmienda al artículo XXI de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, adoptada en reunión extraordinaria de la Conferencia de las partes, en Gaborone, Botswana, el 30 de abril de 1983, expediente N° 18.563".
2. Autorizar al señor Presidente del Consejo para que suscriba el oficio mediante el cual se da respuesta a la consulta indicada en el numeral anterior.

ACUERDO FIRME.**ARTICULO 4****4. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES.**

2. *Reclasificación de puesto No. 52204 de la funcionaria Melissa Mora Fallas.*

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema de la propuesta de reclasificación de la plaza de la funcionaria Melissa Mora Fallas.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 5055-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe de reclasificación del puesto No 52204 de Secretaria Ejecutiva 2 ocupado por la funcionaria Mora Fallas, en el cual señala que tomando en cuenta sus responsabilidades y la variación en sus funciones, para la realización del estudio se consideró el comparativo de funciones del puesto de Secretaria 2 y el de Gestor de Apoyo 3, ambos descritos en el manual de puestos de Aresep y se constató que el 60% de las funciones desarrolladas por la funcionaria Mora Fallas son mayormente competentes del puesto de Gestor de Apoyo 3, razón por la cual se recomienda la reclasificación de su puesto.

Interviene el señor Mario Campos Ramírez, quien explica que dentro de las funciones del áreas de Recursos Humanos, una de las labores fundamentales es la evaluación de las funciones de cada uno de los funcionarios, para considerar casos eventuales de reclasificación.

Sobre este particular, se refiere a las labores desarrolladas por la funcionaria Melissa Mora Fallas y su rol en el apoyo que brinda a la Dirección General de Operaciones en las diferentes áreas, en Recursos Humanos, en archivo, en gestión documental, aprovechando sus estudios en un área afín y el interés demostrado por la funcionaria en el desempeño de sus funciones.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Ronny González Hernández, a quien el señor Presidente cede el uso de la palabra y explica que un aspecto importante a analizar en el desarrollo del puesto de la funcionaria Mora Fallas es la cantidad de funciones efectuada por Melisa, empezando por el apoyo en el área administrativa y no solo de funciones secretariales, en vista de lo cual se ha realizado un estudio integral a sus funciones.

Se refiere al apoyo que ha brindado a otras áreas y en las cuales se ha desempeñado de forma muy satisfactoria, lo que ha cambiado su perfil secretarial hacia la parte de gestor de apoyo.

Con base en lo indicado y considerando la eficiencia demostrada por la funcionaria, la recomendación del Área de Recursos Humanos es sacarla del perfil secretarial y trasladarla al perfil de apoyo administrativo, con el propósito de que tenga el perfil necesario y brindarle la oportunidad de que obtenga un puesto de gestor.

El señor González brinda un informe detallado de las actividades y funciones realizadas por la funcionaria Melissa Mora. La propuesta es ascenderla de Secretaria 2 a Gestor de Apoyo 3.

Los señores Miembros del Consejo están de acuerdo con la propuesta de Recursos Humanos sobre el particular. Don Carlos hace la distinción sobre la actitud demostrada por ella y otros funcionarios. Señala que se debe solicitar al funcionario Eduardo Castellón que incluya este tema en el próximo boletín.

El señor Mario Campos se refiere a los estudios que se realizan para el caso específico de Emilio Ledezma. Explica que existe una plaza adecuada, pero tiene un perfil administrativo y no técnico, por lo que debe seguirse el proceso correspondiente de adecuación del perfil. Se pretendía presentar las dos propuestas en esta oportunidad, pero por las razones expuestas, no fue posible.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

La señora Maryleana Méndez expone sus felicitaciones para la funcionaria Melissa Mora Fallas por su esfuerzo y desarrollo personal y profesional y la insta a seguir creciendo, y desea que esto conste en el acta.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien solicita que se tenga la misma flexibilidad que se tiene con Melisa Mora para los casos similares que existen en la Dirección a su cargo y desea que apoyen a algunos funcionarios que él tiene en condiciones parecidas. Desde su punto de vista, en materia de motivación, son aspectos específicos y muy importantes que deben considerarse. Se toma nota de la solicitud planteada por el señor Fallas Fallas y se solicita al área de Recursos Humanos que analice la posibilidad de ascender, en aquellos casos que se justifique, de gestor técnico a profesional a las personas que califiquen para tal movimiento.

El señor Mario Campos señala que además de los títulos, es necesario considerar las labores propiamente que realizan estos funcionarios y Glenn Fallas explica que los funcionarios que él recomienda, son personas muy eficientes y muy comprometidas.

El señor Jorge Brealey se refiere al tema de la disponibilidad de plazas para atender este tema y que en realidad se requieren, para lo cual considera que se debe tener claridad en este aspecto, el cual es fundamental que se tome en cuenta para futuros movimientos de personal.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre este tema, luego del cual el Consejo resuelve:

ACUERDO 004-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 5055-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos de la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe de reclasificación del puesto No 52204 asignado a la funcionaria Melissa Mora Fallas.
- 2) Autorizar al Area de Recursos Humanos de la Dirección General de Operaciones para que realice los trámites correspondientes, con el propósito de reclasificar el puesto No 52204 asignado al a funcionaria Melissa Mora Fallas de Secretaria 2 a Gestor de Apoyo 3.
3. *Solicitud de beca para curso de inglés intermedio para funcionarios de la Dirección General de Mercados.*

Seguidamente el señor Presidente expone al Consejo la solicitud de beca para el curso de inglés intermedio para los funcionarios de la Dirección General de Mercados Ana Marcela Palma Segura, Raquel Cordero Araica, Deryhan Muñoz Barquero, Josué Carballo Hernández, Ana Lucrecia Segura Ching, Ileana Cortés Martínez.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012**SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012**

Sobre este tema, se conoce el oficio 5020-SUTEL-2012, de fecha 05 de diciembre del 2012, por cuyo medio el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, hace del conocimiento del Consejo el informe correspondiente a la solicitud indicada.

En dicho oficio el señor González expone los costos de dicha capacitación, dentro del cual la Institución estaría haciendo un aporte del 55% de subsidio sobre el valor total de los dos cursos, lo que corresponde a \$281.600.00 y emite la recomendación de que, luego de revisar los atestados de los funcionarios Ana Marcela Palma Segura, Raquel Cordero Araica, Deryhan Muñoz Barquero, Josué Carballo Hernández, Ana Lucrecia Segura Ching, Ileana Cortés Martínez, todos profesionales de la Dirección General de Mercados, así como los contenidos temáticos y presupuestarios asignados a dicha Dirección, se avala la participación de los funcionarios en el curso de inglés conversacional pre-intermedio de la empresa Target Language School.

A continuación, el señor Mario Campos brinda una explicación al Consejo sobre este tema y señala que la Dirección General de Mercados solicita la continuación del programa de inglés en el cual los funcionarios de dicha dependencia llevan más de un año y han obtenido muy buenos resultados. Señala que solicitan el 55% de subsidio, expresan satisfacción con la labor del instructor y el contenido del curso. Además, explica, para el horario de la mañana, el Consejo les concede una hora de permiso, en virtud de que toman las clases de 7:00 a 9:00 a.m.

El señor Gutiérrez Gutiérrez solicita que los funcionarios becados presenten la prueba que les certifica el grado de avance, con el propósito de medir el progreso real en cada grado, considerando que Sutel está invirtiendo recursos en este curso.

Se da por recibido y se aprueba el oficio 5020-SUTEL-2012, así como lo expuesto por los señores Campos Ramírez y González Hernández sobre el tema y luego de analizado este asunto, el Consejo resuelve.

ACUERDO 005-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 5020-SUTEL-2012, de fecha 05 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe correspondiente a la solicitud de capacitación para los funcionarios de la Dirección General de Mercados Ana Marcela Palma Segura, Raquel Cordero Araica, Deryhan Muñoz Barquero, Josué Carballo Hernández, Ana Lucrecia Segura Ching, Ileana Cortés Martínez, en el curso de inglés conversacional pre-intermedio de la empresa Target Language School.
- 2) Pronunciarse favorablemente con la solicitud de ayuda para realizar un curso de inglés en Target Language School, presentada por los funcionarios Ana Marcela Palma Segura, Raquel Cordero Araica, Deryhan Muñoz Barquero, Josué Carballo Hernández, Ana Lucrecia Segura Ching, Ileana Cortés Martínez, funcionario de la Dirección General de Mercados.
- 3) Dejar establecido que los funcionarios deberán realizar una prueba estandarizada para definir el nivel actual y los grados de avance, cuando corresponda.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

4. Solicitud de representación internacional y capacitación al Mobile World Congress 2013 en Barcelona España.

A continuación el señor Presidente expone al Consejo la propuesta de representación internacional y capacitación al Mobile World Congress 2013 en Barcelo, España.

Sobre este tema, se conoce el oficio 5054-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone los antecedentes del mismo, lo ordenado por el Consejo en acuerdo 004-066-2012, de la sesión ordinaria 066-2012, celebrada el 31 de octubre del 2012, un detalle de los costos de la actividad y los gastos que serán cubiertos por la organización del evento.

Interviene el señor Gutiérrez Gutiérrez, quien explica los beneficios de participar en esta actividad y señala algunos temas importantes que se tratarán en la misma.

El señor Campos Ramírez explica que se analizó la capacidad presupuestaria y se determinó que efectivamente existen los recursos necesarios. Señala que se tienen garantizados tres pases para Sutel, la base de este asunto es el acuerdo de noviembre que se indica en el párrafo anterior, en el cual se solicitaba la recomendación del Consejo de designar 3 personas que se sumen a los Miembros del Consejo, en principio los funcionarios Glenn Fallas Fallas, Esteban González Guillén y Adrián Acuña Murillo.

Se refiere además a la situación presentada con la solicitud presentada por el señor Walther Herrera Cantillo para participar.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien explica que él prefiere no asistir y detalla las razones personales que le obligan a tomar esta decisión, por lo que por su parte, no ve problema en que por la Dirección a su cargo participen solo Adrián Acuña y Esteban González. A este respecto, los señores de Consejo están de acuerdo.

El señor Campos Ramírez señala que con base en la información expuesta referente a los costos de la actividad, recomienda que se apruebe la participación de dos Miembros del Consejo, considerando que debe guardarse el quorum de las sesiones, además de los funcionarios antes mencionados.

La señora Méndez Jiménez recomienda adquirir los tiquetes aéreos contemplando la característica de flexibilidad en cuanto a cambios de horario y/o pasajeros, si es necesario, dependiendo de las circunstancias que eventualmente puedan presentarse.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 006-076-2012

- 1) Autorizar a los señores Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo y Maryleana Méndez Jiménez, Miembro del Consejo, para que del 25 al 28 de febrero del

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- 2013, participen como delegados principales de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Programa Ministerial 2013, en conjunto con Mobile World Congress, a realizarse en la ciudad de Barcelona, España.
- 2) Autorizar a los funcionarios Cinthya Arias Leitón, Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados, Adrián Acuña Murillo y Esteban González Guillén, de la Dirección General de Calidad, para que del 25 al 28 de febrero del 2013, participen como delegados adicionales de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Programa Ministerial 2013, en conjunto con Mobile World Congress, a realizarse en la ciudad de Barcelona, España.
 - 3) Dejar establecido que los gastos de viáticos y tiquetes aéreos de los funcionarios indicados, se registrarán de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 45, del "Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos", emitido por la Contraloría General de la República.
 - 4) Autorizar a la Dirección General de Operaciones a girar los anticipos y liquidaciones necesarios para cubrir los gastos por concepto de viaje de los señores Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Maryleana Méndez Jiménez, Cinthya Arias Leitón, Adrián Acuña Murillo y Esteban González Guillén.
 - 5) Autorizar a la Dirección General de Operaciones a adquirir los tiquetes aéreos de los señores Gutiérrez Gutiérrez y Méndez Jiménez, con la característica de flexibilidad en cuanto a cambio de fechas y de pasajeros, en virtud de eventuales cambios que puedan presentarse en ese sentido.
 - 6) Autorizar el pago de gastos conexos como la adquisición o reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas, servicio de roaming para los señores Miembros del Consejo, envío de faxes oficiales, así como el uso oficial de servicios de internet, lo anterior sujeto a la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación y de conformidad con lo que disponen los artículos 31 y 52 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
 - 7) Dejar establecido que los gastos de transporte aéreo, taxi (casa-aeropuerto-hotel y viceversa), alquiler de vehículos para los señores Miembros del Consejo, transportes internos dentro del país visitado, inscripción, viáticos e impuestos de salida de los aeropuertos correrán por cuenta de la SUTEL. El monto de los viáticos se fijará con base en lo establecido en el Reglamento de gastos de viaje y transporte para funcionarios públicos, incluyendo la proporción del viático que corresponda al día de partida y el de regreso, los gastos conexos y los gastos de representación debidamente justificados, en cumplimiento de los objetivos institucionales y que no excedan el monto presupuestario aprobado para este fin.
 - 8) Dejar establecido que, durante el periodo de ausencia de los señores Gutiérrez Gutiérrez y Méndez Jiménez y para lo que corresponda, asumirá funciones el señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, razón por la cual corresponde el pago de dietas de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento para pagar las dietas al miembro suplente", aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

del 2010, que establece: "Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados".

ACUERDO FIRME.**5. Informe de autoevaluación de control interno del año 2012.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el informe de autoevaluación de control interno del año 2012.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 4988-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones eleva a consideración del Consejo el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno para el 2012*".

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Sharon Jiménez Delgado, a quien el señor Presidente cede el uso de la palabra para que se refiera a la este asunto.

La funcionaria Jiménez menciona que el objetivo del presente estudio es cumplir con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley de Control Interno y que el mismo se desarrolló con base en los resultados del taller que se realizó con todas las Direcciones, del cual menciona que se debe destacar que se los funcionarios participantes demostraron mucho interés e iniciativa, lo que generó resultados muy provechosos, entre los cuales se logró determinar, por ejemplo, entre otras cosas, el riesgo de comunicación y coordinación que se determinó a lo interno de la institución, entre las diferentes áreas.

En lo que respecta al cuestionario de autoevaluación derivado de ese taller, se aplicó a todas las direcciones y del mismo derivó un informe sobre riesgos y la matriz de valoración de riesgos y agregó que está pendiente de revisar por parte de los directores.

La funcionaria Jiménez explica la metodología de evaluación aplicada, así como los resultados obtenidos de la misma. Se demostró que se identificaron los riesgos y se determinó que existe capacidad para afrontarlos, y que lo que sigue es capacitar a los funcionarios en lo que tiene que ver con el grado de responsabilidad en sus funciones.

Explica las estrategias de control a aplicar a partir de los resultados obtenidos de la información recabada y explica que el reto para el año 2013 es fortalecer tres aspectos básicos, a saber: mejorar la calidad de los productos y servicios institucionales, así como una adecuada optimización del recurso humano institucional; fomentar una cultura organizacional proactiva hacia la detección, prevención, control y administración de los riesgos y asegurar el cumplimiento de la normativa técnica y legal aplicables.

Seguidamente expone al Consejo el plan de acción que propone implementar la Dirección General de Operaciones y las respectivas estrategias de acción.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

El señor Gutiérrez Gutiérrez considera muy importante fijar una fecha para tener identificados los riesgos, de forma que se presenten al Consejo y se cuente con un tiempo específico para tomar las decisiones correspondientes.

Se da por recibido el informe presentado por Sharon y se solicita el cronograma de implementación correspondiente, el cual deberá hacerse del conocimiento del Consejo en una próxima sesión.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este tema y atendidas las consultas que se plantean sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 007-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 4988-SUTEL-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones eleva a consideración del Consejo el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno para el 2012*".
- 2) Solicitar a la Dirección General de Operaciones el cronograma de implementación correspondiente al "*Informe de Autoevaluación de Control Interno para el 2012*" y someterlo a consideración del Consejo en una próxima sesión.

6. *Aprobación de la ejecución presupuestaria al segundo trimestre del 2012.*

A continuación el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el tema correspondiente a la aprobación de la ejecución presupuestaria al segundo trimestre del 2012.

Se conoce el oficio 5053 SUTEL-DGO-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo la "*Ejecución Presupuestaria al mes de junio del 2012*".

Interviene el señor Mario Campos, quien explica que como parte del compromiso adquirido con la Contraloría General de la República para poner al día este asunto, la información que se presenta en esta oportunidad para aprobación corresponde a junio del 2012.

Expone la presentación Ejecución Presupuestaria de Ingresos de Espectro, Fonatel, Regulación, Administración Superior y Especiales al 30 de junio del 2012.

El señor Campos Ramírez brinda una amplia explicación sobre los movimientos registrados en cada área mencionada, al tiempo que atiende las consultas que sobre el tema le plantean los señores Miembros del Consejo.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

ACUERDO 008-076-2012

- 1) Dar por recibido y aprobar el oficio 5053-SUTEL-DGO-2012, de fecha 07 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo la ejecución presupuestaria a junio del 2012.
- 2) Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que remita a la Contraloría General de la República el informe de ejecución presupuestaria a junio del 2012.

ACUERDO FIRME.

7. Conocimiento de NI-7569-2012 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, comunicado acuerdo de vacaciones colectivas de fin y principio de año.

De inmediato el señor Presidente expone al Consejo el documento recibido del Despacho del señor Regulador General, en relación con la extensión del periodo de vacaciones otorgado al personal de Aresep y Sutel para el fin y principio de año, en atención a la Directriz Presidencial No 041-MTSS, de fecha 10 de diciembre del 2012, que rigen del lunes 24 de diciembre del 2012 y hasta el viernes 04 de enero del 2013 inclusive.

El señor Campos Ramírez explica que en atención a lo indicado en la Directriz Presidencial, se deja sin efecto lo establecido sobre este punto específico en el numeral 2 del acuerdo 016-071-2012, en el sentido de que las vacaciones se otorgarán hasta el día 04 de enero del 2013 y no hasta el 02, como lo indicaba el acuerdo anterior.

Señala que la idea es que los funcionarios que por diversas circunstancias deseen o deban venir a laborar deben informarlo a Recursos Humanos, para que se tomen las medidas administrativas que corresponden.

Además, se debe coordinar con el funcionario Eduardo Castellón Ruiz, Profesional en Comunicación y Contraloría de Servicios para quien se realice la comunicación oficial respectiva sobre las fechas de cierre de la institución.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y luego de atendidas las consultas planteadas, el Consejo resuelve:

ACUERDO 009-076-2012

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- 1) Modificar el acuerdo 016-071-2012, de la sesión ordinaria 071-2012, celebrada el 14 de noviembre del 2012, de manera tal que el periodo autorizado de vacaciones de fin y principio de año para el personal de la Superintendencia de Telecomunicaciones comprenda del 24 de diciembre del 2012 al 04 de enero del 2013 inclusive, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Directriz Presidencial No 041-MTSS.
- 2) Reiterar a las Direcciones y Jefaturas de la SUTEL que podrán autorizar que funcionarios de sus respectivas Áreas puedan laborar durante los días indicados, para lo cual el colaborador que por diversas circunstancias así lo requiera, lo informará a sus superiores jerárquicos con el fin de proceder a su comunicación respectiva al Área de Recursos Humanos, evitando de esa forma el rebaño en sus días de vacaciones.
- 3) Solicitar al señor Eduardo Castellón Ruíz, Profesional en Comunicación y Contraloría de Servicios que, por los medios correspondientes y con la debida antelación, informe sobre los días en que la Superintendencia de Telecomunicaciones permanecerá cerrada al público.

ACUERDO FIRME.

8. Permiso al personal para participar en actividad social del 21 de diciembre del 2012.

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la solicitud planteada por la Dirección General de Operaciones para que el personal de la Superintendencia pueda asistir a la actividad social de fin de año que se organizó para el viernes 21 de diciembre, a partir del mediodía.

El señor Mario Campos explica que la idea es que los funcionarios que no participan de dicha actividad, deberán permanecer laborando en normalmente.

El Consejo da por recibida y aprobar la propuesta presentada por la Dirección General de Operaciones y luego de discutido este asunto, resuelve:

ACUERDO 010-076-2012

- 1) Dejar establecido que el próximo viernes 21 de diciembre del 2012, a partir del mediodía, se llevará a cabo la actividad de fin de año del personal de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 2) Consecuente con lo anterior, se otorga el permiso respectivo para aquellos funcionarios que deseen participar, quedando claro que los que no asistan, deberán permanecer laborando en sus oficinas de forma regular.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

ACUERDO FIRME.

9. Observaciones al Reglamento Interno de Organización de Funciones (RIOF).

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo el asunto relacionado con las observaciones al Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) que está solicitando la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El señor Campos Ramírez explica que en el documento que contiene la consulta indicada, recibida del señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de esa Junta Directiva, se indica que cualquier funcionario puede emitir sus opiniones sobre el particular, incluso a título personal.

La señora Méndez Jiménez señala que se está remitiendo a conocimiento de la Junta Directiva también el propio RIOF de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por lo que debe crearse una estrategia que permita que dicho RIOF sea modificado y deben estandarizarse las respuestas.

Se da por recibida la información brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 011-076-2012

Dar por recibida la explicación brindada por el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, sobre las observaciones realizadas al Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF), solicitar a la Dirección General de Operaciones que presente al Consejo una propuesta en una próxima sesión y consolidarlo en un solo documento para presentarlo a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

ARTICULO 5

5. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

10. Procedimientos de resolución de reclamaciones. Remisión de documento denominado "Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales".

De inmediato el señor Presidente somete a consideración del Consejo la propuesta de "Procedimiento conciliatorio para resolución de reclamaciones de usuarios finales", presentado por la Dirección General de Calidad.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Se conoce el oficio 5044-SUTEL-DGC-2012, de fecha 06 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo la propuesta correspondiente al procedimiento que se indica.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien explica que en cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo 023-047-2012, adoptado en la sesión ordinaria 047-2012 celebrada el día 08 de agosto de 2012, se presenta en esta oportunidad la propuesta de procedimiento solicitada, para conocimiento y aprobación del Consejo.

Explica el señor Fallas Fallas que dicho procedimiento conciliatorio se encuentra compuesto por tres fases principales, a saber:

1. Fase de admisibilidad de la reclamación: Se verifican los requerimientos formales, establecidos normativamente para la tramitación del reclamo interpuesto.
2. Fase de negociación previa: Se promueve la resolución del conflicto por medios no presenciales.
3. Conciliación: Se cita a las partes involucradas a una audiencia de conciliación en aras de facilitar un acuerdo que ponga fin a la gestión realizada.

Específicamente, en cuanto a la celebración de audiencias se operativizan dos modelos conciliatorios: el primero cuenta con la citación a audiencias individuales entre las partes en conflicto y, una segunda aplicación masiva o multi-partes, mediante la cual se citan a audiencia diversos usuarios cuya reclamación se encuentra vinculada con un solo operador o proveedor de servicios.

Como dato importante, señala, cabe mencionar que por mes se resuelven 9 casos de conflictos por medio de la conciliación, lo cual refleja un resultado positivo.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre el particular. Luego de analizado este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 012-076-2012

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 5044-SUTEL-DGC-2012, de fecha 06 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo la *"Recomendación de implementación del procedimiento de Conciliación y Mediación de conflictos para la resolución de quejas y controversias surgidas en la Superintendencia de Telecomunicaciones"*; misma que fue aprobada por parte de dicho Órgano en acuerdo 023-047-2012, adoptado en la sesión ordinaria 047-2012 celebrada el día 08 de agosto de 2012.
2. Aprobar el *"Procedimiento de Conciliación y Mediación de conflictos para la resolución de quejas y controversias surgidas en la Superintendencia de Telecomunicaciones"*, de conformidad con el texto que se copia a continuación:

"Procedimiento de Conciliación y Mediación de conflictos para la resolución de quejas y controversias surgidas en la Superintendencia de Telecomunicaciones"

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. PROPÓSITO

El presente documento tiene como propósito, describir el procedimiento de conciliación y mediación de conflictos, según las disposiciones dispuestas en la Ley N° 7227, "*Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social*" (en adelante Ley RAC), el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, el artículo 37 del Decreto Ejecutivo N° 29732-MP, Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos y el acuerdo 023-047-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de la sesión ordinaria 047-2012, celebrada el 08 de agosto de 2012; en aras de generar un mecanismo alternativo para la resolución de quejas y controversias de índole patrimonial de naturaleza disponible, surgidas entre los usuarios finales y los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

1.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección General de Calidad, y deberá ser publicado en el sitio web de la SUTEL a efectos de brindar transparencia y publicidad al proceso, en aras de tutelar el interés de todos los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

2.1. DEFINICIONES

Audiencia de conciliación: Ocasión para acercar a las partes involucradas en una reclamación, con el objeto de promover la resolución del conflicto por medio de la figura de la conciliación, con el fin de lograr un acuerdo conciliatorio entre estas.

Auto de citación: Auto mediante el cual se requiere la presencia de las partes involucradas en la audiencia de conciliación.

Auto de prevención: Auto mediante el cual se previene a las partes la nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación.

Acuerdo Conciliatorio: Acuerdo con autoridad y eficacia de cosa juzgada material, mediante el cual las partes concretan los extremos resueltos entre estas.

Funcionario Conciliador: Persona o conjunto de personas designados por la SUTEL para facilitar el proceso de conciliación.

Ventanilla única: Punto único de contacto en SUTEL para recibir reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

2.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- Constitución Política.
- Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley N° 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Ley N° 7227, Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.
- Decreto Ejecutivo N° 29732 MP, Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos.
- Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.
- Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

3. RESPONSABILIDADES

Funcionario Conciliador: Instruir el procedimiento de conciliación de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el presente procedimiento institucional.

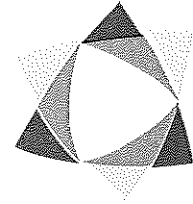
Gestión Documental: recibir, distribuir, actualizar, notificar y archivar el expediente, así como su custodia a lo largo de todo el proceso.

Jefatura del área: Valorar la conciability de la reclamación, distribuir las reclamaciones a los encargados de su atención, y para los casos en los cuales no se logre un acuerdo conciliatorio (o acuerdo parcial) debe valorar la recomendación para la apertura de un procedimiento administrativo.

Ventanilla única: Valorar la admisibilidad de la reclamación a efectos de trasladar la controversia al funcionario conciliador para su análisis de conciability.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 4.1. **Documento de Reclamación.** La ventanilla única de la SUTEL recibe la reclamación, la cual debe ser presentada utilizando el documento "*Formulario para presentación de reclamaciones ante SUTEL*" disponible en el sitio web de la SUTEL <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. La reclamación del usuario puede ingresar a través del correo info@sutel.go.cr, el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Pasa al punto 4.2.
- 4.2. **Admisibilidad.** La ventanilla única de la SUTEL verifica que la reclamación cumpla con los requisitos formales establecidos por la SUTEL, los cuales se encuentran debidamente indicados en el documento "*Formulario para presentación de reclamaciones ante SUTEL*". Pasa al punto 4.3.
- 4.3. En caso de que la reclamación no cumpla con los requisitos de admisibilidad, se pasa al punto 4.4, en caso contrario se pasa al punto 4.7.
- 4.4. **Prevención.** En un plazo no mayor a tres (3) días naturales, la ventanilla única de la SUTEL previene al reclamante mediante un "*Auto de prevención por falta de requisitos*".



12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- El usuario cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación de los documentos faltantes. Pasa al punto 4.5.
- 4.5. En caso que el reclamante no presente los documentos faltantes indicados en la prevención se pasa al punto 4.6, en caso contrario se pasa al punto 4.7.
 - 4.6. **Cierre por falta de requisitos.** La ventanilla única de la SUTEL elabora el documento "*Cierre de reclamo por falta de requisitos*". Pasa al punto 4.20.
 - 4.7. **Distribución del reclamo.** La reclamación se envía al Jefe del Área encargado de la atención de reclamos, quien analiza el contenido del documento y lo asigna a un funcionario del área para su respectivo trámite. Pasa al punto 4.8.
 - 4.8. **Negociación Previa.** En un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, el funcionario encargado procede a efectuar una Negociación Previa (o por su abreviatura NP), con el operador o proveedor de servicios correspondiente. El funcionario puede efectuar esta negociación vía telefónica o vía correo electrónico, solicitándole al operador o proveedor de servicios brindar una solución al reclamo planteado por el usuario en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Pasa al punto 4.9.
 - 4.9. En caso que el operador o proveedor presente una solución al reclamo planteado por el usuario se pasa al punto 4.10, en caso contrario se pasa al punto 4.13.
 - 4.10. **Verificación.** El funcionario encargado procede a verificar si el reclamante se encuentra conforme con la solución brindada por el operador o proveedor de servicios. Esto puede realizarse mediante una llamada telefónica la cual debe constar en el respectivo "*Auto de llamada*" o por escrito, por ejemplo mediante correo electrónico. Pasa al punto 4.11.
 - 4.11. En caso que el reclamante se muestre conforme con la solución brindada por el operador se pasa al punto 4.12, en caso contrario se pasa al punto 4.13.
 - 4.12. **Cierre por reclamante.** El funcionario encargado procede a elaborar el "*Informe de cierre por solicitud del usuario*" en el cual hace constar las acciones llevadas a cabo y la autorización o desistimiento del usuario para proceder con el cierre del reclamo, dado que sus pretensiones fueron satisfechas. Pasa al punto 4.20.
 - 4.13. **Análisis de conciabilityad.** El funcionario encargado traslada el reclamo a la jefatura del área quien analiza la reclamación para valorar su conciabilityad, y determinar si procede su trámite como conciliación, teniendo en cuenta la afectación a los derechos de los usuarios o la controversia surgida, que pueda derivar en una afectación patrimonial de naturaleza disponible a las partes involucradas. Pasa al punto 4.14.
 - 4.14. En caso que el análisis de conciabilityad resultase negativo se pasa al punto 4.15; de lo contrario se pasa al punto 4.16.
 - 4.15. **Remisión a procedimiento administrativo.** El funcionario conciliador traslada el reclamo a la jefatura del área para que esta proceda con el trámite correspondiente en

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

aras de determinar la recomendación para la apertura de un procedimiento administrativo. Pasa al punto 4.20.

- 4.16. **Citación a Audiencia.** El funcionario conciliador remite el "*Auto de Citación a Conciliación*", en el cual se convoca a la audiencia de conciliación con al menos quince (15) días naturales de antelación; se previene a las partes para su presentación a la audiencia y se le solicita a la empresa objeto de la reclamación, analizar el problema y establecer una propuesta de conciliación al reclamo planteado o la controversia surgida. Pasa al punto 4.17.
- 4.17. **Audiencia de conciliación.** El funcionario conciliador celebra la Audiencia de Conciliación, en la cual se puede dar alguna de las siguientes situaciones:
- 4.17.1. Puede haber acuerdo entre partes que abarque todos los extremos definidos en la reclamación. En este caso las partes suscriben un "*Acuerdo Conciliatorio*" el cual para todos sus efectos, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7227, "*Ley de resolución alternativa de conflictos y promoción de la paz social*", determina que los acuerdos extrajudiciales tienen autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios de manera inmediata, con lo cual se puede dar por terminada toda la reclamación. Se pasa al punto 4.18.
- 4.17.2. Puede haber un acuerdo parcial. En este caso las partes suscriben un acuerdo conciliatorio sobre algunos de los aspectos vinculados con la reclamación, pero no sobre todos ellos, por lo cual el funcionario conciliador procede a facilitar la elaboración del acuerdo conciliatorio sobre aquellos aspectos en los que hubo acuerdo, y se puede proceder a archivar la reclamación sobre estos extremos. Sobre los extremos en los que no exista acuerdo se continúa con el trámite de la reclamación. Pasa al punto 4.19.
- 4.17.3. Puede no haber acuerdo en ninguno de los extremos. En este caso se continúa con el trámite de la reclamación sobre todos sus extremos. Pasa al punto 4.19.
- 4.18. **Informe de cierre.** El funcionario conciliador realiza el "*Informe de cierre de reclamo por acuerdo conciliatorio*". Pasa al punto 4.20.
- 4.19. **Informe de no acuerdo.** El funcionario conciliador realiza el documento "*Traslado a procedimiento administrativo por no acuerdo conciliatorio*". Pasa al punto 4.15.
- 4.20. Fin del procedimiento de conciliación.

Fin del procedimiento.

ACUERDO FIRME.

11. **Sobre solicitud de permiso de uso de frecuencias de la Municipalidad de Belén. Recomendación de archivo de solicitud de criterio técnico para el otorgamiento de permiso de uso de frecuencias en comunicaciones de voz propias.**

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

A continuación el señor Presidente somete a consideración del Consejo la recomendación de archivo de la solicitud de frecuencias de la Municipalidad de Belén.

Se conoce el oficio 5002-SUTEL-DGC-2012, de fecha 03 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el criterio técnico mediante el cual se refiere a la imposibilidad técnica actual de gestionar el trámite solicitado, por la no presentación de la información solicitada a la Municipalidad de Belén.

El señor Fallas Fallas explica la situación presentada con esta solicitud, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular plantean los señores Directores.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 013-076-2012

Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 5002-SUTEL-DGC-2012, de fecha 03 de diciembre del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el informe técnico correspondiente a la recomendación de archivo de la solicitud de frecuencias presentada por la Municipalidad de Belén.

ACUERDO FIRME.**12. Revisión de contrato de adhesión. Informe de revisión al contrato de adhesión para la prestación de servicio de internet de RACSA.**

Seguidamente el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el *Informe de revisión al contrato de adhesión para prestación de servicio de internet de Radiográfica Costarricense, S. A.*

Se conoce en esta oportunidad el oficio 5015-SUTEL-DGC-2012, de fecha 04 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad, en atención a lo dispuesto en acuerdo 018-051-2012, adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en la sesión ordinaria 051-2012 celebrada el día 30 de agosto de 2012, presenta para aprobación del Consejo las observaciones realizadas a la propuesta de contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet por parte de Radiográfica Costarricense, S. A. (RACSA).

El documento mencionado detalla las propuestas de modificación indicadas por la Dirección General de Calidad, así como sugiere adicionar los siguientes aspectos:

- El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. Considerando para estos efectos que, la prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
- Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.

Interviene el señor Fallas Fallas, quien señala que se ha tardado mucho tiempo en resolver este asunto, se han realizado muchas reuniones y revisiones del texto y finalmente se cuenta con una versión definitiva que es la que se somete a consideración del Consejo en esta oportunidad y es el producto final que se espera que quede aprobado.

Se da por recibido y se aprueba el oficio 5015-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

ACUERDO 014-076-2012

Dar por recibido y aprobar para trasladar a Radiográfica Costarricense, S. A. el oficio 5015-SUTEL-DGC-2012, de fecha 04 de diciembre del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe de revisión al contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet de RACSA.

ACUERDO FIRME.***13. Estudio técnico para la modificación de enlaces de microondas al Instituto Costarricense de Electricidad. Recomendación técnica del resultado de los diez (10) enlaces de microondas.***

De inmediato, el señor Presidente somete a consideración del Consejo el estudio técnico para la modificación de diez enlaces de microondas al Instituto Costarricense de Electricidad.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 5001-SUTEL-DGC-2012, el cual contiene la recomendación técnica del resultado de los diez (10) enlaces que se presentaron para su modificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad.

El señor Fallas Fallas explica este tema y señala los pormenores del estudio realizado, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 015-076-2012

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

RCS-368-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012**

EXPEDIENTE N° SUTEL-OT-045-2011, OT-123-2011

En relación con la solicitud de modificación de enlaces microondas en bandas de uso no exclusivo presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (en lo sucesivo ICE) conforme al procedimiento *P01-SUTEL-2011 Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados* aprobado mediante resolución N° RCS-128-2011 de las 12:10 horas del 15 de junio del 2011; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 5, Acuerdo N° 012-076-2012 de la sesión ordinaria 076-2012, celebrada el 12 de diciembre del 2012, la siguiente resolución:

RESULTANDO:

1. Que mediante resolución N° RCS-477-2010 de las 14:00 horas del 8 de noviembre del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, estableció el "*Procedimiento interno para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva.*"
2. Que mediante resolución N° RCS-128-2011 de las 12:10 horas del 15 de junio del 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 151 del 08 de agosto del 2011, este Consejo emitió el "*P01-SUTEL-2011 Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados*"
3. Que mediante oficio N° 264-605-2012, recibido en la SUTEL, en fecha 26 de noviembre de 2012, el ICE solicitó la modificación de 10 enlaces microondas concesionados en bandas de asignación no exclusiva.
4. Que los 10 enlaces indicados en la solicitud forman parte de los enlaces microondas otorgados mediante Acuerdo Ejecutivo N° TEL-029-2012-MINAET.
5. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 73 inciso d) de la Ley N° 7395, "*Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*", establece que es función de este Consejo, realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- II. Que por medio del "P01-SUTEL-2011. Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados", esta Superintendencia estableció los alcances, restricciones y requisitos para aquellos trámites de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no impliquen variaciones en las frecuencias de operación de los transmisores.
- III. Que el procedimiento seguido por la SUTEL es válido, por cuanto en la presente resolución se consideraron todos los elementos del acto (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido), exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- IV. Que conviene incorporar el análisis realizado mediante estudio técnico según oficio N° 5001-SUTEL-DGC-2012 de fecha 3 de diciembre de 2012, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

" (...)

De conformidad con la Resolución N° RCS-128-2011 modificada mediante Resolución N° RCS-227-2011, donde se establece el procedimiento interno para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces microondas concesionados que no impliquen variaciones en las frecuencias de operación de los transmisores, se le informa que se han realizado los análisis de factibilidad e interferencias de los enlaces que se presentaron para su modificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad

Se presenta ante el Consejo de la SUTEL la recomendación técnica del resultado de los diez (10) enlaces que se presentaron para su modificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad remitidos mediante oficios 264-605-2012 (NI-7188-12) recibido el 26 de noviembre de 2012, con el fin que el Consejo proceda de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley N° 7593, a emitir el respectivo dictamen técnico sobre la solicitud de modificación de éstos enlaces microondas en bandas de asignación no exclusiva.

1. Solicitud de modificación de enlaces de microondas que generan interferencia.

Para los enlaces que cumplen con los requerimientos de la resolución RCS-128-2011, se realizaron los análisis de factibilidad e interferencias, de los cuales, el enlace mostrado en la tabla 1, al aplicar los cambios requeridos generan o reciben interferencias activas o pasivas. Por lo que se recomienda el rechazo de dichas solicitudes de modificación.

Tabla 1. Solicitud de modificación de enlace presentado mediante Transitorio I susceptibles a interferencia.

Situación	Enlaces	Frec Tx	Frec Rx	BW	Pol	potencia	Sensibilidad
Enlace Concesionado	Cerro Escaleras-Ojochal	11095 MHz	11625 MHz	10	V	28 dBm	QPSK -94 dBm
Cambio Propuesto	Cerro Escaleras-Ojochal	11095 MHz	11625	10	V	26 dBm	16QAM -88 dBm

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

				MHz			
--	--	--	--	-----	--	--	--

2. Solicitud de modificación de enlaces de microondas que incumplen con las restricciones descritas en la resolución RCS-128-2011.

De los 10 enlaces que se solicitó modificación, la tabla 2 muestra los 2 enlaces para los cuales no es posible aplicar el proceso de la resolución RCS-128-2011, pues incumplen con la restricción dispuesta en el punto c) inciso i) de dicha resolución, ya que el traslado de los sitios sobrepasa el radio de 5 Km permitido.

Tabla 2. Solicitud de modificación de enlaces que incumplen restricción de radio 5 Km.

Situación	Enlaces	Sitio A	Latitud	Longitud	Altura	Sitio B	Latitud	Longitud	Altura
Enlace Concesionado	Mata Palo Sta Cruz-Cerro Tempate	Mata Palo Sta Cruz	10.357350	-85.811930	38 m	Cerro Tempate	10.4025399	-85.7653096	471
Cambio Propuesto	Central Tamarindo-Mata Palo Sta Cruz	Central Tamarindo	10.3029196	-85.83666979	44.46 m	Mata Palo Sta Cruz	10.357350	-85.811930	38 m
Enlace Concesionado	Chachagua-Los Angeles Fortuna	Chachagua	10.4070833	-84.59838889	257 m	Los Angeles Fortuna	10.4513875	-84.5565828	87 m
Cambio Propuesto	Chachagua-El Tanque San Carlos	Chachagua	10.4070833	-84.59838889	257 m	El Tanque San Carlos	10.496666	-84.5933	138.07 m

3. Solicitud de modificación de enlaces de microondas aprobados

Para realizar dicho estudio se utilizó la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus FX¹, versión 1.1.0.62 desarrollada por la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus simulaciones en las siguientes recomendaciones de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):

- UIT-R P.526,
- UIT-R P.838,
- UIT-R P.530,
- UIT-R P.676,

¹ LStelcom. Mobile and Fixed Communication. Software CHIRplus®, Lichtenau Germany.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- ITU-R P.837,
- ITU-R P.453,
- ITU-R P.452,

Con el objetivo de establecer un análisis técnico de la factibilidad y susceptibilidad a interferencias confiable y debidamente fundamentado para cada uno de los enlaces de microondas, se debe considerar que el comportamiento de dichos sistemas depende principalmente de los siguientes factores:

- La distancia entre los sitios, para los cuales se requiere Línea de Vista (LOS)
- Las condiciones de propagación de la señal (atenuación de la señal, respecto a la distancia y demás efectos de relieve, morfológicos y atmosféricos)
- La capacidad del canal portador (Eficiencia Espectral en unidades de bps/Hz)
- Existencia de sitios repetidores para alcanzar largas distancias
- Tipos de antena utilizados con sus correspondientes patrones de radiación
- Efecto de la tropósfera como medio de propagación de los enlaces de microondas
- Condiciones climatológicas
- Presencia de interferencias en el sitio producto de otros enlaces o servicios
- El relieve y la morfología del terreno
- Disponibilidad de canales en las distintas bandas de frecuencias designadas como de asignación no exclusiva en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)

Cabe destacar que para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces de microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores predeterminados:

- Resolución de mapas a 50 m para área rural.
- Resolución de mapas a 20 m para el valle central.
- Mapa de promedio anual de precipitaciones.
- Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.
- Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.
- Coeficiente de refractividad $k = 4/3$.
- Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelcom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.

Tal y como se indica, estos valores predeterminados fueron utilizados para el caso en que los operadores no proporcionaran el valor según el fabricante de sus equipos, de acuerdo con el oficio N° 439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011.

Para el análisis de factibilidad de enlaces se ha establecido un valor de disponibilidad de 99.999%² que permita al operador cumplir con los artículos 26, 54 y 55 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, donde se establece una disponibilidad mínima del 99.97%

² Tomado del libro Transmission Network Fundamentals, de Harvey Lehpamer, Capítulo 1.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

para asegurar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones móviles, así como su derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

Esta Superintendencia procedió a analizar con la herramienta CHIRplus FX la disponibilidad y factibilidad de cada uno de los enlaces que se solicita modificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad., tomando como válidos aquellos donde la disponibilidad sobrepasara el 99.999%³.

Los enlaces mostrados en el apéndice 1 corresponden a aquellos para los cuales los análisis con la herramienta CHIRplus mostraron que la modificación propuesta para cada uno de los enlaces no recibe o genera interferencias (activas y pasivas), siempre y cuando su implementación se apegue a los valores mostrados en cada una de las tablas. Estos enlaces presentan valores de T/I y C/I superiores a los proporcionados por los operadores, o en su defecto, a los considerados como predeterminados por esta Superintendencia según oficio N° 439-SUTEL-2011.

Es necesario señalar que, para la realización de este análisis de enlaces de microondas y la recomendación técnica del presente informe, se cumplió con lo establecido en la resolución del Consejo de esta Superintendencia, Resolución N° RCS-128-2011, "Procedimiento interno para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados que no implique variación en las frecuencias de operación de los transmisores" modificado mediante RCS-227-2011.

Expuesto lo anterior y para cumplir con la entrega de enlaces microondas al Instituto Costarricense de Electricidad, según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio 264-605-2012 del 23 de noviembre de 2012 (NI-7188-12) se recomienda presentar al Instituto Costarricense de Electricidad; el presente criterio técnico para la modificación de 7 enlaces descritos en el apéndice 1 a fin de que sean tomados como recomendación para la modificación de la concesión respectiva.

(...)"

- V. Que de conformidad con los resultados y considerandos que preceden, lo procedente es emitir la presente resolución mediante la cual se aprueba la solicitud de modificación de aquellos enlaces que cumplen con lo establecido en el "P01-SUTEL-2011. Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados."

POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultados y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593.

³ Tomado del libro Transmission Network Fundamentals, de Harvey Lehpamer, Capítulo 1.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

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

- I. Rechazar la solicitud de modificación del enlace Cerro Escaleras-Ojochal el tanto en caso de aplicarse los cambios solicitados se generarían o recibirían interferencias activas o pasivas:

Situación	Enlaces	Frec Tx	Frec Rx	BW	Pol	potencia	Sensibilidad
Enlace Concesionado	Cerro Escaleras-Ojochal	11095 MHz	11625 MHz	10	V	28 dBm	QPSK -94 dBm
Cambio Propuesto	Cerro Escaleras-Ojochal	11095 MHz	11625 MHz	10	V	26 dBm	16QAM -88 dBm

- II. Rechazar la solicitud de modificación de los siguientes enlaces debido a que no se ajustan a lo establecido en el punto c) inciso i) del apartado de restricciones del "P01-SUTEL-2011. Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados". Lo anterior debido a que el traslado de los sitios es superior al radio de 5 km permitido en dicho procedimiento.

Situación	Enlaces	Sitio A	Latitud	Longitud	Altura	Sitio B	Latitud	Longitud	Altura
Enlace Concesionado	Mata Palo Sta Cruz-Cerro Tempate	Mata Palo Sta Cruz	10.357350	-85.811930	38 m	Cerro Tempate	10.4025399	-85.7653096	471
Cambio Propuesto	Central Tamarindo-Mata Palo Sta Cruz	Central Tamarindo	10.3029196	-85.8366697	44.46 m	Mata Palo Sta Cruz	10.357350	-85.811930	38 m
Enlace Concesionado	Chachagua-Los Angeles Fortuna	Chachagua	10.4070833	-84.5983888	257 m	Los Angeles Fortuna	10.4513875	-84.5565828	87 m
Cambio Propuesto	Chachagua-El Tanque San Carlos	Chachagua	10.4070833	-84.5983888	257 m	El Tanque San Carlos	10.496666	-84.5933	138.07 m

- III. Aprobar la modificación de los siguientes 7 enlaces en el tanto los cambios solicitados cumplen con lo dispuesto en el "P01-SUTEL-2011 Procedimiento para la atención de solicitudes de modificación en los enlaces de microondas concesionados"

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 3A Enlace Concesionado TEL-029-2012-MINAET Matina-Las Brisas Carandi

Nombre enlace: Matina-Las Brisas Carandi		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	38 / 38'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Matina	<u>Nombre del sitio:</u>	Las Brisas Carandi
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,0787699720	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,0354700000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,2905297138	<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,2658300000
<u>Potencia (dBm):</u>	20,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15,155,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	14,665,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14,665,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	16,155,50
<u>EIRP (dBm):</u>	55,10	<u>EIRP (dBm):</u>	55,10
<u>Azimut (°):</u>	149,30	<u>Azimut (°):</u>	329,30
<u>Down tilt (°):</u>	0,01	<u>Down tilt (°):</u>	-0,05
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	38,80	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	38,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	48,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-84	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-94

Tabla 3B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET Matina-Las Brisas Carandi

Nombre enlace: Matina-Las Brisas Carandi		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	38 / 38'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Matina	<u>Nombre del sitio:</u>	Las Brisas Carandi
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,0787699720	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,0354700000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,2905297138	<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,2658300000
<u>Potencia (dBm):</u>	20,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15,155,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	14,665,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14,665,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	16,155,50
<u>EIRP (dBm):</u>	55,10	<u>EIRP (dBm):</u>	55,10
<u>Azimut (°):</u>	149,30	<u>Azimut (°):</u>	329,30
<u>Down tilt (°):</u>	0,01	<u>Down tilt (°):</u>	-0,05
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	38,80	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	38,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	48,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 4A Enlace:Concesionado TEL-029-2012-MINAET Najera Guapiles-Cariari Pococi

Nombre enlace: Najera Guapiles-Cariari Pococi		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	40 / 40'

Sitio A	
<u>Nombre del sitio:</u>	Najera Guapiles
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3226200000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,7606800000
<u>Potencia (dBm):</u>	18,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	14.679,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	15.169,50
<u>EIRP (dBm):</u>	53,10
<u>Azimut (°):</u>	32,62
<u>Down tilt (°):</u>	-0,11
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	30,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-94

Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Cariari Pococi
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3614441042
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,7354164847
<u>Potencia (dBm):</u>	18,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15.169,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14.679,50
<u>EIRP (dBm):</u>	53,10
<u>Azimut (°):</u>	212,63
<u>Down tilt (°):</u>	0,07
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-94

Tabla 4B Enlace:Modificado TEL-029-2012-MINAET Najera Guapiles-Cariari Pococi

Nombre enlace: Najera Guapiles-Cariari Pococi		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	40 / 40'

Sitio A	
<u>Nombre del sitio:</u>	Najera Guapiles
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3226200000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,7606800000
<u>Potencia (dBm):</u>	18,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	14.679,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	15.169,50
<u>EIRP (dBm):</u>	53,10
<u>Azimut (°):</u>	32,62
<u>Down tilt (°):</u>	-0,11
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	30,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88

Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Cariari Pococi
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3614441042
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,7354164847
<u>Potencia (dBm):</u>	18,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15.169,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14.679,50
<u>EIRP (dBm):</u>	53,10
<u>Azimut (°):</u>	212,63
<u>Down tilt (°):</u>	0,07
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG06-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 5A Enlace: Concesionado TEL-029-2012-MINAET Venecia-Río 4to de Grecia

Nombre enlace: Venecia-Río 4to de Grecia		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	58 / 58'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Venecia	<u>Nombre del sitio:</u>	Río 4to de Grecia
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3560835159	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3471300000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,2742601516	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,2236900000
<u>Potencia (dBm):</u>	20,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15.295,60	<u>Frec Tx (MHz):</u>	14.805,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14.805,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	15.295,60
<u>EIRP (dBm):</u>	55,10	<u>EIRP (dBm):</u>	55,10
<u>Azimut (°):</u>	100,20	<u>Azimut (°):</u>	280,21
<u>Downtilt (°):</u>	0,36	<u>Downtilt (°):</u>	-0,40
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-144D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-94	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-94

Tabla 5B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET Venecia-Río 4to de Grecia

Nombre enlace: Venecia-Río 4to de Grecia		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.636-3	7,00	58 / 58'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Venecia	<u>Nombre del sitio:</u>	Río 4to de Grecia
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3560835159	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3471300000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,2742601516	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,2236900000
<u>Potencia (dBm):</u>	20,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	15.295,60	<u>Frec Tx (MHz):</u>	14.805,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	14.805,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	15.295,60
<u>EIRP (dBm):</u>	55,10	<u>EIRP (dBm):</u>	55,10
<u>Azimut (°):</u>	100,20	<u>Azimut (°):</u>	280,21
<u>Downtilt (°):</u>	0,36	<u>Downtilt (°):</u>	-0,40
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-144D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-144D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	36,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	45,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-88

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 6A Enlace: Concesionado TEL-029-2012-MINAET Tírrases Curridabat-Curridabat

Nombre enlace: Tírrases Curridabat-Curridabat		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	60 / 60'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Tírrases Curridabat	<u>Nombre del sitio:</u>	Curridabat
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9060200000	<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9113606771
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0372800000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0312220080
<u>Potencia (dBm):</u>	10,00	<u>Potencia (dBm):</u>	10,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.840,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.872,60
<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.872,60	<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.840,50
<u>EIRP (dBm):</u>	42,60	<u>EIRP (dBm):</u>	42,60
<u>Azimut (°):</u>	48,17	<u>Azimut (°):</u>	228,17
<u>Downtilt (°):</u>	1,87	<u>Downtilt (°):</u>	-1,87
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	24,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	30,00
<u>Polarización:</u>	H	<u>Polarización:</u>	H
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

Tabla 6B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET Tírrases Curridabat-Curridabat

Nombre enlace: Tírrases Curridabat-Curridabat		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	60 / 60'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Tírrases Curridabat	<u>Nombre del sitio:</u>	Curridabat
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9010480000	<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9113606771
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0280320000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0312220080
<u>Potencia (dBm):</u>	10,00	<u>Potencia (dBm):</u>	10,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.840,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.872,60
<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.872,60	<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.840,50
<u>EIRP (dBm):</u>	42,60	<u>EIRP (dBm):</u>	42,60
<u>Azimut (°):</u>	343,05	<u>Azimut (°):</u>	163,05
<u>Downtilt (°):</u>	0,71	<u>Downtilt (°):</u>	-0,72
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	24,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	28,00
<u>Polarización:</u>	H	<u>Polarización:</u>	H
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 7A Enlace: Concesionado TEL-029-2012-MINAET Cariari HER-RITEVE Barreal de Heredia

Nombre enlace: Cariari HER-RITEVE Barreal de Heredia		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	63 / 63'

Sitio A	
<u>Nombre del sitio:</u>	Cariari HER
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9754317555
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,1543485609
<u>Potencia (dBm):</u>	16,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.893,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.661,50
<u>EIRP (dBm):</u>	48,60
<u>Azimut (°):</u>	104,55
<u>Downtilt (°):</u>	1,24
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	27,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	RITEVE Barreal de Heredia
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9705500000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,1352600000
<u>Potencia (dBm):</u>	16,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.661,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.893,50
<u>EIRP (dBm):</u>	48,60
<u>Azimut (°):</u>	284,55
<u>Downtilt (°):</u>	-1,25
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	28,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

Tabla 7B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET Cariari HER-RITEVE Barreal de Heredia

Nombre enlace: Cariari HER-RITEVE Barreal de Heredia		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	63 / 63'

Sitio A	
<u>Nombre del sitio:</u>	Cariari HER
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9754317555
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,1543485609
<u>Potencia (dBm):</u>	16,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.893,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.661,50
<u>EIRP (dBm):</u>	48,60
<u>Azimut (°):</u>	104,82
<u>Downtilt (°):</u>	1,18
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	27,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	RITEVE Barreal de Heredia
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,9701000000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,1338900000
<u>Potencia (dBm):</u>	16,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.661,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.893,50
<u>EIRP (dBm):</u>	48,60
<u>Azimut (°):</u>	284,82
<u>Downtilt (°):</u>	-1,19
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30
<u>Altura base-antena (m):</u>	28,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 8A Enlace: Concesionado TEL-029-2012-MINAET San Miguel Desamparados-Higuito Desamp.

Nombre enlace: San Miguel Desamparados-Higuito Desamp.		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	46 / 46'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	San Miguel Desamparados	<u>Nombre del sitio:</u>	Higuito Desamp.
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,8748100000	<u>Latitud (WGS84):</u>	9,8653802091
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0632100000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0592496785
<u>Potencia (dBm):</u>	10,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,50
<u>Frec Tx (MHz):</u>	21,542,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	22,774,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	22,774,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	21,542,50
<u>EIRP (dBm):</u>	42,60	<u>EIRP (dBm):</u>	69,20
<u>Azmut (°):</u>	167,62	<u>Azmut (°):</u>	337,62
<u>Downtilt (°):</u>	1,61	<u>Downtilt (°):</u>	-1,52
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40
<u>Altura base-antena (m):</u>	26,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	27,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

Tabla 8B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET San Miguel Desamparados-San Rafael Arriba

Nombre enlace: San Miguel Desamparados-San Rafael Arriba		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	46 / 46'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	San Miguel Desamparados	<u>Nombre del sitio:</u>	San Rafael Arriba
<u>Latitud (WGS84):</u>	9,8748100000	<u>Latitud (WGS84):</u>	9,8775872730
<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0632100000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-84,0758084839
<u>Potencia (dBm):</u>	10,00	<u>Potencia (dBm):</u>	20,50
<u>Frec Tx (MHz):</u>	22,774,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	21,542,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	21,542,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	22,774,50
<u>EIRP (dBm):</u>	42,60	<u>EIRP (dBm):</u>	69,20
<u>Azmut (°):</u>	282,63	<u>Azmut (°):</u>	102,62
<u>Downtilt (°):</u>	-0,09	<u>Downtilt (°):</u>	0,08
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG03-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	34,30	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40
<u>Altura base-antena (m):</u>	26,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	26,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 9A Enlace: Concesionado TEL-029-2012-MINAET Ticaban-La Suerte de Ticaban

Nombre enlace: Ticaban-La Suerte de Ticaban		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	41 / 41'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Ticaban	<u>Nombre del sitio:</u>	La Suerte de Ticaban
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3988200000	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3918100000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,8301100000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,8019700000
<u>Potencia (dBm):</u>	15,00	<u>Potencia (dBm):</u>	15,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.739,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.607,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.607,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.739,50
<u>EIRP (dBm):</u>	53,70	<u>EIRP (dBm):</u>	53,70
<u>Azimut (°):</u>	99,88	<u>Azimut (°):</u>	279,88
<u>Downtilt (°):</u>	-0,03	<u>Downtilt (°):</u>	0,01
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900	<u>Modelo Equipo:</u>	Optix RTN900
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40
<u>Altura base-antena (m):</u>	42,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	43,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-83,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-93,5

Tabla 9B Enlace: Modificado TEL-029-2012-MINAET Ticaban-La Suerte de Ticaban

Nombre enlace: Ticaban-La Suerte de Ticaban		
<u>Canalización</u>	<u>BW (MHz)</u>	<u>Canal</u>
F.637-3	7,00	41 / 41'

Sitio A		Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Ticaban	<u>Nombre del sitio:</u>	La Suerte de Ticaban
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3988200000	<u>Latitud (WGS84):</u>	10,3918100000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,8301100000	<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,8019700000
<u>Potencia (dBm):</u>	25,00	<u>Potencia (dBm):</u>	25,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	22.739,50	<u>Frec Tx (MHz):</u>	21.607,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	21.607,50	<u>Frec Rx (MHz):</u>	22.739,50
<u>EIRP (dBm):</u>	63,70	<u>EIRP (dBm):</u>	63,70
<u>Azimut (°):</u>	99,88	<u>Azimut (°):</u>	279,88
<u>Downtilt (°):</u>	-0,03	<u>Downtilt (°):</u>	0,01
<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI	<u>Marca Equipo:</u>	HUAWEI
<u>Modelo Equipo:</u>	RTN950	<u>Modelo Equipo:</u>	RTN950
<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN	<u>Marca Antena:</u>	PUTIAN
<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D	<u>Modelo Antena:</u>	WTG08-212D
<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40	<u>Ganancia antena (dBi):</u>	40,40
<u>Altura base-antena (m):</u>	42,00	<u>Altura base-antena (m):</u>	43,00
<u>Polarización:</u>	V	<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5	<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-87,5

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

IV. Recomendar como condiciones aplicables a los enlaces microondas modificados lo siguiente:

1. Una vez instalado cada enlace de microondas concesionado, el interesado cuenta con diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, para informar a la SUTEL, a fin de que ésta realice las inspecciones señaladas en los numerales 82 y 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y se pueda comprobar que las instalaciones se ajustan a lo autorizado en el título habilitante. En caso de incumplimiento de esta obligación se podría incurrir en una falta muy grave según lo dispuesto en los artículos 67 inciso a) punto 8) y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
2. Con el objeto de vigilar el funcionamiento de los servicios, sus instalaciones, equipos y antenas, la SUTEL practicará las visitas que considere pertinentes (inspecciones según artículo 82 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET). En donde el titular de la red deberá mostrar los documentos indicados en el artículo 88, del Decreto en mención, en cada lugar donde se encuentre algún extremo de la red de telecomunicaciones.
3. La infraestructura de las redes de telecomunicaciones que utilice el presente titular, deberán estar habilitadas para el uso conjunto o compartido con relación a las canalizaciones, ductos, postes, torres, estaciones y demás instalaciones requeridas para la propia instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones, según el artículo 77 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET.
4. Con objeto de salvaguardar la optimización de los recursos escasos, principio rector establecido en el artículo 3 de la Ley N° 8642, la SUTEL podrá recomendar por motivos de uso eficiente del espectro radioeléctrico, calidad en la redes, competencia en el mercado y demás términos o condiciones establecidos en la citada Ley y sus Reglamentos, la modificación de los parámetros técnicos establecidos en el respectivo título habilitante. Por esta razón en concordancia con el artículo 74, inciso h) del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET se insta al titular a cooperar con la SUTEL en lo requerido para el uso eficiente de los recursos escasos.
5. De acuerdo a lo establecido en el artículo 22, inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 referente a la "Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos", se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio a la operación de los enlaces aceptados.
6. El titular estará obligado de conformidad con el artículo 93 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, a aceptar y responder con prioridad absoluta las llamadas y mensajes de socorro, cualquier que sea su origen.
7. La empresa concesionaria, previa aprobación del Consejo de la SUTEL, podrá hacer ajustes a las condiciones técnicas de los enlaces microondas (con excepción de la frecuencia concesionada) de conformidad con la Resolución N° RCS-128-2011, modificada mediante Resolución N° RCS-227-2011; siempre y cuando se esté conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), Decretos Ejecutivos

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Nº 35257-MINAET, Nº 35866-MINAET y Nº 36754-MINAET. Todo lo anterior con excepción de un cambio de frecuencia, caso que deberá efectuarse mediante acuerdo ejecutivo.

V. Notificar la presente resolución al Poder Ejecutivo para lo que corresponda.

14. Estudio técnico de enlaces microondas en la banda de 13 GHz. Recomendación técnica del resultado de 1 (un) enlace solicitado por el operador Instituto Costarricense de Electricidad.

De inmediato, el señor Presidente somete a consideración del Consejo el estudio técnico para la modificación de un enlace de microondas al Instituto Costarricense de Electricidad.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 4696-SUTEL-DGC-2012, el cual contiene la recomendación técnica del resultado de los diez (10) enlaces que se presentaron para su modificación por parte del Instituto Costarricense de Electricidad.

El señor Fallas Fallas explica este tema y señala los pormenores del estudio realizado, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo.

Suficientemente analizado este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 016-076-2012

RCS-369-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 11:45 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2012**

EXPEDIENTE SUTEL-ER-3262

En relación con el **Resultado del estudio técnico de enlaces microondas en la banda de 13 GHz para el Instituto Costarricense de Electricidad** el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 5 del Acuerdo Número 016-076 de la sesión 076 celebrada el 12 de diciembre del 2012, la siguiente Resolución:

RESULTANDO:

- I. Que mediante Resolución Nº RCS-477-2010 de las 14:00 horas del 8 de noviembre del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, estableció el "*Procedimiento interno para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva.*"

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- II. Que mediante oficio N° OF-GCP-2012-686 recibido en la SUTEL en fecha 20 de noviembre de 2012, el Viceministerio de Telecomunicaciones, del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (en adelante MINAET), solicitó a este órgano regulador emitir criterio técnico en relación con la solicitud presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) para la delimitación de un enlace microondas en la banda de 13 GHz. (folios 002 a 003)
- III. Que mediante oficio N° 264-591-2012 del 11 de noviembre del 2012, el ICE solicitó al Viceministerio de Telecomunicaciones el otorgamiento del enlace señalado en los términos indicados en el oficio. (folio 04)
- IV. Que mediante oficio N° 4914-SUTEL-DGC-2012 del 26 de noviembre de 2012 se otorgó audiencia escrita al ICE para la aceptación del enlace de microondas factible libre de interferencia siguiendo las recomendaciones de esta Superintendencia. (folios 08 a 09)
- V. Que mediante oficios N° 264-618-2012 y 264-618-2012 del 29 de noviembre de 2012, el ICE aceptó lo indicado en la audiencia otorgada mediante oficio N° 4914-SUTEL-DGC-2012. (folio 15 y 16)
- VI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 73 inciso d) de la Ley N° 7395, "*Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*", establece que es función de este Consejo, realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo para el otorgamiento de las concesiones y permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- II. Que el artículo 19 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 34 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, disponen que el Poder Ejecutivo otorgará en forma directa, concesiones de frecuencias para la operación de redes privadas y de las que no requieran asignación exclusiva para su optima utilización. Adicionalmente determinan que a la SUTEL le corresponde, instruir el procedimiento para el otorgamiento de dicha concesión.
- III. Qué asimismo, en el considerando XVI del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET, modificado mediante Decretos Ejecutivos N° 35866-MINAET y N° 36754-MINAET, se dispone que la SUTEL, previo a cualquier asignación de frecuencias por parte del Poder Ejecutivo, debe realizar un estudio técnico en el cual asegure la disponibilidad de frecuencias para cada caso en particular.
- IV. Que tal y como lo señala el artículo 10 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el PNAF, para la asignación de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva (aquellas que permitan que las frecuencias sean utilizadas por dos o más concesionarios), la SUTEL debe tomar en consideración los siguientes criterios: disponibilidad de la frecuencia, tiempo de utilización, potencia de los equipos, tecnología

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

aplicable, ancho de banda, modulación de la portadora de frecuencia, zona geográfica y configuración de las antenas (orientación, inclinación, apertura, polarización y altura); que permiten asignaciones sin causar interferencias perjudiciales entre ellas.

- V. Que de conformidad con la nota CR 095 del PNAF vigente, los rangos correspondientes a las bandas para las cuales se emite la presente recomendación, son declaradas como de asignación no exclusiva, por lo que para el otorgamiento de enlaces en estas frecuencias se delimitará la concesión adecuada mediante resolución N° RT-24-2009-MINAET, sujeta al dictamen técnico de la SUTEL.
- VI. Que tratándose de rangos de frecuencia correspondientes a lo especificado en la nota CR 095, esta Superintendencia debe seguir el procedimiento establecido en la resolución RCS-477-2010 para el caso de otorgamiento de recomendaciones técnicas para concesiones directas de enlaces microondas. Lo anterior, en el tanto la aplicación de un procedimiento distinto para el caso de uno o varios concesionarios, sería contraria a los principios establecidos en los incisos f) y g) del artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones y por lo tanto eventualmente no se cumpliría con el objetivo que busca la declaratoria de frecuencias de asignación no exclusiva establecida en el PNAF.
- VII. Que mediante oficio N° 439-SUTEL-2011, esta Superintendencia le indicó al ICE, la información de valores técnicos a tomar como predeterminados para el cálculo de interferencia de los enlaces de microondas, para lograr que estos estuvieran libres de interferencias y se cumpliera con las canalizaciones indicadas en dicho oficio.
- VIII. Que de conformidad y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° RCS-477-2010 de las 14:00 horas del 8 de noviembre del 2010, esta Superintendencia realizó el dictamen técnico para la asignación de los enlaces microondas con base en los siguientes criterios:
1. El análisis técnico de la factibilidad e interferencias de los enlaces microondas solicitados por el ICE, se realizó mediante el uso de la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus, versión 1.0.2.28 de la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus simulaciones en las siguientes recomendaciones de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones): UIT-R P.526, UIT-R P.838, UIT-R P.530, UIT-R P.676, UIT-R P.837, UIT-R P.453, UIT-R P.452.
 2. En el análisis de factibilidad e interferencias de los enlaces microondas solicitados por el ICE se estableció un valor de disponibilidad de 99.999% que permita al operador cumplir con los artículos 26, 54 y 55 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, donde se establece una disponibilidad mínima del 99.97% para las comunicaciones de red móvil y derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Cabe destacar que para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces de microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores predeterminados:

- Resolución de mapas a 50 m para área rural.
 - Resolución de mapas a 20 m para el valle central.
 - Mapa de promedio anual de precipitaciones.
 - Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según oficio 439-SUTEL-2011.
 - Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según oficio 439-SUTEL-2011.
 - Coeficiente de refractividad $k = 4/3$.
 - Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelecom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.
- IX. Que la precisión de los resultados que se presentan en el informe técnico depende directamente de la calidad y precisión de la información suministrada por el ICE; por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos operadores de telefonía móvil.
- X. Que el procedimiento seguido por la SUTEL es válido, por cuanto en la presente resolución se consideraron todos los elementos del acto (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido), exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- XI. Que conviene incorporar el análisis realizado mediante oficio N° 4996-SUTEL-DGC-2012 en fecha 03 de diciembre del 2012, correspondiente a la solicitud presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

"De conformidad con la Resolución N° RCS-477-2010, donde se indica que la SUTEL debe remitir al Poder Ejecutivo la recomendación técnica para la concesión directa de los enlaces de microondas de las bandas de asignación no exclusiva según las Notas CR 079, CR 080, CR 083, CR 084, CR 088, CR 090, CR 092, CR 094, CR 095, CR 099, CR 100B, CR 102A, CR 102B, CR 103, y CR 104 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET, modificado mediante Decretos Ejecutivos N°35866-MINAET, N°36754-MINAET y N°37055-MINAET, así como los rangos de frecuencia de asignación exclusiva otorgados mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 92-98 MSP del 15 de diciembre de 1997 y adecuados por el MINAET mediante resolución RT-24-2009-MINAET de 18 de diciembre de 2009, se les informa que se han realizado los análisis de factibilidad e interferencias de los enlaces solicitados por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante oficio 264-591-2012 recibido por MINAET el 15 de noviembre del 2012.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Se presenta ante el Consejo de la SUTEL la recomendación técnica del resultado de 1 (un) enlace solicitado por el operador Instituto Costarricense de Electricidad y remitido a esta Superintendencia por el MINAET mediante oficio N° OF-GCP-2012-686 el 20 de noviembre del 2012, con el fin de que el Consejo proceda de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley N° 7593, a emitir el respectivo dictamen técnico sobre la delimitación de la adecuación realizada por el MINAET mediante resolución RT-24-2009-MINAET de 18 de diciembre de 2009 para este enlace microondas.

Para realizar dicho estudio se utilizó la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus FX⁴, versión 1.1.0.62 desarrollada por la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus simulaciones en las siguientes recomendaciones de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):

- UIT-R P.526,
- UIT-R P.838,
- UIT-R P.530,
- UIT-R P.676,
- ITU-R P.837,
- ITU-R P.453,
- ITU-R P.452,

A su vez, se verificó que las frecuencias reportadas se ajustaran con las canalizaciones establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente y las indicadas por esta Superintendencia a través del oficio N° 439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011.

Con el objetivo de establecer un análisis técnico de la factibilidad y susceptibilidad a interferencias confiable y debidamente fundamentado para cada uno de los enlaces de microondas, se debe considerar que el comportamiento de dichos sistemas depende principalmente de los siguientes factores:

- La distancia entre los sitios, para los cuales se requiere Línea de Vista (LOS)
- Las condiciones de propagación de la señal (atenuación de la señal, respecto a la distancia y demás efectos de relieve, morfológicos y atmosféricos)
- La capacidad del canal portador (Eficiencia Espectral en unidades de bps/Hz)
- Existencia de sitios repetidores para alcanzar largas distancias
- Tipos de antena utilizados con sus correspondientes patrones de radiación
- Efecto de la tropósfera como medio de propagación de los enlaces de microondas
- Condiciones climatológicas
- Presencia de interferencias en el sitio producto de otros enlaces o servicios
- El relieve y la morfología del terreno
- Disponibilidad de canales en las distintas bandas de frecuencias designadas como de asignación no exclusiva en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)

⁴ LStelcom. Mobile and Fixed Communication. Software CHIRplus® , Lichtenau Germany.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Cabe destacar que para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces de microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores predeterminados:

- Resolución de mapas a 50 m para área rural.
- Resolución de mapas a 20 m para el valle central.
- Mapa de promedio anual de precipitaciones.
- Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.
- Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.
- Coeficiente de refractividad $k= 4/3$.
- Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelecom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.

Estos valores predeterminados fueron utilizados para el caso en que los operadores no proporcionaran la información según el fabricante de sus equipos, de acuerdo con el oficio N° 439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011. Los parámetros y configuraciones utilizadas para los citados estudios, corresponden con los mismos valores empleados para el estudio de las solicitudes de los enlaces microondas de las empresas Claro C.R. Telecomunicaciones, S.A. y Telefónica de Costa Rica TC, S.A.

Para el análisis de factibilidad e interferencias del enlace microondas se estableció un valor de disponibilidad de 99.999%⁵ que permita al operador cumplir con los artículos 26, 54 y 55 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, donde se establece una disponibilidad mínima del 99.97% para las comunicaciones de red móvil y derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

El enlace microondas mostrado en el apéndice 1 corresponde a aquel enlace que cumple con las condiciones de disponibilidad, y no genera interferencia (pasiva o activa), el cual fue presentado mediante nota 264-591-2012 del ICE y que a su vez contemplan las modificaciones propuestas mediante sesión de trabajo el día 26 de noviembre del presente año con funcionarios del ICE y de esta Superintendencia. El resultado de disponibilidad y factibilidad de este enlace se muestra en el apéndice 2 del presente informe.

Mediante oficio N° 4914-SUTEL-DGC-2012 del 26 de noviembre del presente año, se le brindó audiencia escrita al ICE para la aceptación del enlace microonda de esta solicitud, siguiendo las recomendaciones propuestas por esta Superintendencia durante la mencionada sesión de trabajo. El ICE brindó respuesta a esta audiencia el día 29 de noviembre del presente año a través del oficio 264-619-2012, expresando que dichos enlaces están acordes con lo establecido en la sesión de trabajo.

⁵ Tomada del libro Transmission Network Fundamentals, de Harvey Lehpamer

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Es necesario señalar que, para la realización de este análisis de enlaces de microondas, se cumplió con lo establecido en la Resolución N° RCS-477-2010, "Procedimiento interno para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva".

La precisión de los resultados que se presentan en este informe depende directamente de la calidad y precisión de la información suministrada por el ICE; por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos operadores de telefonía móvil.

Expuesto lo anterior y para cumplir con la entrega del enlace microondas al Instituto Costarricense de Electricidad, según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio N° OF-GCP-2012-686, se recomienda presentar al MINAET el presente criterio técnico para la entrega de 1 enlace descrito en el apéndice 1 a fin de que sea tomado como recomendación de la delimitación de la adecuación realizada por el MINAET mediante resolución RT-24-2009-MINAET de 18 de diciembre de 2009."

- XII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es rendir el siguiente dictamen técnico al Poder Ejecutivo, como en efecto se dirá.

POR TANTO

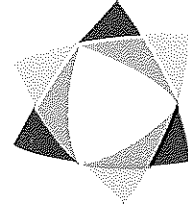
Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227,

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

- I. Remitir al Viceministerio de Telecomunicaciones el presente dictamen técnico para la delimitación de la concesión otorgada en bandas de asignación no exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), adecuada mediante resolución N° RT-24-2009-MINAET.
- II. Recomendar al Viceministerio de Telecomunicaciones delimitar la concesión adecuada mediante resolución N° RT-24-2009-MINAET al Instituto Costarricense de Electricidad con cédula de persona jurídica N° 4-000-042139, al siguiente enlace de microondas de acuerdo con los términos de la siguiente tabla:

Nº

19262



sutel

SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Tabla 1 Enlace: La Aldea Sarapiquí-Delta Pococi

Nombre	La Aldea Sarapiquí-Delta Pococi	SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012
	12 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	<u>Canalización</u>	<u>Canal</u>
	F.497-7	28 / 28'
	<u>BW (MHz)</u>	
	7,00	

Sitio A	
<u>Nombre del sitio:</u>	La Aldea Sarapiquí
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,6343625639
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,8366228611
<u>Potencia (dBm):</u>	19,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	12 943,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	13 209,50
<u>EIRP</u>	59,20
<u>Azimut (°):</u>	29,74
<u>Downtilt (°):</u>	-0,09
<u>Marca Equipo:</u>	Ericsson
<u>Modelo Equipo:</u>	Minilink-E
<u>Marca Antena:</u>	ERICSSON
<u>Modelo Antena:</u>	UKY 210 41/SC15
<u>Ganancia antena</u>	41,80
<u>Altura base-antena (m):</u>	30,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-84

Sitio B	
<u>Nombre del sitio:</u>	Delta Pococi
<u>Latitud (WGS84):</u>	10,7683000000
<u>Longitud (WGS84):</u>	-83,7587400000
<u>Potencia (dBm):</u>	19,00
<u>Frec Tx (MHz):</u>	13 209,50
<u>Frec Rx (MHz):</u>	12 943,50
<u>EIRP</u>	59,20
<u>Azimut (°):</u>	209,75
<u>Downtilt (°):</u>	-0,03
<u>Marca Equipo:</u>	Ericsson
<u>Modelo Equipo:</u>	Minilink-E
<u>Marca Antena:</u>	ERICSSON
<u>Modelo Antena:</u>	UKY 210 41/SC15
<u>Ganancia antena</u>	41,80
<u>Altura base-antena</u>	57,00
<u>Polarización:</u>	V
<u>Sensibilidad Rx (dBm):</u>	-84

VI. Recomendar como condiciones aplicables a la concesión directa del enlaces microondas las siguientes:

- A. Una vez instalado cada enlace de microondas concesionado, el interesado cuenta con diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, para informar a la SUTEL, a fin de que ésta realice las inspecciones señaladas en los numerales 82 y 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y se pueda comprobar que las instalaciones se ajustan a lo autorizado en el título habilitante. En caso de incumplimiento de esta obligación se podría incurrir en una falta muy grave según lo dispuesto en los artículos 67 inciso a) punto 8) y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- B. Con el objeto de vigilar el funcionamiento de los servicios, sus instalaciones, equipos y antenas, la SUTEL practicará las visitas que considere pertinentes (inspecciones según artículo 82 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET). En donde el titular de la red deberá mostrar los documentos indicados en el artículo 88, del Decreto en mención, en cada lugar donde se encuentre algún extremo de la red de telecomunicaciones.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- C. La infraestructura de las redes de telecomunicaciones que utilice el presente titular, deberán estar habilitadas para el uso conjunto o compartido con relación a las canalizaciones, ductos, postes, torres, estaciones y demás instalaciones requeridas para la propia instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones, según el artículo 77 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET.
- D. Con objeto de salvaguardar la optimización de los recursos escasos, principio rector establecido en el artículo 3 de la Ley N° 8642, la SUTEL podrá recomendar por motivos de uso eficiente del espectro radioeléctrico, calidad en la redes, competencia en el mercado y demás términos o condiciones establecidos en la citada Ley y sus Reglamentos, la modificación de los parámetros técnicos establecidos en el respectivo título habilitante. Por esta razón en concordancia con el artículo 74, inciso h) del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET se insta al titular a cooperar con la SUTEL en lo requerido para el uso eficiente de los recursos escasos.
- E. De conformidad con el artículo 24 inciso a) de la Ley N° 8642 *"las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones se otorgarán por un período máximo de quince años, prorrogable a solicitud de parte, hasta por un período que sumado con el inicial y el de las prórrogas anteriores no exceda veinticinco años. La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos dieciocho meses antes de su expiración."*
- F. En atención con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley N° 8642, el presente titular deberá cancelar, anualmente, un canon de reserva del espectro radioeléctrico, por las bandas de frecuencias que se le concesionen, independientemente de que haga uso de dichas bandas o no, y durante la vigencia del plazo de la concesión directa.
- G. De acuerdo con lo establecido en el artículo 22, inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 referente a la *"Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos"*, se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio a la operación de los enlaces aceptados.
- H. El titular estará obligado de conformidad con el artículo 93 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, a aceptar y responder con prioridad absoluta las llamadas y mensajes de socorro, cualquier que sea su origen.
- I. Que se informe al concesionario que previa aprobación del Consejo de la SUTEL, podrá hacer ajustes a las condiciones técnicas de los enlaces microondas (con excepción de la frecuencia concesionada) de conformidad con la Resolución N° RCS-128-2011, modificada mediante Resolución N° RCS-227-2011; siempre y cuando se esté conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET modificado por Decretos Ejecutivos N° 35866-MINAET y N° 36754-MINAET.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- J. Indicar al concesionario que deberá cumplir con las disposiciones que sean aprobadas por la Comisión de Mejores Prácticas en relación con las distancias mínimas que se establezcan para los enlaces que se autoricen en las frecuencias de asignación no exclusiva. Lo anterior una vez que se comunique oficialmente a los concesionarios la aprobación de estas disposiciones por los medios pertinentes.
- VII. Recordar al Viceministerio de Telecomunicaciones la disposición contenida en el artículo 39 de la Ley N° 8660, según la cual cuenta con la facultad de separarse del criterio técnico que emita esta Superintendencia y dar continuidad al trámite correspondiente.
- VIII. Notificar la presente resolución al Viceministerio de Telecomunicaciones para lo que corresponda.

15. Informe técnico sobre el caso de Nefthalí Garro Zúñiga contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por el órgano director en relación con la denuncia presentada por el señor Nefthalí Garro Zúñiga contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por una supuesta facturación incorrecta en su factura telefónica, por roaming internacional.

Ingresa a la sala de sesiones los funcionarios Leonardo Steller Solórzano y Natalia Ramírez Alfaro, de la Dirección General de Calidad y miembros del órgano director que investiga este caso y para cuyo efecto fueron designados por el Consejo según acuerdo 017-051, de la sesión ordinaria 051-2012, celebrada el 30 de agosto del 2012.

El señor Presidente cede el uso de la palabra al señor Steller Solórzano para que se refiera a este asunto. Explica el funcionario que el señor Garro Zúñiga contrató el servicio de roaming internacional en el año 2010 y en el 2011, luego de un viaje a Honduras, recibió la facturación por cinco millones de colones.

En razón de lo expuesto, el señor Garro presentó el reclamo ante el ICE, pero esta entidad no le resolvió el problema, por lo que interpuso la queja ante Sutel. El órgano director, luego de la investigación correspondiente, encontró una responsabilidad compartida, dado que el ICE no le brindó al usuario información suficiente sobre el servicio de roaming ni le incluyó la misma en el contrato. Dicho contrato lo firmó el mensajero del señor Garro Zúñiga, con un poder para que realizara este trámite, por lo que el usuario no se percató de los detalles.

Por esta razón, se le solicitó al ICE que remitiera el contrato a Sutel para la debida revisión, disposición que ya se habla solicitado y que no ha sido acatada. Por esta razón, se reitera la solicitud, que deberá cumplir en un plazo no mayor de 30 días, de lo contrario, se podrá abrir un procedimiento sancionatorio por este incumplimiento.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Steller Solórzano y luego de una amplia discusión sobre este asunto, el Consejo resuelve:

ACUERDO 017-076-2012

RCS-370-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JOSÉ, A LAS 12:00 HORAS DEL 12 DE DICIEMBRE DEL 2012
ACUERDO 017-076-2012**

**“ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR
NEFTALÍ GARRO EN CONTRA DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD POR
SUPUESTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO
ROAMING INTERNACIONAL”**

EXPEDIENTE SUTEL-AU-189-2012

RESULTANDO

1. Que el señor **NEFTALÍ GARRO ZUÑIGA**, cédula de identidad número 1-0928-0328, presentó ante esta Superintendencia de Telecomunicaciones, en fecha 23 de abril de 2012 una queja en contra del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante ICE, con motivo de supuestas irregularidades presentadas en la operación del servicio roaming internacional. (Folios 01-50)
2. Que mediante oficio N° 1838-SUTEL-DGC-2012, del 15 de mayo del 2012 se hizo acuse de recibo de la reclamación interpuesta y se informó que la misma se encontraba en fase de investigación preliminar, para reunir los elementos apropiados para descartar o confirmar la necesidad de apertura de un procedimiento administrativo. (Folio 51)
3. Que en fecha 04 de junio del 2012, mediante oficio N° 2202-SUTEL-DGC-2012, se solicitó información al ICE en relación con la disconformidad presentada por el señor Neftalí Garro sobre la facturación del servicio de Roaming Internacional de Datos activado para el servicio telefónico número 8823-4778. (Folios 53-55)
4. Que, asimismo, mediante oficio N° 2192-SUTEL-DGC-2012, del 4 de junio del 2012, se realizó una consulta al ICE en relación con la información brindada al usuario final al momento de adquirir un servicio de roaming internacional debido a las diversas quejas presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones por irregularidades en el cobro de dicho servicio. (Folios 56-57)
5. Que la Licda. Ivette Ovarés Camacho, en su condición de Apoderada Especial Extrajudicial, mediante escrito 097-473-2012, del 12 de junio del 2012, aportó la información solicitada en el oficio N°2192-SUTEL-DGC-2012. (Folios 58-60)

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

6. Que mediante oficio 097-477-2012, del 12 de junio del 2012, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió la información requerida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en oficio N° 2202-SUTEL-DGC-2012, relacionada con el reclamo interpuesto por el señor Neftalí Garro Zuñiga por el cobro del servicio de Roaming Internacional. (Folios 61-115)
7. Que mediante acuerdo 017-051-2012 tomado en la sesión ordinaria 051-2012 celebrada el 30 de agosto de 2012, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó la apertura del procedimiento ordinario administrativo y nombró como órgano director a los funcionarios Harold Chaves Rodríguez y Leonardo Steller Solórzano para que conjuntamente o individualmente tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo del presente caso. (Folios 115-117)
8. Que a las 13:00 horas del 6 de setiembre del 2012, mediante auto de intimación se procedió a intimar al ICE sobre los hechos objeto de la investigación, así como a citar a comparecencia oral y privada a realizarse el 04 de octubre del 2012 en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (Folios 118-125)
9. Que en fecha 21 de setiembre del 2012, mediante oficio 097-802-2012, el ICE remitió la información solicitada mediante el Auto de Intimación de las 13:00 horas del 6 de setiembre del 2012. (Folios 126-162)
10. Que a las 10:00 horas del 04 de octubre del 2012 se realizó la comparecencia oral y privada, en la cual se recibe prueba documental y el testimonio del señor Erick Sanabria Rodríguez. (Folios 162-187)
11. Que el órgano director del procedimiento administrativo procedió a rendir Informe Final de la investigación mediante oficio N° 5110-SUTEL-DGC-2012, del 07 de diciembre del 2012.
12. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: "1) *Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final.* 4) *Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios.* 5) *Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente.* 9) *Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado por el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva.* 11) *Obtener la pronta corrección de los problemas 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.* 29) *Los demás que se establezcan en el ordenamiento vigente*".

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

- II. Que el artículo 49, inciso 3), de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, establece que es una obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: *"3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en la Ley"*
- III. Que el Reglamento Sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta No. 72, con fecha de 15 de abril de 2010, en su artículo 4 establece que los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente: *"(...)3) Los operadores y proveedores deberán brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales(...)", "4) En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que disponga la SUTEL"*.
- IV. Que el artículo 13, incisos g), del Reglamento sobre el Régimen de Protección a los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, establece que *"la información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados."*
- V. Que el artículo 14 del mismo cuerpo reglamentario establece la obligación que poseen los operadores y proveedores para que, de previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales establecerse en el respectivo contrato de adhesión.
- VI. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia mediante resolución 2011003089, de las 08:38 horas del 11 de marzo del 2011, ordenó a la SUTEL: *"disponer de inmediato las medidas necesarias para garantizar que los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, activen en sus redes, aquellos aparatos telefónicos cuya marca, modelo y versión de software, firmware y sistema operativo, correspondan a las mismas características de los teléfonos celulares homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, aun cuando no cuenten con el identificador de homologación, siempre y cuando cumpla con los otros requerimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico. Lo anterior en el entendido de que el usuario o consumidor sume bajo su propia responsabilidad, y renuncia a futuras reclamaciones por problemas de calidad de servicio"*
- VII. Que del informe final, oficio N° 5110-SUTEL-DGC-2012, del 7 de noviembre del 2012, rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a la presente resolución y que este Consejo acoge en su totalidad, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

III. Análisis técnico

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

a. Hechos probados

Revisado el expediente se constataron como hechos probados los siguientes:

- i. *El servicio telefónico móvil número 8823-4778 es propiedad del señor Neftalí Garro Zúñiga.*
- ii. *El terminal iPhone que utiliza el señor Garro no corresponde a un terminal homologado por parte de esta Superintendencia.*
- iii. *El ICE emitió la factura correspondiente al consumo del mes de junio de 2011, del servicio móvil 8823-4778, por un monto total de ¢ 5 032 520,00.*
- iv. *De la factura descrita en el punto anterior, el servicio telefónico móvil 8823-4778 realizó un consumo en Roaming Internacional de Datos en Honduras por un monto de ¢ 4 364 593,92, durante el período del 29 de mayo de 2011 al 05 de junio de 2011.*
- v. *La factura del mes de junio de 2011 fue debidamente pagada, por lo que no existe deuda pendiente con el ICE para dicho cobro.*
- vi. *Los contratos del ICE firmados por el señor Erick Sanabria Rodríguez, apoderado del señor Neftalí Garro Zúñiga, "Contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones número 35949188", "Planes de servicios móviles postpago" y "Servicio Roaming Internacional Pospago" no hacen referencia explícita al servicio Roaming Internacional de Datos, ni a sus condiciones de uso ni sus costos asociados.*
- vii. *El contrato del ICE "Servicio Roaming Internacional Pospago" firmado por el señor Erick Sanabria Rodríguez, apoderado del señor Neftalí Garro Zúñiga indica explícitamente los canales de atención que pueden ser utilizados por el cliente para solicitar información sobre el servicio roaming internacional pospago.*
- viii. *Al momento de contratar el servicio Roaming Internacional de Datos, al señor Erick Sanabria Rodríguez, apoderado del señor Neftalí Garro Zúñiga, no se le proporcionó información adicional sobre tarifas. Asimismo, de acuerdo con la declaración jurada del mismo señor Sanabria Rodríguez, él tampoco solicitó información de ningún tipo acerca del servicio.*
- ix. *Que el ICE, al momento de la suscripción del servicio -tal y como se indicó en el oficio 097-802-2012- no contaba con mucha información disponible al público sobre el servicio de itinerancia de datos.*
- x. *Posterior a la contratación del servicio Roaming Internacional Pospago y previo a su viaje a Honduras en mayo de 2011, el señor Neftalí Garro Zúñiga aseguró no haber realizado ninguna consulta particular al ICE sobre el uso del servicio roaming o sus costos asociados.*
- xi. *Previo a su viaje a Honduras en mayo de 2011, el señor Neftalí Garro Zúñiga utilizó el servicio roaming internacional en ocho (8) ocasiones, de las cuales tres (3) corresponden*

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

específicamente al uso y consumo del servicio roaming internacional de datos. En ninguno de estos casos hubo reclamo alguno sobre facturación por parte del señor Garro Zúñiga.

b. Hechos no probados

Revisado el expediente no se observan hechos no probados de relevancia para la resolución del asunto.

c. Comparecencia

La comparecencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del 04 de octubre de 2012, en las instalaciones de esta Superintendencia. Se presentaron a dicha audiencia por parte del reclamante el señor Neftalí Garro Zúñiga en calidad de reclamante y el señor Carlos Darío Angulo Ruiz en calidad de abogado del reclamante así como el señor Erick Sanabria Rodríguez en calidad de testigo. Por parte del ICE se presentaron los funcionarios Ivette Ovares Camacho, María Eugenia Pérez Miranda, Ronald Salas Hernández y Olman Carvajal Mora, el órgano director conformado por el ingeniero Leonardo Steller Solórzano y el licenciado Harold Chaves Rodríguez, y los funcionarios de la SUTEL Laura Rodríguez Amador y César Valverde Canossa en calidad de asesores del órgano director.

i. Pruebas aportadas en la audiencia

a) Prueba testimonial del señor Erick Sanabria Rodríguez.

b) Prueba documental:

- i) Por parte del ICE, se aportó el histórico de cargos a nómina de 2010 y 2011 para el número 8823-4778 a nombre del señor Neftalí Garro Zúñiga.
- ii) Por parte del reclamante se aportó el oficio 10280-2011-DHR, Informe Final con Recomendaciones, de La Defensoría de los Habitantes, con fecha 1 de septiembre de 2011; el oficio 02896-2012-DHR, Cierre de Expediente en Seguimiento, de La Defensoría de los Habitantes, con fecha 13 de marzo de 2012; y la sentencia 00393 del expediente 09-002203-1027-CA, de la Sala Primera de la Corte, con fecha 22 de marzo de 2012.

ii. Resumen de la exposición de los participantes

El siguiente resumen de la audiencia contiene los elementos relevantes de la comparecencia:

a) **Carlos Darío Angulo Ruiz (abogado del reclamante):**

Reiteró los hechos indicados en el reclamo presentado a esta Superintendencia, haciendo énfasis en que el ICE no cumplió con lo establecido en la normativa vigente al no proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre las condiciones del servicio Roaming Internacional y en especial sobre los costos de este servicio, lo cual hizo que su cliente no tomara una decisión de consumo informada. Asimismo, enfatizó el hecho de que el ICE no efectuó ningún tipo de aviso oportuno a su cliente cuando la facturación por servicio roaming comenzó a exceder los montos que su representado facturaba normalmente por este tipo de servicios.

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

b) Neftalí Garro Zúñiga (reclamante):

En atención a varias preguntas que le dirigió su propio abogado, el reclamante, señor Garro Zúñiga, relató que realizó un viaje a Honduras en mayo de 2011 con duración de una semana, durante la cual hizo uso del servicio roaming internacional de datos para revisar correos electrónicos, principalmente durante los días laborales debido a que el fin de semana estuvo vacacionando.

Indicó que el roaming internacional es un servicio que ha utilizado en otras ocasiones y el monto generalmente ha rondado los \$ 250 o \$ 300. Esto debido a que el uso que le da es para descarga de correos electrónicos, los cuales generalmente contienen únicamente texto, y en algunos casos contienen archivos adjuntos también de texto como documentos de MS Word que no suelen ser pesados. Igualmente indicó que estos correos los descarga en su teléfono iPhone, al cual le activa una modalidad mediante la cual los correos se descargan al momento de abrirlos, no al momento de ver la lista de mensajes, lo cual hace que su consumo sea bastante controlado.

Sugirió la posibilidad de que existiera algún error en el sistema de facturación o incluso la posibilidad de haber sido víctima de algún fraude mediante el cual un tercero utilizara su señal para descargar información, especialmente teniendo en cuenta que, según él mismo lo indica, durante el fin de semana en el que sucedió la mayor parte de la descarga de datos, él se encontraba vacacionando y prácticamente no hizo uso de su teléfono.

Lo anterior, por cuanto señaló el ejemplo de una sesión de datos de más de 800 mil colones la cual no guarda ninguna proporción con las demás descargas de datos que son de 99 colones, 1100 colones, 10 000 colones, 130 000 colones, etc, lo cual él indica que no logra explicarse y especula que pueda deberse a algún error o fraude.

También indicó que él realizó un depósito de garantía, solicitado por el ICE, al momento de contratar el servicio, el cual es de \$ 500, lo cual él interpretaba consistía en un seguro que se deja el ICE para el peor de los casos en que él deje una factura sin pagar. No obstante, que para el caso en concreto el monto cobrado en esta facturación es más de 10 veces superior a ese depósito de garantía.

Manifestó que de previo a su viaje a Honduras en mayo de 2011, utilizó el servicio de roaming internacional del ICE en al menos dos ocasiones, haciendo uso particular del roaming internacional de datos para realizar descargas de correos, principalmente y que para este viaje en concreto planteó ninguna consulta en particular al ICE sobre el uso del servicio roaming o sus costos asociados.

Aseveró que el teléfono iPhone utilizado durante su viaje a Honduras, no fue adquirido al ICE, sino que lo compró en España cuando los vendían desbloqueados.

Finalmente, indicó que para él como usuario no es funcional adquirir un servicio y luego tener que estar indagando con el operador o proveedor cuáles son las tarifas debido a que no le son proporcionadas al momento de adquirir el servicio y firmar el contrato. Además, sugiere que la información que se le proporciona a los clientes debe ser en términos que estos puedan entender sin necesidad de contar con conocimientos técnicos o especializados, por ejemplo información de los precios haciendo referencia a archivos de Word específicos o a fotos, y no indicando precios

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

por kilobit o kilobyte, los cuales no permiten a los usuarios dimensionar fácilmente el costo del servicio.

c) Ivette Ovares Camacho (ICE):

Aportó al expediente, como prueba documental, el histórico de cargos a nómina que se han realizado al servicio 8823-4778 a nombre del señor Neftalí Garro Zúñiga, donde se puede demostrar que antes del evento de mayo de 2011 el reclamante utilizó el servicio roaming de datos en varias ocasiones durante el 2010 y el 2011, he incluso posterior a ese evento facturó roaming de datos en tres (3) ocasiones durante el 2011 y que durante el año 2012 no tiene roaming datos.

En lo que se refiere a la adquisición del terminal iPhone en España por parte del reclamante, indica la señora Ovares Camacho que si el cliente no reporta el terminal al ICE entonces no hay oportunidad de explicarle las situaciones de riesgo que se pueden presentar con ese teléfono en particular y que no se presentan con todos los terminales, como por ejemplo el hecho que estos terminales se conectan a las redes aunque el cliente no lo esté manipulando.

d) María Eugenia Pérez Miranda (ICE):

Indicó que el contrato por servicios roaming firmado por el señor Garro Zúñiga establece en el punto tres (3) que el depósito de garantía no es consumible. Adicionalmente en el punto cinco (5) de ese mismo documento se encuentran los números de teléfono y correo electrónico a los cuales el cliente puede acceder para solicitar toda la información que requiera y aclarar las dudas que tenga sobre el servicio roaming y sus tarifas.

Asimismo, comentó que antes del 22 de febrero de 2010, el depósito de garantía que se solicitaba funcionaba como un monto límite para el consumo de los clientes en servicio roaming, pero debido a múltiples reclamos por parte de estos, se optó por cambiar el esquema y dejarlo como un simple depósito de garantía sin tener ninguna restricción sobre el límite de consumo de los clientes.

Finalmente, sugirió que la facturación elevada por servicio de roaming del mes de mayo de 2011 puede deberse a que el reclamante olvidara desactivar la itinerancia de datos en su nuevo teléfono iPhone al momento de comenzar a utilizarlo con el chip que antes utilizaba en otro terminal. Esto se sugiere con base en los varios consumos de roaming antes y después de ese evento, en los cuales el costo ha sido mucho más bajo.

e) Ronald Salas Hernández (ICE):

Explicó que es improbable que exista un error en el sistema de facturación o algún tipo de fraude con el servicio del señor Garro Zúñiga, lo anterior por cuanto los datos de consumo del cliente en servicio roaming son verificados y validados internacionalmente, utilizando para esto las cámaras de compensación de datos internacionales; es decir que el consumo realizado por el reclamante fue validado por el operador en Honduras, trasladado a la cámara de compensación de ese operador, luego trasladado a la cámara de compensación de datos del ICE y finalmente trasladado al ICE, en esos cuatro (4) escenarios el consumo como tal es validado y utiliza un tipo de señalización internacional conocida como GRX. Sugiere el señor Salas Hernández que el consumo elevado en mayo de 2011 puede deberse a que el aparato telefónico tuviese abierta la opción de compartir Internet que pudo haber sido aprovechada por otros usuarios, en cuyo caso ni

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

el ICE ni el operador en Honduras podrían determinarlo, solamente el usuario podría saber si lo tenía activo o no.

Explicó que el servicio de roaming internacional del reclamante, es un servicio pospago, no un servicio prepago. Esto quiere decir que no es posible mantener un registro o un control de consumo en tiempo real debido a que, según lo establecen las normas internacionales de la Asociación GSM, los operadores en los países visitados tienen hasta treinta (30) días para enviar la información de consumo roaming al ICE, aunque lo usual es que se envíe una o dos veces al día. En el caso de los servicios prepago, la señalización utilizada es distinta lo cual permite un registro en tiempo real del consumo efectuado por el cliente. Esta situación de los servicios pospago en roaming motivó a que en el 2010 se cambiara la forma como funciona el depósito de garantía para estos servicios, cambio que fue debidamente informado y aprobado por la SUTEL. Así, el depósito de garantía no es un condicionante de consumo ni un control de consumo.

Indicó que el precio del servicio roaming internacional de datos que pagan los clientes del ICE, incluye los costos del operador visitado, los costos propios del ICE y los cargos administrativos que el ICE debe pagar. El ICE establece un precio único para este servicio, independiente del país que el cliente visite, pero los precios del servicio de datos móviles son distintos en cada país, de manera que el porcentaje correspondiente al ICE varía dependiendo de los precios del país visitado. Igualmente manifestó, que para este caso particular de mayo de 2011, no es posible determinar qué porcentaje de la factura le corresponde al ICE y que porcentaje le corresponde al operador en Honduras. Aclara, sin embargo, que estos servicios de roaming datos son de los menos rentables para el ICE y que la mayor parte de la factura que paga el cliente corresponde al monto cobrado por el operador visitado, en este caso el operador en Honduras.

f) Erick Sanabria Rodríguez (testigo del reclamante):

Aseguró que al momento de adquirir el servicio roaming para el señor Nefthalí Garro Zúñiga, no se le brindó ninguna lista de tarifas y no se le brindó ningún monto.

Indicó además que al momento de contratar el servicio de roaming no solicitó ningún tipo de información al ICE.

g) Olman Carvajal Mora (ICE):

Indicó que la Superintendencia es la entidad encargada de velar por los derechos de los usuarios, por lo que los contratos que se firman con los usuarios han sido homologados debidamente por la SUTEL.

Manifestó que el contrato roaming no es un contrato caprichoso de una de las partes, si no que la SUTEL, cuando se le presenta el contrato, le hace las modificaciones que cree necesarias para velar por los derechos de los usuarios, en este caso el contrato fue aprobado por la SUTEL mediante resolución RSC-155-2010 del 12 del octubre del 2010 y que dicho documento es muy claro en su punto tres, el cual dice que el precio del servicio varía según el país, o sea al usuario se le está indicando muy claramente que los precios varían y que no los impone el ICE.

Asimismo, si bien es cierto, el ICE podrá solicitar el cliente el pago de un depósito de garantía de un monto, este depósito no será consumible y se regulará de acuerdo con las condiciones

12 DE DICIEMBRE DEL 2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 076-2012

indicadas en el contrato universal; es decir, que se trata de un contrato donde se le está indicando al cliente cómo es que se le va a cobrar.

Resaltó que el reclamante, el señor Neftalí Garro Zúñiga, es un abogado, es una persona con conocimiento muy grande en contratos, por lo que no estamos hablando con una persona que sea lega en la materia y que si bien es cierto no va a tener tal vez conocimientos como los que tiene un ingeniero en la materia, pero en cuanto a los contratos sí los conoce muy bien, firmó un contrato que ahora él dice que es engañoso, un contrato que fue homologado por la SUTEL, para el cual la SUTEL en su momento indicó cuales cambios había que hacerle para que el usuario tuviera su protección, entonces el ICE lo que utiliza es un contrato que fue aceptado por la SUTEL para la defensa de los clientes, y en el cual los puntos están muy claros, no hay ninguna parte aquí que esté omisa o que esté oscura, la información también puede ser solicitada y revisada, por lo que no se puede venir a reclamar ignorancia puesto que el reclamante es un cliente que anteriormente ha utilizado el servicio roaming internacional.

Argumentó que en cuanto a la posibilidad de que se halla dado un fraude, se ha comprobado de que no se ha sido así; en la prueba que aportada por el ICE se demuestra que el consumo efectivamente se dio, aunque no sea posible demostrar cómo se dio o por qué se dio.

Además indicó que el servicio trabajó perfectamente y que el ICE no le puede decir a un cliente como tiene que usar su servicio, por cuanto este es libre usarlo como guste, si el cliente no le puso la protección o no desconecta la itinerancia de datos, pues el servicio va subiendo, con el agravante que se trata de un servicio que no es en línea, no es un servicio directamente en Costa Rica, es un servicio internacional, para el cual el ICE no tiene al instante la información de consumo del cliente para advertirle en caso que la facturación esté subiendo. Esto está regido por normas internacionales sobre las cuales ni la misma SUTEL tiene injerencia de regulación, y son de acatamiento obligatorio para los operadores como el ICE que desean brindar a sus clientes el servicio roaming internacional.

Aunado a lo anterior, indicó que queda totalmente demostrado que el consumo se dio, aunque no sea posible demostrar si se dio con desconocimiento del usuario o no. Además la calidad de servicio fue muy buena, no hubo ninguna queja sobre imposibilidad de comunicarse o de envío o recepción de mensajes, el reclamo planteado es por el monto que, si bien es cierto es un monto alto, no es responsabilidad del ICE, la responsabilidad total es de la persona, en este caso el señor Neftalí Garro Zúñiga, que por desconocimiento como él mismo lo indica, no puso sus protecciones. Además, el rebajo que se le hizo de la tarjeta fue porque el reclamante así lo autorizó, por lo que considera el ICE que no se violentó ningún derecho, pues no se rebajó más de lo que la misma facturación indicó.

d. Análisis sobre el fondo

Revisadas las pruebas que constan en el expediente se procede con el siguiente análisis:

Sobre el alcance del deber/derecho de información:

El artículo 46 de nuestra Constitución Política establece el derecho fundamental de los consumidores (aplicable de igual forma para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones), a recibir información adecuada y veraz.