

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarle (s) que en Sesión Ordinaria No. 025-2013 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de mayo del 2013, artículo 7, acuerdo 029-025-2013, se ha aprobado la siguiente resolución:

RCS-169-2013

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**SAN JOSÉ, A LAS 15:00 HORAS DEL 15 DE JUNIO DE 2013
“OBSERVACIONES Y MODIFICACIONES A LAS OBLIGACIONES
DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES QUE INGRESAN
TRÁFICO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL”**

EXPEDIENTE GCO-RNE-REL-00166-2013

Consulta pública llevada a cabo con ocasión de la apertura de los circuitos internacionales de todos los operadores, a efectos de cursar el tráfico internacional entrante con destino a los números del Plan Nacional de Numeración de Costa Rica, en cumplimiento del régimen de acceso e interconexión, el Plan Nacional de Numeración y los artículos 8 y 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final:

Resultando

- I. Que en fecha 14 de setiembre de 2011, CLARO CR TELECOMUNICACIONES, SOCIEDAD ANONIMA (en adelante "CLARO"), con cédula de persona jurídica número 3-101- 460479 y el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (en adelante, "ICE"), con cédula jurídica número 4-000-42139, suscribieron un acuerdo denominado "Contrato de Acceso e Interconexión" que tiene por objeto:

*“la provisión de los siguientes servicios de acceso e interconexión. Cualquier otro servicio de acceso e interconexión que las Partes acuerden proveerse se negociarán caso por caso: (A) Servicios de Interconexión de tráfico: (A.1) Servicios de interconexión de terminación para voz: uso de red fija y móvil para terminación de tráfico local (A.2) Servicios asociados a telefonía móvil: tráfico de MMS y SMS (A.3) **Servicio interconexión de acceso: terminación de larga distancia internacional**, originación larga distancia internacional, acceso a servicios especiales de cobro revertido (800), acceso a servicios de tarifas con prima (90X y 900), acceso a servicios especiales de números cortos (A.4) Servicio de interconexión de tránsito (A.5) Servicios Auxiliares: servicios de emergencia y atención ciudadana cuya gestión se le haya encomendado a alguna de las Partes, con retribución y sin retribución para el Administrador del servicio; servicios de información y atención de clientes de las Partes; servicios de información de números de clientes de alguna de las Parte; servicios de tránsito hacia servicios de números cortos; servicios de red inteligente asociados a servicios de cobro revertido (800) y servicios de tarifa con prima (90X y 900) (A.6) Servicios de interconexión de datos para la*

plataforma de mensajería; (B) Servicios de acceso (B.1) Servicios de Co-ubicación (B.2) Servicios de Conexión: establecimiento de Puntos de Interconexión (POI por sus siglas en inglés de Points of Interconnection), asociados a la red fija, red móvil y red de datos (B.3) Servicios de alquiler de líneas mayoristas: enlaces de transmisión nacional para backhaul y líneas de transporte local para uso mayorista (B.4) Servicio de Acceso a las cabeceras de cable submarino; (C) Las condiciones técnicas y comerciales para cada uno de los servicios objeto de este contrato se establecerán en los Anexos que formarán parte integral del mismo.” (El resaltado es nuestro).

II. Que en fecha 29 de noviembre de 2011, CLARO mediante escrito DG272 (NI-4667) presentó a esta Superintendencia la respuesta a los oficios 3260-SUTEL-2011 y 3357-SUTEL-DGM-2011, mediante los cuales se solicitó informar cualquier controversia, conflicto, atraso, incumplimiento, atención deficiente, insuficiencia, restricción o limitación que se presentara en las relaciones de acceso e interconexión entre operadores. Entre otros aspectos, CLARO hizo referencia a la imposibilidad de sus usuarios finales para recibir llamadas internacionales originadas desde algunas redes fuera de Costa Rica, dado que el ICE aún mantiene bloqueados los circuitos internacionales de interconexión, lo que impide terminar esas llamadas, que tienen por destino a usuarios finales de la red de CLARO. Esto se traduce en una afectación real del servicio recibido por los usuarios finales de CLARO. Además, en su respuesta CLARO señala que de parte de la División Internacional del ICE se les informó que probablemente esa situación sería solventada en el transcurso de los próximos días. (folios 28 a 30 del expediente administrativo N° SUTEL-OT-084-2012)

III. Que en el expediente SUTEL-OT-084-2012 se tramitó una solicitud de intervención de CLARO, presentada mediante escrito con número de ingreso NI-3307 para que, de acuerdo con el Contrato de Acceso e Interconexión suscrito entre ambas Partes el 14 de setiembre del 2012, se ordenara al ICE:

1. Respetar el derecho de CLARO para que sean cursadas hacia la red de ésta las llamadas que intentan ingresar por medio de las rutas internacionales del ICE. Adicionalmente, que se obligue al ICE a ejecutar los acuerdos alcanzados el 3 de mayo de 2012 en cuanto la ratificación de los términos y condiciones necesarios para implementar lo dispuesto en el Contrato de Acceso e Interconexión respecto del tracto internacional.
2. Asimismo, CLARO solicita que dada la dilatación injustificada para ejecutar lo acordado, se imponga de manera inmediata y urgente una medida cautelar para garantizar el derecho de escogencia de los usuarios de CLARO, permitiéndoles seleccionar libremente entre operadores y proveedores, sin verse afectados por restricciones para recibir llamadas en sus terminales móviles, mediante el establecimiento inmediato de una obligación al ICE -que en su calidad de operador importante- se le obligue a brindar acceso e interconexión al tráfico internacional entrante con destino a la red de CLARO a través de sus rutas internacionales.
3. Subsidiariamente CLARO solicita la intervención de la SUTEL para que, al amparo del marco regulatorio vigente y del contrato de acceso e interconexión suscrito entre CLARO y el ICE, determine en firme, conforme el artículo 65 del

Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, que a los usuarios de la red móvil de Claro les asiste el derecho permanente de recibir llamadas internacionales mediante la apertura indefinida del acceso e interconexión al tráfico internacional entrante a través de las rutas del ICE, al amparo del marco legal y regulatorio vigente.

- IV.** Que mediante resolución RCS-192-2012 del 18 de junio de 2012, aprobada mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 001-037-2012, se dictó la apertura de procedimiento administrativo y se dictaron las siguientes medidas cautelares para dar solución temporal a la controversia surgida entre CLARO y el ICE:

“(...) De conformidad con el artículo 60 de la Ley N° 8642, el artículo 49 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, y el artículo 14, inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, se dictan como medidas cautelares las siguientes:

- a. Indicar al ICE que dentro de las 24 horas siguientes a partir de la notificación de la presente resolución, deberá habilitar sus circuitos internacionales para permitir la terminación del tráfico internacional entrante con destino a los usuarios finales de CLARO en Costa Rica. De este modo, el ICE debe proceder a terminar el tráfico internacional habilitando sus circuitos internacionales con el fin de que los usuarios de la red de CLARO puedan recibir llamadas con origen internacional, que sean entregadas por los carriers o acarreadores con que el ICE tiene acuerdos comerciales en virtud de su situación de operador incumbente e importante.*
- b. Las Partes, por concepto del Uso de la red móvil o fija para la terminación de tráfico internacional, no se facturarán cargos adicionales dentro de esta medida cautelar. Sin embargo, deberán conservar los Registro Detallados de Llamadas (CDR's) para todas las llamadas internacionales que sean terminadas en la red de la otra Parte.*
- c. Una vez determinados con carácter definitivo los precios, ya sea mediante la resolución final (orden de intervención, resolución del conflicto) de este procedimiento o el acuerdo entre las Partes y, si estos fueran distintos de los aquí establecidos, ambas Partes procederán a compensar según corresponda, como si se tratase hoy de un saldo a cuenta entre los operadores, una vez que se fijen los precios definitivos con base en la diferencia respecto de los precios fijados en esta resolución.”*

- V.** Que la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. (MOVISTAR), presentó ante la SUTEL evidencia técnica (correo electrónico del 20 de abril de 2012) en forma de trazas de los mensajes de señalización SS7, en la que se demostraba que el ICE, al devolver como código de liberación de circuito (REL) un mensaje de “unassigned number” para las llamadas con destino a la red de MOVISTAR, impedía que una llamada internacional entrante buscara una ruta alternativa para llegar a su destino.

- VI.** Que en vista de lo anterior, mediante acuerdo 007-027-2012 del Consejo de la SUTEL, se ordenó al ICE *“que modifique la configuración de las centrales telefónicas necesarias, en un plazo no mayor a 48 horas después de recibido este acuerdo, para que todas las llamadas internacionales entrantes con destino a cualquier operador de redes o proveedor*

de servicios debidamente autorizado en el mercado nacional sean cursadas en la red del ICE o en su defecto, para que en la señalización SS7 (protocolo ISUP) el campo REL entregue el indicador de causa número 3, "No route to destination" (sin ruta al destino) en lugar del indicador de causa 1, "unallocated number" (número no asignado) que es utilizado actualmente."

- VII.** Que mediante correo del 8 de mayo de 2012, el señor Carlos Álvarez presentó una queja ante la SUTEL al tener problemas para recibir llamadas internacionales en las líneas contratadas al operador CALLMYWAY NY, S.A. (CALLMYWAY), por parte de la empresa HYUNDAI MERCHAN MARINE HMM. Los problemas siguieron presentándose posterior a la emisión del acuerdo 007-027-2012 por parte del Consejo de la SUTEL.
- VIII.** Que mediante escrito recibido el 21 de noviembre de 2012 (NI-7073-12), la empresa AMERICAN DATA NETWORKS, S.A. (ADN) solicitó la intervención de la SUTEL ante el ICE, en la apertura de rutas internacionales para la terminación de tráfico telefónico internacional con destino a los usuarios de ADN.
- IX.** Que mediante la resolución RCS-106-2013 de las 15:35 horas del 20 de marzo de 2013, el Consejo de la SUTEL sometió a consulta pública por diez días hábiles, las obligaciones de los operadores y proveedores que ingresan tráfico telefónico de larga distancia internacional. (Véanse los folios 25 a 33 del expediente administrativo)
- X.** Que dicha resolución fue publicada en el Alcance Digital N° 62 de La Gaceta N° 67 del 8 de abril de 2013.
- XI.** Que una vez cumplido el plazo, conferido fueron recibidas observaciones sobre el tema, remitidas por:
- CallMyWay NY S. A., mediante oficio con el NI-2703-13 presentado el 15 de abril de 2013 (folio 56 del expediente administrativo)
 - Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) mediante NI-2830-13 presentado el 17 de abril de 2013 (folios 57 a 59 del expediente administrativo).
 - Level (3), mediante oficio NI 3085-13, presentado el día 25 de abril de 2013 (folios 60 a 63).
 - Telefónica de Costa Rica TC, S. A., mediante oficio NI 3234-13, presentado el 2 de mayo de 2013.
- XII.** Que mediante oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013 de fecha 9 de mayo de 2013, la Dirección General de Mercados rindió el informe mediante el cual presentó un análisis justificado de cada una de las observaciones contenidas en los diferentes oficios remitidos por los interesados. En el mismo se analiza su contenido y su procedencia.
- XIII.** Que mediante acuerdo N°029-025-2013 el Consejo de la SUTEL recibió y aceptó el informe contenido en el oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013, a partir de lo cual dispone la siguiente resolución.

Considerando:

- I. Que en el "Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales" de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se estableció que los miembros "[L]os Miembros promoverán la prestación de los servicios internacionales de telecomunicación y procuraran facilitar generalmente esos servicios al público en sus redes nacionales". Asimismo, se establece que:

“(…)

3.2 *Las administraciones* deberán esforzarse en proporcionar suficientes medios de telecomunicación para satisfacer las exigencias y la demanda de los servicios internacionales de telecomunicación.*

(…)

4.1 *Los Miembros promoverán la prestación de los servicios internacionales de telecomunicación y procuraran facilitar generalmente esos servicios al público en sus redes nacionales.*

(…)

4.3 *Sin perjuicio de la legislación nacional aplicable, los Miembros procurarán garantizar que las administraciones* proporcionen y mantengan en la mayor medida posible la calidad mínima de servicio (…)*”

- II. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto.

“(…)

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.*

(…)

18) *Usar igual número de dígitos para acceder a un servicio similar de telecomunicaciones, independientemente del proveedor del servicio que haya elegido el usuario final.*

(…)

- III. Que el inciso h) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que dentro de las obligaciones de la SUTEL se encuentra asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.

- IV. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, define en el artículo 3, que uno de sus principios rectores es el beneficio del usuario final:

“c) Beneficio del usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio.”

- V. Que el artículo 60 de la Ley N° 8642 claramente dispone la obligación de los operadores de negociar el acceso y la interconexión:

“Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.

Los operadores deberán notificar a la SUTEL cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la SUTEL tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.

En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.

La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.

A la SUTEL le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión”.

- VI. Que el artículo 14 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece como obligaciones del operador o proveedor que brinda el acceso y la interconexión:

“(…)

b) Asegurar que la calidad del acceso y la interconexión, incluyendo todos los elementos de red, capacidad infraestructura y servicios asociados, sea igual a la que se presta a sí misma o a cualquier filiar, subsidiaria, asociados u otro operador o proveedor con el cual están interconectados.

c) Concertar el acceso y la interconexión en términos de precios, plazos y condiciones equitativas, razonables y no discriminatorios.

(…)”

- VII. Que el artículo 15 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones señala sobre las condiciones técnicas del acceso y la interconexión, que *“El operador o proveedor al cual le han solicitado el acceso o la interconexión deberá proveer de manera desagregada, en forma transparente, no discriminatoria y en*

condiciones de igualdad, los servicios que se ofrezca a sí mismo, a sus empresas filiales, subsidiarias, afiliadas o que pertenezcan al mismo grupo de interés económico o a otros operadores o proveedores.”

- VIII. Que el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET, señala en su artículo 25, como una obligación de los operadores y proveedores de servicios, el encaminar las comunicaciones:

“(…)

g) Permitir el encaminamiento de las comunicaciones y respetar en general las obligaciones derivadas del Régimen de acceso e interconexión, conforme a lo dispuesto en la Ley 8642 y su desarrollo reglamentario.

(…)”

- IX. Que por su parte, mediante resolución número RCS-78-2010 de las 16:05 horas del 20 de enero del 2010, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 53 del 17 de marzo del 2010, el Consejo de la SUTEL aclaró el alcance de la intervención de la SUTEL en los procesos de acceso y/o interconexión; y estableció en el punto IV de la parte dispositiva que:

“(…) los proveedores de servicios y operadores de redes públicas de telecomunicaciones se encuentran obligados a negociar la forma, los términos y las condiciones técnicas, jurídicas, económicas y comerciales de los contratos de acceso y/o interconexión bajo el principio de buena fe, y efectuar los esfuerzos necesarios, las acciones y actividades suficientemente razonables a efectos de impulsar las negociaciones a buen término. Las partes son las responsables de alcanzar los acuerdos necesarios para el acceso y/o la interconexión. Subsidiariamente, la Superintendencia tiene la facultad de intervenir en los conflictos que surjan entre los operadores para salvaguardar los intereses protegidos: la interoperabilidad de los servicios, y garantizar el cumplimiento de la obligación legal de interconexión. La Superintendencia puede intervenir de oficio o a solicitud de parte, y en ambos casos se regirá por los procedimientos administrativos establecidos reglamentariamente. En el caso de la intervención a solicitud de parte, la parte interesada o las partes debe presentar ante la Superintendencia una solicitud de intervención”.

- X. Que cabe resaltar que la orden de acceso e interconexión o resolución fundada de solución del conflicto que emita la SUTEL, con las respectivas condiciones técnicas, económicas y jurídicas, es de acatamiento obligatorio para los operadores y su ejecución deberá efectuarse dentro del término estipulado en la resolución, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V, “Régimen Sancionatorio” de la Ley N° 8642.
- XI. Que asimismo, debe resaltarse que el artículo 7 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece que “[t]odos los operadores o proveedores tendrán obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones de acceso e interconexión; conforme a ello, cada operador o proveedor deberá aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcionen a terceros elementos de red, capacidad, funcionalidades,

servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.” De esta manera, los operadores y proveedores se encuentran obligados a terminar el tráfico internacional en las redes de otros operadores, en las mismas condiciones que lo hacen en su propia red.

- XII. Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece en su artículo 8 que “(...) *la Sutel intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos del usuario final, posterior a la presentación de dicha reclamación por parte del cliente o usuario ante su propio operador o proveedor de servicio o cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor; o ante la ausencia de resolución”*
- XIII. Que de incumplirse esta obligación y efectuarse un bloqueo de las llamadas internacionales entrantes, se produciría una afectación real y seria a los derechos de los usuarios finales, quienes se verían imposibilitados de recibir llamadas internacionales con diversos orígenes.
- XIV. Que de acuerdo con el ordenamiento jurídico que rige las telecomunicaciones no es cuestionable la existencia de la obligación para todo operador y proveedor que ingresa tráfico telefónico de larga distancia internacional a Costa Rica, de dar acceso y/o interconexión suficiente de manera que los usuarios finales de los otros operadores y proveedores nacionales, puedan recibir las llamadas internacionales que ingresan por medio de sus circuitos internacionales, de conformidad con los acuerdos de corresponsalía que mantenga dicho operador con operadores internacionales.
- XV. Que para el Consejo de la SUTEL los reclamos que han sido presentados evidencian una seria afectación que sufren ciertos operadores por la restricción o imposibilidad que a su vez tienen sus usuarios para recibir llamadas con origen internacional, que los acarreadores o carriers internacionales encaminen por los circuitos internacionales de otros operadores o proveedores. Asimismo, los reclamos demuestran la lesión que sufren directamente los usuarios al estar imposibilitados de recibir esas llamadas internacionales que los acarreadores o carriers internacionales encaminan por los circuitos internacionales de otros operadores o proveedores.
- XVI. Que a partir de lo anterior, este Consejo considera que para corregir, prevenir y erradicar la situación planteada se requiere establecer reglas claras de acatamiento obligatorio por parte de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en este caso, de servicios de telefonía, con el fin de que los usuarios finales no vean afectados sus derechos y su percepción del servicio recibido, al no recibir las llamadas internacionales entrantes con destino a sus números, los cuales forman parte del Plan Nacional de Numeración.
- XVII. Que es deber de la SUTEL salvaguardar los derechos e intereses de los usuarios finales que se puedan ver afectados por la falta de servicios u ofertas que, promoviendo la competencia entre los proveedores, se traduzcan en mejores servicios en cuanto a calidad, asequibilidad y diversidad. Principalmente, la medida se adopta en miras de proteger la competencia efectiva para así eliminar cualquier intento o efectiva restricción, bloqueo, o conducta injustificada comercialmente y adicionalmente proteger los derechos de los usuarios y así evitar daños irreparables.
- XVIII. Que ante las denuncias y problemas que se han presentado, considera esta Superintendencia necesario establecer regulación de carácter general, independientemente de las medidas que vaya a tomar en cada caso particular.

- XIX. Que en ese contexto fáctico, a partir de claras atribuciones y obligaciones que posee esta Superintendencia como órgano regulador del sector de telecomunicaciones, ha decidido proceder a implementar regulación de carácter vinculante a efecto de garantizar que todas las comunicaciones que tengan como destino numeración nacional, efectivamente lleguen a dicho destino.
- XX. Que una vez abierta la consulta pública de las eventuales regulaciones a imponer de manera general en esta materia, se han recibido observaciones de tres interesados, las cuales se analizan a continuación.
- XXI. **Sobre las observaciones expuestas por la empresa CALLMYWAY NY S. A.**: El citado operador señala que en la resolución RCS-106-2013, en el Resuelve, apartado 4, no se incluye el cargo de terminación para los operadores bajo orden de acceso e interconexión y por ello solicitan que se aclare cuál sería el cargo de terminación aplicable para los operadores en dicha situación; o en su defecto modificar la redacción del numeral 4 del Resuelve de la resolución mencionada, en una forma que incluya los cargos aplicables de terminación para dicho supuesto. La Dirección General de Mercados (DGM) señaló en su informe que el cargo en sí mismo no resulta objeto de fijación por parte de la SUTEL en esta resolución, que tiene un alcance general que pretende además asegurarle a los usuarios, la posibilidad de recibir llamadas internacionales sin importar el operador a través del cual ingresa dicho tráfico. Indica la DGM que efectivamente hay situaciones en las cuales no existe un acuerdo de acceso e interconexión y en cambio lo que hay es una orden de acceso e interconexión emitida por esta Superintendencia. En dichos supuestos, las obligaciones para esos operadores derivan de los términos de dicha orden. En consecuencia, lo que procede es aclarar y adicionar el punto 4 del Resuelve I de la resolución RCS-106-2013. **Criterio del Consejo de la SUTEL**: Coincide el Consejo de la SUTEL con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados. La RCS-106-2011 es de alcance general y su pretensión es asegurarle a los usuarios, la posibilidad de recibir llamadas internacionales sin que al efecto interese el operador que ingresa dicho tráfico. Para los casos de los operadores cuya relación de acceso e interconexión se rige por medio de una orden de acceso e interconexión dictada por la SUTEL, corresponde aclarar y adicionar el punto 4 del Resuelve I de la resolución RCS-106-2013, tal y como se establece en la parte dispositiva de esta resolución.
- XXII. **Sobre las observaciones del ICE**: El operador señala: 1) Que pese a lo establecido en la Ley N° 7593, los convenios o acuerdos de servicios que el ICE ha firmado con los diferentes operadores internacionales están bajo el marco de la normativa internacional, en particular las recomendaciones de la UIT. Se trata de acuerdos de carácter internacional que operan bajo legislación internacional y cualquier incumplimiento de un compromiso con los Corresponsales podría llevar a litigios en diferentes instancias jurisdiccionales, con los diferentes costos asociados y el perjuicio para la imagen institucional y del país. Además, hay en los acuerdos, cláusulas de confidencialidad que no permiten la divulgación a terceros y que el ICE debe respetar en todos sus extremos. Un incumplimiento de este compromiso, llevaría al cierre de rutas afectando la continuidad del servicio y en consecuencia al cliente final en Costa Rica tanto en redes ICE como de los otros operadores nacionales interconectados. Para evitar el riesgo de incumplimiento contractual con sus socios comerciales, ofrecen un listado de los operadores o proveedores extranjeros con los que se tiene acuerdos comerciales relativos a comunicaciones a larga distancia internacional, entrante y/o saliente. 2) Señala también que el ICE ha cumplido con lo

ordenado en la normativa vigente sin discriminación de tráfico para todos los operadores y proveedores que lo han solicitado. 3) Que el ICE ha negociado y habilitado la apertura de los enlaces internacionales a todos los operadores que lo han solicitado y en la actualidad cuentan con esta facilidad los operadores CLARO, TELEFÓNICA, E-DIAY, INTERPHONE, AMNET, TELECABLE; además de que se están tramitando los casos de AMERICAN DATA NETWORKS y R&H TELECOM. 4) Que los cargos de terminación de tráfico que ingresa por rutas internacionales se han establecido conforme a las negociaciones con cada uno de los operadores, según el espíritu de la apertura, pero no son parte de los acuerdos de acceso e interconexión por lo que tienen dudas sobre lo pretendido por la SUTEL dado que en su criterio, esto no debería estar regulado en la interconexión de redes. 5) Que el ICE ha habilitado todas las solicitudes de los operadores nacionales para la apertura de circuitos internacionales para terminar el tráfico LDI originado en el exterior. Para la apertura de los circuitos internacionales, se requiere coordinar, por un lado en la instancia local lo cual consiste en una gestión técnica interna a nivel ICE que normalmente puede ser atendida en un tiempo perentorio. Por otra parte, está la segunda fase que se da en el exterior, fuera del ámbito de control de la institución y que corresponde a la gestión que deben hacer los otros operadores en diferentes partes del mundo, según sus propios procedimientos y normativas, los que en promedio toman de 20 a 30 días hábiles. Incluso señalan, que algunos operadores con redes de cobertura mundial tienen la política de efectuar las actualizaciones de códigos de numeración una vez al mes. Por todo lo anterior, considera que no es viable atender los requerimientos de apertura de circuitos internacionales en el plazo de 24 horas, en lo relativo al ámbito internacional. A nivel interno, señalan que están en la disposición de hacer el esfuerzo para concretar las gestiones requeridas en un plazo de 72 horas. La Dirección General de Mercados analizó los puntos expuestos por el ICE, indicando en su informe que es una exigencia impuesta por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 en su artículo 80, la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional, como expresamente lo dispone el inciso n) de la citada norma. De esta forma, la obligación legal no puede omitirse y es por esa razón que la Superintendencia simplemente viene a reiterar una disposición de orden público y en consecuencia de acatamiento obligatorio. Asimismo, ante la insistencia del ICE en que ha cumplido con la obligación de enrutar el tráfico internacional entrante a los demás operadores que están en el mercado nacional, la información que consta en autos y que en algunos casos ha ameritado inclusive la intervención directa de esta Superintendencia, determinan que en la práctica dicho enrutamiento y entrega del tráfico no se ha concretado de manera efectiva con la totalidad de operadores afectados. Reitera la DGM que la SUTEL ha tenido que intervenir directamente haciendo gestiones concretas para asegurar la entrega de dicho tráfico, como ocurrió en el caso de la empresa CLARO TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA S. A. (expediente N° SUTEL-OT-084-2012). Por esta razón, considera la DGM que las obligaciones que la Superintendencia pretende imponer y que ha sometido a consulta, son necesarias y oportunas, además de que en aquellos en que el operador cumpla y se someta a la normativa vigente, no se darían ningún tipo de consecuencia sancionatoria. Por otra parte, en cuanto al tema de la libre negociación de los acuerdos de apertura de circuitos internacionales, efectivamente el órgano regulador respeta y acepta los términos convenidos por las partes. Sin embargo, en aquellos casos en los que no existan acuerdos específicos para esa materia, el enrutamiento debe quedar garantizado para lo cual se deberá aplicar en su defecto el cargo de terminación

establecido en el acuerdo de acceso e interconexión existente o en la orden que haya emitido la SUTEL. En cuanto a los plazos, señala la DGM que todo el tráfico internacional que ingrese con destino a numeración nacional, obligatoriamente debe ser entregado a su destino por disposiciones normativas ya vigentes y que ahora la SUTEL reitera en una nueva resolución de carácter general. El tema del plazo que le pueda tomar a los operadores internacionales para actualizar la numeración no debe incidir en la efectividad del enrutamiento, esto porque hay casos en los que el tráfico en realidad ya está siendo enrutado a través de un operador nacional con destino a otro operador nacional; situación en donde el problema práctico radica en que dichas comunicaciones no están siendo entregadas a su destino final. Considera la DGM que no resultan de recibo las observaciones relativas a lo que sucede con los operadores internacionales. En todo caso, respecto a lo que plantea el ICE sobre la posibilidad de llevar a cabo el enrutamiento en un plazo de 72 horas, se entiende procedente su argumentación y por lo tanto se avala dicho término. Eso significa que el enrutamiento de comunicaciones internacionales que lleguen a la red de un operador nacional deberán ser entregadas en su totalidad al operador de destino en un término máximo de 72 horas y en esos términos debería modificarse la resolución de la SUTEL. El Consejo de la SUTEL estima correcto el criterio emitido por la Dirección General de Mercados, en cuanto a la obligación normativa de inscribir los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional. Ahora bien, en aquellos casos en los que existan cláusulas de confidencialidad que impidan la divulgación de partes o de la totalidad del contenido de los acuerdos suscritos por operadores nacionales para el intercambio de tráfico internacional, la SUTEL deberá adoptar las medidas pertinentes para resguardar dicha confidencialidad, cuando así proceda. Por ello no sería suficiente para efectos del ejercicio de las funciones que son de nuestra competencia, disponer solo de un listado de acuerdos comerciales con operadores o proveedores extranjeros relativos a comunicaciones de larga distancia internacional, como lo propone el ICE, porque el órgano regulador debe tener acceso al acuerdo como tal, sin perjuicio de restringir el acceso a dicho documento para el público en general mediante una resolución debidamente fundamentada. De esta forma, dado que estamos ante una obligación legal, los citados acuerdos deben remitirse necesariamente a la SUTEL, con la debida petición y justificación de una solicitud de confidencialidad según proceda. Asimismo, considera este Consejo que las obligaciones que la Superintendencia pretende imponer y que ha sometido a consulta, son necesarias y oportunas, además de que en aquellos en que el operador cumpla y se someta a la normativa vigente, no se darían ningún tipo de consecuencia sancionatoria. Coincide además con el criterio de la DGM en cuanto al tema de la libre negociación de los acuerdos de apertura de circuitos internacionales, ante los cuales, efectivamente el órgano regulador respeta y acepta los términos convenidos por las partes. Sin embargo, en aquellos casos en los que no existan acuerdos específicos para esa materia, el enrutamiento debe quedar garantizado para lo cual se deberá aplicar en su defecto el cargo de terminación establecido en el acuerdo de acceso e interconexión existente o en la orden que haya emitido la SUTEL. Finalmente, en cuanto al plazo para habilitar la entrega de todas las comunicaciones telefónicas internacionales a la red de destino, se establece en un máximo de 72 horas.

- XXIII. Sobre las observaciones de la empresa Level (3): Este operador indica que: 1) Recomiendan que se delimite el alcance de la norma en relación con los sujetos pasivos de las obligaciones a imponer, a efectos de excluir algunos supuestos que no deben entenderse

incluidos en el ámbito de aplicación de la resolución. Citan por ejemplo, servicios de comunicación (telefonía IP, voz, video, datos, entre otros) a través de redes privadas virtuales (VPN) a grupos cerrados de usuarios –usualmente del mercado corporativo- en los cuales una de las partes puede o no estar en Costa Rica. Esos casos, según su posición, no deberían estar dentro de los supuestos clasificados como servicios de larga distancia internacional (LDI). Además, argumentan que los operadores y proveedores que brindan servicios corporativos de VPN no se encuentran sujetos a este tipo de obligaciones en materia de acceso e interconexión, y por ser distintos a los servicios de LDI, deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de cualquier disposición dirigida a este último servicio. Solicitan que en la parte considerativa de la resolución aclare que esos servicios corporativos de VPN a grupos cerrados de usuarios no se encuentran sujetos a las citadas disposiciones, independientemente de la existencia de un componente de usuarios ubicados fuera del país en el entendido de que los servicios de VPN no se enmarcan dentro de la categoría de servicios de Larga Distancia Internacional. La Dirección General de Mercados señaló en primer término, que si bien el documento se presentó con posterioridad al vencimiento del plazo de diez días hábiles otorgado inicialmente en la consulta pública, con el propósito de tomar en consideración la mayor cantidad de posiciones y razonamientos vertidos alrededor de este importante tema, que además constituirá una regulación de carácter general para el sector de telecomunicaciones, se estima conveniente analizar las observaciones remitidas por esta empresa. En cuanto al fondo, advierte la DGM que la RCS-106-2013 es clara en señalar que el objeto de regulación son las comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional con destino a números del Plan Nacional de Numeración (véase el Resuelve I, punto 3 de la resolución). Esto hace que quede descartado el supuesto al que se refiere la empresa Level 3, toda vez que efectivamente esos servicios corporativos de VPN, que se conforman en grupos cerrados de usuarios, no hacen uso de numeración del Plan Nacional de Numeración. Para comunicaciones de telefonía IP, a través de redes privadas virtuales (VPN), éstas se dan en un ámbito privado, en donde no existe como destino un número del Plan citado. En consecuencia, no se estima necesario efectuar ningún tipo de aclaración en el sentido apuntado por la empresa. El Consejo de la SUTEL coincide con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados en cuanto a este punto, ya que es claro que la RCS-106-2013 señala que el objeto de regulación son las comunicaciones telefónicas de larga distancia internacional con destino a números del Plan Nacional de Numeración, situación que no se da en los grupos cerrados (a través de VPN) que utilizan numeración interna, que no pertenece a dicho Plan Nacional de Numeración. Por lo tanto, no se estima necesario efectuar ningún tipo de aclaración en el sentido apuntado por la empresa.

XXIV. Sobre las observaciones de la empresa Telefónica de Costa Rica TC S. A. (en adelante Telefónica): El operador señala lo siguiente: 1) Sobre la obligatoriedad de registros todos los acuerdos, contratos o convenios suscritos con operadores y proveedores extranjeros, relativos a comunicaciones de larga distancia internacional entrantes y/o salientes, con el fin de que éstos sean inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, sostienen que en su mayoría de los casos los términos de estos acuerdos o contratos son confidenciales por solicitud de la contraparte; siendo necesaria la aprobación del carrier para la divulgación del contrato. 2) Por otro lado, sugieren agregar un punto 3 bis en el que se indique “Los operadores y proveedores que terminan tráfico internacional a números 0-800 están obligados a encaminar en forma inequívoca y transparente las llamadas que le

ingresen a su central local desde redes de operadores y proveedores locales hacia los corresponsales correspondientes y así garantizar que los usuarios finales podrán hacer uso de estas facilidades desde cualquier red. Para este servicio se aplicará el cargo de originación contemplado en los acuerdos de acceso e interconexión locales, toda vez que el operador y proveedor que encamina la llamada al extranjero mantiene acuerdos que le suponen un ingreso por llamada originada". 3) Consideran que se debe modificar la redacción para dar una definición puntual en los siguientes términos: "El operador o proveedor que ingrese tráfico LDI dirigido a las redes de otros operadores o proveedores, deberá terminarlo en el destino respectivo, aplicando el cargo de terminación de tráfico telefónico acordado entre las partes. En el caso que los operadores o proveedores hayan convenido en sus acuerdos de acceso e interconexión cargos específicos por la terminación de tráfico LDI, aplicarán este cargo." 4) Sobre el punto séptimo, sostienen que es pertinente tomar en cuenta que la apertura en la numeración en las centrales internacionales puede tardar más de 24 horas y además, más importante que la negociación de la tarifa con los corresponsables internacionales y los ajustes a nivel de plataformas de facturación locales e internacionales son procesos que pueden llevar, en el caso de su operación, aproximadamente de 3 a 5 días." La Dirección General de Mercados, igualmente recomendó proceder con el análisis de las observaciones remitidas por esta empresa si bien el documento se presentó con posterioridad al vencimiento del plazo de diez días hábiles otorgado inicialmente en la consulta pública. De dicho análisis se concluye que tal y como fue señalado para el caso del ICE, es una exigencia impuesta por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 en su artículo 80, la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de los convenios privados para el intercambio de tráfico internacional, como expresamente lo dispone el inciso n) de la citada norma. Asimismo, la DGM señala que la propuesta de disposiciones regulatorias sometida a consulta, pretende asegurar la entrega de todo el tráfico internacional que ingresa al país con destino a números del Plan Nacional de Numeración. La recomendación que hace el operador en el punto 2 de su escrito se refiere a tráfico telefónico originado en Costa Rica con destino internacional, en este caso a un número 0-800 (que no forman parte del Plan Nacional de Numeración). De esta forma, debe precisarse que la regulación propuesta no pretende imponer obligaciones para el tráfico con destino internacional, por lo que esto debería ser analizado en otra instancia. Se recomienda entonces no incorporar dicha sugerencia. Finalmente, considera la DGM oportuno aclarar la redacción del punto 3, del Resuelve I de la citada resolución, para asegurar a los operadores la posibilidad de negociar los cargos por concepto de terminación del tráfico telefónico LDI. **El Consejo de la SUTEL** concuerda con el criterio emitido por la Dirección General de Mercados. La obligación legal de remitir los acuerdos no puede omitirse y es por esa razón que la Superintendencia simplemente viene a reiterar una disposición de orden público y en consecuencia de acatamiento obligatorio. Ahora bien, en aquellos casos en los que existan cláusulas de confidencialidad que impidan la divulgación de partes o de la totalidad del contenido de los acuerdos suscritos por operadores nacionales para el intercambio de tráfico internacional, la SUTEL deberá adoptar las medidas pertinentes para resguardar dicha confidencialidad, cuando así proceda. El órgano regulador debe tener acceso al acuerdo como tal, sin perjuicio de restringir el acceso a dicho documento para el público en general mediante una resolución debidamente fundamentada. De esta forma, dado que estamos ante una obligación legal, los citados acuerdos deben remitirse necesariamente a la SUTEL, con la debida petición y justificación de una solicitud de confidencialidad según proceda. En lo

que respecta a la autorización del Carrier, el operador que presta servicios en el mercado nacional, deberá tramitar lo correspondiente dado que es su deber legal remitir este tipo de acuerdos para su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, sin perjuicio de lo que ya se ha dicho. En cuanto a la solicitud de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. en el segundo punto de su escrito, tal y como señala la DGM, considera este Consejo que la propuesta de disposiciones regulatorias sometida a consulta, pretende asegurar la entrega de todo el tráfico internacional que ingresa al país con destino a números del Plan Nacional de Numeración. La sugerencia de redacción que hace el operador se refiere al tráfico telefónico originado en Costa Rica con destino internacional, en este caso a un número 0-800 (que no forman parte del Plan Nacional de Numeración). De esta forma, debe precisarse que la regulación propuesta no pretende imponer obligaciones para el tráfico con destino internacional, por lo que esto debería ser analizado en otra instancia. Se recomienda entonces no incorporar dicha sugerencia. Finalmente, se considera oportuno aclarar la redacción del punto 3, del Resuelve I de la citada resolución RCS-106-2011, para asegurar a los operadores la posibilidad de negociar los cargos por concepto de terminación del tráfico telefónico LDI.

- XXV. Que a partir del informe rendido por la Dirección General de Mercados, mediante oficio N° 2281-SUTEL-DGM-2013, este Consejo mediante acuerdo 029-025-2013 de la sesión ordinaria 025 del 2013, adopta los cambios sugeridos por la Dirección General de Mercados, según lo que se dispone en la presente resolución.

POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por atendidas las observaciones recibidas en este proceso de consulta pública, según lo dispuesto en los considerandos de la presente resolución.
2. Establecer como regulación vinculante para las operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ingresan tráfico telefónico de larga distancia internacional, las siguientes disposiciones que configuran obligaciones de acatamiento obligatorio en los siguientes términos:
 - a) De conformidad con el artículo 80, inciso n), de la Ley 7593, con el fin de mantener registradas y actualizadas las rutas de encaminamiento internacional, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con título habilitante, deberán informar y presentar a la SUTEL los acuerdos, contratos o convenios suscritos con operadores o proveedores extranjeros, relativos a comunicaciones de larga distancia internacional entrantes y/o salientes, con el fin de que éstos sean inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
 - b) Los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional (en adelante LDI) deberán prestar los servicios de conmutación,

encaminamiento del tráfico y registro de tráfico para efectos de tasación, sin discriminación, para todos los operadores y proveedores que lo soliciten.

- c) Los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional y que tengan contratos de corresponsalía para el intercambio de tráfico internacional con corresponsales extranjeros, están obligados y son responsables de encaminar en forma inequívoca y transparente las llamadas que ingresen a Costa Rica, por sus redes, con destino a la numeración del Plan Nacional de Numeración, de acuerdo con la numeración otorgada por la SUTEL. Esto indistintamente de que se trate de tráfico a su red local o comunicaciones con destino a las redes de otros operadores o proveedores.
- d) El operador o proveedor que ingrese tráfico LDI dirigido a las redes de otros operadores o proveedores, deberá terminarlo en el destino respectivo, aplicando el cargo de terminación de tráfico telefónico acordado en el correspondiente acuerdo de acceso e interconexión o en su defecto, el cargo impuesto por la SUTEL en la respectiva orden de acceso e interconexión. En el caso que los operadores o proveedores hayan convenido cargos específicos por la terminación de tráfico LDI, podrán aplicar este cargo. Las negociaciones que se lleven a cabo relativas a este cargo, no podrán impedir, suspender, ni atrasar la entrega del tráfico LDI al respectivo destino.
- e) Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 51 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la SUTEL podrá realizar las inspecciones, fiscalizaciones y auditorías que se consideren necesarias para el desarrollo del correspondiente acuerdo de acceso e interconexión.
- f) Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 67, inciso a, subincisos 7 y 10 de la Ley N° 8642, se considerarán infracciones muy graves el incumplir las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus competencia y el incumplimiento de la obligación de acceso o la interconexión y las demás obligaciones que de ella se deriven.
- g) Apercibir a los operadores y proveedores que ingresen tráfico telefónico de larga distancia internacional, que dentro de las 72 horas siguientes a partir de la notificación de la presente resolución, deberán habilitar sus circuitos internacionales y redes para permitir la terminación del tráfico internacional entrante con destino a todos usuarios finales en Costa Rica, de conformidad con el Plan Nacional de Numeración. De este modo, deben proceder a terminar el tráfico internacional habilitando sus circuitos internacionales con el fin de que todos los usuarios finales de Costa Rica puedan recibir llamadas con origen internacional, que sean entregadas por los carriers o acarreadores con que mantienen acuerdos comerciales.

3. En razón de la importancia y el carácter general y vinculante de las citadas obligaciones, esta resolución deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta.

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

Acuerdo firme.

Publíquese y notifíquese a los operadores apersonados al expediente.

Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.—Luis Alberto Alvarado Cascante, Secretario del Consejo.—1 vez.—O. C. N° 776-13.—Solicitud N° 776-048-13.—(IN2013035218).